

普华经管职业技能培训系列

家政服务人员 技能手册

滕宝红 李建华 主编

人民邮电出版社
北京

《家政服务人员技能手册》 编读互动信息卡

亲爱的读者：

感谢您购买本书。请您详细填写本卡并邮寄或传真给我们（复印有效），以便我们能够为您提供更多的最新图书信息，并可在您向我们邮购图书时获得免收图书邮寄费的优惠。

您获得本书的途径

- | | | | | |
|----------------------------------|------|---|---|-----|
| ☐ 书店 (| 省/区 | 市 | 县 | 书店) |
| ☐ 商场 (| 省/区 | 市 | 县 | 商场) |
| ☐ 网站 (网址是 | | | | |
| ☐ 邮购 (我是向 | 邮购的) | | | |
| ☐ 其他 (请注明方式: | | | | |

哪些因素促使您购买本书 (可多选)

- | | | |
|-----------------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| ☐ 本书摆放在书店显著位置 | ☐ 封面推荐 | ☐ 书名 |
| ☐ 作者及出版社 | ☐ 封面设计及版式 | ☐ 媒体书评 |
| ☐ 前言 | ☐ 内容 | ☐ 价格 |
| ☐ 其他 (| | |

您最近三个月购买的其他经济管理类图书有

- | | | | |
|------|---|------|---|
| 1. 《 | 》 | 2. 《 | 》 |
| 3. 《 | 》 | 4. 《 | 》 |

请附阁下资料，便于我们向您提供图书信息

姓名	出生年月	文化程度
单位	职 务	联系电话
地址		
邮编	电子邮箱	

地 址：北京市崇文区龙潭路甲 3 号翔龙大厦 218 室
北京普华文化发展有限公司市场营销部

邮 编：100061

传 真：010 - 67120121

服务热线：010 - 67129879 67133495 - 818/815

网 址：<http://www.ptpress.com.cn>

博 客：<http://blog.sina.com.cn/readpuhua>

编辑信箱：puhuabook834@126.com

本书编委会

主 编：滕宝红 李建华

编 委：王春华 王 刚 刘 颖 刘 玮 刘建伟
林 静 林艺红 李昌鸿 李 东 李建华
李 莉 张 燕 张智通 张静萍 黄 明
黄 河 田 伟 田真之 陈 鹏 陈 义
陈 波 马丽平 侯福东 侯建国 邓清华
鲁跟明 路 花 安 新 周 波 佰 伟
尹 刚 罗伟钊 秦 斌 郑嫦丽 赵建学
匡仲潇 杨 春 杨 扬 高俪珍 胡萧筠
单明海

本书专家委员会

- 刘建生 中国商业史学会副会长、山西大学经济与工商管理学院院长、教授、博士生导师
- 王生平 香港公开大学特聘 MBA 导师、中国管理科学研究院特聘研究员、中国管理科学学会理事
- 安维洲 鹏程国际认证有限公司董事长、总裁、国际注册高级审核员、QMS/EMS 验证审核员
- 孙德禄 太平洋地区合作委员会兰图战略研究中心秘书长、第二至第四届中国策划大会秘书长
- 陈放 北京创意村营销策划公司董事长、国际品牌标准工程组织 (IBS10000) 中国区首席专家和专家委员会主任
- 翟鸿燊 清华大学特聘教授、演讲家、首届国际营销节获评中国最佳营销教练
- 王合成 中国管理科学研究院区域经济研究员、《中国品牌》杂志特邀品牌专家
- 罗伟钊 中国工商管理研究院执行院长、中国生产力学会策划委员会专家
- 李德伟 中国当代名人协会秘书长、国家职业资格标准及相关培训鉴定体系评审专家
- 黄鹏人 中国人力资源十大风云人物、上海鹏人酒店管理公司总经理
- 李建华 CETITT 企业行政管理项目办公室主任、中国职业经理人专家评审委员会评审专家
- 高俪珍 新疆商业职业技能鉴定中心副主任、中国商业联合会培训认证专家
- 王学文 黑龙江省教育厅指定高校青年教师培训师、哈尔滨师范大学教育科学院教授、博士生导师
- 朱其俊 合肥工业大学管理学院教授
- 钱海燕 安徽大学经济学院教授、安徽财政科学研究所特邀研究员、安徽省会计学会理事、安徽省中青年财政理论研究会理事
- 丁兴良 中国市场学会常务理事、中欧国际工商管理学院 EMBA
- 陈胜 澳大利亚蓝山酒店管理学院特聘教授、IHIA 国际健康产业协会中国分会副会长、IHIA 国际高级酒店管理师

