



建设社会主义新农村
新农民书架

家政服务员

胡桂清



贵州出版集团
GUIZHOU PUBLISHING GROUP



贵州科技出版社

家政服务员

胡桂清

贵州科技出版社

贵阳

图书在版编目(CIP)数据

家政服务员 / 胡桂清. — 贵阳: 贵州科技出版社,
2007. 4

(建设社会主义新农村·新农民书架)

ISBN 978 - 7 - 80662 - 661 - 0

I. 家... II. 胡... III. 家政学—基本知识
IV. TS976. 7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 039568 号

出 版	贵州出版集团 贵州科技出版社
发 行	
地 址	贵阳市中华北路 289 号 邮政编码 550004
经 销	贵州省新华书店
印 刷	贵州新华印刷二厂
开 本	787mm × 1092mm 1/32
字 数	125 千字
印 张	6.75
版 次	2007 年 4 月第 1 版 第 1 次印刷
定 价	9.40 元

序

王富玉

建设社会主义新农村,是我们党在深刻分析当前国际国内形势,全面把握我国经济社会发展阶段性特征的基础上,从党和国家事业发展的全局出发确定的一项重大历史任务,是全面建设小康社会的重点任务,是保持国民经济平稳较快发展的持久动力,是构建社会主义和谐社会的重要基础。我省城镇化率只有23%,农村人口达2900多万,“三农”工作是全省工作的重点,扶贫开发是“三农”工作的重中之重。从全局看,实现贵州经济社会又快又好发展,关键在农村,重点在农村,难点也在农村。没有农村的小康,就没有全省的小康;没有农村的历史性跨越,就没有全省的历史性跨越;没有农村的现代化,就没有全省的现代化。

建设社会主义新农村,总的要求是:“生产发展、生活宽裕、乡风文明、村容整洁、管理民主。”这20个字内容极其丰富,内涵十分深刻,涉及经济建设、政治建设、文化建设、社会建设和党的建设等各个方面,包括繁荣、富裕、民主、文明、和谐等内容。它们之间相互促进、相得益彰,缺一不可。实现这一要求,一是产业发展要形成新格局,这

是建设社会主义新农村的首要任务。二是农民生活要实现新提高,这是建设社会主义新农村的根本目的。三是乡风民俗要倡导新风尚,这是建设社会主义新农村的重要内容。四是乡村面貌要呈现新变化,这是建设社会主义新农村的关键环节。五是乡村治理要健全新机制,这是建设社会主义新农村的有力保障。

建设社会主义新农村,农民是主体。“三农”问题的核心是农民,农民问题的要害是素质。培育“有文化、懂技术、会管理”的新型农民,既是社会主义新农村建设的主要任务,也是建设社会主义新农村的主要目标。发展现代农业,即坚持用现代发展理念指导农业,坚持用现代物质条件装备农业,坚持用现代科学技术改造农业,坚持用现代经营形式发展农业,都离不开教育和引导农民,提高农民的科学文化素质。

适应于社会主义新农村建设的新要求,适应于我省农业农村经济发展的新形势,针对真正面向农民的图书太少的实际,贵州出版集团在国家新闻出版总署的肯定和支持下,在有关专家学者的通力合作下策划编辑《建设社会主义新农村·新农民书架》大型“三农”丛书,这是贵州出版界服务“三农”的新举措。这套丛书包括经济、财税、管理等经济知识,党和国家的方针政策、法律法规等政治知识,农林牧副渔等农业科技知识,农村道德、生活方式等文化教育知识,体育保健、卫生常识等体育卫生知识,农业适用技术、农村劳动力转移等综合技能培训知

识,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、便于操作的农业科技知识、政策法规及生活常识,以满足广大农民朋友学习生产技能、学习新知识、适应新的生活方式、融入城市文明的需要,是对农民进行培训的好教材。

我们深信,这套丛书的出版对于提高农民科技文化素质,激发农村内部活力,激发农民群众建设新农村的热情和干劲,让农民群众真正认识到新农村建设是自己的事业,使新农村建设的过程成为广大农民群众提高素质、改善生活、实现价值的过程,都必将发挥重要作用,产生积极深远影响。希望贵州出版界在今后的“三农”图书编辑出版中,继续贯彻“让农民买得起,读得懂,用得上;一看就懂,一学就会,一用就灵”的宗旨,力求在图书的内容与形式上创新,力求在服务“三农”的方式上创新,为广大农民群众致富奔小康肩负起应尽的职责,为推进我省社会主义新农村建设做出更大的贡献。希望广大基层干部和农民群众以这套图书为教材,结合本地实际认真研读,不断提高思想道德水平、政策理论水平和科学文化素质,把建设社会主义新农村的各项工作落到实处,推进农业农村经济发展。

