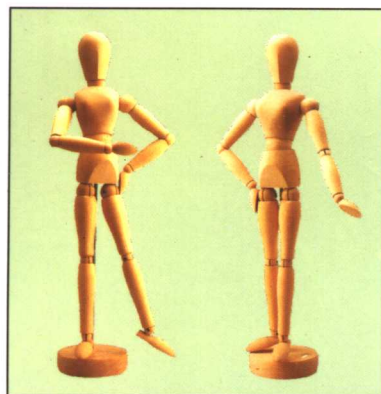




知道自己干什么
细化到每一件事



怎么干的自我培训方案
每一个问题的的工作手册

家政服务人员

岗位培训手册

——家政服务人员应知应会的 **10** 大工作事项和 **125** 个工作小项

郑辉 王德敏 ◎ 编著

弗布克岗位培训手册系列

家政服务人员岗位培训手册

——家政服务人员应知应会的 10 大工作事项和 125 个工作小项

郑 辉 王德敏 编著

人民邮电出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

家政服务人员岗位培训手册：家政服务人员应知应会的 10 大工作事项
和 125 个工作小项 / 郑辉, 王德敏编著.

—北京：人民邮电出版社，2006.11

(弗布克岗位培训手册系列)

ISBN 7-115-15418-X

I. 家... II. ①郑...②王... III. 家政学—技术培训—手册 IV. TS976.7-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 124261 号

内 容 提 要

本书将家政服务岗位细化为 10 大工作事项和 125 个工作小项，是家政服务人员的工作规范培训手册和枕边书。

本书从家政服务人员岗位实际出发，系统介绍了操作家务、看护婴幼儿、照料老人、照顾病人、护理孕、产妇及新生儿、宠物饲养、家居美化、组织家庭休闲娱乐活动及家务管理等内容。

本书适用于家政服务人员、家政公司培训人员和一般家庭主妇使用，为家庭生活的各个方面提供了可以参照执行的事项标准和工作规范。

弗布克岗位培训手册系列

家政服务人员岗位培训手册

——家政服务人员应知应会的 10 大工作事项和 125 个工作小项

◆ 编 著 郑 辉 王德敏

责任编辑 刘 盈

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

新华书店总店北京发行所经销

◆ 开本：787×1092 1/16

印张：16.75

2006 年 11 月第 1 版

字数：205 千字

2006 年 11 月北京第 1 次印刷

ISBN 7-115-15418-X/F · 866

定价：30.00 元

读者服务热线：(010)67129879 印装质量热线：(010)67129223

弗布克咨询实务 5 大系列丛书

- ◎ 岗位培训手册系列
- ◎ 管理职位工作手册系列
- ◎ 管理流程与工作标准系列
- ◎ 现代企业规范化管理体系丛书
- ◎ 企业规范化管理操作范本系列

联系方式: forbook@163.com

《秘书人员岗位培训手册》

《销售人员岗位培训手册》

《收银人员岗位培训手册》

《导购人员岗位培训手册》

《促销人员岗位培训手册》

《物流人员岗位培训手册》

《物业人员岗位培训手册》

《出纳人员岗位培训手册》

《保安人员岗位培训手册》

《公关人员岗位培训手册》

《服务人员岗位培训手册》

《营业人员岗位培训手册》

《采购人员岗位培训手册》

《快递人员岗位培训手册》

《保洁人员岗位培训手册》

《饭店领班岗位培训手册》

《库管人员岗位培训手册》

《策划人员岗位培训手册》

《信息管理人员岗位培训手册》

《家政服务人员岗位培训手册》

前 言

企业招聘的目的就是要找到合适的人，并对号入座放入合适的岗位。员工如何评估自己和企业岗位之间的契合性？如何了解企业岗位的工作内容和工作要求？如何处理工作岗位上的工作事项？如何掌握处理这些工作事项的技巧和方法？如何知道别人是怎样处理同样的工作的？如何缩短和同事之间的差距？为此岗位培训手册系列图书将针对每个具体的岗位提供**精细化、标准化、实务化、模块化**的全面解决方案，通过员工个人的自我培训，明确自己岗位上的具体工作内容和**工作事项**，并获知处理这些事项的**工作流程、方法和技巧**，从而全面提升自己的岗位操作能力，获得加薪和职务提升的机会。

