



职业技能培训系列

# 家庭 服务员

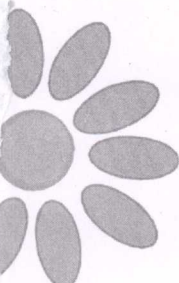
主编 杨晓琳



Jiating  
Fuwuyuan



西南财经大学出版社



职业技能培训系列

# 家庭 服务员



主 编 杨晓琳  
副主编 张 强 陈星宇 张 旭  
雷晓燕 梁 俊 阮 成  
陈海霞 张扬洋

西南财经大学出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

家庭服务员/杨晓琳主编. —成都:西南财经大学出版社, 2007. 9

ISBN 978 - 7 - 81088 - 816 - 5

I. 家… II. 杨… 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(2007)第 117227 号

## 家庭服务员

主编:杨晓琳

责任编辑:李霞湘

装帧设计:杨红鹰

责任印制:王 艳

|       |                                                                            |
|-------|----------------------------------------------------------------------------|
| 出版发行: | 西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)                                                 |
| 网 址:  | <a href="http://www.xcpress.net">http://www.xcpress.net</a>                |
| 电子邮件: | <a href="mailto:xcpress@mail.sc.cninfo.net">xcpress@mail.sc.cninfo.net</a> |
| 邮政编码: | 610074                                                                     |
| 电 话:  | 028 - 87353785 87352368                                                    |
| 印 刷:  | 郫县犀浦印刷厂                                                                    |
| 成品尺寸: | 148mm × 210mm                                                              |
| 印 张:  | 5.75                                                                       |
| 字 数:  | 120 千字                                                                     |
| 版 次:  | 2007 年 9 月第 1 版                                                            |
| 印 次:  | 2007 年 9 月第 1 次印刷                                                          |
| 印 数:  | 1—3000 册                                                                   |
| 书 号:  | ISBN 978 - 7 - 81088 - 816 - 5                                             |
| 定 价:  | 9.80 元                                                                     |

1. 如有印刷、装订等差错,可向本社营销部调换。
2. 版权所有,翻印必究。

# 前言

随着市场经济在我国的确立,竞争已逐步渗透到社会经济生活的各个领域,“下岗”对中国人民来说已不那么陌生。下岗职工的再就业问题也已成为整个社会普遍关注的焦点、热点和难点,它不仅关系到我国人民的家庭生活,而且关系到我国的经济发展和社会稳定。党中央、国务院对下岗职工再就业和安排好困难群众生活一直十分重视,先后出台了一系列政策措施,明确要求把妥善安置下岗职工、实施再就业工程和解决好困难群众基本生活作为头等大事来抓。

做好下岗职工再就业工作,一方面,要通过促进经济发展,来增加就业岗位和就业机会,另一方面,要加强再就业培训,树立适应市场经济要求的就业观念,提高下岗职工的就业能力。正是基于以上的认识,参阅了国内外有关专家的最新成果,我们编写了这本教材,旨在提高再就业人员的素质和专业知识水平,为提高下岗职工职业技能与综合素质提供一个快速培训工具。

本书共有5章,内容包括:家庭服务基本知识,家务技艺,家庭护理,家庭安全与防范,风俗情趣。

本书可作为职业学校培训、在职培训教材及自学用书。

本书由西南财经大学杨晓琳主编,张强、陈星宇、张旭、



作为一种培训教材,本书力求做到删繁就简,介绍知识,阐释道理,结合实例,突出实战性、可操作性,使读者一看就懂,一学就会,力求把需要就业的人员培养成为有良好职业道德、有一定专业知识和生产技能的劳动者。

由于编写时间仓促和缺乏经验，教材尚有许多不足之处，请读者多提意见、批评，以便再版时补充、修订，使其日趋完善。

编者：王德胜

安阳县属河工职训学校建校图，党中央、国务院2007年8月批准，新郑黄陂区第一台出访决，属重公直一亩生众籍贫困民耕

# 目 录

## 第一章 家庭服务基本知识

- 第一节 家庭服务培训的重要意义 1
- 第二节 家庭服务的内容和学习方法 2
- 第三节 家庭服务员的职业道德和修养 6
- 第四节 家庭服务员的礼仪规范 10
- 复习题 14

