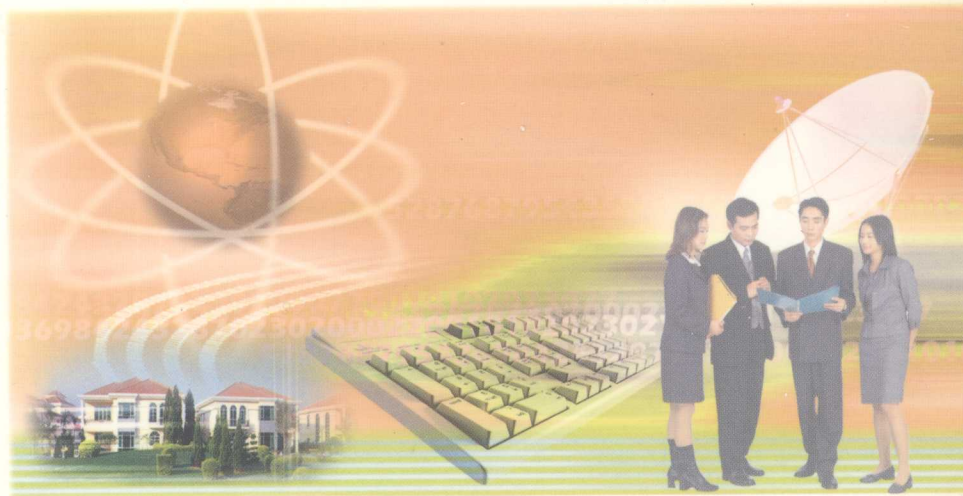


科技兴农奔小康丛书

进城 当家政服务员

高居红 编著



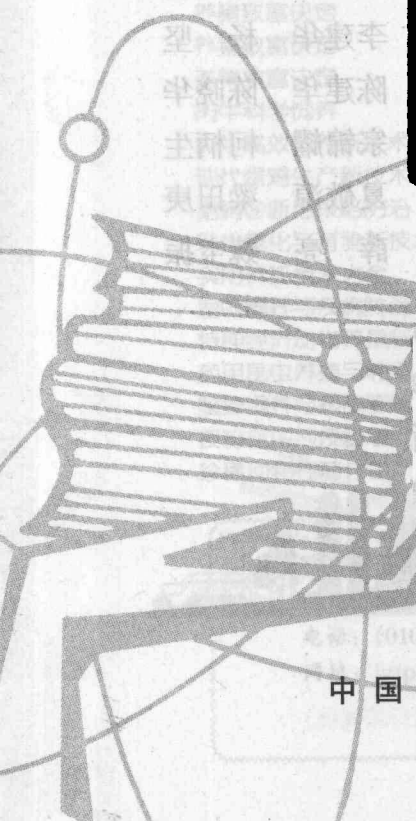
976.7
2

中国农业出版社

 科技兴农奔小康丛书
ejixingnongbenxiaokangcongshu

进城当家政服务员

江苏工业学院图书馆
藏书章



中国农业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

进城当家政服务员 / 高居红编著. —北京: 中国农业出版社, 2003.12

(科技兴农奔小康丛书)

ISBN 7-109-08613-5

I. 进... II. 高... III. 家庭 - 服务人员 - 基本知识
IV. TS976.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 091148 号

中国农业出版社出版

(北京市朝阳区农展馆北路 2 号)

(邮政编码 100026)

出版人: 傅玉祥

责任编辑 李振卿

中国农业出版社印刷厂印刷 新华书店北京发行所发行

2004 年 1 月北京印刷

开本: 850mm×1168mm 1/32 印张: 5

字数: 121 千字

定价: 7.50 元

(凡本版图书出现印刷、装订错误, 请向出版社发行部调换)

《科技兴农奔小康丛书》编委会

主任 张宝文

副主任 朱秀岩 贾幼陵 张凤桐 傅玉祥

委员 (按姓氏笔画排序)

