

注重实操 自我训练 边修边练

TRAINING

职业培训进修教程

最新版 最权威 精华版

家政人员

JIA ZHENG REN YUAN PEI XUN YU GUAN LI

培训与管理

家政服务规范教程

36讲

主编 / 漆浩

成为优秀家庭服务员必读的专业工具书

国内第一本有关家政人员培训和管理的专业教程，出版以来深受读者普遍欢迎，多次重印，现新增精彩内容，隆重推出修订精华版。



中华工商联合出版社

CHINA INDUSTRY & COMMERCE ASSOCIATION PRESS



家政人员

培训与管理

2018

118714

成为您家政服务员的必备的专业工具书

【家政服务、培训管理、法律法规、职业道德、职业技能、职业素养、沟通能力、团队协作、客户沟通、投诉处理、风险防范、行业趋势】

中国家政培训与管理

家政人员培训与管理

成为优秀家庭服务员必读的专业工具书

主编·漆浩

责任编辑:王国瑞 史晟

封面设计:高巧玲

图书在版编目(C I P)数据

家政人员培训与管理/漆浩主编.—北京:中华工商
联合出版社,2000.12
职业培训进修教程
ISBN 7-80100-753-0

I.家… II.漆… III.家庭-服务人员-职业教育-教材
IV.TS976.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 81253 号

中华工商联合出版社出版、发行

北京东城区东直门外新中街 11 号

邮编:100027 电话:64153909

北京市卫顺印刷厂印刷

新华书店总经销

880×1230 毫米 1/32 印张 14.125 346 千字

2004 年 9 月第 2 版 2004 年 9 月第 1 次印刷

印数:40001—52000 册

ISBN 7-80100-753-0/G·250

全八册定价:206.40 元(本册定价:25.80 元)

前 言

家庭服务员是一个古老而又年轻的职业,更是一个极具服务色彩的重要岗位,几乎所有的城市家庭都或多或少地离不开家庭服务员的服务。

从社会功能来说,家庭服务员是一个家庭的全职服务人员。随着城市家庭模式的变迁,家庭服务员已成为城市家庭中重要的一员,给千万个家庭带去欢乐和幸福,更伴随着无数农村的年轻人从乡间走向了城市。但必须指出,目前社会上存在着一些家庭服务员普遍没有接受过职业培训,更缺少职业管理的情况。一些家庭服务员没有基本的社会知识和经验,一些家庭服务员不懂得一些基本的职业知识,更有一些家庭服务员成群结伙,放任自流、缺乏最基本的职业责任。甚至有些人不辞而别,打击报复,直至走上犯罪道路。

这一切都在呼唤着家庭服务员职业的规范化,更给社会服务提出了一系列难题。

我们认为,家庭服务员职业是一项神圣的职业,保姆职业更是一个充满爱心的职业。好的家庭服务员是一个家庭的管家和助手,好的家庭服务员是对孩子充满爱心的天使,是对老人充满关爱的保护神。其价值是难以用金钱来估价的。

我们必须指出,现代家庭服务员具有与传统保姆不同的文化和素质特点,它所学习和运用的是现代条件下科学的知识和技巧,一切不符合时代特色和现代家庭的经验和技巧都会给家庭服务员工作带来严重障碍。例如,国外一家优秀的家政公司



前 言

曾培训了一批高层次的家庭服务员，并将训练实现了规模化。吸引了众多就业者的申请。在该公司经过训练之后的员工在业绩上取得了瞩目成就，并更加坚定了这家企业训练家庭服务员的决心。为此，许多家政公司不仅定期派遣员工来参加训练，而且投入资金和人力，网罗各路精英来讲课，并开设有专门的训练，以期训练出最有效率的家庭服务员，这个事实说明，现代优秀家庭服务员其实做起来并不容易。一位著名学者曾经预言：“在商业如此发达的社会里，智能不发达是可悲的。光有体能，就像一个不长脑袋的拳击手，纵使力量过人，要在经济丛林中谋生，也不会比一只绵羊更容易”。由此可见，即使是做家庭服务员也要注重智能培养才能立足于社会。

我们认为，现代家庭服务员不能让社会需求来适应自己，而应去适应社会需求。在这个社会需求随信息技术而飞速发达变异的时代，家庭服务员唯有不断吸取新的技能，使自己成长为专业的家政人员和高级管家，才能取得更大的成功。

