

四川劳务品牌培训系列教材

CHUAN MEIZI

川妹子



四川省劳务开发暨农民工工作领导小组办公室◎编

四川出版集团·四川科学技术出版社

四川劳务品牌培训系列教材

川 妹 子

四川省劳务开发暨农民工工作领导小组办公室 编

四川出版集团·四川科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

川妹子/四川省劳务开发暨农民工工作领导小组办公室编.
成都:四川科学技术出版社,2009.2
(四川劳务品牌培训系列教材)
ISBN 978-7-5364-6807-8

I. 川... II. 四... III. 家政学-技术培训-教材 IV.
TS976.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 022861 号

四川劳务品牌培训系列教材

川 妹 子

编 写	四川省劳务开发暨农民工工作领导小组办公室
责任编辑	康永光
封面设计	张维颖
版式设计	新创意
责任校对	何伯涛
责任出版	邓一羽
出版发行	四川出版集团·四川科学技术出版社 成都市三洞桥路12号 邮政编码 610031
成品尺寸	260mm×185mm 印张 9.125 字数 210 千
印 刷	成都市辰生印务有限责任公司
版 次	2009 年 5 月成都第一版
印 次	2009 年 5 月成都第一次印刷
定 价	19.00 元
ISBN 978-7-5364-6807-8	

■ 版权所有·翻印必究 ■

■ 本书如有缺页、破损、装订错误,请寄回印刷厂调换。

■ 如需购本书,请与本社邮购组联系。

地址/成都市三洞桥路12号 电话/(028)87734035

邮政编码/610031 网址:www.sckjs.com

编 委 名 单

主 编	吴祥玉		
副主编	马绍兴	冷荣忠	曹 庆
编 委	徐荣珍	曹泽沛	邓雪梅
	金秀美	陈万松	靳宇倡
	高海薇	赵立学	

前 言

随着改革开放的不断深入,我国工业化、城镇化进程加快,大量的农村富余劳动力转移到城市(镇)和乡镇企业就业并形成了庞大而特殊的社会群体——农民工。他们为社会创造了财富,为统筹城乡经济社会发展注入了活络元素,为国家现代化建设做出了重大贡献。

四川是人口大省、劳务输出大省。改革开放以来,历届四川省委、省政府始终把劳务开发作为促进农民增收,统筹城乡发展的重要任务来抓,逐步形成了具有四川特色的劳务产业经济。2004年以来,四川省委、省政府实施“千万农民工技能建设工程”,开展订单培训,定向输出,按照“训证结合、训用结合,以训促输”的培训就业模式,极大地提高了我省劳务开发的质效。2006年,四川省委、省政府实施打造“川妹子”、“川厨师”、“川建工”、“川缝纫”“川电子”“川数控”等劳务品牌战略,努力提升劳动者技能素质,劳务经济增长方式由数量扩张型向质效并重型、劳务输出由单一体能型向综合技能型转变,人力资源逐步向人力资本转变。全省720余万农民工获得过1次以上的劳动技能培训,1650余万人接受了多形式多途径的引导性培训。2008年,我省农村劳动力转移输出已达2023万人,劳务收入突破了1200亿元大关。劳务经济已经成为推动我省城乡经济发展的重要力量。

就业是民生之本,培训是就业之基,教材是培训之首。四川省劳务开发暨农民工工作领导小组办公室结合四川的实际,根据市场需求和打造劳务品牌的需要,组织相关专家针对我省农民工的特点,为我省农民工量身编写了这套劳务品牌培训系列教材。这套系列教材既有理论提升的适当篇幅,又有提高农民工实际操作能力的图标解析,由浅入深的逻辑安排和浅显易懂的文字表述,为提高我省农民工技能培训,提供了一套非常实用的教学读本。“授之以鱼,饱其一日;授之以渔,饱其终身”。现代社会是充满竞争的社会,学习到能够立足于社会的本领才是根本。该系列教材的面世,必将对提高农民工素质、促进我省农村富余劳动力转移起到积极的作用。同时,也希望广大农民工朋友认真学习,努力工作,为自己增加财富,为社会贡献力量。

