

CHENGXIANG



J I U Y E

教育部职业教育与成人教育司推荐教材

广西城乡就业培训系列教材

适用于各市职业教育学校使用

◎作者 郑超文



JIAZHENG FUWUYUAN

家政服务员

【初级技能】



接力出版社
Publishing House

全国优秀出版社
SPLENDID PUBLISHING HOUSE IN CHINA

CHENGXIANG



教育部职业教育与成人教育司推荐教材

广西城乡就业培训系列教材

适用于各市职业学校使用

◎作者 郑超文

审稿委员会

主任	李良业	
副主任	潘志金	袁 烽
委员	王 宏	张 远
	张春蓓	申爱国
	李 博	杨 平
	杨卫京	陈天生
	陈家和	陈振成
	周 斌	周国庆
	赵歆妍	唐万峰
	梁东风	曾 文

家政服务员

【初级技能】



接力出版社
Publishing House

全国优秀出版社
SPLENDID PUBLISHING HOUSE IN CHINA

图书在版编目(CIP)数据

家政服务员/郑超文著. —南宁:接力出版社,2005.2

(广西城乡就业培训系列教材)

ISBN 7-80679-841-2

I.家... II.郑... 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(2005)第 011493 号

郑超文著

责任编辑:金芷竹 农绍敏

出版人:李元君

出版发行:接力出版社

社址:广西南宁市园湖南路9号 邮编:530022

电话:0771-5863339(发行部) 5866644(总编室)

传真:0771-5863291(发行部) 5850435(办公室)

E-mail:jjelipub@public.nn.gx.cn

经销:新华书店

印制:广西民族印刷厂

开本:880毫米×1230毫米 1/32

印张:4.5 字数:121千

版次:2005年7月第1版 印次:2005年7月第1次印刷

定价:5.80元

版权所有 侵权必究

如有印装质量问题,可直接向本社调换。如发现画面模糊,字迹不清,断笔缺画,严重
重影等疑似盗版图书,请拨打有奖举报电话。 电话:0771-5849336 5849378

整合培训资源落实培
训责任创新培训
机制提高培训质
量

陆兵
二〇〇八年

广西壮族自治区人民政府主席陆兵题词

拓寬就業
渠道
促進農
村經濟快
速發展

為廣西城鄉
就業培訓系
列教材
二〇〇八年
一月於廣西
潘琦

中共广西壮族自治区委员会副书记潘琦题词

加強就業培訓
創造美好人生

張文學
甲申年九月

广西壮族自治区人民政府副主席张文学题词

序

曹伯纯

农村劳动力向非农产业和城镇转移,是建设现代农业、解决“三农”问题、推动城乡经济协调发展的重要途径,是经济和社会发展的必然要求,也是社会进步的重要标志。这在全党上下已经形成共识,各级党政部门给予了高度重视。

问题的关键在于怎样才能有效地帮助数以百万计的农民朋友顺利地、完成这个具有伟大意义的转移。我在这里强调的是“有效地帮助”。希望各个部门的同志开动脑筋,想想办法,拿出一些适合广西区情的切实可行的措施来。

就目前我们广西的情况来看,全区农村仍有近500万富余劳动力,每年还要新增近30万农村劳动力,农村劳动力转移就业的任务非常艰巨。而且我区大部分农村地处偏远,信息相对闭塞,劳动力的文化素质较低,基本技能缺乏。当今社会,各行各业所需要的人力,都强调具有一定的文化素质和具备一定的基本技能。就连最普通的家政服务,都涉及护理知识、卫生知识、家电使用知识、安全知识以及与社会沟通等多方面的知识。一个盲目流向城市、光有体力和初等文化的人,连做保姆都难以胜任。为此,自治区党委、自治区人民政府全面启动“阳光工程”,整合资源,统筹规划,分

步实施,突出抓好农村劳动力职业技能培训,把劳动力转移就业培训列为就业准入制度的重要内容。通过对务工农民进行就业技能培训,进一步提高务工农民的文化素质和技能水平,以达到进城创业就业的目的。

