

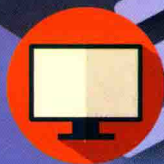
家政服务入门系列

家政服务员

杨飞 黄河 主编

JIAZHENG FUWUYUAN
RUMEN

入门



家政服务入门系列

家政服务员

杨飞 黄河 主编

JIAZHENG FUWUYUAN
RUMEN

入门



化学工业出版社

·北京·

《家政服务员入门》一书依据家政服务员国家职业技能标准中有关初级技能的要求编写，主要内容有：岗位要求、基础知识、社交礼仪、法律常识、日常烹饪技能、家居清洁技能、衣物洗涤技能、照顾孕产妇技能、照料婴幼儿技能、照料老年人技能、护理病人技能、采购日常生活用品、看护宠物。

《家政服务员入门》一书可以作为初级家政服务员的工作手册，也可作为家政服务的培训者和学习者的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

家政服务员入门/杨飞, 黄河主编. —北京: 化学工业出版社, 2016. 7

(家政服务入门系列)

ISBN 978-7-122-27129-7

I. ①家… II. ①杨…②黄… III. ①家政服务—基本知识 IV. ①TS976.7

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第111407号

责任编辑: 刘丹 陈蕾
责任校对: 程晓彤

装帧设计: 尹琳琳

出版发行: 化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)
印 装: 三河市万龙印装有限公司
710mm×1000mm 1/16 印张14¹/₂ 字数208千字 2016年8月北京第1版第1次印刷

购书咨询: 010-64518888(传真: 010-64519686) 售后服务: 010-64518899
网 址: <http://www.cip.com.cn>
凡购买本书, 如有缺损质量问题, 本社销售中心负责调换。

定 价: 39.80元

版权所有 违者必究

前言

PREFACE



近年来，家政服务业快速发展，一些家政服务企业正引领着这个行业经营上规模、服务上档次、管理上水平，不断提高家政服务的水平，推进家政服务业规范化、职业化发展。

现在家政服务员、育婴员和养老护理员更是日益紧俏，因为需求的增加，他们的工资也在水涨船高，紧逼白领。虽然市场正在走向规范化，但毕竟还是在摸索阶段，家政服务员的专业性和素质管理缺乏系统性。由于从业人员整体素质水平参差不齐、专业科学知识匮乏，他们与用工方在工作内容上时有矛盾，在现实生活当中存在的问题常难以调和。而且从业人员大部分为自学人员，没有经过专业的培训和学习，对家庭服务、婴幼儿教育和老人护理缺乏完整的认知，许多问题都需要加以正确的引导和管理。

基于家政服务人员业务技能的需要及政策的优惠，编者根据自己多年的实际经验，编写了《家政服务员入门》，本书对作为一名初级家政服务员应知应会的家政服务知识及操作技术作了详细的描述。主要包括：

- ★岗位要求
- ★基础知识
- ★社交礼仪
- ★法律常识
- ★日常烹饪技能
- ★家居清洁技能
- ★衣物洗涤技能
- ★照顾孕产妇技能
- ★照料婴幼儿技能
- ★照料老年人技能
- ★护理病人技能
- ★采购日常生活用品
- ★看护宠物

当然，在不同人的眼中，对家庭服务业也有着不同的理解。编者只是从个人的角度对家庭服务业进行观察、解读。

本书由中国康复医学会物理治疗学组委员、康复医学硕士、深圳职业技术学院医学技术与护理学院讲师杨飞和中国康复医学会作业治疗委员会理事、深圳市残疾人辅助器具资源中心评测主任黄河主持编写。同时，参与编写和提供帮助的还有张新荣、方菊仙、余红萍、万仁元、李芬、刘春香、戈玉琼、谭童方、庄纳、刘妮、丁红梅、王月英、王群国、陈秀琴、陈宇、刘俊、刘云娇、李敏、李宁宁、张桂秀、罗玲、齐艳茹、赵艳荣、何春华、黄美、匡仲潇。在此对他们一并表示感谢！