## 第二章 家务技艺

- 第一节 居室美化与保洁 15
- 第二节 家庭饮食卫生 27
- 第三节 家常菜肴与主食的加工制作 35
- 第四节 服装洗烫与保养技术 54
- 第五节 家庭采购 66
- 复习题 75

## 第三章 家庭护理

- 第一节 老年人家庭护理 76
- 第二节 孕产妇的保健和护理 88
- 第三节 婴幼儿的保健护理和喂养事项 91

#### 第四节 常见疾病及其护理 101

#### 复习题 109

## 录 目

### 第四章 家庭安全与防范

#### 第一节 水、电、气的使用 110

#### 第二节 家用电器的使用与维护 120

#### 第三节 安全防盗方法 139

#### 第四节 火灾预防与自救 143

#### 复习题 151

### 第五章 风俗情趣

#### 第一节 传统节日与民间习俗 152

#### 第二节 花卉栽培 158

#### 第三节 宠物饲养 166

#### 复习题 175

#### 参考文献 176

## 家庭服务基本知识

### 第一节 家庭服务培训的重要意义

家庭服务培训是适应女职工下岗人数急剧增加,许多人已经或即将转向家庭服务行业的新形势,为帮助下岗人员认清形势,转变观念,较好地掌握有关家庭服务的基本知识和基本技能,尽快进入家庭服务员的角色,从而统一、规范地进入家庭服务这个领域而实行的再就业职业教育。

由于国企改革、产业升级和结构调整的需要,越来越多的人不得不离开熟悉的工作岗位,相继加入下岗大军的行列。据国家发展和改革委员会宏观经济研究院报告,我国2001年城镇登记失业人口(包括下岗人员)已经达到1.2亿人。2001年至2004年,我国城镇登记失业率分别为3.1%、3.1%、3.6%、4.2%,2006年的失业率大约在4.6%<sup>①</sup>。

我国处在从计划经济向市场经济的过渡阶段,国家不可能重新给所有下岗职工在国企安排一个“铁饭碗”。下岗职工必须

<sup>①</sup> 王少男. 失业率告诉我们. 中国劳动保障报, 2005-07-30.

面对优胜劣汰的市场法则，向非国有经济部门自谋生路。但是，下岗人员年龄在30岁以上、50岁以下者居多，一般文化程度不高，知识结构单一，面向市场通过竞争上岗实现再就业有一定难度。资料表明，下岗人员中一半以上是女性，其中31~40岁的占40.2%，41~50岁的占34.9%，她们再就业的困难比男性更大。

家庭服务业为广大家庭提供保姆、护理、保洁、家教、物流配送、家庭管理等全方位的服务。中年下岗女工勤劳、能干，有做家务的丰富经验，相对于其他行业来说，家庭服务比较容易适应，是她们重新就业的理想选择。家庭服务既是实行市场经济的必然结果（市场经济在某种程度上就是服务经济），又顺应了家庭服务消费需求上升的现实状况。

家庭服务业是一个新兴的行业，属劳动密集型，潜力大，吸纳劳动力多，是解决再就业问题的主要渠道之一。据劳动与社会保障部的调查，家庭服务业就业潜力巨大，至少存在五百多万个就业岗位。上海下岗女工正是看准了这一点，率先提出了“换个地方做家务”的口号，已经有几万人加入到了家庭服务的行列。

下岗女工从事家庭服务比外地人进城打工有更多的优势：一是有长期在国有企业工作的经历，时间观念、自我约束能力较强，劳动素质较高；二是同住一个城里，用户比较放心；三是不需要安排食宿，免去了用户许多麻烦。然而，下岗女工目前在保姆市场占比并不高，原因在于许多下岗职工对现实认识不足，对政府安排就业的期望值过高，仍在观望等待；同时认为当家庭服务员是伺候人的“老妈子”，觉得低人一等，心里不