针对同一岗位在不同行业的细微区别，我们的处理原则是遵循国家职业标准，以国家职业标准作为统一的指导原则。

你为什么需要本套系列图书？

1. 你也许买过很多的管理类图书给自己充电，然而，本套系列书与众不同——本套系列书与你的工作紧密相连，**将你和你的岗位紧密地结合起来**，直击你面临的困难和亟待解决的问题。

2. 流行的管理类图书令你眼花缭乱，看了之后总是要费一番心力通过“平行思考”和“举一反三”才能用到自己的工作中。本套系列书试图让你搭上“**直通车**”，把你在实际操作中所遇到的工作问题以切实可行而又真正可靠的方法加以解决，为你提供**真招、实招**。

3. 本套系列书就像**问题字典**一样，可以随时查阅，为你解决工作中的问题节省大量的时间，使你事半功倍。

如何应用本系列图书？

1. 如果你刚刚进入这个岗位，你首先应该明确岗位工作内容和**工作事项**，并按照我们的指导明确自己工作的**几大类事项和每大类事项中的工作小项**，从而清楚地知道自己应该承担怎样的责任，拥有怎样的权利；其次，你应该知道每件事是如何处理的，有着怎样的**步骤和流程**；最后，为了获取职业能力的提升，你应该注意我们提供的一些处理方法和技巧，从而为自己的岗位能力提升以及**职务提升**做好相应的准备。

2. 如果你已经在这个岗位上工作过一段时间，还没有获得职务的提升，或者觉得工作中总是存在这样那样的问题，你应该对照这些事项，检查自己工作中的**纰漏**，找出自己工作的不足，找到和同事的差距，提升自己的工作效率，从而获得职务的提升或薪酬的提高。

3. 如果你是这个岗位的主管或者高层管理人员,那么,本套系列图书可以作
为你培训员工或者送给员工让其自我培训的教材,从而提升员工整体的工作效率。

4. 本系列图书的工作事项还可以作为主管或者高层管理人员对岗位员工进行
绩效考核和薪酬确定的依据,也可以为人力资源管理人员提供岗位说明书的具体
内容。

5. 如果你只是对岗位的某些问题不是非常清楚,或者需要了解某些问题的处
理方法,你可以直接查阅。

本系列图书体例安排

本系列图书首先列出每个岗位的工作大事项和基本的岗位素质要求,然后就
每个工作大事项分章讲述本事项所包含的小事项。对每个小事项,我们分工作步
骤、工作知识、注意事项、方法、技巧以及实战案例进行讲解,以便于读者针对
每件事和每个问题对号入座。

为了让每个大事项中的小事项清晰可见,在每章的前面我们都放置了事件表,
以便于读者从整体上把握每件事。我们尽量把每件事细化,如果还有不全面的地
方,敬请读者谅解!

在本书编写的过程中,孙宗坤、曾秀花负责收集和整理资料以及编排数字图
表,王刚编写了本书的第一、二章,王兰会、马娜、卫争艳参与编写并修改了本
书的第三、四、五、六章,王宁、何猛、卢德芬参与编写了本书的第七、八、九
章,郭婷、薛显东参与编写了本书的第十、十一章。对他们的劳动一并表示感谢。

