

家庭服务

农民工学技能丛书



福建科学技术出版社

农 民 工 学 技 能 丛 书

家庭服务

林 植 叶 民 林跃文
林义诚 林 欣 杨伟华

福建科学技术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

家庭服务/林植主编. —福州: 福建科学技术出版社,
2005. 12

(农民工学技能丛书)

ISBN 7-5335-2758-5

I. 家… II. 林… III. 家政学—基本知识
IV. TS976. 7

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 147104 号

- | | |
|------|------------------------------------|
| 书 名 | 家庭服务
农民工学技能丛书 |
| 作 者 | 林植 |
| 出版发行 | 福建科学技术出版社 (福州市东水路 76 号, 邮编 350001) |
| 网 址 | www. fjstp. com |
| 经 销 | 各地新华书店 |
| 排 版 | 福建科学技术出版社排版室 |
| 印 刷 | 人民日报社福州印务中心 |
| 开 本 | 850 毫米×1168 毫米 1/32 |
| 印 张 | 3.75 |
| 字 数 | 85 千字 |
| 版 次 | 2005 年 12 月第 1 版 |
| 印 次 | 2005 年 12 月第 1 次印刷 |
| 印 数 | 1—3 000 |
| 书 号 | ISBN 7-5335-2758-5 |
| 定 价 | 6.50 元 |

书中如有印装质量问题, 可直接向本社调换

编者的话

近年来，我国每年有大量农村劳动力向城镇转移，就业于工业企业、建筑行业、服务行业等。他们已经成为产业工人的重要组成部分，为城市创造了财富，提供了税收。打工经济也成为一些地方经济新的增长点，农民的重要增收来源。

与此同时，我国农村劳动力整体还缺乏转移就业的职业技能，难以在城镇实现稳定就业，难以提升从业的岗位层次。职业技能短期培训、学习是改善这种情况的有效手段，它能使农民工在短期内掌握一门技能，上岗就业，且实现由体力型劳务向技能型劳务转移。党中央文件明确指出，加强对农村劳动力的职业技能培训，是提高农民就业能力、增强我国产业竞争力的一项重要基础性工作，各地区和有关部门要作为一件大事抓紧抓好。

为方便各地培训班的教学和满足农民兄弟的自学需要，我们组织了有职业技能培训经验的教师，以及工作在生产第一线的高级技师，紧扣各行业对从业者的实际需求，编写了这套丛书。在写法上，我们力求图文并茂，通俗易懂，开门见山，避开过深的理论知识，直入职业工作中应知应会的知识与技能，便于学习者快速地领会贯通。

整套丛书涵盖了农民工大量就业的约 20 个职业（工种）。

虽说这套丛书的初衷是满足农民工技能学习之需，但它同样适用于下岗再就业人员和其他求职人员。它可作为各地职业培训机构、职业学校的短期培训教材，也适于读者自学。

前 言

随着社会经济的发展，现代家庭对家庭服务员的需求越来越大。

一个合格的家庭服务员必须经过严格的培训和学习。比如，在现代家庭中，对老人的照顾不仅是洗衣、做饭，还要进行保健和医疗护理；对孩子的照顾也不只是喂饭和拉撒，还要进行人格培养和教育；还有的家庭把家务完全委托别人管理。这些变化都要求以新型的、有一定技术技能的、有一定道德修养的家庭服务员，代替传统的保姆和佣人式的服务。

本书由林植（高级讲师）主编，林跃文（律师）、林义诚（医务工作者）、林欣（园艺师）、杨伟华（烹饪高级技师）等编写，供有志于从事家庭服务的劳动者学习。内容包括家庭服务员基础知识、家庭安全与卫生常识、家庭礼仪、家庭饮食制作、居室保洁、衣物保洁、宠物饲养与花卉栽培、婴幼儿保育、老人护理等。

由于时间紧，水平有限，书中难免有不尽如人意之处，敬请有关专家和读者提出批评和建议。

编者

2005 年 12 月

目 录

第一章 家庭服务员基础知识	(1)
一、职业道德和修养	(1)
二、职业守则	(2)
三、工作原则和行为准则	(2)
四、服务家庭人际关系的处理	(5)
第二章 家庭安全与卫生常识	(10)
一、家庭安全常识	(10)
二、卫生常识	(14)
第三章 家庭礼仪	(16)
一、注意事项	(16)
二、言语	(17)
三、行为举止	(17)
四、接待来客	(19)
五、用餐	(21)
六、仪表仪容	(21)
七、尊重雇主的生活习俗	(22)
第四章 家庭饮食制作	(23)
一、家庭饮食原料	(23)
二、常用原料的初步加工	(25)
三、常用刀工与配菜	(27)
四、几种家常菜肴的制作	(30)