目 录

一、家庭礼仪	(1)
(一)言谈举止	(1)
(二)仪表仪容	(17)
(三)生活习俗	(21)
二、操持家务	(27)
(一)制作家庭餐	(27)
(二)家居保洁	(68)
(三)衣物的洗涤、晾晒与摆放	(82)
(四)家用电器及燃气具的使用	(88)
(五)采买与记账	(109)
(六)一般家庭膳食计划	(113)
三、看护婴幼儿	(116)
(一)饮食料理	(116)
(二)起居护理	(127)
(三)婴幼儿异常情况的发现与应对	(145)

四、照料老人	(150)
(一) 饮食料理	(150)
(二) 起居护理	(153)
(三) 老人异常情况的发现与应对	(157)
五、看护病人	(164)
(一) 制作病人饮食	(164)
(二) 起居护理	(167)
(三) 病情异常的发现与应对	(177)
六、孕、产妇护理	(194)
(一) 孕妇护理	(194)
(二) 产妇护理	(201)

一、家庭礼仪

(一) 言谈举止

1. 接待来客

(1) 接待方法

接待来访的客人是家政服务员工作中最常见的一项内容。如来客从踏进家门,就受到热情接待,则既密切了雇主与宾客之间的关系,也体现了家政服务员待人接物、言谈举止的良好形象。

① 接待准备

a. 布置接待环境。家庭中接待客人的地方是一户家庭对外的窗口,要尽量把接待客人的房间布置得清洁、明亮、整齐、美观,营造良好的待客环境,要备有方便主宾交谈的沙发、椅凳和放置茶水的桌子或茶几,让客人一进门就感到家庭的洁净和温馨。如果没有专门的接待房间,也应该布置一个清洁明亮的角落,使客人能立即落座、从容交谈。在接待环境中,还应注意房间的空气应清新,温度要适宜,不要让客人一进门就感到屋内空气污浊或过冷过热。在窗台或者屋角摆些盆景花卉,可以使环境显得有生机。

b. 准备接待物品。为了方便客人进房后有放外衣的地方,最好备有衣帽架或衣帽钩。若需客人换鞋,应随时准备好干净的拖鞋。招待客人的茶壶、茶杯、茶叶、烟灰缸等要随时准备好,有时还要根据雇主的要求准备水果、小吃等。

c. 做好心理准备。接待客人还要做好心理准备,要从心理上尊重宾客,善待宾客,待人接物热情开朗、有礼节、和蔼可亲,不要让客人一进门就感到你不欢迎,从而对你自己及雇主家都留下“拒客”的不良印象。

尊重宾客还要注意自己的服饰仪表,让客人感到主人家确实做好各项准备,欢迎自己。

②接待工作

a. 开门。当听到门铃声或敲门声,要迅速应答,放下手头的工作,做好开门的准备。在开门前,通常要先问清来访人姓名、被访人姓名、和被访者的关系,然后,再去开门迎客。如果询问清楚来访者并不认识雇主,或仅是上门做推销的,或雇主事先未交待,则不要开门,更不用接待。若是曾经来过雇主家的客人,但主人不在家,则可以很客气地告诉他雇主现在不在,何时能回来,待雇主回家后再请光临或帮对方记下留言。

b. 问候和迎客。在开启大门后,要以亲切的态度、微笑的面容先向客人礼貌问候,如“您好”、“欢迎您”,如图 1-1 所示。对认识的客人也可以直接称呼,如“张先生,您早”;“李阿姨,欢迎您”。如果有不认识的人,可先

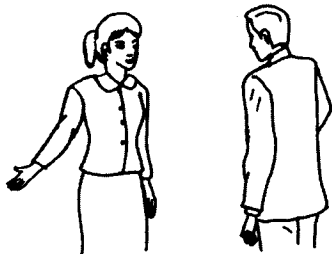


图 1-1 “您好！欢迎您！”

问明对方尊姓，然后立刻称呼和问候，并向雇主禀报。一般情况下不必与客人握手，如果客人把手伸过来，你要顺其自然随之一握，并请客人快进屋。如客人需

要脱外衣、放雨伞、换拖鞋，应主动帮助照应、拿挂，使客人有宾至如归的感觉（如图 1-2 所示）。如果家中有小孩子，也要嘱咐孩子向客人问好。如果客人手中有重物，招呼过后，应接过重物帮助放好。如果客人手中提的是礼物，不能主动上前接过。



图 1-2 帮助客人脱挂外衣

c. 招待。在请进让座接待中，要同时有“请、让”的接待语言和相应的手势，并立即请客人落座。当然要根据实际情况选择座位较好的沙发、椅子。客人来到后，你唯一的任务就是满足客人的需要，不要把客人冷落一旁，要使他感到你处处为他考虑。客人落座后，应担