平衡，放不下架子。实际上，中年下岗女工经验丰富，操持家务正好用我所长，在这方面有竞争优势；你出钱，我服务，这是按劳分配的一种形式，只是分工不同，谈不上有高低贵贱之分；而且，通过家庭服务，闲的帮忙的，少的帮老的，有钱的出钱，有力的出力，无疑有助于在社区形成互助互济的良好风气，促进社会主义精神文明建设。所以，下岗女工实现就业关键是个观念问题，只要转变观念，就能找到一片发挥自己才能的天地。

据相关数据显示，女性下岗人员中，初中以下学历的占63.4%，高中学历的占28.9%，中专以上学历的仅占7.6%，不经过一段时间的培训，女性下岗人员要胜任并愉快地干好现代家庭服务工作，显然是十分困难的。一方面，家庭服务员到用户家工作之前，首先必须与用户签订劳务合同，明确双方的责权利关系，这就要求家庭服务员要学习有关家庭服务的法规政策，学会用法律来维护自己的合法权益；另一方面，现在人们的物质生活和精神生活水平越来越高，对服务质量的要求也越来越高，因此，家庭服务员必须具备日常理财、科学护理、安全防范、交际礼仪等多方面的综合知识。

家庭服务培训就是要将一些实用性、可操作性强的知识技能教给大家，让大家学了管用，用了见效，心里踏实，增强就业成功的自信心。对于用户来说，让经过培训的人去主持家务比让未参加培训的人去做自然也要放心些。据北京市职业介绍中心负责人说，通过再就业指导、转岗培训的下岗职工再就业成功率高达80%，而没有经过再就业指导、转岗培训的，成功率不到10%。

随着家庭服务培训体系的进一步完善,家庭服务培训将在就业指导、信息服务、维护家庭服务员的合法权益等方面发挥更大的作用。

## 第二节 家庭服务的内容和学习方法<sup>①</sup>

简单地讲,家庭服务就是为用户操持家务,服务内容可包括用户一家大小的衣、食、住、行的方方面面。从事家庭服务,必须掌握以下内容:

1. 职业道德

家庭服务员要做好本职工作,为用户提供优质服务,就必须讲信用,能吃苦,做细致活,做可靠人,谦让体贴,尊重用户,虚心学习,不断改进,注重修养,少说多做。

2. 法律常识

法律对公民的基本权利和义务、劳动就业、劳动合同的签订、正常的工作与休息、工资、女职工的特殊保护、劳动争议都有明确规定。家庭服务员要学会用法律作武器,捍卫自己的合法权益,而懂得一些法律常识是起码的要求。此外,对民事诉讼的程序、民法和刑法的有关处罚条例、女性社会福利保障等,家庭服务员也应有所了解。

3. 交际礼仪

在人们的日常交往中,有一套相对规范的模式、规矩,以表示对人的尊重,这就是所谓礼仪。问候、握手、待人接物、

① 再就业培训教材编委会组织. 家庭服务员. 北京: 中国劳动出版社, 1998.

接打电话等，都是家庭服务员与用户及其他人打交道时经常遇到的，在这些事中必须讲究礼仪。我们提倡文明服务，先要从这些基本的交际礼仪学起。

#### 4. 家务技艺

现代家庭里的家庭服务员必须懂得做家务的知识技巧，例如：如何管好用户的家庭，使之卫生、整洁，预防各种疾病，为用户提供良好的生活环境；如何搞好食品蔬菜的保质保鲜，讲究食品的营养搭配，为用户保健创造条件；如何识别各种假冒伪劣产品，购买价廉物美的食品、蔬菜、日常用品；如何识别不同的衣物质料，进行恰当的洗涤、熨烫、收藏；如何管好、用好用户交给自己的财物，做到有效利用，帮用户增收节支等。

#### 5. 家庭护理

家庭服务员必备的护理常识有：老年人的护理与保障；孕妇、产妇的饮食与护理；婴儿、幼儿的护理与喂养；常见病就诊；家庭急救；常用药品的保管与使用；等等。

#### 6. 家庭安全防范

家庭服务员必须具备安全意识，懂得一些安全防范的知识，尤其要具备现代家庭水、电、气和家用电器的使用常识，防止漏水、漏电、漏气，以免引发火灾和触电事故。必须加强炉灶的安全管理，加强对火源、火种的控制，掌握灭火的基本方法。还应具备防盗、防骗及举报等方面的知识。