五、几种主食的制作	(41)
第五章 居室保洁	(50)
一、地面清扫	(50)
二、家具及家居用品的保洁	(52)
三、厨房和卫生间的清洁	(56)
第六章 衣物保洁	(60)
一、衣物的洗涤	(60)
二、衣物的晾晒和叠放	(66)
三、衣物的熨烫	(67)
四、衣物的保管	(73)
第七章 宠物饲养与花卉栽培	(75)
一、宠物饲养	(75)
二、花卉栽培	(78)
第八章 婴幼儿保育	(82)
一、婴幼儿日常卫生护理	(82)
二、辅助婴幼儿进食	(87)
三、婴幼儿体格锻炼活动	(90)
第九章 老年人护理	(99)
一、老年人的膳食配置	(99)
二、老年人常见病的防治与护理	(102)
三、老年病人的饮食护理	(107)
四、老年人异常情况的发现与应对	(109)

第一章 家庭服务员基础知识

一、职业道德和修养

家庭服务是进入家庭、为家庭生活服务的职业。家庭服务员应有较高的职业道德与个人修养水平。

(1) 家庭服务员要根据自己的条件和所处的地位、环境以及角色规范自己，不断地加强个人道德品质修养。不做大家公认的有悖于传统习惯和公众舆论的行为。

(2) 遵守职业道德，树立新的职业观。被国家认定为一种职业的家庭服务员，已完全不同于以前的保姆，同社会上一切职业一样，家庭服务员职业产生是社会劳动分工越来越细的结果，是社会经济发展的需求。例如，对小孩已不仅局限于生活上的照顾，还要对其进行教育；对老人不仅给他们做饭、洗衣服，还要进行保健及医疗护理；对生活环境不仅是扫地、洗衣服和给用具保洁，还要懂得美化房间，养护花木，饲养小动物和观赏鱼等。为此，家庭服务员应努力培育自己掌握家政服务专业技术，摆脱旧的传统观念的影响，树立正确的职业观。

(3) 关注家庭美德，做家庭美德的实践者。家庭服务员在所服务的家庭中，既是家庭成员又不是家庭成员，地位特殊，你在家庭中的角色取决于你工作完成得好不好，取决于你的家庭美德如何。

二、职业守则

- (1) 遵纪守法，讲文明，讲礼貌，维护社会公德。
- (2) 自尊、自爱、自信、自立、自强。
- (3) 守时守信，尊老爱幼，勤奋好学，精益求精。
- (4) 尊重雇主，热情和蔼，忠诚本分。

三、工作原则和行为准则

1. 工作原则

(1) 工作早安排、巧计划。家庭服务员做工作得心中有数，要统一安排每周、每日、每时的工作。

(2) 分清主次、繁简、缓急。

(3) 主动协商，争取合作。家庭服务员做事要主动，凡是自己能看到的事情、该干的活，要尽力去做，有争议的事要多和主人商量，听取意见和建议，争取主人的合作，就会把事情搞得更好。

2. 行为准则

家庭服务员受其家庭的特定环境、工作性质的制约，有其特定的行为准则，应当很好学习掌握。

(1) 正确处理与雇主间的矛盾。家庭服务员进入服务家庭后，双方在一起生活，有时难免产生一些矛盾和纠纷，出现一些误解，受到一些委屈。面对这些矛盾，有些服务员只会哭，不会做必要的解释工作；有些服务员受不了则会大吵大闹；有些服务员一走了之。这几种办法不论哪一种都不好。正确的方法是：若感受到受委屈，切忌急躁，应先稳定自己的情绪，耐心地听对方把

话讲完，搞清楚产生误解的原因。如果当时能够解释清楚，应慢慢把话讲清楚。如果对方正在气头上，最好先忍耐一下，如果匆忙解释，易使对方觉得你在强词夺理，反而会引起反感。不要当场和对方顶嘴，使对方火气更大，闹得双方无法收场。切不可急着就说“我走”。家庭服务员随意辞去已服务一段时间的家庭，在新的服务家庭经常会感到不习惯、不好、后悔，想原来服务的家庭和自己照看的小孩。所以家庭服务员为人处事应做到宽容大度，受委屈不太计较，即使有理也谦让。