负起招待的任务,首先应端茶递水,这是一般家庭的习惯。沏茶倒水时,如有可能,可以提出几种饮品请客人选择。首次沏茶入杯不要倒得太满,通常七分满即可。送茶时最好使用托盘,将杯放入托盘内,以齐胸的高度捧进,先将托盘放在桌上,再取出茶杯,双手敬上,先宾后主,并轻声招呼:“请用茶!”注意要将茶杯放在安全的地方,有杯耳的茶杯要把杯耳朝着客人。如需要将茶壶放置在桌上,应将茶壶嘴对外而不能对人。退出时,通常手持托盘,面对客人倒退几步,再转身背对客人静静退出。如果送茶时房门已关,应先敲门,然后说声“对不起”,再进屋。若客人停留时间较长,应主动为客人续水。续水时,要将茶杯拿离茶桌,以免倒在桌上或弄脏客人衣服。别人谈话时,尽量不要在屋里走动、干零活。在接待过程中,还可以根据雇主的指示为客人送上些水果、小吃等。如果客人带着孩子,应给小孩取一些糖果和玩具,并可以让雇主家的孩子与客人的孩子一起玩耍。如果雇主会客带着小孩不方便时,你可请示雇主:“您若没有什么事,我可以带孩子到别处玩,以免妨碍您;若有事,您可以随时叫我。”当得到主人的同意后,应对客人礼貌示意,随后带孩子去别处玩耍。快到用餐时间,应先请示雇主是否要备餐。请示时,要将雇主请到别处再问,并要了解清楚饭菜的特点和丰盛程度,切忌当着客人的面做上述请示。若需要备餐,应主动按要求准备饭菜。如有条件,饭后应准备些水果,洗净或剥皮后放在客厅的茶桌上供客

人享用。总之,对客人要以礼相待,周到热情,说话温和专注,做事落落大方,给客人一种亲切感,切不可不冷不热,躲在一旁。对于客人要求办的事,如果条件允许应尽量去办;条件不允许,要向客人讲清楚原由,得到客人的理解。

d. 送客。如客人提出告辞时,家政服务员要等客人起身后再随主人相送,切忌没等客人起身,先于客人起立相送,这是很不礼貌的。“出迎三步,身送七步”是迎送宾客最基本的礼仪。因此,每次待客结束,都要以将“再次见面”的心情来恭送对方回去。通常当客人起身告辞时,家政服务员应主动为客人取下衣帽,帮他穿上,同时选择最合适的言词送别,如“希望下次再来”等礼貌用语。如果客人刚走出,就“砰”的一声关上门是很不礼貌的。尤其对初次来访的客人更应热情、周到、细致些。当客人带着较多或较重的物品时,应帮客人代提重物,并按照引导宾客的礼节送客。通常送客可考虑一般住户送到大门口,高层住户送到电梯口。与客人在门口、电梯口或汽车旁告别时,要目送客人上车或离开,要以恭敬真诚的态度,笑容可掬的表情鞠躬或挥手致意,不要急于返回,应待客人从视线中消失后,或电梯门关闭后,或车开离移出视线后才可结束告别。

(2) 相关知识

①礼仪、礼貌和礼节

接待工作的好坏主要体现在接待礼仪上。礼仪泛指

人们在社会交往活动中应共同遵守的行为规范和准则。它可以通过人们的礼貌、礼节、仪式、仪表等体现。在家庭接待工作中,应有的礼貌和相关的礼节很重要。礼貌是人们在交往中相互表示敬重和友好的行为,在待人接物时表现尤为明显。礼节是人们在生活中,特别是在迎送往来中,表示致意、问候、祝愿等的惯用形式。在接待中就包括有见面礼节、迎客礼节、家庭招待客人的惯用礼节、送客礼节等。礼节是礼貌的具体表现。礼貌、礼节之间是相互联系、相互制约、相辅相成的。有礼貌而不懂礼节,容易失礼。有时我们会看到某人对他人有恭敬、谦虚之心,但在与人交往时却显得手足无措,或因礼节不周,搞得尴尬;有时也会看到有人在交往中很懂礼节,但在施礼时却缺乏诚意,这些都是因为没有将两者很好地结合起来。礼貌、礼节必须是发自内心的,是内在素质与外在表现的协调统一。

②仪表

个人的仪表、仪态也是讲究礼仪的重要方面,同样体现一个人的素质和修养。仪表指人的外表,包括人的容貌、服饰、姿态及个人卫生等方面。它反映了一个人的精神面貌。在接待工作中,家政服务员的面容、头发、手、指甲的清洁卫生,服装穿戴得洁净整齐,个人的姿态、举止、动作的从容大方、彬彬有礼都非常重要,既反映出对宾客的尊重,又体现了家政服务员的良好形象。