2 川妹子——四川劳务品牌培训系列教材

由于编写时间紧迫,在编写过程中难免有疏漏和不足,欢迎广大读者提出批评意见。

2009年4月1日

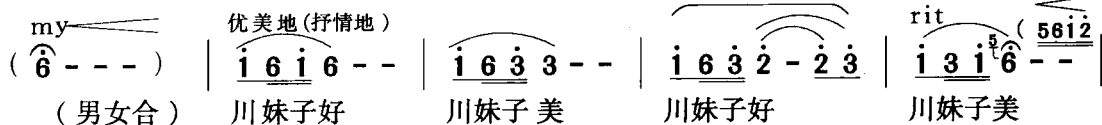
1=D $\frac{4}{4}$

川 妹 子

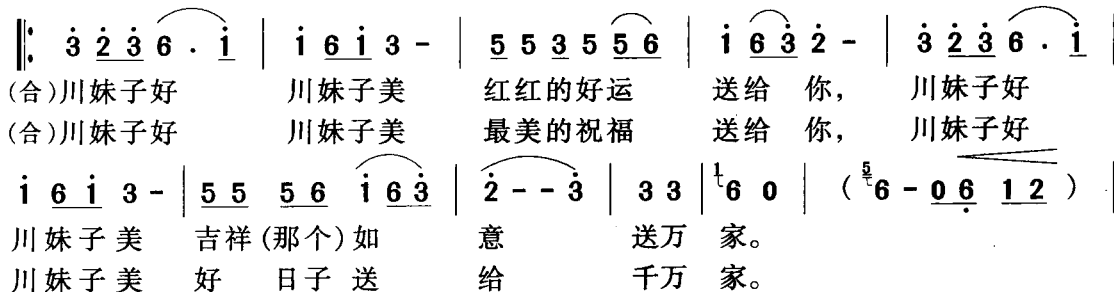
刘中昭 词曲

♩ = 80 自由、中慢

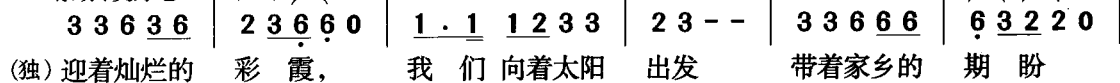
♩ = 140



♩ = 140 热情、动情、美好地(节奏、动感地)

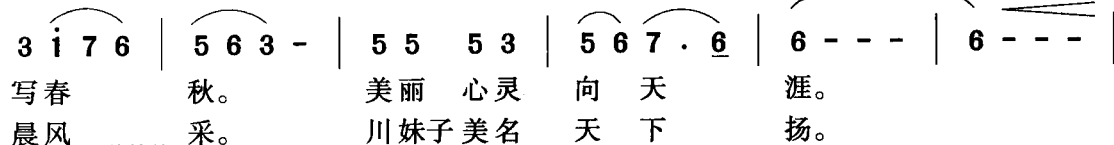
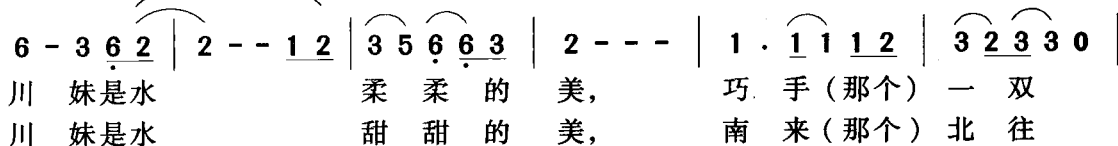
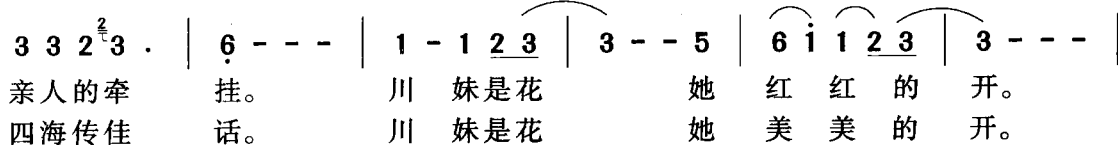