(2) 雇主不在家时如何待客。家庭服务员单独在家时，除应积极主动完成自己工作外，还应做好客人来访时的接待工作。服务家庭成员全部外出后，如果有人来访，不要急着开门，先问清来访者是谁、和雇主的关系、因何事来访。如果是陌生的人，雇主事先又没有交待，应拒之门外；如果是经常来的客人，可以很客气告诉他雇主不在，并告诉他雇主何时回来，待雇主回来再请光临，或让他留言。如果有给雇主送东西，一般情况下可以拒收，特殊情况应问清情况并留下来访者姓名及工作单位，同时将物品当面清点，妥善保管，待主人一回来就交给主人。如果不认识的人来取物品，必须给予拒绝；如果雇主交代将有某人某时来取东西，应主动热情接待，同时将物品当面点清。

(3) 为服务家庭财产安全负责，不乱翻动雇主的东西。当雇主离家后，家庭服务员应当锁好门，看护好家庭财产。如果家庭服务员也有事外出，应关好窗户，锁好门，快去快回，以免雇主家庭财产受到侵害。雇主不在家时家庭服务员不可出于好奇，对雇主的东西随便翻动，不该看的也看，甚至将物品损坏，这不符合其职业行为准则。雇主一旦发现你随便翻动了他的东西，你又未能及时予以说明，就会对你产生怀疑，失去对你的基本信任，在以后的工作合作过程就会有隔阂，不能长期合作。更不能在雇

主外出时，自己偷偷将东西拿出来玩，甚至据为己有，这是违法的事，千万不能干。

(4) 吃饭问题。在一般情况下，家庭服务员可以和家庭成员同桌就餐。但照看小孩的家庭服务员，大人要吃饭，孩子也要吃饭，在这种情况下，家庭服务员应积极主动地去带孩子。当所服务家庭来了客人时，家庭服务员应有意识地回避，以单独进食为好。

(5) 正确理解善意的批评。服务家庭主人对你善意的批评是出于对你关心和爱护，一般是就事说理，就错言错，态度和蔼，语言文明，点到为止。但有时批评者处于情绪冲动时，批评中也会夹杂些刺激性语言，声色俱厉。家庭服务员对待批评应耐心听取，正确的就虚心接受；若批评的内容与实际情况有出入，应采用妥善的语言，及时解释，说清事实，分清责任，误会就会很快消除。切忌使用过激言词，避免产生不融洽。消除误解的方法很多，下面介绍几种常用的方法。

①在工作中，家庭服务员难免会出现粗心大意之处，如无意损坏或丢失服务家庭的東西，应及时如实对雇主说明真相，诚恳赔礼道歉，争取雇主的谅解，切忌隐瞒雇主。对雇主的经济损失，如果你负有直接赔偿责任，赔偿的具体金额，要双方充分协商；若雇主原谅你的过失，不要你赔偿，你应积极表示感谢。

②当雇主对你产生怀疑时，应心胸坦荡，正确对待。雇主怀疑某件事是你所为时，家庭服务员应提供有关事实依据来排除他们的猜疑。哭泣、沉默不语、赌咒发誓的态度是不可取的，更不能受了委屈一走了之。

③当服务家庭中丢失了物品，虽然不是你所为，也要积极地寻找线索，向雇主提供物品丢失前后自己的行踪情况。为排除嫌疑可以主动请对方检查自己的衣箱和包袱。如果因自己好奇拿了

某件物品玩，事后忘了将物品放回原位，要立即告诉雇主原委，将物品放回原处，并真诚地向雇主致歉。

四、服务家庭人际关系的处理

1. 建立良好人际关系的重要性

家庭服务员从进入服务家庭开始，在从事家务劳动的同时，每日直接面对家庭中每一个成员，劳动过程也是和他们相处的过程，如果不能很好地和他们之间建立良好的人际关系，工作就很难做好。事实上，家庭服务员已成为服务家庭一定时间内共同生活的成员，在许多场合应丢掉“外来人”的心理负担，像在自己家里一样尊重、服从服务家庭的生活习惯，理解服务对象的脾气、爱好，关心他们的工作、生活、学习、利益、情感。家庭服务员不仅要忠于职守进行工作，切忌对服务家庭的一切漠不关心、我行我素。努力发展与服务家庭成员融洽和睦关系，对家庭服务员的工作、生活、学习、发展具有积极的促进作用。

家庭服务员工作的好坏，雇主是主要的直接的评价者，他们评价家庭服务的劳动除看其工作质量、积极性、服务态度等客观表现外，还会从雇主自身修养、爱好、性格、文化程度出发，用主观标准对家庭服务员进行衡量。如果家庭服务员与雇主感情融洽，雇主就会在信任、爱护的基础上评价家庭服务员的劳动，会更多地看到家庭服务员的成绩与长处。