《家政人员培训与管理》是目前国内第一部有关家庭服务员培训和管理的教科书，它由一些长期从事家政管理和培训的专业人士组织编写，具有十分明显的使用性和针对性。

本书根据家庭服务员的特点、层次鲜明地阐述了三个方面的内容：如何做一个优秀的保姆，如何做一个比保姆更专业的家政人员，怎样成为一名合格的高级管家。具体内容包括：保姆的形象设计和定位、保姆必备的知识素质培训、保姆基本管理法规、专业家政人员的类别、专业家政人员的知识技能培训、成为高级管家的途径等内容，并对保姆及专业家政人员如何掌握服务语言、如何使用服务礼貌语言、如何掌握服务艺术等内容进行现身说法。书中内容丰富，论据充分，深入浅出，语言生动，易读易懂。除可作为保姆及专业家政人员教材外，还可供家政公司、家政就业人员和管理者学习使用。



目 录

第一部分 做一名优秀的家庭服务员

在城市的大街小巷，人们时常可看到保姆的身影。无数的保姆从农村来到城市里，成为城市家庭中重要的一页，给千万个家庭带去欢乐和幸福。那么，如何做一名优秀的保姆呢？这是每一个保姆和雇主关心的话题。我们认为，好的保姆应该具备得体的礼仪仪表、良好的职业素质和家政管理技能。本部分将从礼仪仪表、家政管理、安全规范三个方面来阐述如何做一名优秀的保姆。

第一章 保姆礼仪仪表

在一个家庭中，保姆作为专职工作者，活动是最频繁的。例如，保姆需要从事外出买菜、买日用品、取报纸等工作，由于家庭需要，还会常常与人们打交道，这就要求保姆具备起码的礼仪知识。不论是个人卫生还是仪表仪容，不论是举手投足还是言谈话语，不管是与家庭成员相处还是处理邻里关系，或是接待客人，都要礼貌文明，大方得体。相信通过对本章内容的学习和掌握，一定能够帮助你成为一个模范的家庭服务员。



第一节 素质 / 5

- 职业保姆应具备的三大素质 / 5
- 做一个心理健康的职业保姆 / 6
- 职业保姆健康生活的三要素 / 8

第二节 仪表 / 10

- 职业保姆的仪表要求 / 10
- 职业保姆的着装要求 / 11
- 养成三种得体姿态 / 13
- 使用四种体态语言 / 16
- 避免八种错误手势 / 18

第三节 礼仪 / 19

- 保姆入座礼仪 / 19
- 保姆离座礼仪 / 20
- 保姆用餐礼仪 / 21
- 准备茶饮的方法 / 21
- 正确手持物品 / 22
- 递接物品的方法 / 23
- 接打电话的礼仪 / 24
- 真诚地向人致谢 / 26
- 与人打招呼的礼仪与学问 / 26
- 公共场合的社交礼仪 / 27
- 观看演出须知的礼仪 / 28

第四节 交际 / 29

- 保姆与人交流的技巧 / 29



目 录

- 学会与雇主家的成员相处 / 32
- 请求他人帮助 / 33
- 真诚道歉的艺术 / 33
- 直面工作中的失误 / 34
- 学会处理人际关系 / 35
- 招待客人的学问 / 36
- 与邻居友好相处的秘密 / 38
- 外出做客的学问 / 39

第二章 保姆购物常识

在一个家庭中,保姆常担任采购员的角色。采购虽然看似简单,却十分重要。因为保姆采购的大多是入口的食物、饮料和常用食品,如果不具备相应的知识和经验,不但在经济上要受损失,而且可能会引起中毒事故。因此,保姆熟读本章确实大有必要。

第一节 购物基本常识 / 43

- 文明购物好风尚 / 43
- 预购商品的常识 / 45
- 购物地点的禁忌 / 46
- 购物要注意质量 / 47
- 购货时应做比较 / 51
- 买商品时要精挑细选 / 53
- 识别不正当的经营行为 / 55
- 识别“打托”的欺骗手段 / 56