亲切、美好地

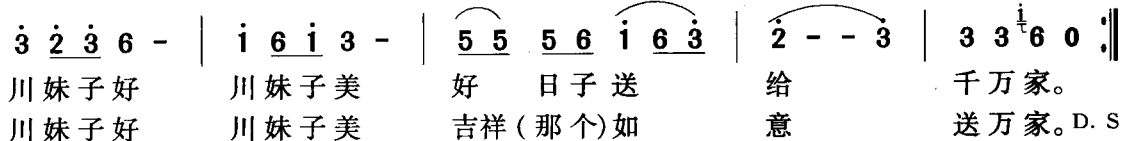
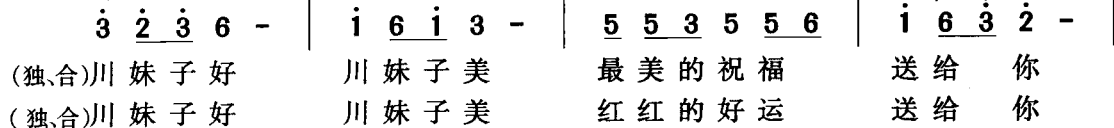


(3 2 3 | 3 - - -)

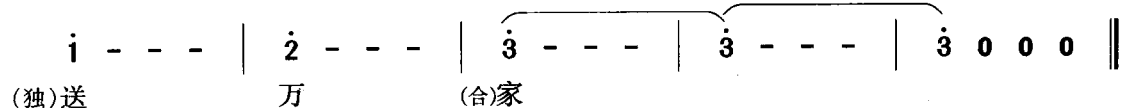
(独)一份耕耘 一份情, 情 系 千万家 千家万户心 相连



热情的 f



(反复时合唱)



目 录

第一章 职业道德	1
第一节 家政服务员职业道德	1
一、爱岗敬业,恪尽职守	1
二、遵纪守法,诚实守信	2
三、认真负责,积极主动	2
四、谦虚好学,刻苦钻研	3
第二节 家政服务人员的行为准则	4
一、知荣明耻、行为规范	4
二、守时明礼、耐心诚恳	4
三、尊重雇主,保密本分	5
四、尊老爱幼,团结邻里	5
五、保护环境,讲究卫生	6
六、自尊自重,大方得体	7
第二章 职业常识	8
第一节 家政服务礼仪常识	8
一、家政服务人员加强礼仪修养的途径	8
二、家政服务人员的形象礼仪	9
三、语言礼仪	25
四、见面礼仪	29
五、中餐礼仪	35
六、茶艺礼仪	37
第二节 生活习俗常识	40
一、我国主要的传统节日习俗	40
第三节 安全常识	45
一、对家庭成员的潜在危险和风险	45
二、室内和室外的危险	45
三、燃气安全常识	47
第四节 家用电器的节能使用	48

2 川妹子——四川劳务品牌培训系列教材

第五节 采买与记账	51
一、采买与记账的原则	51
二、记账的基本方法	52
三、食品的采购与质量鉴别	52
第三章 家庭保洁	56
第一节 保 洁	56
一、家居保洁前的准备	56
二、家居保洁的方法	58
第二节 衣物洗涤熨烫	65
一、衣物的洗涤	65
二、衣物的熨烫	68
第三节 家庭美化	71
一、用装饰美化家庭	72
二、用花卉美化家庭	73
第四章 家庭餐营养搭配与制作	75
第一节 餐饮营养基本知识	75
一、了解人体所需的营养素	75
二、合理搭配一日三餐	76
三、家庭中不同人群的膳食特点	78
第二节 烹调基本技术	80
一、刀工成型	80
二、配菜技术	82
三、调味技术	82
四、常用烹调方法	84
第三节 家常菜肴制作	85
一、冷菜类菜肴制作	85
二、热菜——肉类菜肴制作	87
三、热菜——蔬菜类菜肴制作	91
四、热菜——豆制品类菜肴制作	93
五、米面、小吃类菜肴制作	95
第五章 家庭照料	97
第一节 孕妇的照料	97

一、孕期的计算方法及临产前的征兆·····	97
二、孕妇的生理变化及照料·····	97
三、产前的准备·····	98
第二节 产妇的照料·····	98
一、产妇的生理变化和照料·····	98
二、起居照料·····	99
三、母乳的喂养·····	101
四、产后易发生的异常情况的照料·····	104
第三节 婴幼儿的照料·····	104
一、饮食·····	104
二、睡眠·····	106
三、大小便·····	108
四、哭闹·····	108
五、衣着·····	110
六、三浴·····	110
七、沐浴·····	111
八、抚触·····	111
九、婴儿被动操·····	113
第四节 婴幼儿早期引导·····	118
一、吮吸动作·····	119
二、教育引导·····	119
第五节 老年人的照料·····	122
一、老年人年龄的划分·····	122
二、老年人的生理特点·····	123
三、老年人的心理特点·····	123
四、老年人的饮食照料·····	124
五、老年人的起居照料·····	125
第六节 家居病人的看护·····	127
一、体温测量·····	127
二、脉搏的测量·····	128
三、呼吸与血压测量·····	128
四、家庭吸氧·····	128
五、防止褥疮的看护·····	128
第七节 紧急状况应对·····	128
一、扭伤·····	129

