

总策划 陶庆军 邱立

职业技能培训系列教材

农民工培训教材

# 家政服务员

全国农业职业技术教育研究会 审定



- 农村劳动力转移培训
- 就业与再就业培训
- 在职人员培训
- 新农村建设“农家书屋”配书

中国人口出版社

农民工培训教材——社区服务类

# 家政服务员

总策划 陶庆军 邱立

中国人口出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

家政服务员/王振如, 郝婧主编. —北京: 中国人口出版社, 2008. 3  
农民工培训教材. 社区服务类  
ISBN 978-7-80202-719-0

I. 家… II. ①王…②郝… 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 (2008) 第 027303 号

## 家政服务员

王振如 郝婧 主编

---

出版发行	中国人口出版社
印 刷	北京迪鑫印刷厂
开 本	850×1168 1/32
印 张	4.5
字 数	90 千字
版 次	2008 年 3 月第 1 版
印 次	2008 年 3 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-80202-719-0/C·348
定 价	32.00 元 (共四册)

---

社 长	陶庆军
电子信箱	chinapphouse@163.com
电 话	(010) 83519390
传 真	(010) 83519401
地 址	北京市宣武区广安门南街 80 号中加大厦
邮 编	100054

---

版权所有 侵权必究 质量问题 随时退换

# 前 言

这是一套对农民工进行职业技能培训的推荐教材。职业技能培训是提高劳动者知识与技能水平、增强就业能力的有效途径。《中华人民共和国劳动法》中明确规定“从事技术工种的劳动者，上岗前必须经过培训。”

对农民工实施职业技能培训，具有重大现实意义。党的十七大报告中指出：“就业是民生之本。要坚持实施积极的就业政策，加强政府引导，完善市场就业机制，扩大就业规模，改善就业结构。”现在，党中央做出了缩小城乡差距、全面建设小康社会的重大举措和建设社会主义新农村的英明决策。在社会主义市场经济条件下，就业竞争激烈，使没有一技之长的农村进城务工人员就业艰难，致富无门。这就决定了广大农民工必须通过培训来提高职业技能，实现就业致富。对此，劳动和社会保障部在“十一五”规划中做了明确部署，我国要通过加强技能培训，帮助农民实现转移就业。也就是说，中国还有更多的农村劳动力、就业与再就业人员需要掌握一技之长、提高就业能力，以实现转移就业，走上致富之路，得到实实在在的好处。

为便于实施职业技能培训，配合国家有关政策的落实，特别是针对开展以提高农村进城务工人员、就业与再就业人员就业能力和就业率为目标的职业技能培训，我们依据相应职业、工种的国家职业标准和岗位要求，组织有关专家、技术人员和职业培训教学人员编写了这套“看得懂、学得会、用得上、买得起”的面向全国农民工职业技能短期培训教材，以满足广大劳动者职业技能培训的迫切需要。

这套教材涉及了第二产业和第三产业的多个职业、工种,针对性很强,主要表现在以下两点:

1.“易看懂、易学会”。这套教材的编写原则是最大限度地让广大农民工“一看就懂、一学就会”。每种教材都是以技能操作和技能培养为纲,循序渐进地介绍各项操作技能,力求内容通俗,图文并茂,让广大农民工易于学习、理解和参照操作,体现技能培训的特色。

2.“薄而精、利应用”。这套教材还突出了“用得上、买得起”的理念。在教材的编写中,只讲述必要的知识和技能,强调技能,不详细介绍相关理论,并在强调实用性、典型性的前提下,充分重视内容的先进性,使每种教材都达到了物美价廉的“薄而精、利应用”的宗旨,让广大农民工花最少的钱,在最短的时间内掌握最有效的技能。同时,也促进职业技能短期培训向规范化发展,提高培训质量,确保广大农民在经过15~90天的短期培训后,即能掌握一门技能,达到上岗要求,尽快地顺利地实现就业。

这套教材适用于各级各类教育培训机构、职业学校等短期职业技能培训使用,特别是针对农村进城务工人员培训、就业与再就业培训、企业培训、劳动预备制培训,同时也是“农家书屋”的首选图书;对于各类职业技术学校师生、相关行业技术人员同样有较高的参考价值。在此,也欢迎职业学校、培训机构和读者对教材中的不足之处提出宝贵意见和建议。

