

您有了解家政服务行业、从事家政服务的想法吗？您想科学管理好自己的爱家吗？把本书带回家，它会耐心教您轻松做到。

JIAZHENG FUWUYUAN PEIXUN JIAOCHENG

家政服务员 培训教程

一本最简单、最全面、最实用的技能宝典

钱艳霞 姚金芝 编著

一看就懂 一学就会
全面解读与技术指导



河北科学技术出版社

您有了解家政服务行业、从事家政服务的想法吗？您想科学管理好自己的爱家吗？把本书带回家，它会耐心教您轻松做到。

JIAZHENG FUWUYUAN PEIXUN JIAOCHENG

家政服务员 培训教程

一本最简单、最全面、最实用的技能宝典

钱艳霞 姚金芝 编著

一看就懂 一学就会
全面解读与技术指导



河北科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

家政服务员培训教程 / 钱艳霞, 姚金芝编著. -- 石家庄: 河北科学技术出版社, 2013. 12

ISBN 978-7-5375-6535-6

I. ①家… II. ①钱… ②姚… III. ①家政服务-技术培训-教材 IV. ①TS976.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 268998 号

家政服务员培训教程

钱艳霞 姚金芝 编著

出版发行 河北科学技术出版社

地 址 石家庄市友谊北大街 330 号(邮编:050061)

印 刷 北京楠萍印刷有限公司

开 本 910×1280 1/32

印 张 7

字 数 140 千

版 次 2014 年 2 月第 1 版

2014 年 2 月第 1 次印刷

定 价 25.80 元

P

reface



序

推进社会主义新农村建设，是统筹城乡发展、构建和谐社会的重要部署，是加强农业生产、繁荣农村经济、富裕农民的重大举措。

那么，如何推进社会主义新农村建设？科技兴农是关键。现阶段，随着市场经济的发展和党的各项惠农政策的实施，广大农民的科技意识进一步增强，农民学科技、用科技的积极性空前高涨，科技致富已经成为我国农村发展的一种必然趋势。

当前科技发展日新月异，各项技术发展均取得了一定成绩，但因为技术复杂，又缺少管理人才和资金的投入等因素，致使许多农民朋友未能很好地掌握利用各种资源和技术，针对这种现状，多名专家精心编写了这套系列图书，为农民朋友们提供科学、先进、全面、实用、简易的致富新技术，让他们一看就懂，一学就会。

本系列图书内容丰富、技术先进，着重介绍了种植、养殖、职业技能中的主要管理环节、关键性技术和经验方法。本系列图书贴近农业生产、贴近农村生活、贴近农民需要，全面、系统、分类阐述农业先进实用技术，是广大农民朋友脱贫致富的好帮手！

中国农业大学教授、农业规划科学研究所所长
设施农业研究中心主任

张天松

2013年11月

F

oreword



前言

农业是国民经济的基础，是国家稳定的基石。党中央和国务院一贯重视农业的发展，把农业放在经济工作的首位。而发展农业生产，繁荣农村经济，必须依靠科技进步。为此，我们编写了这套系列图书，帮助农民发家致富，为科技兴农再做贡献。

本系列图书涵盖了种植业、养殖业、加工和服务业，门类齐全，技术方法先进，专业知识权威，既有种植、养殖新技术，又有致富新门路、职业技能训练等方方面面，科学性与实用性相结合，可操作性强，图文并茂，让农民朋友们轻轻松松地奔向致富路；同时培养造就有文化、懂技术、会经营的新型农民，增加农民收入，提升农民综合素质，推进社会主义新农村建设。

本系列图书的出版得到了中国农业产业经济发展协会高级顾问祁荣祥将军，中国农业大学教授、农业规划科学研究所所长、设施农业研究中心主任张天柱，中国农业大学动物科技学院教授、国家资深畜牧专家曹兵海，农业部课题专家组首席专家、内蒙古农业大学科技产业处处长张海明，山东农业大学林学院院长牟志美，中国农业大学副教授、团中央青农部农业专家张浩等有关领导、专家的热忱帮助，在此谨表谢意！