马爱国 王智才 牛 盾 甘士明

白金明 刘维佳 李建华 杨 坚

何新天 张玉香 陈建华 陈晓华

陈萌山 郑文凯 宗锦耀 柯柄生

俞东平 段武德 夏敬源 梁田庚

曾一春 雷于新 薛 亮 魏宝振

序

党的十六大提出，要紧紧抓住本世纪头 20 年的重要战略机遇期，集中力量全面建设小康社会。这个宏伟目标令人振奋，鼓舞人心。全面建设小康社会是贯彻落实“三个代表”重要思想的重大举措，是立党为公、执政为民的根本体现。

完成全面建设小康社会这一历史任务，重点和难点在农村。当前农业和农村经济发展处于爬坡阶段，还存在许多矛盾和问题。农村全面建设小康社会，必须统筹城乡经济社会发展，积极推进农业增长方式的转变，提高农业科技和装备水平，加快建设现代农业。

实现全面建设农村小康社会这个宏伟目标，必须发展先进生产力和先进文化，维护广大农民的根本利益，必须发挥科学技术作为第一生产力的作用，加速科技成果向现实生产力的转化，切实把农业和农村经济发展转移到依靠科技进步和提高劳动者素质的轨道上来。科学技术是农村经济和社会发展的首要推动力量，是农业和农村经济不断跃上新台阶的决定性因素。要依靠科技进步，推动传统农业向优质、高产、高效、生态、安全的现代农业转变，

要牢牢盯住农产品竞争力增强、农业增效、农民增收这一主攻方向，构建与农业结构战略性调整要求相适应的农业科技进步和创新体系；完善和强化精干高效的农业科研、技术推广和农民培训的运行机制；促进农业科技产业化发展；满足建设现代农业、繁荣农村经济和可持续发展的科教需求，从总体上缩小与发达国家的差距，促进农村经济繁荣，加快现代农业建设步伐。

加快农业科技进步迫在眉睫，农业现代化的希望寄予科技进步。为了实施科教兴农战略，加快农村小康建设步伐，农业部把农业科教工作作为农业和农村经济工作的重中之重，并把今年确定为“全国农业科技年”。在配合“全国农业科技年”的活动中，中国农业出版社组织各方面专家编辑出版了《科技兴农奔小康丛书》。这套丛书侧重科技知识，兼顾政策法律，考虑区域特点，针对性、实用性和可操作性较强，旨在为广大农民提供通俗易懂、易于应用、便于操作的科技知识与科技成果。这套丛书对提高农民科技文化素质，加快农村小康建设必将产生积极影响。

杜青林

二〇〇三年九月十八日

目录

序

Part 1 家政服务员的基本素养 1

★ 着装、仪容、举止、礼节礼貌 1

● 着装 1

● 仪容、卫生 2

● 举止 3

● 家政服务员礼节、礼貌注意事项 7

★ 家庭安全 9

● 火灾预防与急救 9

● 天然气、煤气、液化气安全常识与事故急救 12

● 电源安全常识与事故急救 14

● 水源常识与危害急救 16

● 防盗常识 16

● 陌生人造访的心理准备及应对 17

● 防诈骗的心理准备及应对 18

● 抢劫的预防及防身自卫 19

★ 采买与记账 20

● 采买 20

● 记账 26

Part 2 家居保洁 27

★ 居室与卫生间保洁 27

● 地面的保洁 27

● 墙壁与天花板的保洁	30
● 家具的保洁	32
● 沙发、席梦思床及床上用品的保洁	35
● 门窗及窗帘的保洁	38
● 室内陈设物的保洁	40
● 卫生间的清洁卫生处理	42
★ 厨房保洁	43
● 炉具的保养和清洁	43
● 加热烹调用具的合理使用、保养和清洁	49
● 切配用具的使用、保养和清洁	52
● 餐具的合理使用、保养和清洁	54
★ 家用电器的使用及保洁	57
● 电风扇	57
● 洗衣机	57
● 吸尘器	58
● 电冰箱	59
● 电热水器	60
● 电取暖炉	61
● 燃气热水器	62
★ 衣物的洗涤与保藏	64
● 衣物的洗涤	64
● 衣物的保藏	75
Part 3 家庭膳食	79
★ 一般家庭膳食计划	79
● 营养需要	79
● 膳食与季节气候	80
● 膳食与经济	80
★ 制作家庭餐	81
● 家庭餐制作基础知识和基本技能	81
● 制作主食	94