#### 7. 烹调技术

厨房学问是家庭服务员的必修课，包括干货、蔬菜、肉、禽、蛋、水产品等原材料的选购；原材料的清洗、加工，干货的涨发；制作过程的刀工、火候、配菜、调味及爆、炒、烹、

炸等各类烹调技术；凉菜的制作；家常菜肴的制作；家常糕点的制作；等等。

### 8. 风俗情趣

现代家庭已不满足于过温饱型的物质生活，还要追求富于审美情趣的精神生活，所以，家庭服务员也应具备这方面的知识，如：观赏花木的栽培管理；宠物饲养；各主要地区的人情风俗、生活习惯；中外重要的传统节日；宗教常识；等等。

家庭服务涉及的知识很多，需要家庭服务员长期自觉学习，不断积累，关键是要做生活的有心人，多向有经验的人请教，仔细观察别人怎么做。平时多读一些家庭技能方面的书籍，多看一些有关家庭服务内容的报道，并在实践中不断尝试和体会。要善于积累和总结自己的经验教训，不断提高服务能力和服务水平。

## 第三节 家庭服务员的职业道德和修养<sup>①</sup>

职业道德即人们从事某一职业时必须共同遵守的道德规范和要求，首要的一条是爱岗敬业，即干一行，爱一行，专一行。作为家庭服务员，其职业道德的最高标准是为用户提供优质的家庭服务。这可以归纳为如下几方面：

### 1. 任劳任怨，不怕吃苦受累

家庭事务琐碎繁杂，脏活、累活多，干起来十分辛苦，家庭服务员应把用户托付的事做好，不能挑肥拣瘦，拈轻怕重。

<sup>①</sup> 再就业培训教材编委会组织。家庭服务员。北京：中国劳动出版社，1998。

如果用户家里一时事多，应主动、热情地抽出些时间在一边帮忙，不要不闻不问，一走了之。如果实在脱不开身，也要说明原因，请用户谅解。

2. 有条有理，谨慎心细  
室内要保持窗明几净，物品摆放整齐，餐饮用具、水果蔬菜清洗干净。动作要轻快，尤其在用户家里有人时，不可弄得锅碗瓢盆响成一片。注意用电用火安全，烧煮食物时不能随便离开或去干别的事情。做事要井井有条，不要丢三落四，不应总让别人提醒。进屋要随手关门，出门时不忘灭火闭灯，关门上锁。

3. 讲求信用，遵守服务时间

在约定好的时间里要尽心尽力地干好各项工作，钟点工更要科学合理地安排时间，保证按承诺完成工作内容，不失信于人。如果生病或家里有特殊情况，不能去用户家服务，要提前向用户请假。

4. 忠诚可靠，珍惜用户的财物

要花好用户交给的每一分钱，不大手大脚。要养成记账的习惯，以使用户查问时有明确交代，同时也便于发现哪些开支可以为用户节省，不断提高自己的理财能力。未经用户同意，不要将用户家的东西拿回自己家去，也不能随便出借给他人。不要把外人领到用户家来，更不能拿用户的東西招待自己的客人。如不慎损坏了物品，要如实相告，遮遮掩掩反而可能引起用户的误会。

5. 体贴谦让，和用户坦诚相待

要处好与用户全家的关系，特别是对老人和小孩，要有爱

心和耐心，不能动不动就生气。进出用户家门要打招呼，如果来来去去一声不吭，会使人觉得很没礼貌。如果用户有误会，要心平气和地解释，尽量避免争执和不愉快。如果用户正在气头上或心情不好，不要急于理论，先忍让一下，退一步海阔天空，也许过后用户会主动跟你道歉，不道歉也无须斤斤计较，耿耿于怀。对一些不如意的小事，不要往心上放，免得自寻烦恼。

6. 尊重用户生活习惯 不要试图改变用户的生活习惯，如饮食的口味、起居作息的时间、房间的布置、生活用品的摆放等。切不可自作主张，随便挪用用户的東西，打乱用户的生活秩序，依照自己的意愿安排用户生活。