本书适合于与家政服务从业人员参考使用。由于编者水平有限，加之时间仓促，错误疏漏之处在所难免，敬请读者谅解，并不吝赐教，批评指正。

编 者

目录

CONTENTS



第一章 岗位要求

/ 001

第一节 岗位职责	002
∟ 职责01：制作家庭餐	002
∟ 职责02：家居卫生	002
∟ 职责03：看护孩子、照顾老人	003
∟ 职责04：护理孕、产妇及新生儿	004
∟ 职责05：护理病人	004
∟ 职责06：采购日常生活用品	004
∟ 职责07：看护宠物	005
第二节 职业道德	005
∟ 道德01：自觉践行职业道德	005
∟ 道德02：遵守职业守则	006
第三节 工作细节	008
∟ 细节01：掌握好工作原则的同时应注意的细节	008
∟ 细节02：初到雇主家应注意的细节	008
∟ 细节03：与雇主相处应注意的细节	009

第二章 基础知识

/010

第一节 就业常识	011
∟ 常识01：正确认识家政服务员职业	011
∟ 常识02：克服世俗观念和自卑心理	011
∟ 常识03：客观评价自我	011
∟ 常识04：要有明确的职业定位	011
第二节 安全常识	011
∟ 常识01：居家安全常识	011
∟ 常识02：出行安全常识	015
∟ 常识03：人身安全和自我保护	015
∟ 常识04：紧急救援常识	017
第三节 卫生常识	017
∟ 常识01：个人卫生常识	017
∟ 常识02：环境卫生常识	018
∟ 常识03：饮食卫生常识	018
∟ 常识04：家庭卫生的消毒方法	018

第三章 社交礼仪

/019

第一节 言谈举止常识	020
------------	-----

∟ 常识01：文明语言常识	020
∟ 常识02：行为举止常识	020
∟ 常识03：仪容仪表常识	021
∟ 常识04：面部表情常识	022
第二节 人际交往常识	022
∟ 常识01：人际交往礼仪常识	022
∟ 常识02：接待宾客常识	023
∟ 常识03：电话礼仪常识	023
第三节 家庭人际关系常识	024
∟ 常识01：家庭人际关系的基本特点	024
∟ 常识02：建立良好人际关系的基本原则与方法	024
∟ 常识03：建立良好人际关系的技巧	025

第四章 法律常识

/ 028

第一节 公民的基本权利与义务	029
∟ 常识01：宪法规定的公民的基本权利	029
∟ 常识02：宪法规定的公民的基本义务	029
第二节 劳动法常识	029
第三节 妇女权益保障法常识	032
∟ 常识01：妇女享有哪些人身权利	032

∟ 常识02：妇女的合法权益被侵害时应该怎么办·····	032
∟ 常识03：家政服务员应如何做·····	033
第四节 未成年人保护法常识·····	033
∟ 常识01：未成年保护法方面的知识·····	033
∟ 常识02：家政服务员应如何做·····	034
第五节 老年人权益保护法常识·····	034
∟ 常识01：老年人权益保护法的知识·····	035
∟ 常识02：家政服务员应如何对待老人·····	035
第六节 消费者权益保护法常识·····	035
∟ 常识01：有关消费者权益保护法的知识·····	035
∟ 常识02：家政服务员应如何做·····	036

第五章

日常烹饪技能

/ 038

第一节 制作主食·····	039
基础知识·····	039
∟ 知识01：煮米饭·····	039
∟ 知识02：快速发面的窍门·····	039
∟ 知识03：制作馒头的要求·····	040
∟ 知识04：擀饺子皮·····	041

∟ 知识05：馄饨的类别·····	041
∟ 知识06：煮饺子的方法·····	041
操作技能·····	041
∟ 技能01：煮米饭的操作步骤·····	041
∟ 技能02：和面的操作步骤·····	042
∟ 技能03：揉面的操作步骤·····	043
∟ 技能04：擀饺子皮的操作步骤·····	043
∟ 技能05：制作馒头的操作步骤·····	044
∟ 技能06：制作包子的操作步骤·····	044
第二节 烹制菜肴·····	045
基础知识·····	045
∟ 知识01：热菜的烹调方法·····	045
∟ 知识02：凉菜的制作方法·····	047
操作技能·····	048
∟ 技能01：制作回锅肉的操作步骤·····	048
∟ 技能02：制作清蒸鱼的操作步骤·····	049
∟ 技能03：制作啤酒鸭的操作步骤·····	050
∟ 技能04：制作小炒鸡的操作步骤·····	051
∟ 技能05：制作酸辣土豆丝的操作步骤·····	052
∟ 技能06：制作炒青菜的操作步骤·····	052
∟ 技能07：制作凉拌猪耳朵的操作步骤·····	053
第三节 家庭煲汤·····	054
基础知识·····	054

