



职业技能 短期培训教材

- ◆ 全国职业培训推荐教材
- ◆ 人力资源和社会保障部教材办公室评审通过
- ◆ 适合于职业技能短期培训使用

推荐使用对象：▲ 农村进城务工人员 ▲ 就业与再就业人员 ▲ 在职人员

家庭服务基本技能

JIATING FUWU JIBEN JINENG

(第二版)

 中国劳动社会保障出版社

全国职业培训推荐教材

人力资源和社会保障部教材办公室评审通过

适合于职业技能短期培训使用

家庭服务基本技能

(第二版)

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

家庭服务基本技能/张继英主编. —2版. —北京:中国劳动
社会保障出版社, 2008

职业技能短期培训教材

ISBN 978-7-5045-7453-4

I. 家… II. 张… III. 家政学-技术培训-教材 IV. TS976.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 175322 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

*

新华书店经销

北京印刷集团有限责任公司印刷二厂印刷 三河市华东印刷装订厂装订

850 毫米×1168 毫米 32 开本 3.75 印张 92 千字

2009 年 1 月第 2 版 2009 年 1 月第 1 次印刷

定价: 8.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64927085

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64954652

前言

职业技能培训是提高劳动者知识与技能水平、增强劳动者就业能力的有效措施。职业技能短期培训，能够在短期内使受培训者掌握一门技能，达到上岗要求，顺利实现就业。

为了适应开展职业技能短期培训的需要，促进短期培训向规范化发展，提高培训质量，中国劳动社会保障出版社组织编写了职业技能短期培训系列教材，涉及二产和三产百余种职业（工种）。在组织编写教材的过程中，以相应职业（工种）的国家职业标准和岗位要求为依据，并力求使教材具有以下特点：

短。教材适合 15~30 天的短期培训，在较短的时间内，让受培训者掌握一种技能，从而实现就业。

薄。教材厚度薄，字数一般在 10 万字左右。教材中只讲述必要的知识和技能，不详细介绍有关的理论，避免多而全，强调有用和实用，从而将最有效的技能传授给受培训者。

易。内容通俗，图文并茂，容易学习和掌握。教材以技能操作和技能培养为主线，用图文相结合的方式，通过实例，一步步地介绍各项操作技能，便于学习、理解和对照操作。

这套教材适合于各级各类职业学校、职业培训机构在开展职业技能短期培训时使用。欢迎职业学校、培训机构和读者对教材中存在的不足之处提出宝贵意见和建议。

人力资源和社会保障部教材办公室

简介

本书以从事家庭服务工作需做的各种准备开篇，系统阐述了家庭礼仪、家庭餐制作和家居保洁，以及照料婴幼儿、陪护老人，护理病人和孕妇、产妇等操作技能，最后从安全的角度对防火、防盗、用药等知识进行了简要介绍。

本书在编写过程中吸取了《家庭服务基本技能》第一版教材突出技能操作的优点，在此基础上，从当前家政市场的实际需要出发，针对职业技能短期培训学员的特点，进一步强化了技能的实用性。

本书运用通俗易懂的语言，通过针对性的知识介绍、实用性的操作提示、经验性的技能提升，使学员对各技能要点一目了然，易学乐学。

本书由张继英主编，赵秀萍、杨左军、辛胜利、李胜萍、赵艺苑、李旭、马丹参编。

目录

序言	(1)
第一单元 家庭礼仪	(4)
模块一 仪表仪容	(4)
模块二 举止得体	(5)
模块三 言谈文明	(6)
模块四 礼貌待客	(8)
模块五 正确接打电话	(11)
第二单元 家务劳动	(13)
模块一 尊重雇主的生活习俗	(13)
模块二 选购食品	(15)
模块三 简单主食的制作	(17)
模块四 家庭烹饪基本技巧	(21)
模块五 一般菜肴的烹调	(25)
模块六 家居保洁	(30)
模块七 清洗衣物	(36)
模块八 正确使用家用电器	(39)
第三单元 照料婴幼儿	(47)
模块一 照料婴幼儿饮食	(47)
模块二 照料婴幼儿起居	(51)
模块三 照料婴幼儿日常活动	(57)
模块四 婴幼儿异常情况的处理	(60)