第二节 购买蔬菜肉鱼的小窍门 / 58

- 选购海鲜的技巧 / 58
- 挑选活鱼的技巧 / 61
- 对污染鱼的鉴别 / 62
- 识别劣质肉禽蛋品的方法 / 62
- 选购肉食的窍门 / 63
- 如何鉴别肉的质量 / 65
- 挑选油类的方法 / 66
- 选购鸡蛋的方法 / 67
- 挑选蔬菜的小窍门 / 68
- 生食菜的鉴别方法 / 71
- 蔬菜保鲜秘诀 / 72

第三节 选购烟茶酒奶的小窍门 / 74

- 识别假冒名烟 / 74
- 鉴别茶叶质量的技巧 / 75
- 鉴别白酒质量 / 75
- 鉴别啤酒质量 / 77
- 鉴别黄酒质量 / 78
- 鉴别饮料的质量 / 78
- 对奶粉品质的鉴别 / 78
- 真假牛奶鉴别法 / 79

第四节 其它类 / 80

- 鉴别食糖质量的方法 / 80
- 识别人民币的真伪 / 80
- 清除残留农药的窍门 / 81



目 录

■挑选西瓜的窍门 / 82

■选购山货的技巧 / 82

第三章 保姆的保洁管理

好保姆是家庭中的主要卫生员,除尘、拖地、洗碗、消毒、去污等都应该能够熟练掌握,样样均能拿得起,放得下,这样才能保持家中的整洁。别看家务卫生事情简单,其实也有它专门的学问。本章所介绍的清洁卫生常识和方法,实用而规范,可供保姆工作时参考。

第一节 保姆居室清洁工作 / 87

■保姆擦拭除尘的十四个项目 / 87

■保姆清扫房内卫生的六个环节 / 89

■对厨房消毒的基本要求 / 92

■浴室消毒的方法 / 94

■清扫卫生间程序 / 95

第二节 保姆物品清洁工作 / 96

■把手洗干净的秘诀 / 96

■洗衣服前的三大注意事项 / 97

■保姆如何进行擦鞋服务 / 98

■如何让室内空气流通 / 98



第四章 保姆日常维修及保养的技巧

日常维修及保养是家庭中的重要内容,保姆的工作与日用家具及电器的使用与维护息息相关。如何正确使用日用家具及电器,正确处理常见的故障,是保姆必须掌握的基本技能。

第一节 家庭日用家具及电器的保养 / 103

- 养护钢琴的方法 / 103
- 使用吸尘器的诀窍 / 103
- 家用电脑保养法 / 104
- 彩电使用忌讳 / 104
- 正确使用空调 / 106
- 冰箱的使用方式 / 106
- 正确使用电话机 / 107
- 电熨斗的保管方法 / 107
- 录音机的保养 / 108
- 沙发保护小窍门 / 108

第二节 如何处理常见故障 / 109

- 正确安装保险丝 / 109
- 面对突然停电事故 / 110
- 面对给排水系统故障 / 111
- 处理马桶堵塞 / 114
- 做好恶劣天气的防护 / 114
- 处理水管堵塞的方法 / 116



目 录

第五章 保姆照顾和监护孩子

据初步统计,在请保姆的城市人家中,出于照顾小孩需要的达到百分之六十以上。而在六岁以下儿童的成长过程中,一天里的时间是与保姆为伴者,占到60%左右。可见,保姆对儿童的身心影响重大。如果没有必要的幼教经验和知识,就会耽误儿童的健康成长,这是人们所不愿看到的。本章对于幼儿成长中的教育问题,从多个方面、多个角度进行了深入的了解,它将有利于提高保姆的文化和教育素质,这对于保姆本人和其所照顾的儿童来说都是一大幸事。

第一节 保姆怎样监护儿童 / 119

- 少年儿童监护概要 / 119
- 对孩子的安全指导 / 119
- 让孩子防止交通意外 / 120
- 保证孩子乘汽车的安全 / 121
- 预防儿童的走失 / 121
- 防止孩子溺水 / 122
- 教育孩子防火自救 / 122