编者

2008年3月

# 丛书编委会

- 总策划** 陶庆军 邱立
- 主编** 王振如 (北京农业职业学院院长)  
郝婧 (北京农业职业教育研究所所长)
- 编委**
- 郝银全 (陕西省宝鸡市农业广播电视学校科长)  
李怀明 (吉林省白山市农业广播电视学校副校长)  
吉洪 (云南省红河州农业广播电视学校校长)  
张文利 (贵州省黔西南农业广播电视学校校长)  
孙宏德 (吉林省四平市农业广播电视学校校长)  
聂君 (吉林省白城市农业广播电视学校校长)  
蔡秀华 (吉林省永吉县农业广播电视学校校长)  
吴忠喜 (吉林省集安市农业广播电视学校书记)  
杨夕珊 (山东省荣成市农业广播电视学校校长)
- 本册编著** 杨来先
- 本册审校** 杨凌



# 目 录

<b>第一章 家庭日常生活礼仪</b> .....	(1)
第一节 家庭人际关系 .....	(1)
第二节 个人礼仪 .....	(4)
第三节 社交礼仪 .....	(8)
<b>第二章 日常家务劳动</b> .....	(11)
第一节 家居的保洁 .....	(11)
第二节 衣物的洗涤、熨烫和保管 .....	(21)
第三节 家庭烹饪 .....	(28)
第四节 日常家用电器的正确使用 .....	(43)
<b>第三章 婴幼儿护理知识</b> .....	(49)
第一节 婴幼儿日常饮食 .....	(49)
第二节 起居护理 .....	(56)
第三节 婴幼儿异常情况和常见病的护理 .....	(68)
<b>第四章 老人护理常识</b> .....	(71)
第一节 老人心理 .....	(71)
第二节 饮食料理 .....	(73)
第三节 起居护理 .....	(74)
第四节 老年常见病的家庭护理 .....	(76)



<b>第五章 病人护理知识</b> .....	(81)
<b>第一节 日常护理</b> .....	(81)
<b>第二节 常见护理技术操作</b> .....	(84)
<b>第三节 卧床病人护理</b> .....	(87)
<b>第四节 紧急救护常识</b> .....	(92)
<b>第五节 常见症状与疾病护理</b> .....	(100)
<b>第六章 孕、产妇护理知识</b> .....	(108)
<b>第一节 孕妇的日常护理</b> .....	(108)
<b>第二节 产妇的康复护理</b> .....	(117)
<b>附录:家政服务员国家职业标准(节选)</b> .....	(122)
<b>参考文献</b> .....	(136)





## 第一章 家庭日常生活礼仪

文明礼貌是一个人的基本素质,每个人都应当具备一些文明礼貌基本常识。家政服务员虽不是雇主家庭的一分子,但是与雇主家庭成员朝夕相处,一定要处理好自己的人际关系,并且具备基本的个人礼仪和社会礼仪常识,这样才能处理好与雇主之间的关系,做一名合格的家政服务员。

### 第一节 家庭人际关系

人际关系是社会关系的一种,它指的是人与人之间心理上的关系。人们在物质交往和精神交往过程中发生、发展和建立起来的人与人之间的关系,就是人际关系。

#### 一、建立良好人际关系的基本原则

- (1)积极主动,讲究信用。
- (2)热情待人,坦诚相见。
- (3)尊重他人,注意礼貌。
- (4)虚心学习,努力提高自身修养。
- (5)严于律己,宽以待人。
- (6)加强交往,密切关系。

#### 二、与雇主建立良好人际关系的基本知识

##### (一)了解雇主家庭基本情况

家政服务员要想与雇主建立起良好的人际关系,首先要能够充



分地了解雇主,包括雇主的基本情况、家庭成员的关系,每个人的脾气、爱好以及生活习俗等。

## (二)了解城镇居民的生活特点

- (1)讲卫生,爱整洁。
- (2)饮食少而精,注重营养的合理搭配。
- (3)起居作息时间严格。
- (4)勤俭节约,计划性较强。
- (5)情感生活细腻、丰富,言谈举止较稳重、含蓄。