● 烹制家庭菜肴	95
Part 4 家庭护理	100
★ 饮食料理	100
● 婴幼儿饮食料理	100
● 老年人饮食料理	106
● 病人饮食护理	107
● 孕产妇饮食护理	109
★ 起居护理	111
● 婴幼儿起居护理	111
● 老年人起居护理	120
● 病人起居护理	123
● 孕妇护理	129
● 产妇护理	132
★ 异常情况的发现与应对	134
● 婴幼儿异常情况的发现与应对	134
● 老年人异常情况的发现与应对	137
● 病人病情异常的发现与应对	140

Part 1

家政服务员的基本素养

★ 着装、仪容、举止、礼节礼貌

● 着装

整齐、清洁、大方、美观是着装的基本原则。一般来说，家政服务员可穿套装、休闲装、连衣裙等，款式简洁、线条流畅，既大方悦目，又便于从事家庭服务工作。同时，配装颜色不宜超过三种，不能过分艳丽。款式不宜太短、太露、太低、太紧。

衣服颜色搭配最多只能用三种颜色，而且其中最好在黑、白、灰的中性色中选一种，不然就显得不协调。若是两个强烈的色彩搭配，而且两色分量相同，搭配起来也很难达到美的效果。最好是以其中一色为基础，另外一色使用的分量则少一点。

身材肥胖的人最好不要穿红、黄等

“四自”精神

家政服务员所从事的职业是：走进一个又一个百姓的家庭，帮助这些家庭料理家庭事务。因此，与这些家庭的成员建立友善关系是服务人员顺利开展工作的有利条件。家政服务员首先要摆正其社会职业角色位置。

家政服务员以向服务对象提供服务而获取报

颜色的服装，因为明亮调子的色彩会给人一种扩张感，使本来就肥胖的身材显得更加肥大。相反，身材纤细的人也不宜穿深暗色调的服装，因为深暗色给人一种收缩感，会使形体更为纤细而感无力。还有，下肢较短的人，应力求使上下装的色彩统一，而不要使上、下装的色彩对比强烈，明显分开，否则，会使自己的弱点更加明显。

● 仪容、卫生

家庭服务员在外貌上适当修饰是必要的，但要端庄、自然、淡雅，绝不能浓妆艳抹，珠光宝气。头发要适时梳理，保持清洁整齐。发型要朴素大方，如梳马尾辫（有的还可以配稍有反翘的前留刘海）、直发式或烫发后加修剪。

面部要注意清洁，并作适当的化妆，以淡妆为宜，浓妆容易给人娇艳、轻佻、华而不实的感觉。

化妆时还要避免使用气味浓烈的化妆品。

指甲要经常修剪，不留长指甲，也不涂有颜色的指甲油，便于从事家庭服务工作。

佩戴金银首饰要有限制，一般宜戴一枚戒指（戴在无名指上表示已婚，戴

酬的形式开展工作，服务是一种特殊的商品，当别人付钱购买这种商品时，不仅要在物质上得到满足，还要在精神上感到愉悦。只有在物质和精神上都使对方感到满意的服务，才可以称得上是优质服务。但是，无论如何，服务者与被服务者的人格是平等的。那么，如何摆正人格的平等与角色的不平等二者之间的关系呢？我们认为，不论是在工作中还是生活中，你都必须自尊、自信、自立、自强，这是维护人格尊严，助你事业成功的有力武器。