4 川妹子——四川劳务品牌培训系列教材

二、烧烫伤	129
三、狗咬伤	129
四、鼻出血	129
五、腹痛	130
六、气管异物	130
七、昏迷病人急救措施及步骤	130

第一章 职业道德

学习目标

1. 通过学习,使家政服务人员懂得家政职业道德的基本要求和行为规范,明确作为一名家政服务人员应该怎么做和不应该怎么做。

2. 让家政服务人员明确良好的职业形象对家政人员的重要性,从而初步树立形象意识,自觉地在家政服务工作中树立家政服务人员的良好职业形象。

第一节 家政服务员的职业道德

俗话说“国有国法,家有家规”,这句话说明不管是治国还是管家,都需要有一定的规矩,因为“没有规矩不成方圆”。从古至今,社会上的各行各业都有自己行业的从业要求,也就是规矩。这些要求规定从事本行业的人应该怎样、不应该怎样,日积月累,就逐渐形成了完整的职业道德要求。家政服务也是一门社会职业,而且是一门既十分重要,又具有很强特殊性的职业,同样也有家政服务行业的特殊职业要求,这是家政服务行业在长期发展中形成和不断完善



从事家政服务的所有人员,不管其工作性质如何,首先应学习家政职业道德要求,从而养成良好的家政服务职业道德,这样才能发展家政服务业,也才能提高家政服务人员的服务水平,得到雇主与社会的认同和称赞,增加家政服务就业的稳定性和收益性。现实证明,菲律宾家政服务人员之所以就业的机会多、收入也高,根本原因就是他们具备了家政服务人员良好的职业道德和优质的服务质量,所以在全世界受到称赞而不愁没人雇佣。而我国一些家政服务人员由于缺乏必要的职业道德和服务技能,结果既难以找到相对稳定的从业机会,更难以获得较高的报酬。

家政服务人员的职业道德要求有哪些呢?概括起来主要有以下四个大的方面:

一、爱岗敬业,恪尽职守

在爱岗敬业中,爱是根本,不爱岗就不可能敬业。同样,不爱自己的工作也就谈不上会尽职尽责地完成自己的工作。

干一行爱一行,尽职尽责地完成所承担的工作,是各行各业对从业人员最基本的要求。一个三心二意、见异思迁,工作上随随便便、马马虎虎的人,在任何一项工作岗位上都不会得到大家的认可,也不会社会上寻找到自己应有的工作与位置。一位中学毕业后到城市打工的女孩,由于觉得家政服务工作屈才,所以始终不安心家政服务工作,虽经职业介绍中心推荐她到多家条件不错的家庭从事家政服务,但都因为不安心尽职的工作态度而不断被雇主解聘,以至于落下不好的工作口碑而无人愿意雇佣。

家政服务的工作直接关系到服务对象家庭生活的方方面面,从双方来说,需要有一定时间彼此解才能熟悉和掌握对方的特点,也才能达到彼此心灵的沟通和相互尊重,达到友谊的建立与和谐。这对双方都是十分有益的。从对社会的调查中也可见出:雇主都希望能找到安心、敬业、负责的家政服务人员。能与家政服务人员有较长时间的合作,不愿意雇佣流动性大的服务人员,因为这样会不断出现心理和习惯上的不和谐。家政服务人员也同样如此,大多数希望能有一个稳定的家政服务岗位,能使家政服务人员充分享受到与雇主因长期相处而了解、熟悉后产生理解、友谊的快乐。不愿因不断更换工作岗位而疲于去熟悉、了解雇主,耗费不必要的时间和精力。

二、遵纪守法,诚实守信

遵纪守法是每个公民应有的责任和义务,是承担家政服务人员职业的前提,也是家政服务人员能够正常生活、工作,享受快乐的基础。

遵纪守法的含义有两个方面:一是要自觉遵守国家法纪法规,不做违法违纪之事;二是要有法律意识和观念,在自己的合法权益受到侵害时,能用法律的武器维护自己的权益,而不采用违法的错误方式。

