

岗位实用手册

丛书

GANGWEI SHIYONG SHOUCE
JINENG QUANTUJIE

CONGSHU

技能全图解

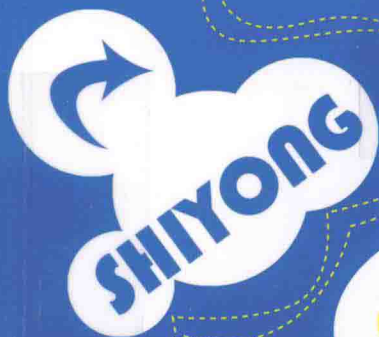


家政服务员

人力资源和社会保障部教材办公室 组织编写



GANGWEI



中国劳动社会保障出版社

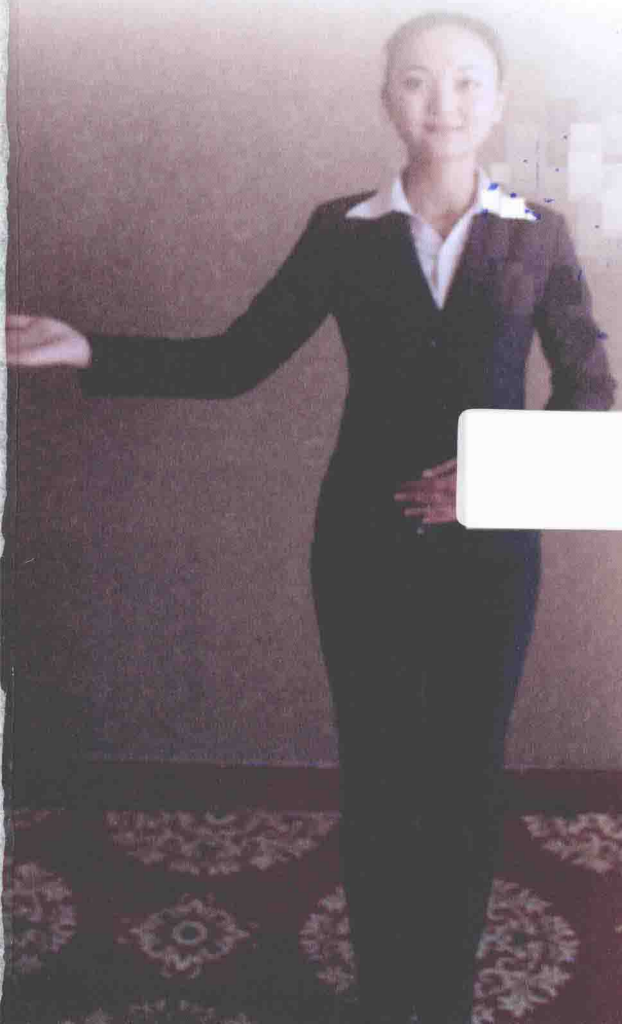
岗位实用手册 • 技能全图解

丛书

家政服务员

人力资源和社会保障部教材办公室

组织编写



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

家政服务员 / 人力资源和社会保障部教材办公室组织编写. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2014

(岗位实用手册技能全图解丛书)

ISBN 978-7-5167-1420-1

I. ①家… II. ①人… III. ①家政服务-岗位培训-教材 IV. ①TS976.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 282439 号

版权专有 侵权必究

如有印装差错, 请与本社联系调换: (010) 80497374

我社将与版权执法机关配合, 大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动, 敬请广大读者协助举报, 经查实将给予举报者奖励。

举报电话: (010) 64954652

出版发行 中国劳动社会保障出版社
地 址 北京市惠新东街 1 号
邮政编码 100029
印刷装订 北京京华虎彩印刷有限公司
经 销 新华书店

开 本 787 毫米 × 1092 毫米 16 开本
印 张 23.25
字 数 427 千字
版 次 2014 年 12 月第 1 版
印 次 2014 年 12 月第 1 次印刷
定 价 48.00 元