模块五	婴幼儿常见病的护理	(62)
第四单元	陪护老人	(66)
模块一	照料老人饮食	(66)
模块二	照料老人起居	(69)
模块三	老人异常情况的处理	(74)
第五单元	护理病人	(82)
模块一	制作病人餐	(82)
模块二	照料病人起居	(84)
模块三	及时发现病人病情的异常变化	(87)
第六单元	护理孕妇、产妇	(95)
模块一	护理孕妇	(95)
模块二	护理产妇	(100)
第七单元	安全知识	(107)
模块一	家庭安全防范	(107)
模块二	意外情况的处理	(111)



序 言

家庭服务业是新兴行业，就业机会多，就业市场广阔。家庭服务员要进入家庭为雇主家庭生活和家庭成员的需求服务，工作内容既多又杂，而且不同雇主的服务需求和服务标准不同。要想成为一名合格的、受雇主欢迎的家庭服务员，首先应当对家庭服务这一职业有一个清晰的、全面的、正确的认识。

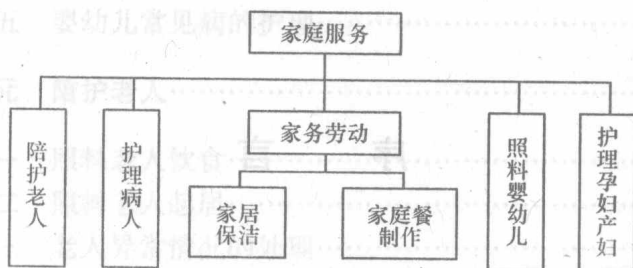
一、基本素质要求

家庭服务员是专门从事料理家务，照顾家庭中老、弱、病、残、幼成员的生活和工作，根据要求管理家庭有关事务的专业从业人员。从事家庭服务员工作，年龄应在16~55岁之间，持有合法的身份证件，并满足以下条件：

1. 具有初中以上文化水平。
2. 身体健康，具有一定的体力和耐力，能够承受雇主家庭中较为繁重的家务劳动。
3. 具有一定的动手能力，具备从事家庭服务工作的基本知识和技能，有与人沟通的能力。
4. 具有良好的心理素质和心理承受能力，为人处世宽容大度，能够较好地控制个人情绪。

二、基本工作内容

家庭服务员最基本的工作内容就是家务劳动，此外，由于雇主家庭中还可能有老人、孕妇、产妇等特殊人群，这些特殊人群的特殊需求使得家庭服务员还应该具备相应的特殊技能。概括起来，家庭服务员的基本工作内容如下图所示。



三、心理准备

家庭服务员从业前还必须做好充分的心理准备，提高自己就业的成功率。

1. 克服世俗观念

家庭服务员的工作是社会分工的一部分，没有高低贵贱之分，家庭服务员要正视自己的工作，要明确家庭服务员是受到社会尊重的，不要轻视自己的职业。

2. 客观评价自己

要实事求是地评价自身的优点和缺点，不能夸大自身的优点也不能不承认自己的缺点。

3. 有明确的职业和报酬定位

家庭服务是一种职业行为，努力完成双方合同规定的服务内容是服务员应尽的职责。家庭服务员不要对工资抱有不切实际的期望，工资的高低与雇主家庭经济情况有关，只有在工资价格上作出切合实际的定位才会在选择工作时作出最佳的选择。

4. 学会控制情绪

家庭服务员择业的过程就是接受雇主挑选的过程，当雇主问及个人隐私时，应妥善回避；当情绪受到强烈刺激时，要学会克制自己，不能发生正面冲突；遇到难以回答的问题时要三思而后行，也可采取“转移话题”的方式，与其他朋友商量后再予以回答。



经验课堂

家庭服务员求职指导

1. 通过参加职业技能培训掌握必需的职业技能。
2. 要通过正规的渠道求职，比如到正规的家政服务机构，找亲朋同乡介绍，在报纸、杂志等媒体上查找家庭服务的需求信息或发布自己的求职信息等。
(切记：到中介机构求职时一定要签订劳动合同，避免被黑中介欺骗。)
3. 就业前一定要和雇主签订劳动合同，以保护自己和雇主双方的合法权益。
4. 求职前要到所在居住地县级以上的医疗单位进行体检，包括肝功能、胸透、皮肤、妇科等；体检后可得到健康证明。
5. 求职时要带好自己的身份证、毕业证（学历证明）、健康证明等，如果有家庭服务员培训证书，就业成功的机会会更大。
6. 一定要重视雇主的面试，面试时要自信，穿着要朴实大方，要讲礼貌，说话时不要手舞足蹈，要给人以稳重的感觉。
7. 就业前一定要问清雇主家庭的情况，了解服务的难易程度，例如，需要照顾老人时，要问明老人年龄、性别、生活自理情况等。
8. 一旦感觉雇主各方面情况和自己预想的情况比较吻合，就不要过多犹豫。