## (三)日常人际关系处理

1. 与异性成年人相处 在与雇主家庭中异性成年人相处时,首先要做到言行落落大方;即使你与他(她)很熟了,也不要调笑打闹,更不要改变对他(她)的称呼,不要越出常情去回报他(她)对你的关心与照顾。尽量避免与他(她)单独相处在一室,更不要在他(她)面前身着内衣;忌与其共同议论其配偶、恋人,谈论爱情观等。若对方向你表现出亲热举动,你应明确拒绝,拒绝接受其贵重礼物。

2. 与同性成年人相处 在与雇主家中同性成年人相处时,不要在生活中过多地照顾他(她)的配偶或恋人。若他们夫妻之间发生争吵时,即使异性一方有理,你也不能流露出支持他(她)的倾向。工作中要多尊重同性成年人的意见,在不违背原则的情况下应按同性成年人的要求和标准去做;通常女服务员要多征求女雇主的意见。

3. 与孩子相处 首先要拥有爱心、耐心和责任心,善待孩子。一般情况下你待他们好,他们也就喜欢并维护你。他们哪怕仅仅做了一点点好事,有了一点点进步,你都要鼓励、表扬他们。他们若对你有过分言行,要善于说“不”,必要时表情严肃,婉言予以说服。切忌在背后吓唬、打骂、训斥孩子。当你知道他们犯了错误,做了错事后,不要替他们保密,但不要不经教育就先告诉其父母,更不能采用打骂手段,而应教育鼓励他们勇敢地向家人反映、承认。当



他们过生日时你可送件小礼物以示祝贺。

4. 与老人相处 家庭中的老人往往是一家之长,理应受到尊重照顾。尊重他们多年养成的生活规律和习惯;不要试图改变老人的生活癖好与性格。饭菜要尽可能符合他们的口味;应经常对他们问寒问暖,关心他们的健康状况。老人往往过多地关心生活琐事,你必须习惯,无论如何也不能当场顶撞。他们是年老体弱的长辈,有矛盾、误会可通过其子女、亲友来协助解决。

5. 与雇主的亲友相处 对于雇主的亲朋好友你要视雇主接待方式而定,一般你也依其办理即可,不要超出雇主的热情程度。如他们需要你帮助或服务,你要同样高兴地去做,不要表现出不情愿的样子。因为如与这些非雇主家庭成员的人关系搞不好,同样也会影响你与雇主之间和谐关系。当这些人问及雇主的工作、生活、交往和私事时你要慎言。

6. 与雇主的邻居相处 对待雇主的邻居要彬彬有礼。如因私事要找邻居,应先告知雇主。不要向邻居议论雇主的家事,即使他们对你很好,也不要随意向其谈论自己雇主家的情况。雇主与邻居发生矛盾,你不要卷入;不可与其共同议论你的雇主;切忌因你的言行而引发雇主与邻居的矛盾。

### 三、生活习俗

尽快适应雇主家中的生活习俗

- (1)要有“入乡随俗”的心理准备。
- (2)尽快学会普通话以便与雇主交流。
- (3)尽快适应雇主家的饮食习惯,并以雇主家的口味调制饭菜。
- (4)尽快改变个人习惯,努力适应雇主家的习俗。
- (5)到少数民族雇主家服务,要尊重、了解少数民族的习俗,不要因为好奇而过多地询问民族习俗和宗教信仰。



## 第二节 个人礼仪

### 一、文明语言

#### (一) 说话文明

(1) 称呼要得体(表 1-1)。

表 1-1 常用称呼方式表

场 合	称呼表达方式	举 例
正式场合	①姓+职称/职务	王教授、郝厂长
	②姓名	张强、王敏芝
	③泛尊称	同志、先生、女士、小姐
	④职业称+泛尊称	司机同志、秘书小姐、护士小姐
	⑤姓+泛尊称	张同志、李先生、赵女士、王小姐
非正式场合	①老/小+姓	老张、小田
	②姓+辈分称呼	黄伯伯、周阿姨
	③辈分称呼	叔叔、姑姑、爷爷、奶奶、舅舅
	④名或名+同志	紫薇、紫薇同志

(2) 语言要准确、明了。

#### (二) 常用礼貌语言

一般场合下的文明语言见表 1-2。

表 1-2 一般场合下的文明语言

场 合	常用语句	提 示
与人见面	您早、您好、早晨好、欢迎您、您好吗	不受场合约束,很随意,要面带微笑,语气和蔼、亲切
告辞	再见、明天见、欢迎您再来、一路顺风、晚安、请留步	要有恭敬的态度,面带微笑,说话诚恳