【案例导入】一家家政公司的两名保洁员在某雇主家里干了一上午后,雇主支付了40元清洁费。可过了两天,雇主发现,家里的一个古董花瓶的耳朵少了一只。“那是我家祖传的花瓶,值好几万呢。”心疼不已的雇主找到了家政公司理论,但是那两个保洁员根本不承认,雇主随即报警。

诚实守信既是家政服务的职业道德要求,也是人与人交往的基本品质和行为规范。诚实就是要说老实话、做老实事;守信就是要遵守诺言。人们常说:谎言能欺骗一时,但不能欺骗一世。古人也要求在与人际交往时应“一言既出,驷马难追”。家政服务有一个明显的特点,就是一个陌生人到另一个陌生人家中从事服务工作,有的还要与雇主朝夕相处。雇主从维护自身安全和权益出发,也会十分看重家政服务人员的诚实守信品质。其实家政服务人员也是如此,因为雇主的诚实守信品质也是让家政服务人员能产生安全感和信任感,从而安心工作、愉快工作的前提条件。

事实说明,家政服务人员与雇主之间虽然是雇佣与被雇佣的契约关系,但家政人员良好的法纪品德和诚实行为,会让彼此之间产生信任与尊重,从而成为朋友关系。

三、认真负责,积极主动

家政服务工作的特点就是琐碎,这使得家政服务,尤其是保姆工作显得总有干不完的活,认真负责、积极主动就成为雇主衡量家政服务人员职业道德、工作态度和工作质量的重要标准。

认真负责就是要尽心。家政服务工作能否做好,让雇主感到满意,是否尽心很重要。许多人认为,家政服务,尤其是保姆工作,无非是打扫卫生、照顾老小、买菜做饭而已,没什么大不了的事,无须太认真,这是错误的。家务无大事,但小事也需尽心,因为从小处最能看出一个人的职业道德和工作态度。一位服侍老人的家政服务人员,老人对其煮饭炒菜的水平不太满意,很想换人,但最终留下了她。原因很简单,老人发现这个家政服务人员很尽心,也很用心。她很注意观察老人对饭菜的口味要求,不断征求老人的意见,并不断改进。特别让老人感动和最终放弃让她走的想法的重要原因是,她根据老人的身体状况,随时调整老人的饭菜结构,让老人从中感受到了一种不是子女胜似子女的情感关怀。这样的家政人员,虽然开始并不让雇主满

意,但她认真负责的工作态度会弥补水平的欠缺,同时也能在尽心、用心中使家政服务的水平日益提高,最终得到雇主的赞同。

积极主动是一种职业道德,也是工作态度和作风。俗话说,不怕慢,就怕站。慢是速度问题,也是技术问题。但只要积极主动、尽心用心,就能由慢到快,因为“熟能生巧”、“勤能补拙”。而站则不同,是工作态度问题,是认真与否的问题。雇主可以原谅慢,但不容忍站。当然,如果能够做到家政服务又好又快,自然是最受大家欢迎的。

四、谦虚好学,刻苦钻研

有人认为家政服务只要勤快就行,没有什么技术含量,不需要什么学习和培训都能胜任,这种认识显然是错误的。今天,随着社会经济的发展和人民生活水平的提高,对家政服务的要求也和过去大不一样,有了更多的技术性要求。如现代家庭煮饭都是用电或用气,对电和气科学的使用关系到生命的安全,需要家政服务人员具备用电用气地知识和技术。又如其他家电如洗衣机、电视机、空调机等,操作不当都会造成物资和人员的损坏和伤亡。

【案例导入】 一个第一次使用天然气的家政服务员,不知道使用时应注意的安全措施,把气阀完全打开后用打火机去点火,结果喷出熊熊的大火把她的手烧伤。还有一位则是用完天然气后没有把阀门关紧,造成天然气泄漏,所幸雇主回来,险些造成严重后果。

【案例评析】 以上例子说明家政服务看似简单,其实包含了很多技术要求。家用电器的使用需要家电安全使用常识;家庭花卉和动物的种植、养殖,需要不同的技术知识;家庭烹饪的操作,需要根据东西南北中不同口味的烹饪技术;老人小孩的看护,需要必要的护理常识。简而言之,没有知识与技术,就难以胜任现时代的家政服务需要,就不能成为一个称职的家政服务人员。因此,家政服务人员应有谦虚好学,刻苦钻研的职业道德,这也是爱岗敬业的表现。