第一单元 家庭礼仪

家庭服务员到雇主家中，常常会遇到待人接物的事情，学习并掌握一些家庭礼仪，不仅能提高自身的修养，让雇主享受到优质的服务，还能得到雇主的尊重。作为家庭服务员，应当做到：

遵纪守法，讲文明，讲礼貌，维护社会公法；

自尊、自爱、自立、自强；

守时守信、尊老爱幼、勤奋好学、精益求精；

尊重雇主、热情和蔼、忠诚本分。

那么，家庭服务员究竟应当学习和掌握哪些家庭礼仪呢？具体来说，主要体现在仪表仪容、言谈举止和待人接物等方面，以下分别介绍。

模块一 仪表仪容

从工作性质和工作内容来看，家庭服务员的仪容仪表应该自然、简朴、整洁，既大方、得体，又便于劳动。



1. 每天都要洗脸，并擦抹护肤品来保持健康红润。
2. 要勤洗头，天天梳理，发式要精干，便于工作。
3. 女性不要浓妆艳抹，工作时间最好不化妆。需要化妆时要注意自然、淡雅，不要使用气味浓烈的化妆品。

4. 不留长指甲，不涂指甲油。

着装

1. 选择适宜季节变化和居家需要、与工作角色相适应、适合自己年龄和体型的服装、服饰，应当整洁、得体、大方，不能过分紧绷或暴露过多。

2. 穿戴整齐，不要不系扣或服装不整。

3. 要经常更换、清洗，做到卫生、清洁。

4. 根据工作中的具体任务准备辅助衣物或劳动用品。

模块二 举止得体

家庭服务员在举止方面要表现得有礼貌，不能表现出懒散状态。

站姿

1. 站立时，要自然大方，精神饱满。

2. 身体不要乱晃动。

3. 双手不要插口袋。

4. 不要双臂叉抱在胸前。

5. 不要双手或单手叉腰。

坐姿

1. 坐姿要端正、稳重，切忌东倒西歪。

2. 双膝应并拢或微微分开，双脚靠拢。

3. 与人交谈时要面对对方、神态自然、彬彬有礼，双手放

在大腿上。

4. 不要跷二郎腿或抖动腿。

5. 女士穿短裙时一定要注意双膝不能分开。



走姿

1. 步伐要稳健，自然大方，不弯腰驼背。

2. 跨步不宜太大或太小，要均匀，两臂自然前后摆动。

3. 不要乱晃，不要倒背手，不要插口袋。

4. 脚步要轻，克服内八字或外八字走路。

5. 上下楼梯时，上身要直，脚步要稳，一般不要手扶栏杆。

★小提醒

◇不要在他人面前剪指甲、抠鼻子、整理衣物、梳妆打扮等。

◇在他人面前打喷嚏、擤鼻涕、咳嗽时，应及时用纸巾或手帕捂住嘴或鼻子，面向旁侧，并向旁人说“对不起”以表示歉意。

模块三 言谈文明

家庭服务员在言谈方面要讲文明、讲礼貌，称呼得体，态度自然、亲切，意思表达完整、清晰、准确。



文明用语

一般场合下的文明语言见表 1—1。

表 1—1

一般场合下的文明语言

场合	常用语言	提示
与人见面	您早、您好、欢迎您、好久没看到您了	不受场合约束，很随意，要面带微笑，语气和蔼、亲切
告辞	再见、明天见、欢迎您再来、晚安、请留步	要有恭敬的态度，面带微笑，说话诚恳
做错了事或失礼的时候	对不起、请原谅、实在抱歉、真是过意不去、是我的错、对不起您了	有诚心认错的态度，有悔意的神态；说道歉话不会失面子，还能给人一种素质较高的感觉
探望病人，安慰他人	祝您早日康复、请您好好休息、快歇会儿吧	说话亲切，充满关怀之意，说让病人高兴的事，不说烦心事，探望病人可带水果、鲜花之类的东西
对别人的帮忙表示谢意	谢谢、非常感谢、太辛苦了、让您受累了、谢谢您的好意	说话时注视对方表示真诚的谢意，收到别人的谢意之后应回答“不必客气”或“没什么”等
商量事情	您看……好吗，能不能……	说话时态度诚恳，不说绝对话
过年、过节、过生日	新年快乐、新年好、祝您生日快乐、给您道喜、祝贺您乔迁之喜	说话要面带微笑，要真诚
请求他人帮忙	请您帮个忙、劳驾、给您添麻烦了、拜托您了、请让一下	语气要委婉、温和，语气不要生硬、不要强行命令，有尊重对方的意思