续表

场 合	常用语句	提 示
做错了事 或失礼的 时候	对不起、请原谅、 实在抱歉、真是过意 不去、是我的错、太 对不住您了	有诚心认错的态度,有悔意神态, 说道歉话不会失面子,在别人看来 你的素质高
探望病人, 安慰他人	祝您早日康复、请 您好好休息、快歇 会吧	说话亲切,充满关怀之意,说让病 人高兴的事,不说烦心事,探望病人 可带水果、鲜花之类的东西
对别人帮 了忙表示 谢意	谢谢、非常感谢、 太辛苦了、让您受累 了、谢谢您的好意	说话时注视对方,表示真的谢意, 受到别人的谢意之后应回答:不必 客气、没什么
商量事情	您看……好吗,能 不能……	说话时态度诚恳,不说绝对话

## 二、接打电话

(1)拿起电话,先问候,后礼貌应答。说话的语气、声音要和蔼、友善、不急促、不粗暴。

(2)电话要找的人不在时,要做好留言记录。

(3)打出电话要有准备,包括:确认对方电话号码、姓名;明确打电话的要点;必要时可将要点先写下来。

(4)要打私人电话或打收费电话时,应先向雇主说明,得到允诺后再打。

## 三、仪表仪容

### (一)着装

#### 1. 基本原则

(1)根据自己的情况,选择适宜季节变化和居家需要的服装、服饰。

(2)穿戴整齐,不要不系扣或服装不整。



(3) 服装、鞋袜等要经常更换、清洗,做到着装卫生、清洁。

(4) 根据工作中的具体任务准备辅助衣物或劳动用品。

## 2. 基本要求

(1) 着装与工作角色相适应。家政服务员的工作岗位主要在雇主的家里,要帮助雇主做许多家务劳动,因而选择的服装应和所在的环境、氛围相适应,方便自己干好雇主交待的家务劳动。

(2) 着装与自身条件相适应。在选择服装时,要充分了解自己,包括年龄、体型和经济状况。

(3) 着装与季节温度相适宜。

(4) 仪容装扮要自然大方。

## (二) 仪表

(1) 每天清洗面部,擦抹护肤品来保持健康红润。

(2) 勤洗头,天天梳理,发式要精干,便于工作。

(3) 女性不浓妆艳抹。

## (三) 表情

1. 目光 一个好的交际形象,目光应是坦然、亲切、和蔼、有神,特别是与人交谈时,目光应该注视对方,使人感到你的自信和坦率。通常视线应停留在对方双肩和头顶所构成的区域内,以示态度的真诚,不应该躲闪或游移不定。

2. 微笑 通常微笑是指不露牙齿,嘴角的两端略提起的笑。见面时点头微笑,人们会意识到这是尊重和欢喜的表示。微笑是一种特殊的欢迎方式,代替语言上的欢迎并且表现的情感更深刻、细腻。微笑作为一种表情,它是一种健康文明的举止。要微笑得好,必须发自内心,亲切自然。

## 四、行为举止

通常姿态包括四肢动作举止及坐姿、站姿、睡姿、行姿等。

### (一) 站姿

直立站好,双腿并拢或分开不过肩宽,挺胸收腹,腰背挺拔,使头、



颈、腰呈一直线；忌东倒西歪，驼背凸肚，含胸撅臀。站时两肩要放松，稍向下压，双臂自然下垂，抬头平视，微收下颌；忌探头斜肩，缩脖耸肩。站立时，可以双手相握，放在前面，但不能双手抱在胸前或叉腰。

## （二）坐姿

落座要“轻稳”，从容地走到座位前，再转身落座。穿裙装时要用手拢一下裙摆，并注意双膝要收拢，体现其庄重；切忌落座风风火火，双腿大开。坐下后要上身挺直，不要东倒西歪，前倾后仰。与人交谈时要抬起头，面向对方，神态自然，彬彬有礼，双手可以相互叠放在大腿上；不跷二郎腿或抖动双腿，也不要做出不雅的小动作。坐的时间长了，可以更换一下坐姿，如两脚交叉，前后小腿分开，侧身坐等，但一定要注意收拢双膝。即使很累也不能在异性面前躺坐在沙发上，以免让对方感到不舒服；即使在同性面前也不能表现出懒散状态。