前言

全球金融风暴的袭击，让珠三角地区和东南沿海地区的一些企业进入“寒冬”，用工市场的萎缩，导致越来越多的进城务工人员加入到寻找工作的大军。部分进城务工人员失去工作，看似根源在金融危机，然而这和进城务工人员自身缺乏劳动技能也不无关系。改革开放三十多年过去了，很多企业在产业结构、设备门类、资本组成和营销方式等方面都发生了翻天覆地的变化，而部分进城务工人员就其职业技能而言，并没有发生质的飞跃。大部分进城务工人员只是中学毕业，有的甚至只是小学毕业，这些都决定了他们应对外来风险的能力不高。另外，由于相关部门一直疏于对他们的就业培训，所以危机一来，首当其冲的受影响者自然就是他们。

那么作为进城务工人员，面对如此严峻的就业形势，该如何圆自己的“就业梦”呢？

一般而言，农村青年身强体壮，做一些不需要太多文化知识、太多技术含量的工作似乎更容易些。例如，大家都认为做一名家政服务员就很容易。家政服务员在目前通俗的叫法是保姆、月嫂、护理员等，在人们的习惯思维里，做饭、带孩子、搞卫生是非常简单的事，所有人都会做。然而，请家政服务员的雇主们却常常抱怨即使出高价也请不到称心的。这是因为许多家政服务员并没有接受过培训，不具备实际的操作技能，只会做一些简单的家务活，而这远远达不到雇主的要求。

所以，想要干好家政服务这一行，想要提升自己的工资水平，就必须掌握扎实的基础知识和操作技能。《家政服务人员技

能手册》一书从家政服务人员的工作职责及从业所需的能力、素质要求等入手，首先介绍了一名家政服务人员必须掌握的基础知识，如择业前的准备工作、职业生活习惯、家政服务员日常礼仪等，然后深入浅出地阐述了家政服务中的各项工作技能及注意事项，如居家清洁卫生、衣物清洗、商品采购、食品烹调、家用电器的使用与保养、家庭保健护理、孕产妇照料、婴幼儿照料、老人护理、病人护理等。希望广大家政服务从业人员在阅读本书后能快速学以致用，迅速适应工作，并在工作中不断完善和充实自己。

《家政服务人员技能手册》一书简明实用、通俗易懂，不仅可作为各家政公司、培训机构对家政服务人员培训的教材，也可作为进城务工青年学习或从事家政服务这一行业的参考指导用书。

目 录

第一章 导读	1
一、学习指导流程	1
二、求职应聘指导	2
第二章 岗位描述	5
第一节 家政服务员工作职责	6
一、家政服务的主要内容	6
二、家政服务员的分类	8
第二节 家政服务员任职要求	9
一、要做家政先过技能关	9
二、涉外保姆需要掌握的知识技能	11
第三节 家政服务员工作细节	11
一、严守工作守则	11
二、不同雇主不同服务方法	13
三、做错事要会道歉	14
第三章 基础知识	17
第一节 择业前的准备工作	18
一、资料准备	18
二、形象准备	19
三、心理准备	19
四、面试准备	20
五、学会选择雇主	21
六、择业的注意事项	22