编者

2006年8月

目 录

第一章 家政服务人员 10 个具体工作事项	1
第一节 家政服务人员应该做什么	3
一、操持日常家务	3
二、看护婴幼儿	4
三、照料老人	4
四、护理孕、产妇及新生儿	5
五、护理病人	5
六、宠物饲养	5
七、家居美化	6
八、家庭医疗保健与休闲娱乐	6
九、家庭安全防范与意外情况处理	6
十、家务管理	6
第二节 家政服务人员应掌握的家庭礼仪	7
一、日常礼貌用语	7
二、仪容、仪表礼仪	8
三、言谈举止礼仪	8
四、接打电话礼仪	9
五、用餐礼仪	9
六、递接物品礼仪	10
第三节 从事家政服务所需的知识和技能	10
一、懂得家政服务知识	10
二、掌握家政服务技能	11
三、与雇主融洽相处	12
四、签订家政服务劳动合同	12
第二章 操持日常家务	15
第一节 制作家庭餐应知应会的 6 件事	17
一、制定食谱	17
二、采购食材	18
三、原料初步加工	21

四、烹饪家常菜肴.....	22
五、整理厨房炊具餐具.....	27
六、储藏蔬菜及食物.....	28
第二节 家居保洁应知应会的 8 件事.....	32
一、擦拭家具及用品.....	33
二、清洁地面.....	33
三、墙面保洁.....	34
四、厨房、卫生间保洁.....	35
五、家居用品消毒.....	36
六、清洁常用家用电器.....	36
七、保管家藏图书.....	39
八、钢琴的保洁与养护.....	39
第三节 衣物洗涤与存放应知应会的 5 件事.....	42
一、准备清洗剂及洗涤用具.....	42
二、选择洗涤方式.....	43
三、除静电及熨烫衣物.....	43
四、晾晒衣物.....	44
五、叠放衣物.....	44
第四节 采购日常用品应知应会的 4 件事.....	45
一、懂得采购常识.....	45
二、明确采购步骤.....	46
三、采购日常百货.....	48
四、储藏、保管百货食品.....	50
第三章 看护婴幼儿.....	55
第一节 婴幼儿饮食料理应知应会的 5 件事.....	57
一、调制婴幼儿奶粉.....	57
二、给婴幼儿喂奶.....	58
三、添加婴幼儿主辅食.....	59
四、辅助婴幼儿进食（水）.....	63
五、预防婴幼儿挑、偏食.....	65
第二节 照料婴幼儿日常起居应知应会的 2 件事.....	66
一、了解照料婴幼儿起居的注意事项.....	66
二、婴幼儿起居的护理方法.....	66
第三节 婴幼儿常见疾病护理应知应会的 4 件事.....	72

一、肺炎护理.....	72
二、腹泻护理.....	74
三、佝偻病护理.....	75
四、缺铁性贫血护理.....	76
第四节 辅助婴幼儿成长应知应会的 3 件事	77
一、婴儿期孩子的保健与教育开发	77
二、幼儿期孩子的保健与教育开发	78
三、孩子学龄前期的保健与教育开发	79
第四章 照料老人	83
第一节 照料老人饮食应知应会的 3 件事	85
一、了解老人饮食营养知识.....	85
二、制定老人食谱.....	86
三、辅助老人进食.....	87
第二节 照顾老人日常起居应知应会的 4 件事	88
一、照顾老人休息.....	88
二、照顾老人体育活动.....	89
三、照顾老人洗澡.....	90
四、照顾老人服药.....	91
第三节 老人常见疾病护理应知应会的 6 件事	92
一、高血压患者的护理.....	92
二、冠心病（心绞痛）患者的护理	93
三、心肌梗塞患者的护理.....	94
四、风湿性心脏病患者的护理.....	95
五、急性脑血栓患者的护理.....	96
六、帕金森氏综合症患者的护理	97
第四节 维护老人心理健康应知应会的 3 件事	98
一、了解老人的心理问题与健康标准	98
二、维护老人心理健康.....	99
三、老人常见精神疾病的护理.....	99
第五章 护理孕、产妇及新生儿.....	105
第一节 护理孕妇应知应会的 4 件事.....	107
一、孕妇的饮食营养护理.....	107
二、孕妇的洗浴护理.....	109