对雇主家庭成员的称呼要贴切，不要直呼其姓名，可选择的称呼方式有以下几种：

1. 一般称呼。最常见的有小姐、先生、夫人等，未婚女子

称“小姐”，已婚女子称“太太”或“夫人”。

2. 职务称呼。如王经理、吴董事长等。

3. 职业称呼。如张大夫、刘老师等。

4. 亲属称呼。如李奶奶、何叔叔等。

也可礼貌地向雇主询问：“应该怎样称呼您呢？”



交谈

1. 语言准确明了，音量、语速要适中，使对方能听清即可，切忌大声说话。

2. 表情要自然、亲切，面带微笑，目视对方眼鼻三角区，以示尊重。

3. 手势不要太多，幅度不要太大。

★小提醒

◇与人交谈时，要保持适当的距离，以免说话时唾沫溅到对方。

◇说话时尽量不要皱眉头。

模块四 礼貌待客

迎送和接待宾客是家庭服务员的一项重要工作，也是最能体现家庭服务员综合素质高低的一项工作，由于直接影响雇主家庭形象，所以往往也是雇主非常关注的家庭服务员的一项基本技能。



做好接待准备

1. 打开窗户通风换气，保持室内空气新鲜。

2. 保持房间清洁、明亮、整齐、美观。

3. 准备好接待客人的物品，如干净的拖鞋或鞋套、茶水、水果、干果等。



1. 听到门铃声或敲门声要迅速应答。

2. 问清来访人的姓名及来访目的（已预约的客人可不询问来访目的），确定安全后再开门迎客。

3. 客人到来时，要面带微笑，向客人礼貌问候，如“您好”“欢迎您”。

4. 如果客人带有雨具、遮阳伞等物品，要随手接过放置在合适的位置。

5. 客人脱外衣、摘帽时，要随手接过将其挂在衣架上。

6. 客人拿放重物时，要主动接过放好，但礼物不能主动上前去接。

★小提醒

◇一般情况下，雇主不在家时，不要单独接待来访者，应婉言告知对方下次再来，如“很不巧，张阿姨今天出去了，只能麻烦您再跑一趟了”等。

◇一般情况下，不要给不认识的人开门。

◇要明确客人来访时雇主是待客的主人，接待客人的工作，包括接待客人的习惯等，要完全听从雇主的安排。



1. 客人进房后，应请客人落座（具体如何让座，应综合考虑雇主家待客房间的环境、座位的优劣、用茶是否方便以及雇主

的习惯等)。

2. 给客人沏茶、冲咖啡或送饮料。



知识链接

沏茶的礼仪

★将洗净的盖杯摆放在客人面前，并揭开盖杯，注意盖要反扣放在桌子上。

★茶叶放在茶壶内，水开后应先放一会儿再沏茶。

★给客人倒茶时应站在客人左侧。

★第一次斟茶入杯，应先倒1/3。

★茶壶嘴不要朝向客人，茶杯把要朝向客人。

★茶水应放在客人右前方。

★如果用托盘送茶，杯应放在盘内，以齐胸高度捧进，然后将托盘放在桌子或茶几上，取出茶杯双手敬上，先宾后主，并轻声招呼“请用茶”。

3. 给客人送上准备好的食品，如点心、糖果等，放在客人左前方。

4. 招待客人用餐时，尽量不与雇主和客人一起吃饭，对他们的邀请要婉言谢绝。待客人用餐完毕，再收拾碗筷。

一般情况下，上菜顺序为：凉菜→热菜→主食→热汤→水果。

(如果同雇主和客人到外就餐，不要点菜。)

★小提醒

◇不要用吃着不方便的食品招待客人，如没剥皮的核桃、大块的西瓜等。

◇给客人递烟时应轻轻打开盒盖，将烟盒的上部朝向客人。