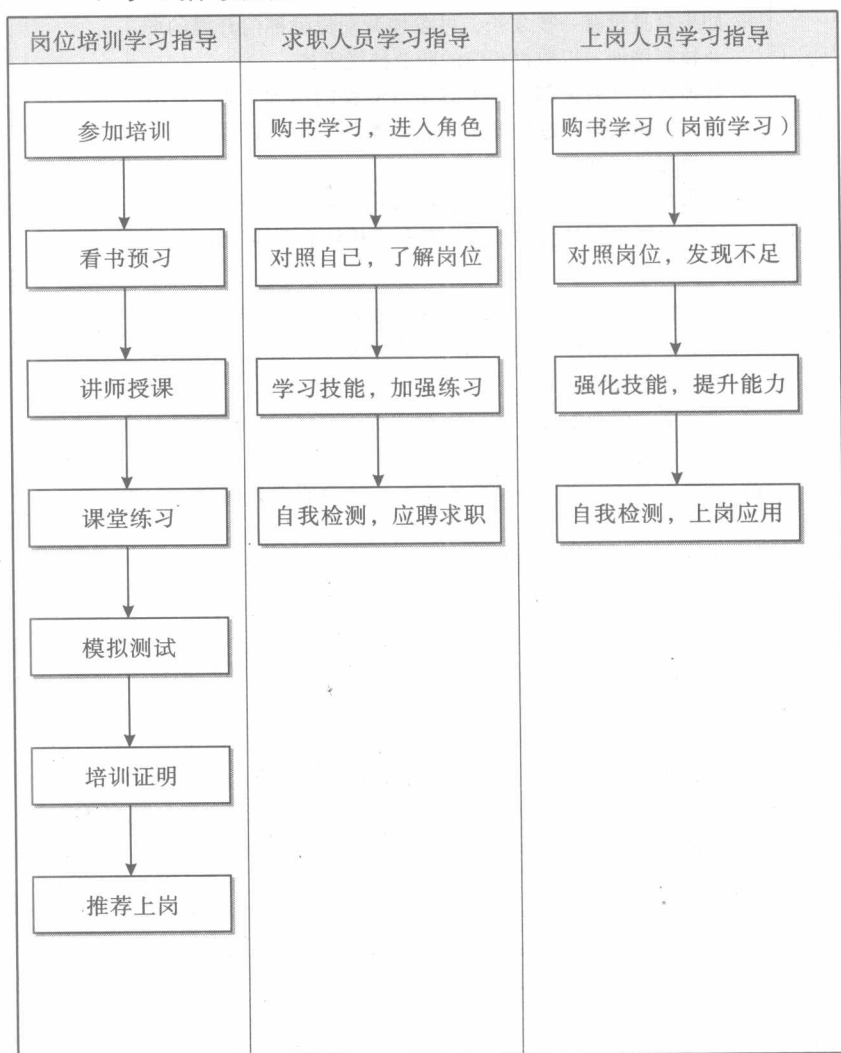
第二节 职业生活习惯	24
一、作息起居要有规律	24
二、职业饮食要求	25
三、个人衣着要与职业相符	28
四、私人空间要与家庭氛围融合	29
五、避免不良习惯	29
第三节 家政服务员的日常礼仪	30
一、日常礼貌用语	30
二、接待客人的礼仪	31
三、手持或递接物品礼仪	32
四、接打电话的礼仪	34
第四章 日常家务操持技能	35
第一节 居家清洁卫生	36
一、居室清洁的基本要求	36
二、擦拭家具及用品	36
三、地面的清洁	39
四、卫生间的清洁	42
五、厨房的清洁	43
六、窗帘的清洗	46
七、家居消毒工作	47
第二节 衣物清洗	48
一、如何正确地洗衣	48
二、衣物污渍清除	52
三、晾晒衣物	58
四、保管和收藏衣物	59
五、熨烫各种衣物	61
第三节 商品采购	65

一、采购的基本常识	65
二、记账	67
三、食材的采购	67
第四节 食品烹调	72
一、原料的初加工	72
二、烹调的基本技术	78
三、热菜的烹调方法	83
四、凉菜的制作方法	86
第五节 家用电器的使用与清洁	87
一、电视机的使用与清洁	87
二、空调的使用与清洁	88
三、电冰箱的使用与清洁	90
四、热水器的使用与清洁	91
五、抽油烟机的使用与清洁	93
六、电饭锅的使用与清洁	94
七、微波炉的使用与清洁	95
八、洗衣机的使用与清洁	96
第五章 家庭保健护理	99
第一节 孕产妇照料	100
一、孕期妇女该如何护理	100
二、月子期间产妇的护理	101
第二节 婴幼儿照料	103
一、给婴幼儿喂奶、喂水	103
二、婴幼儿辅食添加	105
三、如何给婴幼儿洗澡	109
四、如何给婴幼儿穿、脱衣服	110
五、如何抱、领婴幼儿	111

六、如何给婴幼儿换洗尿布	112
七、如何培养婴幼儿大小便习惯	114
八、新生儿疾病的护理	116
九、必须知道的宝宝急救法	119
第三节 老人护理	120
一、护理老人的基本要求	120
二、老人饮食照料	121
三、照顾老人休息	124
四、陪伴老人进行户外运动	125
五、照顾老人洗澡	127
六、陪伴老人就医	128
七、照顾老人服药	129
八、如何护理卧床老人	130
九、如何护理痴呆老人	131
第四节 病人护理	133
一、病人护理的基本事项	133
二、如何实施家庭急救	134
附录 测试题与求职指导	137
一、技能测试	137
二、求职黄页	139
参考文献	147