在本系列图书编写过程中，我们参考和引用了一些专家的文献资料，由于种种原因，未能与原作者取得联系，在此谨致深深的歉意。敬请原作者见到本书后及时与我们联系（联系邮箱：tengfeiwenhua@sina.com），以便我们按国家有关规定支付稿酬并赠送样书。

由于我们水平所限，书中难免有不妥或错误之处，敬请读者朋友们指正！

编 者

CONTENTS

»» 目 录

第一章 家政服务员概述

第一节 家政服务员的从业原则	2
一、尊重并服务雇主的原则	2
二、初到雇主家的注意事项	3
三、家政服务工作的一般原则	4
四、家政服务工作行为准则	5
第二节 家政服务员应具备的法律基础知识	10
一、《宪法》规定公民享有的权利和义务	10
二、公民享有的人身权利	11
三、劳动法常识	12
四、消费者权益保护法常识	17
五、妇女权益保障法常识	18
第三节 家政服务的职业道德	20
一、遵纪守法,讲礼貌,讲文明,维护社会公德	20



二、自尊,自信,自立,自强,自爱,自律	21
三、守时守信,尊老爱幼,勤奋好学,精益求精	24

第二章 家政服务员的礼仪

第一节 交际礼仪的内涵与要求	26
一、交际礼仪内涵	26
二、日常文明用语	26
三、日常体态语言	28
四、文雅礼貌体态	29
五、禁忌的不文雅举止行为	30
六、整洁文明的仪表仪容	31
七、必须禁忌的仪表仪容	32
第二节 家政服务员应知的交际礼仪	34
一、怎样接待客人	34
二、用餐礼仪	36
三、如何文明递接物品	37
四、如何礼貌打电话	39

第三章 家务劳动

第一节 家庭餐的制作	42
一、合理安排家庭膳食	42

二、主食类	46
三、菜肴类	54
第二节 家居保洁的方法	70
一、对厨房的保洁	70
二、卫生间的保洁和消毒	72
三、对家具的保洁	74
四、对家用电器的保洁	75
五、地面清洁	77
六、窗户清洁	78
第三节 衣物的洗涤和保管	80
一、毛线衣物洗涤法	80
二、棉麻织物洗涤法	80
三、丝绸衣物洗涤法	81
四、羽绒衣物洗涤法	82
五、正确收藏保管衣物	83
六、正确收藏保管皮鞋	84
第四节 正确使用家用电器	85
一、电冰箱的使用	85
二、空调的使用和保洁	86
三、电饭锅的使用	87
四、微波炉的使用	88
五、吸尘器的使用	89
六、电视机的使用	90

第四章 家庭护理

第一节 陪护老年人	94
一、老年人饮食	94
二、老年人起居	98
三、老年人的心理保健	102
四、老年人突发状况急救	111
五、照顾老人服药	113
第二节 孕产妇照料	115
一、孕妇起居护理	115
二、孕妇饮食护理	119
三、陪孕妇安全出行	121
四、产妇起居护理	122
五、产妇饮食护理	124
六、产妇的日常生活照料	127
第三节 婴幼儿照料	129
一、婴幼儿饮食	129
二、婴幼儿起居及活动	137
三、如何给婴幼儿换洗尿布	140
四、如何给婴幼儿穿、脱衣服	142
五、如何抱、领婴幼儿	144
六、婴幼儿常见异常情况的应对	145

七、必须知道的宝宝急救法	150
第四节 护理病人	151
一、制作病人餐	151
二、病人和健康人群的需要	154
三、糖尿病患者的护理	155
四、高血压患者的护理	158
五、冠心病患者的护理	159
六、慢性支气管炎、肺气肿患者的护理	162
七、精神病患者的护理	162
八、长期卧床患者的护理	163
九、肝炎患者的护理	163
十、肺病患者的护理	164
十一、突发性传染病患者的护理	164
十二、脑血管疾病患者的护理	165
十三、骨质疏松患者的护理	167