7. 尊重用户意见 遇事多同用户商量，如买菜、购物时需要买什么、买多少，都要事先征求用户的意见，善于听取用户的意见，及时改进自己的服务。自己不懂的方面要多学多问，虚心向用户请教，不能自以为是，听不进别人的劝告。

8. 注意替用户保密 对用户家事不要说长道短，妄加评论，更不要去瞎掺和。对于用户家庭中各成员间的矛盾切不要介入，更不要搬弄是非。不可把用户的家事张扬给左邻右舍听，不去窥探和打听别人的隐私，不翻弄别人的书信。

### 9. 重视个人修养

第一要自尊自爱。家庭服务员和其他行业一样，与用户在人格上是完全平等的，没有理由感到矮人一等。在用户家里，

你完全有资格要求得到用户的尊重，和大家平等相处。第二要洁身自好，不见利忘义，不贪图享受，不干丧失人格尊严的事。此外，还必须注意：

(1) 服装。家庭服务员衣着整齐，干净利落，一方面显得自己精明能干，容易赢得用户的好感，另一方面也是对用户的一种尊重。一般说来，着装必须与自己的年龄、体形、肤色、职业相称。服务员的服装要讲究实用，如穿着套装、连衣裙，款式简洁，线条流畅，既大方悦目，又便于从事家庭服务；服装颜色要朴素淡雅，颜色搭配应上浅下深，上淡下浓，显得文静、稳重，不宜太露、太紧、太透。

(2) 仪容。一个人的外表装扮体现她内在的素质，适当的修饰可以增强人的自信心，给人面目一新的感觉。谁也不会放心让一个蓬头垢面的人去给自己干家务的。家庭服务员的仪容要端庄朴素，清爽自然，绝不能浓妆艳抹，珠光宝气。头发要适时梳理，保持整洁，发型朴素大方；面部要显得精神，宜化一点淡妆；不要使用气味浓烈的化妆品和香水；指甲经常修剪，不涂指甲油；鞋袜穿戴整齐，不拖着鞋走路，长筒丝袜上不能有破洞；注意个人卫生，勤换勤洗，身上不要有异味。

(3) 表情。在用户家里做事，要保持好心情。只有心情舒畅，才能愉快地面对一切，表情轻松自然，脸上经常露出发自内心的微笑。眼神要温和、明朗，对用户家人充满关切，表现出对自己工作的热爱和对人的热情。

(4) 言谈。家庭服务员要处理好同用户的关系，会说话很重要。如果谈吐文雅，语言亲切，不仅容易和用户沟通，也有利于化解各方面的矛盾。反之，粗声大气，语言粗俗，一不小

心就可能把人给得罪了。说话时要注意音量的大小,以对方能听清楚为准;说话不能太快,咬字要清晰、流利;语气平和而有变化,讲究声调的抑扬顿挫;要注意用词准确、文雅,尽量选择能简单明了地表达自己意思的字句,尽量使用口语词汇;说话要有中心、有层次,不能东拉西扯,重复啰嗦;要多用商量的语气,如“能不能……?”“你看……好吗?”尽量避免使用十分肯定的词汇,如“绝对”“相信”“一定”等,以免给人自以为是的印象;多使用文明用语,如“您好”“请”“谢谢”“对不起”“再见”等,切不可夹带脏话、粗话。

(5) 举止。从站相和坐相很能看出一个人的教养。在用户家里服务,一举一动都要留意,做到大方得体,文雅持重。入座要轻,要稳,穿裙子时要注意拢好裙摆;坐时腰背挺直,两眼平视,双唇微闭,脸带笑容,双膝尽量靠拢,双手交叠放在大腿上,切忌前俯后仰,跷二郎腿。站立时身体正直,挺胸收腹,使全身重量自然前倾,双手自然下垂或体前交叉,右手搭在左手上,保持随时提供服务的姿态。走路时脚跟与脚尖要基本保持一条直线,身体微向前倾;用腰力尽量把全身重量提起,保持一种轻盈的体态。

#### 第四节 家庭服务员的礼仪规范

家庭服务员是服务人的,因此,除了熟练地操持家务外,还必须懂得一些日常交际礼仪规范,使用户不仅享受到你的服务,还在人格上得到你的尊重。学会以下一些交际礼仪,对做好家庭服务工作会很有帮助。