读者服务部电话: (010) 64929211/64921644/84643933

发行部电话: (010) 64961894

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

责任编辑 高 尚
责任校对 朱 岩
责任设计 小 邱

ISBN 978-7-5167-1420-1



9 787516 714201 >

前言

《国务院关于加强职业培训促进就业的意见》（国发〔2010〕36号）明确提出当前和今后一个时期，职业培训工作的主要任务是：坚持技能为本、终身培训的原则，大规模开展就业技能培训和岗位技能培训。长期以来，在岗职业人员作为一个非常大的群体却受到了忽视，他们不只是一是要参加鉴定考试培训，在日常的工作中也需要对岗位知识进行查询和掌握，需要对现阶段的工作技能进行梳理和规范。因此，人力资源和社会保障部教材办公室组织相关职业专家及一线优秀工作人员开发了一套服务于不同职业在岗人员知识和技能“双查询”的职业工具书，即《岗位实用手册·技能全图解丛书》，以供在岗职业人员在实际工作中进行查询、提升、规范、整理、总结职业核心知识和技能之用。

本着在岗职业人在实际工作中能够实现对知识和技能“双查询”的目的，本套丛书采用了创新的图书编排形式，将整本书分为“岗位实用手册”和“技能全图解”两大部分，同时两部分分别从封面和封底各独立成一本书，从封面阅读是岗位实用手册，从封底阅读是技能全图解。

本套丛书具有以下三大特点。

1. 围绕“职业技能提升”核心，将工作岗位与工作事项紧密结合

丛书围绕“职业技能提升”这一核心，将各个职业与其工作事项紧密结合，从职业人的每个工作大项出发，细化为多个工作小项，直击职业人的工作执行重点，是读者进行自我充电、提升职业技能的指导用书。

2. “一书两用”，从封面阅读，快速获得业务基础知识与操作规范

丛书从封面阅读的部分，针对上述每个工作小项，从工作步骤、基础知识、操作要点、规范要求、执行方法、服务技巧、实践范例等方面进行详细讲解，以方便读者针对每个工作事项、每个操作问题对号入座，不仅让读者知道自己要干什么，还让读者知道怎么干，从而全面打造自身的细节执行力。

3. “一书两用”，从封底阅读，拆解关键任务、快速掌握职业技能

丛书从封底阅读的部分，针对职业人的日常工作事项，运用“图解+图说”的方式，拆解每一项技能的操作步骤、明确每一个步骤的执行规格、陈述每一种规格的落实结果，使得本书就像一本细化易查、简单易用的技能字典一样，以便读者随时查阅、参考、运用，大大节省职业技能提升的自我培训时间，从而提高自身的工作效能。