第五章 家庭动植物的养护

第一节 家庭花卉养护	170
一、家庭养花的优点	170
二、花卉分类	172
三、花卉日常管理	178
四、插花艺术	183



第二节 家庭宠物养护	186
一、家庭常见宠物	186
二、家庭宠物的日常养护	193

第六章 居家安全知识

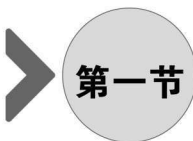
第一节 自我安全防范	200
一、独自在家时的安全防范	200
二、如何处理陌生人叫门	201
三、外出时家庭防盗措施	201
四、需防范的几种事故	202
五、怎样对付性骚扰	202
六、怎样不被坏人拉拢和引诱	203
七、受骗之后如何处理	204
第二节 安全事故的防范	205
一、工伤事故救护法	205
二、家中灭火的三项措施	206
三、厨房意外事故的处理	209
四、安全使用燃气	210
五、安全用电措施	211
六、注意交通安全	213
七、乘电梯时被困怎么办	213
八、火警、报警和急救电话	214

第一章



家政服务员概述





第一节 家政服务员的从业原则

家政服务员是根据国家规定的职业资格标准、家政公司招聘条件以及雇主的家庭需要等要求，为所服务的家庭操持家务，照顾儿童、老人、病人，管理家庭有关事务的人员。

一、尊重并服务雇主的原则

从进入雇主家庭开始，家政服务员就要同家庭中的每个成员打交道，要与家庭建立起良好的人际关系。

家庭是千姿百态的，每个家庭都是个性化很强的，对家政服务员服务的需求是各种各样的。家政服务员进入家庭之后，首先对雇主及其家庭成员要尊重，并充分发挥和展现自身的优秀品质。如今，家政服务员和所服务家庭的关系，是“你有所需、我有所助”的工作关系，是平等互助的关系。家政服务员在为家庭生活服务时，假如雇主的要求超出他应有的权利，家政服务员是有权利以理相对、不予执行的。然而，家政服务员又是为雇主家庭生活服务的，必须尊重雇主及其家庭成员，要热情友好、和蔼可亲、忠诚本分、老实可靠。尊重家庭成员可换来相互尊重，热情友好将增进同家庭成员

的友谊，和蔼可亲会使家庭成员增加对家政服务员的亲切感，忠诚本分、老实可靠会增加家政服务员的可信度。这种品质应成为家政服务员的行为规范。在为家庭服务时，充分发挥和展现这些优秀品质，你就一定能取得好成绩，成为优秀的家政服务员。

其次，家政服务员必须尊重这个家庭的各种习惯和需求，并尽力满足各种家庭生活需求，以完成自己的任务。尤其要尊重他人的隐私，这也是对他人人格的尊重。



这样可以避免或减少很多不必要的纷扰和矛盾，使人际交往在更合乎礼仪的层次上得到发展。

二、初到雇主家的注意事项

每一个地方都有不同的生活习惯，家政服务员要入乡随俗，尊重用户的生活习惯、宗教信仰等，并根据用户的习惯和爱好，决定饮食口味、起居作息時間、房間布置以及生活用品的采购或放置等，不能自作主张，按照自己的意愿安排用户的生活，否则不会收到好的服务效果。具体要注意：

第一，应了解并牢记雇主对服务工作的要求和注意事项；所服务家庭成员的关系；有紧急事务时应找的人的电话和地址；家庭必需物品的摆放位置；雇主的家庭住址及周围与服务相关的场所和服务时间。



第二，应了解所服务家庭成员的性格、爱好、工作、生活习惯与时间安排、饭菜口味，尤其是所照看的老人、病人、小孩的生活习惯、脾气。

第三，应不问雇主家庭的私事，不参与雇主家庭成员之间的议论或争执、不传雇主或他人的闲话，不动雇主家庭的贵重物品。

第四，不领外人到雇主家中。

第五，尊重雇主的卫生及生活习惯，尽量改变自己的生活方式，树立良好的生活习惯。

第六，吃饭时要吃饱，切忌背着雇主偷吃食物。

第七，做错了事情应主动、如实地承认错误，并注意及时改正。

三、家政服务工作的一般原则

家政服务员在工作时应掌握以下几条原则：

1. 做好工作安排和计划 每周、每天甚至每小时要做哪些工作，先做什么、再做什么，采取什么方法等，都要有统一安排。

2. 分清主次、急缓、繁简，劳逸结合 做到先主后次、先急后缓、先繁后简，并注意劳逸结合，以提高工作效率。

3. 见缝插针、避免空劳 工作应井然有序，物品摆放定位要清楚，避免临时乱抓；工作时双手应紧密配合，从而更加省时、高效、省力地工作。例如，可一边摘菜，一边做饭；一边扫地，一边整理。