## （三）走姿

走路时头正颈直，挺胸收腹，重心稍靠前，脚的移动应该彼此平行，跨步不宜太大，两臂自然前后摆动；不要弯腰驼背，晃肩摇头或两边扭胯；手腕不要离开身体，手掌朝向内侧，以身体为中心适度前后摇摆。脚步要轻快有节奏，不要拖拖拉拉或外撇内拐，脚跟落在一条直线上。若有背包或手提袋，要背好或提好，不要夹在腋下，也不要甩来甩去。

## （四）睡姿

从生理角度讲，睡觉时应取右侧卧位，因多数人的心脏均位于胸腔的左侧，采取右侧卧位有利于健康；如心脏位于胸腔的右侧，则采用相反姿态。不论采用何种睡姿，最忌采用“大”字形睡姿，无论是仰卧还是俯卧，尤其是位于他人家中更不能采用“大”字形睡姿。

## （五）注意事项

- （1）不在他人面前整理衣物。
- （2）不在他人面前化妆打扮。
- （3）不在他人面前“拾掇”自己，不做当众献丑的不雅动作。



- (4) 礼貌地处理无法控制的修饰。
- (5) 注意在公共场所的行为。

## 第三节 社交礼仪

### 一、待客之道

接待来访的客人是家政服务工作中较常见的一项内容。访客从踏进家门就受到热情接待,既密切了雇主与宾客之间的关系,也体现了家政服务员待人接物、言谈举止的良好形象。

#### (一) 接待准备

1. 布置好接待环境 待客场所可以充分体现雇主的综合素质、生活品位和生活质量;要尽量把接待客人的房间布置得清洁、明亮、整齐、美观,营造良好的待客环境。
2. 准备好接待物品 要有供客人放衣换鞋的条件,招待客人的茶水、烟缸、水果、小吃及香烟等。
3. 接待心理准备 接待客人时要从心理上尊重、善待宾客,且应热情、温存有礼、和蔼可亲。

#### (二) 接待方法

1. 问候和迎客 当听到门铃或敲门声,要迅速应答并做好开门的准备,通常先问清来访人姓名、被访人姓名和与被访者的关系,确定安全之后,再去开门迎客。在开启大门后,要以亲切的态度,微笑的面容先向客人礼貌问候。
2. 引导宾客礼节 开门时要注意如门把手对着自己左手,应用右手开门;门把手如对着自己右手,应用左手开门;通常外开门客先入,内开门己先入。在带领客人会见主人时,要配合对方的步调,在客人左前侧引导;如要带客人到主人的房间,应先敲门,得到允许后再开门并引导客人进入。





### (三) 招待宾客

1. 座位的安排 客人进房后,通常请宾客坐上位——指离房门较远的位子,而离门口近的座位为下位。目前国际上通常认为右为上,因此入座时常请宾客坐在主人的右侧。如若宾客是一对夫妇,最好让他们坐在一起,而不要分开。一般来讲,坐长沙发比坐单人沙发更尊贵。

2. 待客 客人落座后,你应担负起招待的任务,首先应端茶递水,这是一般家庭的习惯。如果是盛夏,也可以送上清凉饮品,如有可能,可以列出几种饮品请客人选择。首次沏茶入杯不要倒得太满,通常七分满即可。送茶时最好使用托盘,将茶杯放入托盘内,以齐胸的高度捧进,先将托盘放在桌上,再取出茶杯,双手敬上,先宾后主,并轻声招呼:“请用茶。”

总之,对客人要以礼相待,周到热情,说话温和专注,做事落落大方,给客人一种亲切感;切不可不冷不热,躲在一旁。

### (四) 送客

如客人提出告辞时,家政服务员要等客人起身后再随主人相送,且应跟随在主人之后,切忌没等客人起身,先于客人起立相送,这是很不礼貌的。当确定客人已离去且已走远后再轻轻地将门关严;一定不能客人刚出门就将门“砰”地关上。

## 二、人际交往礼仪

### (一) 致意

致意就是用语言或行为向别人问好,表示自己的慰问。

### (二) 握手

握手是表示友好的举止,是常用的礼节。与他人握手时应注意:

(1)握手时心意要真诚,面带微笑。

(2)应脱去手套与他人握手(女士如身着晚礼服时,则不必脱掉晚装手套)。