第一章 导读

一、学习指导流程



二、求职应聘指导

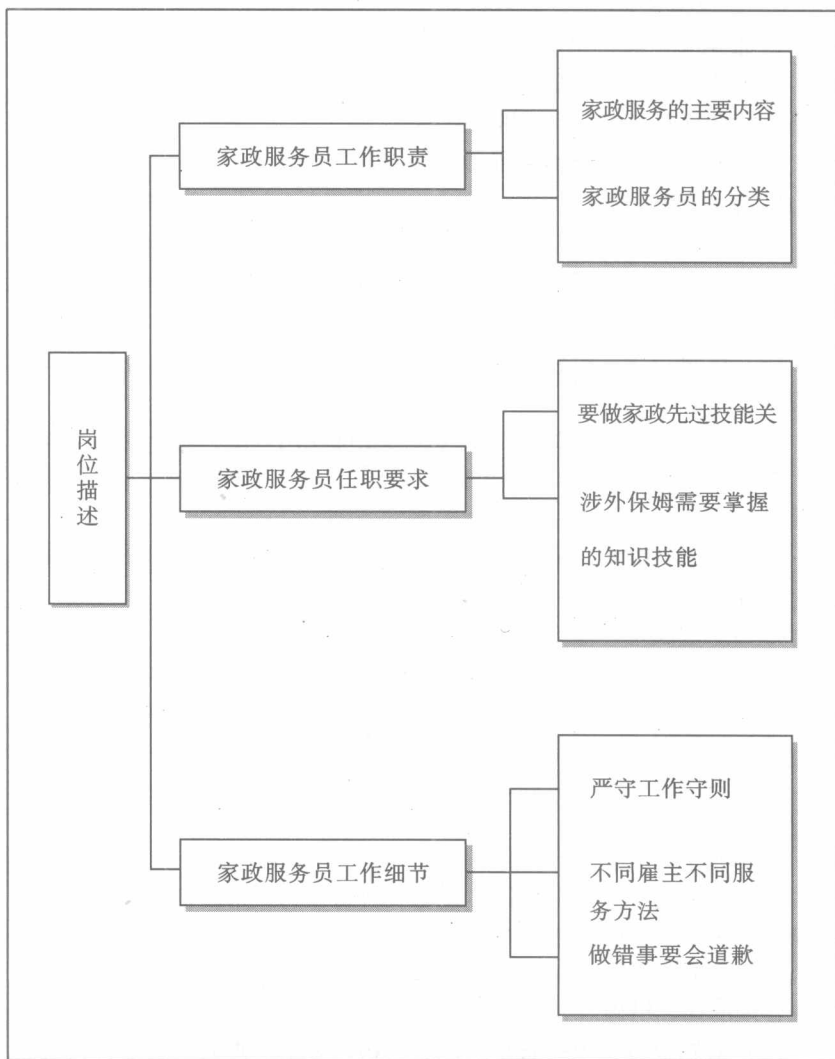
项目	内容	备注
受训学习	※ 进城务工人员在接受参加培训前, 首先应进行市场分析, 根据自身实际选择就业前景较好的工种 ※ 如果自身没有一技之长, 可参加劳动保障部门开展的职业技能培训, 以取得相应的职业技能资格 ※ 各地政府和有关部门都有许多针对性的培训工程, 并有许多优惠政策, 进城务工人员在参加培训时, 可以对相关情况进行详细了解 ※ 如果自己已有一技之长, 最好取得相应的职业资格证书, 这样更能得到社会的认可, 有利于找到适合的工作	
求职捷径	※ 根据自身的求职意向, 上相关网站浏览用工信息 ※ 到所在城市的劳动保障部门和人才交流中心去, 那里有大量的用工信息 ※ 找当地的劳动中介市场(机构)或人事部门主管的职业介绍机构介绍就业 ※ 由社会团体、街道、社区等举办的社会职业介绍机构介绍就业 ※ 通过工友、亲戚、朋友、老乡或熟人介绍工作 ※ 通过报纸、电台等媒体了解用工信息	
陷阱规避	※ 不要轻信招聘广告和招工信息上的承诺, 要注意辨别信息的真假 ※ 找工作要到正规的职业介绍机构, 避免上当受骗。到职业介绍机构求职, 首先应查看该机构是否有劳动保障部门颁发的《职业介绍许可证》。 ※ 接到用人单位的录用通知后, 要到该单位进行实地考察 ※ 即使工作是由亲朋好友介绍的, 也要增强维护自身合法权益的意识, 防止被骗	

(续表)