∟ 知识01：煲出色泽澄清汤水的方法	054
∟ 知识02：煲汤和炖汤的区别	054
∟ 知识03：春季煲汤原则及食材	055
∟ 知识04：夏季煲汤原则及食材	055
∟ 知识05：秋季煲汤原则及食材	055
∟ 知识06：冬季煲汤原则及食材	056
操作技能	056
∟ 技能01：煲鸡汤的操作步骤	056
∟ 技能02：煲大骨玉米汤的操作步骤	057
∟ 技能03：煲猪蹄花生汤的操作步骤	057
∟ 技能04：煲鲫鱼汤的操作步骤	058
∟ 技能05：煲老鸭汤的操作步骤	058
∟ 技能06：煲鸽子汤的操作步骤	059

第六章

家居清洁技能

/ 060

第一节 清洁家居	061
基础知识	061
∟ 知识01：客厅整体清洁	061
∟ 知识02：不同类别的沙发清洁	061
∟ 知识03：地毯特殊情况处理	062

∟ 知识04 : 电视背景墙特殊情况处理	062
∟ 知识05 : 家居饰物清洁	063
∟ 知识06 : 各类玻璃窗的清洁	063
∟ 知识07 : 卧室整体清洁	064
∟ 知识08 : 各类地板的清洁方法	065
∟ 知识09 : 不同性质污渍的处理方法	065
∟ 知识10 : 厨房清洁卫生	066
∟ 知识11 : 浴室清洁卫生	067
操作技能	067
∟ 技能01 : 清洁沙发的操作步骤	067
∟ 技能02 : 清洁茶几的操作步骤	068
∟ 技能03 : 清洁窗户的操作步骤	068
∟ 技能04 : 整理床铺的操作步骤	069
∟ 技能05 : 清洁床的操作步骤	069
∟ 技能06 : 清洁梳妆台的操作步骤	070
∟ 技能07 : 清洁衣柜的操作步骤	070
∟ 技能08 : 清洁木地板的操作步骤	070
∟ 技能09 : 清洁电脑的操作步骤	071
∟ 技能10 : 清洁书柜的操作步骤	071
∟ 技能11 : 清洁墙壁的操作步骤	072
∟ 技能12 : 清洁橱柜的操作步骤	072
∟ 技能13 : 清洁燃气灶的操作步骤	073
∟ 技能14 : 清洁抽油烟机的操作步骤	074
∟ 技能15 : 清洁水龙头及配件的操作步骤	074

∟ 技能 16 : 清洁面盆的操作步骤.....	074
∟ 技能 17 : 清洁浴缸的操作步骤.....	075
第二节 清洁家用电器.....	075
基础知识.....	075
∟ 知识 01 : 冰箱的使用和保养原则.....	075
∟ 知识 02 : 电饭煲的使用和保养原则.....	076
∟ 知识 03 : 微波炉的使用原则.....	077
∟ 知识 04 : 波轮式洗衣机的使用和保养原则.....	078
∟ 知识 05 : 干衣机 (滚筒式) 的使用和保养原则.....	078
∟ 知识 06 : 电风扇的使用和保养原则.....	079
∟ 知识 07 : 空调的使用和保养原则.....	079
∟ 知识 08 : 电热水器的使用和保养原则.....	080
∟ 知识 09 : 燃气热水器的使用和保养原则.....	081
∟ 知识 10 : 吸尘器的使用和保养原则.....	082
操作技能.....	082
∟ 技能 01 : 清洁冰箱的操作步骤.....	082
∟ 技能 02 : 清洁电饭煲的操作步骤.....	083
∟ 技能 03 : 清洁微波炉的操作步骤.....	084
∟ 技能 04 : 清洁波轮式洗衣机的操作步骤.....	085
∟ 技能 05 : 清洁滚筒式洗衣机的操作步骤.....	086
∟ 技能 06 : 清洁电风扇的操作步骤.....	087
∟ 技能 07 : 清洁电热水器的操作步骤.....	087
∟ 技能 08 : 清洁燃气热水器的操作步骤.....	088