在这方面,自治区劳动和社会保障厅、广西出版总社、接力出版社做了一件很好的事情。他们根据广西区情,开发出这套面向劳务输入地市场需求的“广西城乡就业培训系列教材”,为我区广大农村劳动力转移就业提供了一套高质量的培训知识读物。据我看,这套教材具有以下几个特点:第一,实用性。该套教材提供了农民工进城创业就业所普遍需要的法律、安全、城市生活基础知识以及各行各业的基本知识和技能。第二,科学性。对各方面知识的介绍,语言表述力求做到言之有据,准确无误。第三,全面性。科目涵盖面广,内容全面精当,适合不同层次的农民朋友选修学习。第四,新颖性。内容选材新颖精练,通俗有趣,农民朋友易学易会,能够在短期内做到学以致用,取得实效。

“广西城乡就业培训系列教材”的开发,是一个全新的领域,我们必须加强领导,集中力量,整合资源,使农村劳动力培训教材逐步走向规范化。各地培训机构也要注意总结经验,根据用人单位需要,和有关部门一起编写一些时代性、适用性强的教材,并逐步实现培训场所和培训教材的固定化和规范化,为我区数以百万计的农村劳动力在向非农产业和城镇转移的过程中,做到学习有教材、培训有场所、努力有方向、进步看得见。我相信,通过各方面的不懈努力,广西的农村劳动力转移就业培训工作一定能够取得实效,让温暖的阳光照亮八桂山村的每一个角落。

编者的话

近年来,随着人们生活水平的提高、生活节奏的加快,家政服务业日益成为社会上急需的一个行业,家政服务正逐渐走入平常人家的生活。因此,家政服务员作为一个新兴的技术工种,被国家劳动保障部纳入了国家职业技能鉴定范围。

家政服务员,其概念可以阐述为:从事有关家政服务工作的专业人员。具体来说,是指在家庭、社区、社会公益事业机构从事家庭日常管理、衣着、饮食、卫生、保健、护理、育儿、礼仪等服务工作的专业人员。

为了帮助家政服务从业人员和社会各界相关人士关注家政服务事业,了解和掌握家政服务基本知识和技能技巧,在广西壮族自治区劳动和社会保障厅的大力支持和帮助下,我们按照国家职业规范的要求,组织具有丰富教学、培训经验的专家编写了《家政服务员》培训教材。

本书的编写思路,以从未接触过家政服务业的人员为主要对象,以普及家政服务业知识为目的,编写过程中,我们力图在选材和内容上以实用为目的,着重介绍基本知识及技能技巧、操作方法,并尽可能做到图文并茂、通俗易懂,具有欣赏性及普及性。

根据《国家职业标准——家政服务员》的要求,本书分两个部分,共由9个章节组成,主要内容包括家政服务员职业道德、家庭安全常识、卫生常识、家政服务员日常礼仪操作技能、日常家务操作技能、婴幼儿饮食营养搭配和看护技能、老年人饮食营养搭配和看护技能、病人日常饮食和看护技能、孕妇与产妇日常饮食起居的看护技能等。

实践表明,经济越是发达的国家,家政服务业就越兴旺。人们对家政服务的需求将随着经济的发展和社会的进步与日俱增。家政服务员的工作虽然平凡普通,但是,无论是服务于家庭,还是服务于社区或社会公益事业,都间接对社会做出了一份贡献,付出了光荣的劳动,这正是家政服务员的社会价值所在。家政服务业前景广阔,它必将成为21世纪最普遍、最受重视的职业之一。本书旨在介绍一些家政服务必备的常识和基本技能,供广大家政培训机构及家政从业人员参考。

本书适用于初级家政服务员及农民工的培训。

由于时间仓促,疏漏之处在所难免,欢迎广大读者、专家提出宝贵意见和建议。

2005年5月

目 录

序	曹伯纯(1)
编者的话	(1)

上编 基础知识

第一章 家政服务员职业道德	(1)
第一节 职业道德基本知识	(1)
一、什么是道德	(1)
二、什么是职业道德	(2)
三、职业道德的社会作用	(3)
第二节 家政服务员职业道德守则	(4)
一、遵纪守法、文明礼貌	(4)
二、爱岗敬业、忠诚本分	(5)
三、尊重雇主、不搬弄是非	(5)
四、勤奋好学、精益求精	(6)
五、自尊自爱、自信自强	(6)
第三节 家政服务员行为规范	(7)
一、工作要求	(7)
二、行为规范	(8)
第四节 建立良好的家庭人际关系	(9)
一、良好人际关系的重要性	(9)
二、调节人际关系原则	(10)