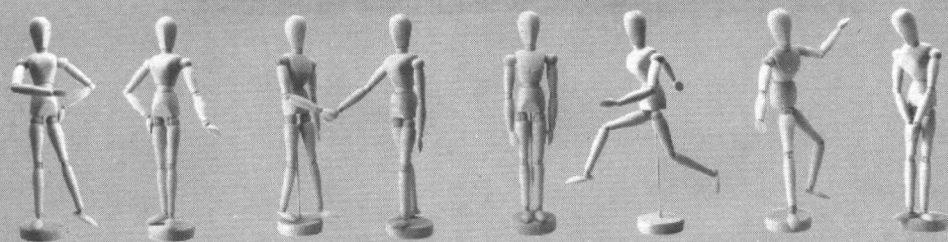
三、孕期常见症状的护理.....	110
四、孕妇用药护理与疾病预防.....	114
第二节 护理产妇应知应会的 4 件事.....	115
一、产妇的饮食护理.....	116
二、产后的疾病预防与护理.....	117
三、产妇的缺乳护理.....	119
四、产妇产后恢复护理.....	120
第三节 护理新生儿应知应会的 6 件事.....	122
一、了解新生儿的生理特点.....	122
二、新生儿的日常护理.....	124
三、新生儿的喂哺.....	124
四、新生儿常见病护理.....	125
五、新生儿的喂药护理.....	127
六、早产儿的护理.....	127
第六章 护理病人	131
第一节 护理病人应知应会的 8 件事.....	133
一、饮食护理.....	133
二、服药护理.....	133
三、洗浴护理.....	134
四、陪伴病人活动.....	134
五、防止褥疮.....	135
六、口腔护理与预防呼吸道感染.....	135
七、预防关节畸形.....	135
八、维护病人心理健康.....	136
第二节 常见疾病护理应知应会的 6 件事.....	137
一、感冒病人护理.....	137
二、急性胃炎（胃脘痛）病人护理.....	138
三、糖尿病病人护理.....	139
四、癫痫病人护理.....	140
五、肝硬化病人护理.....	142
六、石膏固定病人护理.....	143
第七章 宠物饲养	147
第一节 饲养宠物应知应会的 3 件事.....	149

一、作好饲养宠物的准备.....	149
二、掌握宠物喂养知识.....	149
三、饲养宠物的注意事项.....	150
第二节 常见宠物饲养应知应会的 4 件事	151
一、饲养狗.....	151
二、饲养猫.....	156
三、饲养金鱼.....	158
四、饲养鸟.....	160
第八章 家居美化	165
第一节 家居环境绿化应知应会的 4 件事	167
一、知晓居室绿化益处.....	167
二、居室绿化布置.....	168
三、花卉养护.....	169
四、树桩盆景的管理.....	172
第二节 室内装饰应知应会的 2 件事.....	176
一、室内装饰画.....	176
二、插花养护.....	177
第九章 家庭医疗保健与休闲娱乐	181
第一节 家庭医疗保健应知应会的 4 件事	183
一、饮食保健.....	183
二、体育运动保健.....	184
三、配备家庭常用药品.....	188
四、维护家庭心理健康.....	189
第二节 家庭休闲娱乐应知应会的 3 件事	191
一、了解家庭娱乐活动.....	192
二、组织家庭休闲娱乐活动.....	193
三、休闲娱乐设备的使用.....	204
第十章 家庭安全防范与意外情况处理	209
第一节 家庭安全防范应知应会的 3 件事	211
一、家庭防盗.....	211
二、家庭防火.....	212
三、安全出行.....	214

第二节 安全用电、用气、用水.....	216
一、安全用电.....	216
二、安全用气.....	217
三、节约用水.....	220
第三节 家庭意外情况处理应知应会的 9 件事	222
一、中毒急救.....	222
二、出血急救.....	227
三、异物卡喉急救.....	227
四、烧伤急救.....	228
五、中暑急救.....	229
六、溺水急救.....	230
七、触电急救.....	231
八、脑溢血急救.....	232
九、骨折急救.....	232
第十一章 家务管理.....	235
第一节 管理家庭信息应知应会的 3 件事.....	237
一、了解家庭信息内容.....	237
二、掌握家庭信息管理方式.....	237
三、有效利用家庭信息.....	237
第二节 家庭理财应知应会的 4 件事.....	238
一、了解几种家庭理财方式.....	238
二、掌握必要的理财信息和知识.....	239
三、记好雇主的收支账本.....	240
四、选择家庭理财方案.....	241
第三节 使用家用办公设备应知应会的 2 件事	245
一、能够收发传真.....	245
二、学会使用电脑.....	247