人力资源和社会保障部教材办公室



岗位内容一 家政服务员岗位标准

知识 1 家政服务员基本要求 / 1

知识 2 职业道德基本知识 / 4

知识 3 家政服务员服务规范 / 5

知识 4 家政服务员职业素养 / 7

知识 5 家政服务员基本知识 / 9

page 1



岗位内容二 家庭礼仪知识

知识 6 待人接物礼仪 / 15

知识 7 言谈举止礼仪 / 18

知识 8 日常行为礼仪 / 24

知识 9 仪容仪表礼仪 / 27

知识 10 日常生活习俗 / 28

知识 11 家庭宴请和聚会 / 31

page 15



岗位内容三 家务操持与管理

知识 12 家居整理知识 / 35

知识 13 家居保洁知识 / 42

知识 14 家居美化知识 / 53

知识 15 衣物洗涤和保养知识 / 63

知识 16 家用电器和燃具使用知识 / 73

知识 17 采买与记账知识 / 81

page 35



岗位内容四 日常烹饪知识

知识 18 家宴菜单设计知识 / 84

知识 19 家庭主食制作知识 / 89

page 84

知识 20 家常菜配制准备知识 / 98

知识 21 家常菜的烹制知识 / 104

知识 22 炊具安全操作知识 / 113



岗位内容五 婴幼儿保育知识

知识 23 新生儿护理知识 / 116

知识 24 婴幼儿饮食料理知识 / 119

page 116

知识 25 婴幼儿起居料理知识 / 126

知识 26 婴幼儿安全保健知识 / 137

知识 27 婴幼儿教育知识 / 142

知识 28 异常反应的发现和应对知识 / 149



岗位内容六 照料老年人知识

知识 29 饮食料理知识 / 151

知识 30 日常起居料理知识 / 156

page 151

知识 31 卫生保健知识 / 159

知识 32 心理护理知识 / 166

知识 33 突发情况应对知识 / 169



岗位内容七 看护病人知识

知识 34 饮食料理知识 / 176

知识 35 起居料理知识 / 180

page 176

知识 36 医疗护理知识 / 186

知识 37 病情异常的知识 / 192

家政服务员

目录 contents



岗位内容八 孕产妇护理知识

知识 38 孕妇护理知识 / 194

知识 39 产妇护理知识 / 206

page 194



岗位内容九 家庭休闲娱乐知识

知识 40 组织家庭娱乐活动知识 / 218

知识 41 家用娱乐设备使用知识 / 227

page 218



岗位内容十 家居及安全知识

知识 42 家居安全知识 / 232

知识 43 个人安全知识 / 238

page 232



岗位内容一 家政服务员岗位标准

家政服务员，是指根据要求为所服务的家庭操持家务，照顾婴幼儿、老年人、病人，管理家庭有关事务的人员。

知识 1

家政服务员基本要求



1. 家政服务员基本素质

家政服务员应具备以下的基本素质如图 1—1 所示。

身体条件	● 身体健康, 无各种传染病, 身体抗病能力强
政治条件	● 爱祖国, 拥护社会主义, 品质好, 不信邪教
文化素质	● 家政服务员要有一定的文化素质, 应具备小学以上文化程度, 识字, 会常用计算方法
爱岗敬业	● 热爱家政工作, 有吃苦耐劳的精神, 对老弱病残、妇孺儿童护理工作有强烈的责任感和爱心
专业知识	● 有照顾婴幼儿、老年人、孕产妇等人的专业知识, 懂厨艺、会做家常饭菜, 同时了解一些医护常识、科学育儿知识
安全知识	● 掌握防火、防煤气泄漏、防盗、安全用电等方面知识, 遇事冷静、果断, 能熟记火警、匪警、急救站电话号码