2. 建立良好人际关系的基本原则

家庭服务员只有在服务家庭中建立良好的人际关系，才能顺利工作、生活愉快，对未来充满信心，为此应掌握下述与人相处的基本原则。

(1) 热情待人，坦诚相见。家庭服务员应保持乐观爽朗、热

情善良、朝气蓬勃的性格，与家人坦诚相处，热情对待家庭中每一位成员，切忌口是心非、虚情假意。

(2) 尊重他人，注意礼貌。家庭服务员应像在自己家里一样尊重长辈，尊重服务家庭的生活习惯，虚心倾听他人的意见。在社交场合要使用亲切而富有人情味的礼貌用语，如“您好”、“谢谢”、“对不起”等，要面带微笑，语词关切友好。

(3) 积极主动，讲究信用。家庭服务员应尽心尽力，积极主动地完成自己分内的工作，有些工作虽然不是自己分内的工作，只要自己力所能及，也应主动争取去干，尽最大努力把事情办好。有事情要与雇主商量，尊重雇主，凡答应雇主主要办的事，一定要尽力办好，不可言而无信。

(4) 严于律己，宽容待人。家庭服务员应在工作和生活中严格要求自己，对关心和爱护的批评应虚心接受。别人对你的过高要求或不恰当的批评，如果不是伤害了你的人格，应尽量忍耐，在事后恰当的时候给予解释。为人处事应宽宏大量，受些委屈不太计较。

(5) 加强交往，密切关系。家庭服务员生活在服务的家庭中，应关心服务对象的生活、学习、情感，努力发展与家庭成员的密切关系。在工作中一定要协调好相关人员的人际关系，营造一个和谐的工作环境。

(6) 虚心学习，不懂就问。家庭服务不是一件非常简单的工作，它需要较丰富的知识和操持家事的技能技巧，不要不懂装懂，对自己不懂的问题或不会做的事，切忌盲目阐述自己的见解或盲目地去做事，应做到不懂就问，不会就学。

(7) 正确对待好雇主的苛刻要求。有的雇主认为自己花钱请家庭服务员到家中劳动，忽视了人与人之间平等互助及服务与被服务人员之间的感情基础，出现了诸多苛刻行为。雇主苛刻行为

的表现有：长时间无故拖欠、压低、克扣工资；不按合同规定予以安排休息，无故长时期地延长工作时间；对合同规定外的劳动不付一定报酬；降低工作及生活条件；随意干涉私事，挑剔或动辄对你进行挖苦嘲讽等。

遇此场合，家庭服务员应心平气和地向雇主阐述自己的权利和义务，以求得到雇主的理解。在自己的努力无效的情况下，可以请求雇主长辈、兄弟姐妹协助解决或请求家政公司出面解决。无论任何人对你有诽谤、殴打、看管、跟踪、拘禁行为，或隐匿、私拆、毁弃你个人邮件等侵害你合法权益的行为，你可以通知家政公司或公安机关，求得合法保护。

3. 与人和谐相处的若干技巧

家庭服务员做到能与家庭不同性格的成员和谐相处，建立融洽的人际关系，是搞好工作的基础。家庭服务员在与服务的家庭成员接触时，如能较好地把握对待下列不同对象的办法，遇事冷静，约束自己的行为 and 情绪，就能与他们和谐相处。

(1) 与女主人相处。女性家庭服务员在家庭服务中应尊重女主人的意见，多征求女主人的要求，日常饭菜要尽量迎合她的口味。洗涤保管女主人的衣物用品要特别小心，应尽力将其洗涤、熨烫、保管好。对女主人的着装、化妆美容、发型设计、持家技术等，不要轻易说不好。对女主人的兴趣、爱好应多表示支持。如果他们夫妻之间发生争吵，即使男方有理，也不能流露出支持的倾向。在分配你的工作时，如夫妻有矛盾，应按女主人的要求和标准去做。

(2) 与男主人相处。女性家庭服务员要特别注意与男主人相处的技巧。你与男主人相处应言行落落大方，即使你与男主人很熟了，也不要调笑打闹，更不能改变对他的称呼，应保持一定距离感，不要超出常情去回报男主人对你的关心照顾。要尽量避免