谦虚好学就是要不耻下问,不要不懂装懂。尤其是刚刚从事家政服务的人,更应去掉害羞心理,大胆求问。这是提高家政服务技能的必要基础,也是必须过程。

刻苦钻研是一个能不断进步的职业精神。古人说:“业精于勤”,勤在善于思考、善于钻研、善于实践、善于总结。任何一项工作都有一个由不会到会,再到精的过程,在这个技能提高的过程中,没有什么诀窍和捷径,要说有,答案也只有四个字:刻苦钻研。

一个家政服务人员如果能谦虚好学,刻苦钻研,就一定能在事业上取得成功,不仅在家政服务岗位上,就是在其他工作岗位上,也一样能作出优异的业绩。

【案例导入】 现年24岁的张某2000年初中毕业,因家庭贫困放弃学业回家务农,后来就进城当了保姆。雇主是老俩口,张某除了照顾老人外,包揽了家里的一切家务,做饭洗衣、打扫卫生,啥活都干。看到保姆年龄不大,懂事又勤快,心地善良的两位老人把张某当孙女看待,就像一家人似的。后来在两位老人的资助下,她进了一个电脑培训班学习。她白天刻苦学习,晚上虚心请教老人的子女。半年后,张某不仅拿到了3个微软办公自动化的毕业证书,还获得国家教育部颁发的AUTOCAD毕业证书。

2005年元旦,经老人的儿子介绍,张某去一家科技发展有限公司应聘,结果以优异的成绩被当场录取。上班后,由于她勤奋好学肯干,很快就从一个普通文员升为总经理助理。

【案例评析】 对于张某在家政服务和科技公司工作都能赢得信任,取得成功,任何人都得出一个共同的答案:谦虚好学、刻苦钻研。

遵守职业道德是各国各行各业共同的行业要求,也是社会大众的普遍要求和希望。而对于直接关系到生活质量和家庭和谐的家政服务,人们更有着比其他行业更高的职业道德标准

和要求,这不是苛求,而是对家政服务员的尊重。

第二节 家政服务人员的行为准则

良好的职业道德和荣辱观需要在家政服务的实践中体现,在家政服务的实践中,应遵循以下行为准则。

一、知荣明耻、行为规范

家政服务作为一种社会化范围十分广泛的服务性职业,由于其以雇主家庭为工作场所,故家政服务员的职业行为是否规范每个雇主都十分看重,因为这不仅是家政服务的质量和形象问题,还是雇主关注的安全问题。知荣明耻、行为规范就是解除雇主担心,塑造家政服务良好形象的基本行为准则。

知荣明耻、行为规范就是要知道什么可为、什么不可为,在心理意识和日常言行中要明事理、珍惜荣誉、懂得羞耻,要自觉约束自己的言行使之合乎于家政服务的职业道德和雇主的合理要求。胡锦涛总书记在2006年4月提出的“八荣八耻”社会主义荣辱观就是每一个家政服务员应该树立的道德观念,也是每一个家政服务人员应该遵循的行为准则。

“八荣八耻”社会主义荣辱观要求每个公民以热爱祖国为荣,以危害祖国为耻;以服务人民为荣,以背离人民为耻;以崇尚科学为荣,以愚昧无知为耻;以辛勤劳动为荣,以好逸恶劳为耻;以团结互助为荣,以损人利己为耻;以诚实守信为荣,以见利忘义为耻;以遵纪守法为荣,以违法乱纪为耻;以艰苦奋斗为荣,以骄奢淫逸为耻。这八个方面是时代对每一个公民的要求,作为家政服务人员只有认真学习,切实遵循,形成自觉的道德观,才能在家政服务的实际工作中真正做到知荣明耻、行为规范,才能成为一个合格的家政服务人员,才能受到雇主的欢迎和社会的认同。