自尊 自尊就是尊重自己的人格，维护自己的尊严，反对自轻自贱。

自尊是成功之母，自贱是堕落之源。人先自尊然后人尊之，人先自爱然后人爱之。自尊的人才能得到别人尊重。

在中指上表示正谈恋爱), 其余手指不宜佩戴。

每天要把皮鞋擦净、擦亮。皮鞋最好选用平跟或低坡跟、无鞋带、无响钉的, 如橡胶底的一脚蹬船鞋。穿布鞋也要保持洁净。鞋子如有破损应及时修理。

袜子应穿与肤色相近的, 袜口应不露在裤子与裙子外边, 袜子应无抽丝和小洞。

个人卫生要做到勤洗澡, 勤换衣袜, 勤漱口。身上不能留有异味。上班前不饮酒, 忌吃大蒜、韭菜等有刺激性气味的食物。

● 举止

端庄文雅、自然大方、恰到好处的举止, 能给人以深刻而良好的第一印象。

规范的举止应是:

1. **坐姿。**基本要求是端正、稳重、自然、亲切。

具体要领: 入座时, 轻而缓, 走到座位前面转身, 左脚后退半步, 穿着裙子时要用手把裙子向前拢一下, 然后轻稳地坐下。坐下后, 上身正直, 头正目平, 嘴巴微闭, 脸带微笑, 腰背稍靠椅背。

人和动物的根本区别就在于人是有尊严的。

自尊自爱的人会努力规范自己的行为, 而自轻自贱之人则会沾染上诸多恶习, 比如, 说谎、偷盗、下流, 甚至杀人放火。还有一些人信奉金钱主义, 只要对方给钱, 什么事情都可以做, 完全把礼仪廉耻抛诸脑后, 丧失了人所应有的人格和尊严。自尊的人, 不论从事何种职业, 都能够充分认识自己工作的价值和意义, 认识自己所从事的职业在整个社会中的地位, 从而树立正确的职业观, 热爱本职工作, 忠实地履行自己的职责。作为家政服务员, 应该热爱自己所选择的职业, 虽然你与雇主之间存在雇佣关系, 但你同样可以以自己熟练的业务技能和高尚的人格而赢得对方的尊重。

自信 自信
就是相信自



图 1-1

2. 站姿。基本要求是端正、稳重、自然、亲切，给人以舒展俊美、亭亭玉立、精神饱满、信心十足、积极向上的好印象。

具体要领：上身正直，头正目平，面带微笑，肩平胸挺，直腰收腹，两臂自然下垂，两腿相靠直立，肌肉略有收缩感(图 1-1)。

3. 走姿。基本要求是端庄自然、轻盈敏捷。

具体要领：上身正直不动，两肩相平不摇，两眼平视前方，两臂自然摆动，两脚直而不僵，步幅适中均匀，跨步时两脚间（前脚跟至后脚尖）距离是本人一脚之长；步线（即步位）要做到两脚跟交替前进在一条直线上（图 1-2），两脚尖稍稍外展；两脚落地应是先脚跟后前掌，起脚要干净利索，有鲜明的节奏感。不要

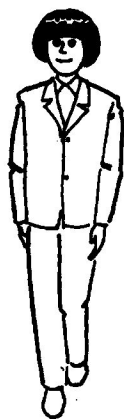


图 1-2

己的力量，坚定自己的信念。自信者绝不妄自菲薄，与自卑者格格不入。

妄自菲薄是指毫无理由地看不起自己，这种不良心理会使人消极、颓废、痛苦，一事无成。相反，自信则是成功的源泉、生命的力量。自信会使人变得美丽，自信会使你抓住机会，获得成功。我们每个人都可能会有站在人才招聘市场或劳务市场的时候，当你站在招聘者面前时，自信会使你挺起胸膛，随机应答对方提出的各种问题，你的自信令对方信服，最终能够获得招聘成功。如果你是一个自卑者，首先在心理上就否定了自己，别人看到你萎靡不振的精神状态，怎么会聘用你呢？有多少自卑者让机会与自己失之交臂。