同男主人单独相处一室，如果必须这样时，切忌插门关窗。不要在男主人面前身着内衣或过分暴露的服装。切忌共同讨论他们夫妻间的事情。

(3) 与老人相处。老年人是家庭中的长辈，理应得到尊重和照顾。家庭服务员应尊重他们多年养成的生活规律和习惯。应经常对他们问寒问暖，关心他们健康情况，这样家中老人会感受到你的关心体贴。老人的饭菜要尽可能符合他们的口味，食品一定要新鲜，要煮得嫩烂一点。老年人往往过多关心生活琐事，你要有耐心听他们的意见，无论如何不能当场顶撞。

(4) 与孩子相处。孩子往往是现代家庭的中心，要善待孩子。家中如果是幼儿，可有目的地教孩子一些浅易的知识和简单的动作。饭菜要多样化，注意荤素搭配。如果是青少年，如果发现做事大意，读书粗心，要及时提醒，做对了就表扬，努力做了但未做好也要鼓励。在饮食上，青少年食欲旺盛，需求量大，应尽量多吃一些动物性蛋白，维生素要合理供给。孩子们如果对家庭服务员有过分言行，要置之不理，必要时表情严肃，婉言予以说服。切忌吓唬、训斥，更不可以打骂。要给予教育，帮助他们认识自己的错误。当你发现孩子犯了错误，做了错事时，不要替他们保密，但也不要先告诉家长，应教育鼓励孩子勇敢地向家人反映、承认自己的错误。

(5) 与未婚青年相处。女性家庭服务员与未婚男青年相处应落落大方，可以虚心向他们请教文化知识和城市生活知识。如果没有必要，不要和他单独相处和外出。如果他与你年龄相当，流露出倾慕之情，最好故作不知。如果表现出亲热举动，你应明确拒绝。如果真心向你求爱，你应立即告诉他的父母。与同性未婚青年相处，要努力成为她朋友，可以共同交流文化知识。

(6) 与服务家庭的亲友相处。家庭服务员如何对待服务家庭

的亲友要看雇主对他们的态度，你也照此办理即可。亲友中有需要你帮助和服务的，只要你力所能及的，应同样高高兴兴去做。当亲友向你询问雇主家的工作、生活和交往的私事时，你可说：“我不清楚”。

(7) 与服务家庭的邻居相处。家庭服务员对待邻居应讲礼貌。不要向邻居讲服务家庭中的事，也不讲自己在服务家庭中的情况。雇主和邻居发生矛盾，你不要卷入。因私事找邻居时，应跟雇主打招呼。当雇主不在家时，邻居来借东西，你不要擅自做主，应婉言拒绝。

(8) 与性格特殊的人相处。家庭服务员对爱挑剔的雇主，要尽量把事情办好一点。对方爱挑剔的事，你在做之前应耐心向其请求指导，做完后向其汇报，对方自然不好意思挑剔。当对方过分挑剔时，你不要急于发作，可以说些“很抱歉!”、“对不起!”的客气话，待对方心情平静后，再心平气和地作适当的解释。

动辄就发脾气的人，是一种性格缺陷，根源在其文化修养不高，自制力差。对待脾气大的人，你应有较高的忍耐性。如果因为你错误而引起对方发脾气，你应该迅速承认错误，表示改正；如果对方发脾气没有道理，不妨采取“惹不起躲得起”的办法，当对方意识到自己态度过火时，你应及时表示理解。

与爱猜疑人相处时，你应光明磊落，让对方清楚了解你的所作所为。对方不在场时你应一丝不苟地完成他指派的工作。对方易疑心的事，你要做得更周到，最好等其本人在场或有第三人在场时再去做。你所经手的经济开支的账目一定要清楚。

对生活中爱唠叨的雇主，当对方唠叨时，你不要生硬打断，也不能露出不耐烦的表情，应尽可能巧妙地转移话题，或借口购物避开。

第二章 家庭安全与卫生常识

一、家庭安全常识

1. 家庭防火、防盗、防意外事故

(1) 家庭防火。

用火时人不应离开火源；用火后应检查火种是否熄灭。使用完炉具，要及时清除火源，以防余火燃烧。

掌握电器使用方法，正确操作。

不要埋压、圈占、损毁消防设施、设备和器材；也不能将消防设施、设备和器材挪作他用。

在室内、阳台不得堆放易燃、易爆物品。易燃物品应远离火源。

保持通道畅通，不要在公共通道、楼梯、安全出口等处堆放杂物。

家中不收藏如汽油、烟花爆竹等易燃易爆品。

(2) 家庭防盗防抢。

平时要养成随手关门的习惯。

当与老人或者小孩子在家时，一定要关好门，把门链挂上，防止坏人以找人为名闯进盗抢。

家中钥匙不可随便乱放或借人使用，防止居心不良的人偷配并伺机作案。

(3) 防意外事故。