第一章

家政服务人员 10 个具体工作事项







第一节

家政服务人员应该做什么

家政服务作为一个新兴的行业，正在接纳大量的求职人员。我国相关部门对家政服务人员的职业定义是：根据要求为所服务的家庭操持家务，照顾婴幼儿、老人和患者，护理孕、产妇，管理家庭等有关事情的人员。

作为一名家政服务人员，到底要懂得哪些知识，会做哪些事情，以及如何去做这些事情呢？下面我们将家政服务人员具体要做的 10 个工作事项分列如下，从总体上把握家政服务人员的具体工作职责。

一、操持日常家务

（一）制作家庭餐

1. 家政服务人员要学会根据雇主口味制定食谱，注意营养搭配。
2. 掌握采购米面、蔬菜、肉食的方法及技巧，并妥善储藏和保管。
3. 掌握焯、煮、炒、蒸、炸等基本烹饪技术。
4. 用餐完毕及时清洁整理厨房和炊具、餐具。

（二）家居保洁

1. 家政服务人员要学会使用常用的保洁工具和保洁用品。
2. 掌握清洁木质家具、地板、地毯、厨房、卫生间、墙壁和家用电器等的方法和操作技巧。
3. 能够对家具和家居用品进行消毒灭菌处理。
4. 保管家庭藏书。

（三）衣物洗涤

1. 家政服务人员要能够根据衣物的材质选用不同的洗涤剂和洗涤用具。
2. 掌握手洗、机洗的正确方法和步骤，准确判断衣物的洗涤方式。
3. 学会衣物除静电和熨烫的技巧。
4. 明确不同质地衣物的晾晒和叠放方法。

（四）采购日常百货

1. 家政服务人员要懂得基本的采购常识，明确采购的整体步骤。

2. 能够根据雇主的需要采购烟、酒、茶、糖、饮料等日用百货。
3. 懂得日用品的储藏和保管方法。

二、看护婴幼儿

(一) 照料婴幼儿饮食

1. 家政服务人员要学会为婴幼儿配奶、喂奶。
2. 学会制作婴幼儿在不同的生长发育阶段需要的主辅食。

(二) 照料婴幼儿起居

1. 家政服务人员要掌握照料婴幼儿起居的注意事项。
2. 学会哄孩子睡觉, 照顾其洗浴, 为其穿(脱)衣服等基本方法。

(三) 婴幼儿常见疾病护理

1. 家政服务人员要了解婴幼儿的常见疾病。
2. 能够护理患肺炎、腹泻、佝偻病、缺铁性贫血等疾病的婴幼儿。

(四) 辅助婴幼儿健康成长

1. 家政服务人员要了解婴儿期保健与教育开发。
2. 懂得幼儿期保健与教育开发。
3. 知晓学龄前孩子的保健与教育开发。

三、照料老人

(一) 照料老人饮食

1. 家政服务人员要懂得老人的饮食营养知识。
2. 讲究营养搭配, 制定老人食谱。
3. 掌握老人的进食原则, 辅助老人进食。

(二) 照顾老人的日常起居

1. 家政服务人员要照顾老人休息。
2. 帮助老人锻炼身体。
3. 照顾老人洗浴。
4. 协助老人按时服药。

(三) 老人常见疾病的护理

家政服务人员要掌握老年人常见疾病的护理知识, 能够护理患高血压、冠心病等疾病的老人。

(四) 维护老人心理健康

1. 家政服务人员要了解老人的心理问题与健康标准。