图 1—1 家政服务员必备的基本素质



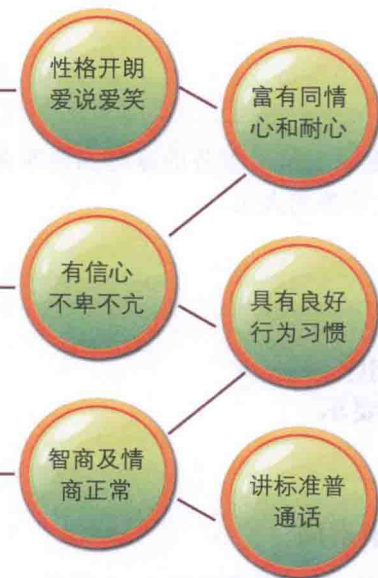
2. 家政服务员心理素质

家政服务员的从业比较特殊, 他们是家庭中特殊的一员, 在工作过程中应具备以下的心理素质, 才能将家政工作做好, 如图 1—2 所示。

乐观主义者的情绪容易使被照顾的老年人和孩子受到快乐的感染, 使家庭成员关系更加融洽

家政工作是社会服务的一部分, 家政服务员在工作时应不卑不亢, 不能骄傲或自卑

智力正常的家政服务员可给幼儿以“灵性”, 可使老弱病残者得到细心的呵护



婴幼儿、病人、老年人等在身心方面都需要得到细心的护理, 有同情心和耐心才能够胜任

具备文明礼貌习惯, 懂得礼貌用语和待人接物的礼节, 以及社会公德
婴幼儿年纪小, 很喜欢模仿, 家政服务员的不良习惯会影响他们

如果家政服务员不懂标准普通话, 就不能与老年人和孩子顺畅交流, 也不能顺利完成家政工作

图 1—2 家政服务员必备的心理素质



3. 家政服务员从业要求

一个人能否履行其职业责任，是一个职业工作者是否称职、能否胜任工作的关键所在。家政服务员的从业基本要求包含以下几个方面。

☆具有良好的从业心态，具有家政服务职业道德和综合素养，热爱家政服务工作。

☆学习家庭干洗常识，能正确洗涤丝织物、毛织物，掌握一般服装的熨烫技能和污渍的清洗方法。

☆学习营养平衡膳食常识，掌握活原料初加工和干货涨发的方法，掌握常见烹饪技能，合理安排家庭膳食，能按雇主家庭要求烹制主食和日常菜肴，掌握中式面点制作的基本技能。

☆了解产褥期产妇和新生儿特点，能掌握母婴护理的技能。

☆了解婴幼儿基本特征，科学照料婴幼儿。

☆学习家庭护理的基本常识，能配合常见症状、常见病、常见急症家庭应急护理、心跳骤停的就地急救和康复训练，了解常见传染病防治知识，学会家庭常用消毒方法。

☆学习家庭常见花木养护常识，能配合进行阳台上、室内生长的花木养护。

☆学习家庭常见宠物饲养知识，能配合进行宠物的喂养。

☆了解宗教信仰、传统习俗与禁忌、世界三大宗教的基本礼仪与禁忌常识，学习简单的家政日常英语，能适应涉外家庭的家政服务。

知识 2

职业道德基本知识



1. 家政服务员职业道德

家政服务员要进入雇主家庭工作，这一职业要求从业人员必须具有较高的素质和职业道德。家政服务员必备的职业道德如图 1—3 所示。



图 1—3 家政服务员必备的职业道德



2. 家政服务员职业守则

作为一名合格的家政服务员，必须明确职业关系中的基本道德素养规范，即职业守则。家政服务员的职业守则具体如图 1—4 所示。

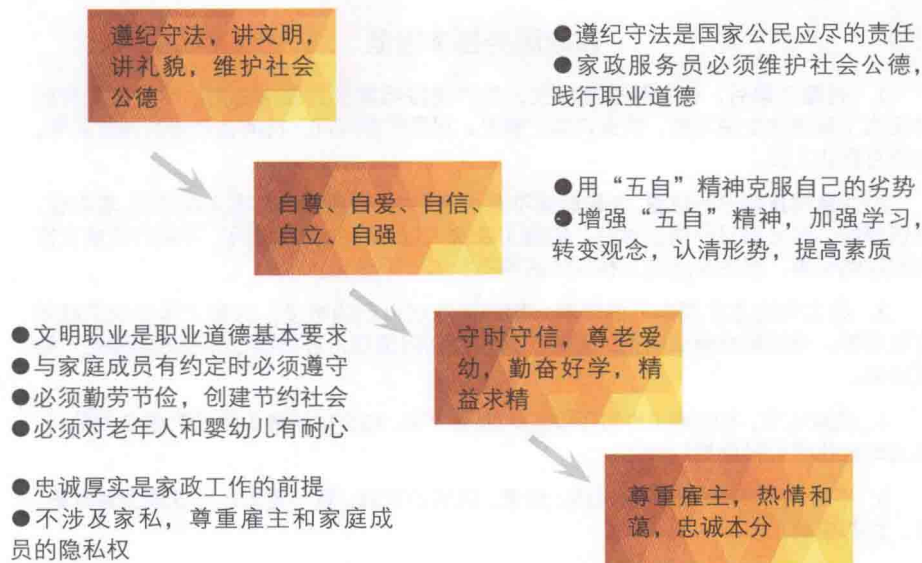


图 1—4 家政服务员必备的职业守则

知识 3 家政服务员服务规范

1. 需要了解情况

初到雇主家, 家政服务员应仔细了解有关情况, 具体包含以下 7 方面, 见表 1—1。

表 1—1

需要了解的情况说明表

序号	具体情况
1	家庭周围与服务相关商店与设施的地点和服务时间
2	家庭成员的关系和雇主的电话和地址
3	所用必要物品的位置
4	雇主对服务员的具体要求和注意事项
5	照看的孩子或老年人的习惯、脾气和生活方式等
6	了解家庭成员的习惯、饭菜口味和生活特点
7	家庭成员的性格、爱好和工作时间

2. 家政服务规范

家政服务员在服务时必须遵守以下的服务规范（见图 1—5）。



家政服务基本规范

1. 到雇主家后，一定要尊重雇主，并严格按照雇主的要求去做，尽量在最短的时间内了解雇主生活习惯、饮食口味、爱好，起居作息时间，房间生活用品的放置等，切不可自作主张。