但是，我们必须把自信

两脚尖向内或向外歪。

4. 言谈。

①要讲究声音的可闻度。嗓音尽可能甜润、清脆，以增加语言的感染力和吸引力。音量要适中，使对方能听清楚即可，切忌大声说话，语惊四座。语速应适中，避免连珠炮式说话。

②意思表达要清楚，说话力求完整、准确、贴切，注意选择语句。

③表情要自然、亲切，面带微笑，目视对方眼鼻三角区，以示尊重、有礼貌。

④与人说话或交谈时要距离适当（1米左右），不要把呵出的气或唾沫喷溅到对方。

⑤要正确运用称呼。男士不论年龄大小与婚否，可统称为先生；女子的称呼根据婚姻状况而定，对已婚女子称“夫人”或“太太”，对未婚女子称“小姐”，对婚姻状况不明的女子，可统称为“小姐”或“女士”。

⑥按每天不同的时刻使用问候语，如“您早”、“您好”、“早上好”、“下午好”、“晚上好”，等等。

⑦要习惯使用“十字”礼貌用语：“您好”、“再见”、“请”、“谢谢”、“对不起”，这是体现语言文明的基本形式。

5. 表情。构成表情的主要因素：一是目光，二是笑容。对表情的基本要

和自负区别开来，自信绝对不等于自负。自信是以实力为基础的，实力是指一个人的文化素质、知识技能和健康体质。自负的人往往自我评价过高，夸大自己的优点，而看不到他人的长处，固执己见，刚愎自用，这种人容易碰钉子，而一旦遭受挫折则自暴自弃，走向自信的反面——自卑。自信也不等于任性，任性的人往往性格偏执，情绪时高时低，受到挫折就会承受不了。我们要自信，但不可自负和任性。

自立 自立就是树立独立意识，体现自身的社会价值，反对依附顺从。

自立包括两方面内容：一是经济上的自立，即通过参加社会劳动，成为社会财富的创造者、家庭生活的供养者和自食其力的劳动者。这是每一个人

求应是：目光亲切、和蔼。面露微笑，这微笑应该是一种发自内心的真诚、自然、亲切的微笑，并且是略带微笑，不出声的笑。要做到这一点，首先来自服务员敬业、乐业的思想与感情；同时应加强心理素质的锻炼，增强自控力，避免不良情绪外露。必要时，也可默念英语单词“G”或普通话“钱”字，因为念“G”或“钱”时的口型，正好与微笑时的口型相合。

6. 态度。态度和蔼的真诚服务，能使雇主产生亲切感、温暖感、诚实感、信任感和留恋感。对态度的基本要求应是：主动、热情、耐心、周到。主动，即服务工作做在雇主没有开口之前，时时处处自觉为雇主服务，做到主动问候，主动服务，主动征求意见；热情，即对待雇主与客人如同对待自己亲友一样，笑口常开、语言亲切、处处关心，使雇主感到亲切温暖；耐心，即要有“忍耐性”和“忍让性”，在工作繁忙时，不急躁，不厌烦，遇到雇主心情不好无端发牢骚时，不争执，不吵架，保持冷静，等对方情绪平静时，婉转解释，求得理解；周到，即服务工作面面俱到，完善妥帖，想雇主所想，急雇主所急，处处体贴方便雇主，千方百计帮助雇主排忧解难。

摆脱依赖地位、获得自由解放的物质基础。二是精神上的自立，即通过培养个人的判断能力来维护人格的独立自主，在精神上不受他人左右。

对于女性而言，自立尤为重要。由于中国受几千年封建传统文化的影响，女性容易产生自卑和依赖思想。封建文化对妇女的“三从”要求：在家从父，出嫁从夫，夫死从子，没有独立的自我。而在今天的社会里，在社会主义市场经济条件下，则要求女性也要与男性一样，有更多的独立自主意识，要有危机感和挖掘自己潜力的意识，依靠自己的奋斗获得人生价值。