∠ 技能09：清洁吸尘器的操作步骤	089
∠ 技能10：清洁电视机的操作步骤	089
∠ 技能11：清洁电熨斗的操作步骤	090

第七章

衣物洗涤技能

/ 091

第一节 洗涤衣物	092
基础知识	092
∠ 知识01：洗涤步骤和质量标准	092
相关链接 衣服面料鉴别方法	092
相关链接 衣物洗涤的标志	093
∠ 知识02：不同衣物的洗涤方法	094
∠ 知识03：清除衣物污渍	097
∠ 知识04：晾晒衣物	099
相关链接 衣物晾晒的标签	099
∠ 知识05：服装的熨烫	100
∠ 知识06：熨烫的要求	101
操作技能	101
∠ 技能01：洗衣机洗衣的操作步骤	101
∠ 技能02：手洗衣服的操作步骤	102
∠ 技能03：熨衬衫的操作步骤	102

∟ 技能04 : 熨西裤的操作步骤	102
∟ 技能05 : 熨西装外套的操作步骤	103
第二节 衣物摆放	104
基础知识	104
∟ 知识01 : 防虫剂的使用方法	104
∟ 知识02 : 服装保管的基本方法	104
∟ 知识03 : 收存丝绸衣物的要求	105
∟ 知识04 : 收存棉质衣物的要求	105
∟ 知识05 : 收存羽绒制品的要求	105
∟ 知识06 : 收存毛皮制品的要求	105
∟ 知识07 : 收存床上用品的要求	106
操作技能	106
∟ 技能01 : 折T恤衫的操作步骤	106
∟ 技能02 : 折毛衣的操作步骤	106
∟ 技能03 : 折牛仔裤的操作步骤	107

第八章

照顾孕产妇技能

/ 108

第一节 照料孕妇	109
基础知识	109
∟ 知识01 : 孕妇常见症状及护理	109

∟ 知识02 : 哪些食物是孕妇禁吃或应少吃的	110
∟ 知识03 : 住院前的准备	110
操作技能	111
∟ 技能01 : 照料孕妇洗澡	111
∟ 技能02 : 陪孕妇徒步行走	112
∟ 技能03 : 陪孕妇乘车	112
第二节 照料产妇	112
基础知识	112
∟ 知识01 : 顺产产妇的饮食安排要求	112
∟ 知识02 : 剖宫产产妇的饮食安排要求	114
∟ 知识03 : 产妇的饮食原则	114
∟ 知识04 : 产妇所需的具体营养需求	115
∟ 知识05 : 发奶食物的制作	116
∟ 知识06 : 产妇坐月子的进补顺序	116
∟ 知识07 : 确保舒适的室内环境	117
∟ 知识08 : 协助产妇清洁头发	117
∟ 知识09 : 产妇衣着、被褥的要求	118
∟ 知识10 : 产妇在月子中的保健要求	118
∟ 知识11 : 产妇洗浴护理的要求	119
∟ 知识12 : 给产妇绑腹带的要求	119
操作技能	120
∟ 技能01 : 给产妇洗头的操作步骤	120

∟ 技能02：给产妇擦澡的操作步骤·····	120
∟ 技能03：给产妇绑腹带的操作步骤·····	121

第九章

照料婴幼儿技能

/ 122

第一节 饮食料理·····	123
基础知识·····	123
∟ 知识01：怎样帮雇主挑选好奶粉·····	123
∟ 知识02：婴幼儿膳食调配的基本原则·····	124
∟ 知识03：婴幼儿膳食的要求是什么·····	125
∟ 知识04：充调奶粉的方法·····	125
∟ 知识05：给婴儿喂水的要求·····	126
∟ 知识06：辅食添加的原则·····	126
∟ 知识07：奶瓶消毒的要求·····	129
操作技能·····	129
∟ 技能01：给婴幼儿冲奶粉的操作步骤·····	129
∟ 技能02：用奶瓶给婴儿喂奶的操作步骤·····	130
∟ 技能03：用奶瓶喂水的操作步骤·····	130
∟ 技能04：奶瓶清洁及消毒的操作步骤·····	131
第二节 生活料理·····	132
基础知识·····	132