2. 注意摆正自己的位置，任何时候不要喧宾夺主。当雇主及其家人在谈话、看电视、吃饭等时，做好自己分内工作后，给雇主及家人以必要的私人空间。不能打听雇主家和别家的私事，雇主家成员互相议论的事不参与，不传话。

3. 如实向雇主介绍自己的情况，明确地表明自己的态度，对雇主提出的问题要有问有答。没听明白就请问话人重复一遍，答完问话后，可把自己关心的问题逐一地提出来。

4. 注意礼节，不经雇主许可不要进入雇主卧室，如必须进去工作或有事必先敲门，出去时记住要轻轻地把门带上。

5. 平时衣着简朴，不可着过透、过紧、过短的衣服，更不宜浓妆艳抹或佩金戴银，坐、立都应端正。

6. 不要使用雇主专用生活用品，更不可动用雇主化妆品，不因好奇而翻看雇主私人用品。

7. 学以致用，表里一致。学我所用、用我所学、说我所做、做我所说。在雇主家不欺骗雇主，该说的说，不该说的不说，更不要把自己家的烦心事在雇主面前啰唆。

8. 雇主的叮嘱和交代要记清，未听清和未听懂的一定要先问清楚，千万不要自作主张。

9. 不要常用雇主的电话，更不能用雇主电话闲聊。不能把雇主的电话号码告知他人。

10. 工作时尽量小心仔细，如损坏雇主家东西，应主动向雇主认错，争取雇主谅解，主动赔偿经济损失。

11. 住家服务员不经雇主许可不要随意外出，不私自会友，不可把外人带到雇主家中。

12. 帮雇主采购日常用品一定要注意保留发票，记好日记账目，一周至少报一次账。

13. 合同签订后，按合同规定的要求认真做好本职工作，按合同条款取酬、休息、辞工。

14. 人格平等、不卑不亢。可以接受雇主出于爱护的善意批评，但不必对恶意辱骂讥讽忍气吞声。

15. 在遇到雇主虐待、雇主家无居住条件、雇主言行不逊、拖欠或克扣工资、人身权利受到威胁时，要学会用法律武器保护自己。

图 1—5 家政服务基本规范



知识 4 家政服务员职业素养

作为家政服务员，要为家庭生活服务，和家庭成员一起为不断提高家庭生活质量做出努力，做好家庭管理工作。家政服务员必须具备相应的职业素养，才能够做好家政服务工作，具体的职业素养如下。



1. 保持良好心态

心态决定命运，保持良好的心态是家政服务员必须具备的职业基本素养，如图 1—6 所示。

保持良好心态

1. 人不能仅仅将工作收入、工作量看得太重。
2. 家庭服务是为人民服务，也在为民解难，为国贡献。
3. 家政服务员是帮助有困难、有需要的家庭，家政工作同样受到社会尊重。
4. 把自己当成是为一部分家庭排忧解难的天使，安心工作。
5. 在帮助别人的同时，也得到自身奉献的快乐。

图 1—6 家政服务员保持良好心态的诀窍



2. 微笑面对生活

人们在生活中会出现很多不如意，但是不能灰心和悲观。一个超凡脱俗、勇敢直面人生挫折的人，永远是生活的强者；而一个事事满足、处处如意的人也会在永恒的幸福中沉寂。只有痛苦与幸福的因果循环才构成了丰富的人生。因此，有时逆境也是生命的一个驿站，家政服务员应该从容以对。