第二节 保姆怎样关照幼儿 / 123

- 了解新生儿的特点 / 123
- 开发新生儿的能力 / 124
- 开发1至6个月婴儿的能力 / 125
- 开发6个月到1岁婴儿的能力 / 127



- 开发1至2岁幼儿的能力 / 128
- 开发2至4岁幼儿的能力 / 130
- 开发4至6岁儿童的能力 / 132
- 男孩和女孩的不同特点 / 134
- 培养幼儿的观察力 / 135
- 培养幼儿注意力 / 136
- 培养幼儿记忆力 / 136
- 培养幼儿的想象力 / 137
- 培养幼儿的创造力 / 138
- 教3岁孩子识数 / 139
- 教幼儿认识时间 / 140
- 使幼儿说话发音准确 / 142
- 纠正孩子的口吃 / 143
- 教幼儿识字 / 144
- 帮助受欺负的孩子 / 145
- 对待孩子撒谎的方法 / 146
- 正确对待孩子的小偷小摸 / 146

第三节 教导孩子 / 147

- 须知的幼儿恐惧心理 / 147
- 面对孩子的哭闹 / 148
- 鼓励孩子 / 149
- 对待孩子吵架 / 150
- 让孩子做好起床的七件事 / 150
- 批评儿童八忌 / 151
- 教育儿童语言十忌 / 151
- 培养儿童的独立性 / 152
- 培养孩子的勇敢精神 / 153



- 用故事教育孩子 / 153
- 面对孩子的提问 / 154
- 教育孩子懂道德 / 155
- 培养孩子的社会公德 / 156
- 教孩子与人为善 / 157

第六章 保姆烹饪技巧

好保姆是半个好厨师。既能够帮助洗菜淘米、蒸馒头、包饺子,又能下得厨房炒菜熬汤,调理出一桌好滋味,这样的专业保姆当然要经过专门的培训和调教。如果你不知道如何去做,那么本章会将其中的重要技巧一一传授给你,让你一睹为快。

第一节 保姆入厨的卫生要求 / 161

- 个人的卫生与清洁 / 161
- 保姆厨房三窍门 / 162
- 厨房操作的常见技巧 / 162
- 巧除厨房污垢五法 / 166
- 防治厨房害虫 / 167

第二节 做出营养美味的菜肴 / 168

- 保姆烹调的三大要点 / 168
- 学会自制风味食品 / 169
- 菜肴的初步处理 / 174
- 减少烹饪的营养损失 / 178
- 做出美味羹汤 / 179



■调味的三个阶段 / 179

第三节 生菜的制作 / 180

■鉴别生食菜原料是否鲜活的方法 / 180

■正确进行生食蔬菜的初加工 / 181

■制作生食菜的三种方法 / 182

■制作生食菜的卫生要求 / 183

■保姆须知的生食菜与凉拌菜的区别 / 184

■勾芡的操作关键 / 184

第七章 保姆的安全规范

优秀的保姆是家庭的保安员。她不但能有效防范家庭中的隐患,也能自觉地保护自己。无论是心理的失调和孤独,还是家中的煤、电、火、气,她都能有效地加以预防。本章从科学防险,心理调整,法律自救,意外防范,劳动保护等角度出发,根据保姆工作的实际需要,系统地介绍了数十种规范的安全防范措施。熟读此章,相信你一定会大有收获。

第一节 求职 / 189

■保姆求职的五个要点 / 189

■雇工登记手续 / 190

■学会减轻说话的紧张感 / 191

■保姆劳动合同的基本内容 / 192

■应如何理解劳动合同 / 193



目 录

第二节 自卫 / 196

- 对付性骚扰的方法 / 196
- 识别和对付坏人 / 197
- 不被坏人拉拢和引诱 / 199
- 受骗之后应对的方法 / 200
- 保姆单独在家的安全防范 / 200
- 处理陌生人叫门 / 202
- 处理室内有可疑人的情况 / 203
- 提供警方需要的资料 / 204
- 外出时家庭防盗须知 / 204
- 保姆如何检点门户防盗 / 205

第三节 防火 / 206

- 家中失火如何逃生 / 206
- 灭火工具常识及使用 / 208
- 保姆须知的家中防火措施 / 209
- 正确处理家具失火 / 209
- 灭火的技巧 / 210

第四节 用电常识 / 212

- 用电安全常识 / 212
- 停电前的准备工作 / 212
- 停电时的注意事项 / 213
- 恢复供电时的工作 / 214

第五节 用气 / 214

- 安全使用燃气 / 214