③美化居室常识

家庭环境的布置和美化对来访客人的心态影响很大,客人来到一间整洁美观的房间,会心情舒畅,愿意与主人交往。如若客人一进门见到杂物乱扔,连个下脚的地方都没有,座位上堆满东西,难以落座,桌上摆满书报,放不下一杯茶水,那他就会感到很不舒服。接待房间或客厅的布置主要要求是清洁、整齐、美观,家政服务员要努力提高自己的审美观,让房间在温馨的气氛中,体现雇主的职业、兴趣、爱好。室内的光线也很重要,照度不足,会引起视觉疲劳。接待房间的空气要清新,温度要适宜,这些都能对改善接待效果起很大的作用。

(3) 注意事项

①家中随时会有宾客来访,要随时准备好接待客人的环境和物品。例如,接待客人用的茶具和烟缸,通常应在每次用后立即清洗干净,千万不要在客人来临后看到用过的留有茶锈的茶杯和装满烟灰的烟缸等有不洁痕迹的用品。

②无论是何时来客,无论是找谁的客人,家政服务员都要热情接待,周到服务,应杜绝“冷、硬、顶”的现象及“门难进、脸难看、话难听”的仪表举止。

2. 姿态行为

(1) 得体的姿态、举止

通常姿态包括四肢动作举止及坐姿、立姿、蹲姿、睡姿、俯姿、行姿等,文明的姿态举止才能树立良好的自我形象。由于从事家政服务的人员绝大多数为女性,所以,

此处主要介绍女性家政服务员应有的姿态、举止。

①站姿

直立站好，双腿并拢或分开不过肩宽，挺胸收腹，腰背挺拔，使头、颈、腰成一直线，切忌站得东倒西歪，驼背凸肚，左右晃动，含胸撅臀。站时两肩要放松，稍向下压，双臂自然下垂，抬头平视，微收下颌，切忌探头斜肩，缩脖耸肩。站立时，可以双手相握，放在前面，不要抱在胸前或叉腰。与人谈话时，不要扭动身子，东张西望，也不要斜靠门框和墙边。

②坐姿

落座要“轻稳”，从容地走到座位前，再转身落座。穿裙装时要用手拢一下裙子，并注意双膝并拢，体现庄重，切忌落座风风火火，双腿大开。坐下后要上身挺直，不要东倒西晃，前倾后仰。与人交谈时要抬起头，面向对方，神态自然，彬彬有礼，双手可以互叠放在大腿上，不要翘腿、抖动和做一些不雅的小动作。坐的时间长，可以更换一下坐姿，如两脚交叉，前后小腿分开，侧身坐等，但一定要注意双膝不分开。

③走姿

走路时头正颈直，挺胸收腹，重心稍靠前，脚的移动应该彼此平行，跨步不宜太大，两臂自然前后摆动，不要弯腰驼背，晃肩摇头或两边扭胯。手腕不要离开身体，手掌向着体内，以身体为中心适度前后摇摆。脚步要轻快有节奏，不要拖拖拉拉或外撇内拐，脚跟落在一条直线

上。若有背包或手提袋,要背好或提好,不要夹在腋下,也不要甩来甩去。

④举止、动作

举止、动作恭敬优雅,大方得体。如“请进”、“请坐”的手势做得舒展大方,“敬茶续水”的动作恭敬从容,在他人面前,不做过激、奇特怪异或有害自我形象的动作。

⑤公共场所中的行为

在行为举止中还要讲究公共道德,无论行路、乘车,逛商店、公园;还是在影剧院、医院都要自觉维护公共秩序、公共设施、公共卫生、公共安全,为创建整个社会的精神文明贡献力量。

(2)相关知识

姿态、举止是一种不说话的“语言”,通常也叫体态语。它反映了一个人的素质、受教育的水平及能被人信任的程度。有的人尽管相貌一般,甚至有生理缺陷,但举止端庄文雅,落落大方,也能给人良好深刻的印象,获得好感。有的人相貌较好,打扮得也漂亮,却毫无顾忌地在他人面前做抠鼻孔、剔牙缝等不雅动作,这样做会“污染”他人视觉,从而让别人觉得其缺乏教养,甚至使人感到厌恶。所以说,一个人的姿态、举止是其才华和修养的重要外在表现,是其个人魅力的重要方面,恰到好处的姿态、举止能够帮助一个人走向成功。因此,家政服务员要加强文化知识的学习,提高道德品质的修养,时刻注意自己的姿态形象,养成良好的行为习惯。