4. 主动协商、争取合作 做事应主动、多与主人商量，听取意见和建议，搞好协作。

四、家政服务工作行为准则

无论哪一个职业，都有着特定的工作行为准则。由于工作环境（家庭中）和工作性质的特殊性，家政服务员的工作行为准则比较繁杂。想要成为一名合格的家政服务员，必须很好地学习掌握以下几点。

1. 为雇主的家庭财产安全负责 每当自己单独在家时，不仅应积极主动地完成自己的工作，更主要的任务是为雇主看好家，保障雇主的家庭财产不受侵害。在雇主和家庭成员离开家后，应将门锁好。如果有人来访，不能急于开门，应先问清对方是谁、和雇主的关系、因何事来访。假如是不认识的人或雇主事先没有交代，就应该将其拒之门外；如果是曾经来过雇主家中的客人，可以客气地告诉他雇主现在不在，并告知他雇主何时回来，待雇主回来后再请他光临，也可请他留言。假如遇有快递来给雇主送东西，一般可以代为签收，待雇主回来后立即交给雇主。如果遇到查电表、水表、煤气的人员来，而你确实认识他，你可以将表数字抄好后交给他，但一定不能让他进屋。假如你不认识他，不能确定他的身份，你可以客气地对他说：“不好意思，我只是他们家里的服务员，这些事情我不清楚，你等他们回来再来吧！”如果雇主出门前交代某人将于某时来取某物，当客人来时要热情主动地接待，假如客人未走，自己切忌离去，以防发生意外；如果雇主没有交代，却有不认识的人上门称来雇主家取物品，应先联系雇主确认，假如一时联系不到雇主，必须礼貌拒绝。



2. 正确理解是否与雇主同桌、同时就餐问题 家政服务员一般应与雇主同桌就餐。但在照看小孩时，由于大人和孩子都要吃饭，因而这一点往往不容易能做到，此时，服务员应该积极主动地去带孩子。当有客人造访雇主家中时，家政服务员更应有意识地回避。

3. 不乱翻雇主的东西 雇主请家政服务员到家中料理家务，是出于对你的信任，所以你的一举一动都必须做到让雇主放心。有的家政服务员，受好奇心的驱使，趁雇主不在家中时随便乱翻雇主的东西，甚至将物品损坏。这是非常错误的行为。如果雇主发现东西有被别人翻动的迹象，第一个怀疑的对象就是家政服务员这个“外人”，会对他失去基本的信任。这样在以后的工作合作过程中就会产生隔阂，不利于长期合作。特别是雇主家中有物品丢失或遭窃时，你很可能成为最大“嫌疑人”，并造成很严重的后果。所以，家政服务员千万不能随便乱翻雇主家里的物品。如果发现一些自己从未见过的新奇有趣的事物，可以光明正大地对雇主说明，求得解答，得到雇主同意才能观看或使用；假如雇主不方便或不愿意解答，你则不应勉强或有其他的想法，更不能在雇主外出时，自己偷偷地将东西拿出来把玩，甚至据为己有，须知这种做法是不礼貌、不道德的，甚至是触犯法律的，不能一失足成千古恨。

4. 正确处理并化解工作期间发生的矛盾 家政服务员和雇主一家在一起生活，难免要出现一些矛盾和纠纷，产生一些误解，遭受一些委屈。有些服务员受到一点儿委屈，就无法接受，和用户大吵大闹，甚至嚷着说“我不干了”；而有些服务员性格内向，一受到委屈就哭个没完，却不做必要的解释工作。这两种做法都不妥当。正确的处理方法是：当你感到受委屈时，先要稳定住自己的情绪，保持冷静，不急不躁，耐心地听对方把话讲完，弄明白产生误解的