项目	内容	备注
找工作技巧	※ 薪酬待遇应合理。若工资待遇要求过高,会使企业成本上升,从而减少用工数量 ※ 不要频繁跳槽。找到工作后,不要频繁跳槽,认真学好岗位职业技能知识,不断提升自身水平 ※ 学会适应环境。无论从事什么样的工作,都应该是人去适应环境,而不是让环境适应人	
权益维护	※ 签订合同。如果与用人单位达成就业意向,一定要签订劳动合同。合同中须注明劳动合同期限、工作内容、劳动报酬、违反劳动合同的责任等内容。劳动合同可以协商约定试用期,但一般试用期不得超过6个月,而且试用期也包括在劳动合同期限内 ※ 加班工资。正常工作日延长工作时间的,用人单位须支付不低于劳动者工资 150% 的工资报酬;休息日安排加班的,用人单位须支付不低于劳动者工资 200% 的工资报酬;法定带薪休假节日安排加班的,用人单位须支付不低于劳动者工资 300% 的工资报酬	

第二章 岗位描述

【章前导读】



第一节 家政服务员工作职责

一、家政服务的主要内容

(一) 制作家庭餐

1. 根据雇主口味制定食谱，做好一日三餐的烹饪工作。
2. 根据家庭成员，如幼儿、老人、孕妇及患有不同疾病的人的个别需要，针对营养需求为他们搭配食物。
3. 用餐完毕及时清洁整理厨房和炊具、餐具。

(二) 家居保洁

1. 厨房卫生

(1) 食品卫生：针对各种食物的不同清洗方法，严格按照要求操作，准确鉴别变质食品。

(2) 炊具卫生：对各种炊具可能沾染的污垢、油垢、烟垢进行有效的清除。

(3) 燃气操作：了解各种燃气灶的正确使用方法，防止燃气泄漏。

(4) 下水道去味：保持下水道清洁卫生，清除异味，保证下水畅通。

(5) 纱窗、墙面：掌握纱窗和瓷砖墙面上沾染污垢、油垢的清除方法，保持洁净卫生。

2. 居室卫生

(1) 居室除味：保证室内空气流通，消除香烟、垃圾、鞋袜、油漆、霉变等产生的异味。

(2) 居室防虫：驱除蚊蝇、蟑螂、蚂蚁及老鼠。

(3) 居室清洁：针对卧室、客厅及卫生间等不同环境，进行正确的清洁工作。

3. 衣物卫生

(1) 衣物洗涤：针对不同质地的衣料纺织物，采用正确的方法进行洗涤，掌握清除各种污迹的方法。

(2) 衣物保养：对毛纺织物、丝绸、棉布、皮革等不同材料的衣物采取合理的保养措施。

(3) 衣物熨烫：根据衣物质地、材料，采用正确的方法进行熨烫。

(4) 内衣洗涤：了解内衣的存放、洗涤要求。

(5) 其他用品：了解各种材料制作的领带、鞋袜、手套、帽子和皮衣的清洗和保养方法。

4. 家居设施的清洗与保养

(1) 地毯、地板、地砖和大理石的清洗与去垢。

(2) 墙面、瓷砖、壁纸和大理石的清洗与去污。

(3) 窗帘和床上用品的清洁与保养。

(4) 沙发、木制或其他材料家具的清洁与保养。

(5) 灯具和门窗的清洁与保养。

(三) 采购日用百货

帮助雇主采购一些生活日用品，如烟、茶、糖、饮料、洗衣粉、洗洁精、洗发水等。

(四) 看护孩子、照顾老人

1. 看护孩子

(1) 保证孩子人身安全。

(2) 婴幼儿食品的制作及人工喂食。

(3) 婴幼儿患病期间的看护。

(4) 对学前儿童进行看护，照顾儿童的饮食、睡眠、玩耍等。

(5) 接孩子上下学，保证其饮食质量并督促其按时完成家庭作业。

2. 照顾老人

(1) 保证老人人身安全。

(2) 照顾老人的锻炼和起居，安排他们的饮食。

(3) 帮助老人打理日常生活、洗漱卫生。

(4) 护理生活不能自理的老人。

(5) 护理患病老人，帮助他们服药和进行适量活动。

(五) 护理孕、产妇及新生儿

1. 护理孕妇

(1) 根据孕妇的饮食需要，制作合适的孕妇餐，做好孕妇的饮食营养护理。

(2) 护理孕妇洗浴。

(3) 预防、护理孕妇的常见症状和疾病。

(4) 帮助孕妇正确用药。