第二章 家庭安全常识	(12)
第一节 呼救常识	(12)
第二节 家庭防护常识	(13)
一、防火措施	(13)
二、各处潜在危险的防范	(14)
第三节 家庭防盗、遇盗处理常识	(17)
一、防盗措施	(17)
二、窃贼入室如何处理	(18)
第四节 外出安全常识	(18)
一、幼儿随行	(19)
二、与老人、病人随行	(20)
三、掌握交通安全基本知识及交通行为规范	(21)
第五节 个人安全及自我保护常识	(23)
一、树立自我保护意识	(23)
二、寻找保护渠道	(24)
第六节 安全用电、用气常识	(24)
一、安全用电	(24)
二、气体燃料安全使用	(26)
第七节 发生意外事故处理方法	(28)
一、火场逃生	(28)
二、高楼逃生	(29)
三、火场救人	(29)
四、衣服着火	(32)
五、救火	(32)
第三章 卫生常识	(35)
第一节 家政服务员个人卫生常识	(35)
一、卧室的卫生	(35)
二、衣着整洁合体	(35)
三、仪容仪表卫生	(36)

第二节 环境卫生常识	(37)
一、家庭环境卫生	(37)
二、遵守社会公德	(38)
第三节 饮食卫生常识	(38)

下编 操作技能

第四章 家政服务员日常礼仪操作技能	(40)
第一节 家政服务员自身礼仪	(40)
一、基本姿态要求	(40)
二、常用文明用语	(42)
三、仪容仪表要求	(43)
四、化妆基本知识	(44)
第二节 家政服务员日常礼仪	(45)
一、迎客基本常识	(45)
二、接待基本常识	(46)
三、送客基本常识	(47)
四、接打电话的注意事项	(47)
第三节 家庭常规事务和日常生活礼节	(48)
一、一般城市家庭常规事务	(48)
二、日常生活礼节常识	(49)
第五章 日常家务操作技能	(51)
第一节 家庭日常饮食操作技能	(51)
一、烹调的一般方法	(51)
二、菜的洗涤方法	(53)
三、几种常用刀法	(55)
四、一般家庭菜肴的配制	(57)
第二节 家庭日常卫生保洁操作技能	(65)
一、地面的清洁	(65)

二、家具及用品的清洁与保养	(67)
三、厨房和卫生间的清洁	(70)
第三节 家庭日常用品清洗保养技能	(73)
一、洗涤剂的选用	(73)
二、衣物的洗涤	(74)
三、衣物的熨烫	(75)
四、污渍的清除	(77)
五、鞋袜的保洁	(78)
第四节 家用电器、燃气使用操作技能	(80)
一、常用家电的使用和保养	(80)
二、燃气燃具的使用	(86)
第五节 家庭日用品的采买与记账	(88)
一、一般记账方法	(88)
二、常用生活用品和食品购买须知	(89)
第六章 婴幼儿饮食营养搭配及看护技能	(93)
第一节 婴幼儿饮食营养的搭配	(93)
一、制作婴幼儿主、辅食	(93)
二、辅助婴幼儿进食	(96)
第二节 婴幼儿日常起居的护理技能	(98)
一、抱、放婴儿	(98)
二、照料婴幼儿穿脱衣服	(99)
三、给婴幼儿清洗	(100)
四、照料婴幼儿便秘	(102)
五、照料婴幼儿睡眠	(103)
六、照料婴幼儿活动	(104)
第三节 婴幼儿发生意外事故的应急处理措施	(105)
一、处理轻微外伤	(105)
二、处理轻微烫伤	(106)