自强 自强就是顽强拼搏，奋发进取，努力向上。古人云“君子以自强不息”，“自强者，人畏我，我不畏人”。自强不息者反对

● 家政服务员礼节、礼貌注意事项

人类的许多语言动作、行为是很微妙的，其中有不少具有这样的特点，即在一定界限范围和条件、环境下，是受人赞美的礼貌行为，而超过一定界限又会变成非礼貌行为，甚至会产生意想不到的后果。

1. 家政服务员在工作过程中，对雇主应热情、恭敬、有礼，但不可过分亲热、亲密。表面看热情、恭敬、有礼和亲热、亲密，很近似，实际却有很大的区别。前者从业务活动的公务出发产生的情感，后者是从业务活动以外产生的情感。二者的出发点是不同的，其造成的后果也不同。工作过程中的礼节、礼貌可以迅速缩短服务员与雇主间的距离，有利于你开展工作。而过分的亲热态度很可能导致你工作的失败，对方若是很正派的人，他会难以接受你的亲热态度，而对你关闭他的大门。对方若是猥琐小人，则会对你这种不正常感情滥加利用，最终导致无法预料且无力左右的局面。

2. 人的身体部位在人际交往过程中都表达一定意义的信息，随着人的一举一动，会有大量信息出现。所以人与人

自卑自弱，自强是“四自”精神的核心。

成功者都是自强不息的奋斗者。上海市妇联曾对 166 位有突出成就的女性进行调查，其中一项关于成就动机的调查表明，她们中成就动机很强的占 32%，成就动机较强的占 57%，成就动机一般的占 4%，成就动机不强的为零。这说明自强的意识是她们获得成功的重要心理基础。

自强要有百折不挠、万难不屈的精神，要有强烈的事业心和社会责任感，要敢于向厄运挑战。众所周知的著名女科学家居里夫人就是这样自强不息的女性的典范。居里夫人是一位孜孜不倦的科学工作者，一生中的大多数时间都在贫困中挣扎，可她始终没有放弃她所从事的科学研究工作，当她 39 岁时，她的科研合

身体的接触往往是社会中人与人相应关系的标志，有很多规定、忌讳和讲究。手是人的劳动器官，亦是最活跃的表达思想、感情的器官。所以手的礼节性接触最为频繁。家政服务员在与雇主交往和为雇主服务的过程中，除初次见面的握手外，不应该再有任何形式的身体接触。其他形式的接触属无意识的则会失礼，如果是有意识的则是违反道德的或是违纪行为。

3. 在服务工作过程中，注意保持自身的空间距离，同时也要注意尊重他人对空间距离的需要。人人都需要有一个属于自己的空间范围，这个范围因时间、地点、环境、条件不同而各不相同。侵入别人的空间或自己的空间范围被别人侵犯，都会在人的心理、精神上产生一定影响。人际交往时，彼此距离太远无法进行交流，太近又会造成双方心理压力。一般来说，家政服务员与雇主交往时距离保持在两步开外为宜。

维护正常的空间距离和维护人的自尊同样重要，它是人格中重要但又常为人所忽视的成分。人保护自己，维护自尊常从保持自己的空间范围开始。不了解或掌握不好空间距离的人，常会给自己、给他人带来许多麻烦和烦恼。

4. 杜绝不合礼仪要求的不可为小动作。不可为小动作包括萎靡不振、打哈

作者、生活伴侣居里先生不幸车祸遇难，居里夫人化悲痛为力量，克服种种难以想像的困难继续搞研究，终于在丈夫去世5年后，第二次获得诺贝尔奖。

一个人的一生不可能总是一帆风顺，难免会遇到挫折，如失学、失业、失恋、天灾人祸或被冤枉，等等，自强者绝不会甘于受命运的摆布，而是顽强拼搏，去改变和摆脱困境。

不管你是富有的，还是贫穷的，也无论你的社会地位是显赫的，还是卑微的，只要你自尊、自信、自立、自强，你就拥有高尚的人格和尊严，就会获得周围人们的尊敬和爱护，也最终会获得成功的事业和幸福的人生。

职业道德

工作在先，
享受在后