二、守时明礼、耐心诚恳

遵守时间是家政服务人员重要的行为准则。在现代社会有一句很流行的话:时间就是效率,时间就是金钱,时间就是生命。家政服务,特别是钟点服务,遵守时间约定既是工作诚信的要求,也是尊重雇主和自己的必须。一个不遵守时间约定的家政服务人员,肯定不会得到雇主的欢迎,也不可能得到稳定的工作岗位,更不可能得到好的经济回报。一位从事家庭保洁的家政服务人员,按照协议约定每月第三周六的上午8:30分到雇主家保洁。一次家政保洁服务的规定时间,雇主将其他事物都安排在下午,上午在家等待家政服务人员的到来。但直到中午还不见人影。电话询问才知服务人员忘了,只能下午或第二天来。由于打乱了雇主的工作计划,雇主十分不满。但出于对家政服务人员的理解和尊重,雇主只好作罢。但不久这样不按规定时间和不准时工作的情况又有发生,雇主终于向家政公司提出违约赔偿,并解除了与家政公司的服务协议。公司的信誉和业务遭受了损失,当然这一切的损失最终都转嫁到了家政服务人员身上,被扣除奖金,还被解聘。

言行有礼是人际交往中的“敲门砖”,是家政服务人员能与雇主友好相处的重要因素。“您好”、“谢谢”、“对不起”、“没关系”、“不客气”、“打扰了”、“再见”、“欢迎您再来”等日常礼仪用语,是人与人之间的互相尊重和友好,是一个人良好的交往素质,是一种和谐的人际氛围。家政服务人员除了面对雇主及其家人外,还承担雇主不在时接待客人的任务,说话有礼、行为

得当是必须遵循的行为准则。其中,微笑常在最有效的礼仪。如人们所说:“笑能使人感到一种真诚,一种发自内心的欢迎,能使人感到温暖,能使人有一种宾至如归的感觉。”“微笑是一种武器,是一种能化解矛盾,增进友谊的武器,是大家都喜爱并希望看到的武器。”

耐心诚恳是明礼的一种表现。前面曾提到家政服务是一项烦琐劳累的工作,需要家政服务人员以高度负责的工作态度和精力来对待。此外,家政服务中还有一个难点,这就是如何面对挑剔的雇主。许多优秀的家政服务员的经验告诉我们,耐心诚恳是最好、也是最有效的方法。电视剧《保姆》中那位雇主是一个挑剔的典型,许多观众都觉得太过分。但对于雇主的挑剔,甚至是刁难,年轻的保姆没有抱怨和放弃,而是以虚心学习、耐心诚恳、任劳任怨、乐观大度来对待一切,最终她成功了,成了雇主最眷念的人,成了她之后雇主衡量保姆服务质量的标准。事实证明:人与人之间是能够有效沟通和理解的,家政服务中的委屈是存在的,但也是暂时的。只要坚持守时明礼、耐心诚恳,就一定会化解与雇主的矛盾,赢得雇主的理解和支持。

三、尊重雇主,保密本分

这三层含义:

其一,尊重雇主的生活习惯。家政服务人员与雇主由于有不同的文化习俗、地域区别,甚至宗教信仰,所以有不同的生活习惯,这是容易发生矛盾的激发点。以最基本的饭菜口味为例,中国幅员辽阔,东西南北中,酸甜苦辣麻的口味大不相同。就是同样喜欢吃辣的地区,也有不同的程度区别,所以才有“四川人辣不怕,贵州人不怕辣,湖南人怕不辣”之说。作为一个从事家庭保姆的家政服务人员,应该熟悉掌握雇主的口味特点,迎合雇主的口感需要,而不能以自己的口味来要求雇主。一位四川籍的家政服务人员,在北方从事家庭保姆工作。由于吃不惯北方无麻辣味的饭菜,就开始在菜中添放辣椒和花椒,而且还按照四川人的习惯煎制了很多油辣椒和花椒油,这引起了雇主的不满,在提出改进要求没有得到满意的结果后,雇主只好将这位家政服务人员解聘。

其二,尊重雇主的家庭隐私。尊重个人隐私是一种国际通用的礼仪,这对家政服务人员尤其重要。在与雇主及家庭的朝夕相处中,家政服务人员或多或少会了解一些雇主不愿对外公开的个人和家庭隐私。替雇主保守秘密,不把雇主的家庭隐私作为饭后茶余的闲谈笑料,应该是家政服务人员基本的职业道德和行为准则。一个如俗话所说爱翻小话,爱嚼舌头,爱东家长西家,短信口开河的家政服务人员,是肯定不会受雇主和邻里及同事欢迎的。

其三,尊重雇主的合理要求。家政服务人员按照协议受雇于雇主,听从雇主的工作安排和要求就是应尽之义。在雇主的安排和要求与自己的想法发生矛盾时,可以委婉地向雇主提出建议,如雇主仍坚持自己的意见,家政服务人员应放弃自己的意见,按照雇主的正当要求办。绝不能一意孤行、我行我素,更不能充满怨气、影响工作。