家政服务员必须要能够微笑地面对生活。



3. 学会宽容待人

宽容待人是一种美德，是一种思想修养，也是人生的真谛，你能容人，别人才能容你，这是生活的辩证法则。

身为家政服务员，应做到以下 5 点，如图 1—7 所示：

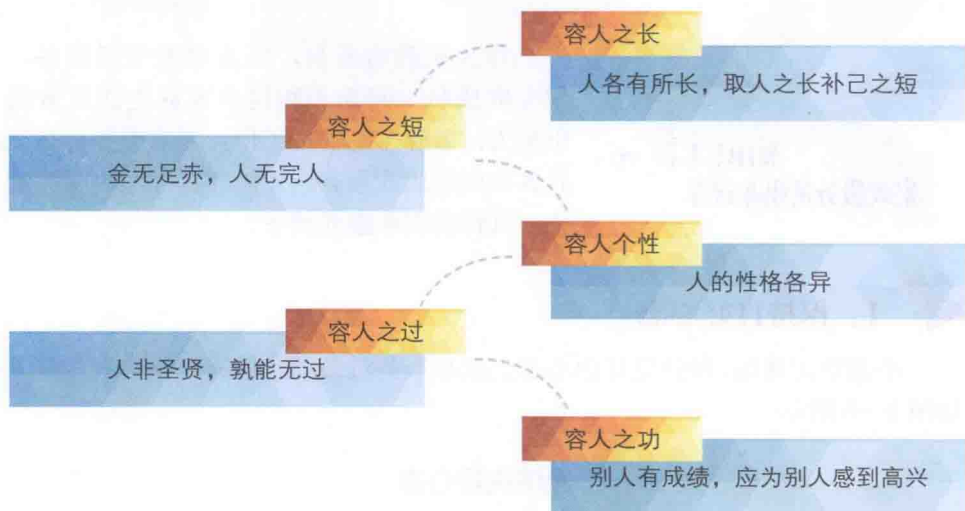


图 1—7 宽容待人

家政服务员与雇主家庭成员建立良好的关系十分重要。人际关系作为在人际活动和人际交往中结成的人与人之间心理上的关系，对每个人的工作和生活都有着深刻的影响。

家政服务员在工作与生活中都应重视协调好与雇主家庭成员和邻里等相关人员的人际关系，营造和谐的工作氛围，做到以下 5 点。

☆宽以待人，严于律己，待人处世持积极态度。

☆为人热情、开朗、真诚、自信，与人为善、助人为乐。

☆心胸开阔、情绪稳定、自制力强，事关个人利益要从大处着眼，不要斤斤计较。

☆谦虚求教，主动沟通，凡事要不耻多问，切勿自以为是。

☆平时主动增进双方的沟通了解，不要对产生的误会、隔阂听之任之。



4. 学会换位思考

身为家政服务员，应学会换位思考，设身处地为雇主考虑，尊重别人的生活习惯，找到自己和雇主的相容点，做好本职工作，并在工作中寻找乐趣。



知识 5 家政服务员基本知识



1. 必备法律知识

家政服务员的职业较为特殊，必须了解一定的法律知识，才能更好地服务雇主，并且保护自己。

公民的基本权利和义务

宪法规定了公民的基本权利，成为公民权利保护的根根本手段和权利救济屏障，家政服务员必须了解这些权利和义务。下面是家政服务员需了解的公民基本权利，如图 1—8 所示。

家政服务员需了解的公民基本权利

平等权：公民依法平等享有权利，不受任何差别对待。

政治权利自由：年满 18 周岁的公民，除依法被剥夺政治权利的人以外，都有选举权和被选举权，有依法发表意见、表达意愿的言论、出版、集会、结社、游行、示威的自由。

宗教信仰自由：公民有宗教信仰自由，但在从事宗教活动时必须遵守法律，尊重他人的合法权益，服从社会整体利益。

人身自由：公民有不受非法搜查、拘禁、剥夺、限制的权利，名誉权、姓名权、肖像权、隐私权不受侵犯，通信自由不受侵犯。

劳动权：公民有获得工作和取得劳动报酬的权利，劳动过程中，有休息和休养的权利，有受教育的权利，还有文艺创作和其他文化活动的自由。



图 1—8 家政服务员需了解的公民权利

家政服务员需了解的公民基本义务如图 1—9 所示。

家政服务员需了解的公民基本义务

自觉维护国家统一和民族团结，与民族歧视、分裂行为做斗争。

遵守宪法和法律，保守国家秘密，爱护公共财产，遵守劳动纪律和公共秩序。

维护祖国安全荣誉和礼仪，涉外家政必须更加注意这一点。

依法纳税，自觉履行纳税义务。



图 1—9 家政服务员需了解的公民基本义务示意图