第七章 老年人饮食营养搭配及看护技能	(108)
第一节 老年人饮食营养的搭配	(108)
一、饮食特点	(108)
二、饮食注意事项	(109)
第二节 老年人日常起居的护理	(110)
一、起居特点	(110)
二、安全护理	(110)
三、心理特点	(112)
第三节 老年人发生意外事故的应急处理措施	(114)
一、常见病的护理	(114)
二、外伤紧急处理常识	(116)
第八章 病人日常饮食及看护技能	(118)
第一节 病人的日常饮食	(118)
一、饭食制作原则	(118)
二、流质食品和半流质食品	(118)
三、如何给卧床病人喂水、喂饭	(118)
第二节 病人日常起居的护理	(119)
一、照料病人洗漱	(119)
二、照料病人便溺及褥疮	(120)
三、如何为病人擦澡	(121)
第三节 特殊病人的护理	(121)
一、高血压病人的护理	(121)
二、冠心病病人的护理	(122)
三、心绞痛病人的护理	(123)
四、脑出血	(123)
第九章 孕妇与产妇日常饮食起居的看护技能	(125)
第一节 孕妇日常饮食起居的看护技能	(125)
一、起居护理	(125)

二、饮食护理	(126)
第二节 产妇日常饮食起居的看护技能	(128)
一、饮食的一般特点	(128)
二、起居护理	(130)

上编 基础知识

第一章 家政服务员职业道德

职业道德与其他工作技能不同,它涉及人的思想及行为规范,是每个从业人员都要具备的素质。家政服务员要进入他人家庭,根据不同家庭的需要为不同家庭服务。要提供优质的家政服务,不仅要有知识和技能,还必须具备良好的职业道德,才能得到雇主的认可。

第一节 职业道德基本知识

一个家庭的生活包括物质生活、精神生活和伦理生活。家庭中人与人的关系是一种特殊的社会关系。家政服务员如何融入这一特殊的关系网中,培养良好的道德修养就是一条不错的捷径。

一、什么是道德

道德,是人们日常生活中最熟悉的一个概念,从小我们就受到了家庭、学校及社会中有关道德的教育,如尊老爱幼,帮助有困难的人,做人要诚实等。

道德,就是一定社会、一定阶级向人们提出的处理人与人之间、个人与社会、个人与自然之间各种关系的一种特殊的行为规范。比如,社会主义社会在处理公共道德关系时,要求人们文明礼

貌、助人为乐、爱护公物、遵纪守法、保护环境；在处理家庭关系时，要求人们尊老爱幼、男女平等、夫妻和睦、勤俭持家、邻里团结等。从某种意义上可以说，道德所讲的就是人的行为“应该”怎么做和“不应该”怎么做的问题。

人类社会要和谐有序地向前发展，同样需要一定的规矩、一定的规则和一定的标准。如交通规则、借书规则、工厂管理规则或各种规章制度等。有了这些规则，而且规则深入到人们的心里，使人们自觉按这些规则去做，各方面的工作就会有序地进行，就会减少不必要的矛盾和冲突。每个人都按道德规范行事，人与人之间、人与社会之间就会和谐、有序。相反，如果人们不按道德规范行事，人们的行为就会出现偏差，就会引发人民生活秩序和社会秩序的混乱，甚至滋生各种犯罪。而当有的人冲破了道德防线，做出严重危害他人与社会的犯罪行为时，为了维护正常的社会秩序和人们的生命财产，就要动用法律手段对其进行制裁和惩罚。

由此我们可以看出：道德是依靠社会舆论的褒贬、人们的良心、教育感化、典型示范等唤起人们的羞耻心，培养人们的道德责任感和善恶判断能力来进行调控的。从某种意义上来说，舆论的谴责和良心的审判，力量也是很大的。一个人做事如果违反了道德规范，社会舆论这种“精神法庭”、良心这种“无情的法官”的审判，往往能使他（她）坐立不安、无地自容。道德就是通过这种有形无形的压力对一个人的品行发生极大的作用。

二、什么是职业道德

职业是指人们由于社会分工而从事的具有专门业务和特定职责，并以此作为主要生活来源的工作。职业是人自身生存的需要，由此推动着人们去劳动、去生产，以获取生活所需要的报酬。而我们在从事劳动中所遵循的各种劳动的规则，反映在每一种职业上，就是职业道德。职业道德是指从事一定职业劳动的人们，在特定的工作和劳动中以其内心信念和特殊社会手段来维系的，经善恶进行评价的心理意识、行为原则和行为规范的总和。它是人们在