四、尊老爱幼,团结邻里

尊老爱幼是中华民族的又一传统美德,体现的是一个人的孝心和爱心。家政服务人员,特别是家庭保姆,与雇主家人日常相处最多的还是家中的老人和小孩,许多雇主聘请家庭保姆的目的也主要是照料老人和小孩,而照料老人和小孩又是最有特点也最有难点、既需技术更需耐心的家政服务工作。

老人由于客观的原因,腿脚不太灵活,在行动上有困难,如身体欠佳,就难上加难。同时有的老人脾气也较古怪,说话也较啰嗦,在饮食起居上都有老人的特殊要求。这要求家政服务人员

员需要掌握老人的生理特点和心理特点,不厌其烦地尽可能去迎合老人的愿望、满足老人的要求,这是家政服务人员老人最大、也是最实际的尊重。

小孩的情况更为复杂,从婴儿、幼儿、儿童到小学生、中学生,各年龄段的要求和生理、心理特征各不相同,要求也差异很大,这对家政服务人员的工作提出了更高的要求,需要家政服务人员具有高度的责任心和认真的工作态度及高超的服务技能。

家政服务中的尊老爱幼从工作性质看虽然有很大难度,但只要家政服务人员在思想意识上真正树立起尊老爱幼的道德观念,在实际行动中不仅用行动去践行尊老爱幼,更用心去关爱老人、呵护孩子,就一定能使家政服务让老人称心、孩子满意、雇主放心。

家政服务人员虽然受雇于特定的雇主,但并不是在一个封闭的圈子里工作,还需要与社区、与邻里打交道,特别是邻里,更需要和睦相处、互帮互助,因为“远亲不如近邻”。

与邻里的团结主要依靠坦诚相待、尊重有礼、关心帮助、日常沟通来建立,这需要抛弃那种“各自打扫门前雪,休管他人瓦上霜”的自私观念,建立起新型的人际关系和邻里关系,共同创建和谐社区和睦邻里。

五、保护环境,讲究卫生

节约资源和保护环境是我国的一项基本国策,建设生态文明是党的十七大提出的一项战略任务,事关我们今天的生存条件和民族、国家的发展,也关系到子孙后代的生存环境和发展条件。

在长期的贫穷落后中,人们养成了忽视环境卫生的不良习惯。随着社会经济的发展和人们生活水平的提高,对环境卫生的要求和重视也在提高,从某种意义上讲,家政服务业的兴起,也是这种社会要求日益普遍的反映。从雇佣家政服务的家庭来讲,多数是城镇经济条件相对较好的家庭,对环境和卫生的意识都较强,对家政服务人员本人的环境和卫生习惯都有较高的要求,家政服务人员要能得到聘用,个人的环境卫生习惯十分重要,甚至会成为雇主选择人员的首要标准。

家政服务人员保护环境、讲究卫生应主要做到以下几点:

其一,不随意乱扔乱倒污染物。对环境造成影响的家庭污染物主要指废电池、废家用电器或零件、废塑料制品、污水垃圾等。对于这些会造成环境污染的东西,应按要求收集和倾倒,而不能随意倾倒和排放。

其二,随时保持家庭环境卫生。居住环境的卫生状况直接关系到家庭人员的身体健康,作为家政服务人员应及时打扫居家卫生,对生活用品定期消毒,使家庭随时保持空气清新、用具卫生、环境整洁、安全放心的最佳效果。

其三,随时保持个人内外卫生。家政服务人员的个人卫生是雇主十分看重的方面,因为事关大家的健康和家庭的整体形象。家政服务人员个人卫生的“内”指生理和心理健康,有生理和心理疾病应及时医治,并告之雇主,绝不应因怕丢掉工作而隐瞒病情,这是家政服务人员诚实守信的职业道德所不允许的。个人卫生的“外”指日常衣物和生活用品,应随时保持整洁卫生,不能使这些东西成为污染和疾病传染的源头。

其四,应养成良好的卫生习惯。随地吐痰、乱扔废物、乱涂乱画等都是不保护环境和不爱卫生的不良习惯,作为家政服务人员,应坚决改正这些也许是长期养成的陋习,树立新的环境卫生观念和新的生活习惯,适应社会进步的普遍要求。