

JIAZHENG FUWU SHIYONG SHOUC

家政服务 实用手册



阳光大姐培训教材

济南市妇联 主编



山东科学技术出版社
www.lkj.com.cn

JIAZHENG FUWU SHIYONG SHOUC



家政服务 实用手册

阳光大姐培训教材

济南市妇联 主编



山东科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

家政服务实用手册 / 济南市妇联编. — 济南: 山东科学技术出版社, 2005. 4
ISBN 7-5331-3844-9

I. 家... II. 济... III. 家政学—手册
IV. TS976-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 006718 号

阳光大姐职业培训教材
家政服务实用手册
济南市妇联 编

出版者: 山东科学技术出版社

地址: 济南市玉函路 16 号

邮编: 250002 电话: (0531) 2098088

网址: www.lkj.com.cn

电子邮件: sdkj@sdpress.com.cn

发行者: 山东科学技术出版社

地址: 济南市玉函路 16 号

邮编: 250002 电话: (0531) 2098071

印刷者: 山东新华印刷厂临沂厂

地址: 临沂市高新技术开发区工业园区

邮编: 276002 电话: (0539) 2925888

开本: 850mm × 1168mm 1/32

印张: 18.5

插页: 4

字数: 440 千

版次: 2005 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

印数: 1~6000

ISBN 7-5331-3844-9

TS · 215

定价: 28.00 元

《家政服务实用手册》编委会

主 任 祖爱民

副主任 刘育红 卓长立

主 编 徐 蓓 李 蔚 狄辰华

副主编 李国庆 孙 忻 张体仁 朱孝彦

序

“阳光大姐”是济南市妇联围绕市委、市政府工作大局，为引导帮助下岗失业妇女实现就业再就业，维护妇女劳动权益而创立的家政服务机构。“阳光大姐”自 2001 年成立以来，立足于为党政分忧、为妇女解愁、为稳定出力、为发展立功的指导思想，提出了“安置一个人，温暖两个家”的服务宗旨和“让党的阳光照亮下岗失业妇女再就业之路，让党的阳光温暖泉城千家万户”的服务承诺。立足服务，狠抓管理，严格培训，一批讲道德、重礼仪的优秀家政服务员脱颖而出，实现了服务网络化、管理制度化、培训系列化、形式多样化和内容特色化，受到广大妇女群众欢迎，搭起了服务大局，服务妇女群众的平台和载体，为构建社会主义和谐济南做出了积极贡献。

“阳光大姐”从创立、发展到走向成熟得到了各级领导和社会各界的关心和支持。2004 年初，为更好地发挥“阳光大姐”在妇女就业再就业中的作用，使其保持旺盛的生命力，得到长足而可持续的发展，在坚持服务下岗失业妇女宗旨不变的前提下，市妇联通过优化有形资产，盘活无形资产，吸收民间资本参与，对原有的阳光大姐家政服务中心进行改制，成立了济南阳光大姐服务有限责任公司，使“阳光大姐”从社会化、网络化运作机制

走向公司制、市场化运作机制,实现了由行政推动到市场推动的转变。市场化的运作使“阳光大姐”成功驶入发展快车道,建立了企业化管理模式,畅通了就业再就业信息渠道;实施品牌扩张战略,提升了家庭知晓率、市场占有率和再就业贡献率。“阳光大姐”获得“全国百家诚信服务优秀单位”荣誉称号,成为中国家庭服务业协会常务理事单位。

“阳光大姐”从诞生之日起就一直将培训视为稳固发展的根基。2003年,经市劳动和社会保障局批准“济南市阳光大姐培训学校”成为劳动部门的再就业定点培训基地,在开设职业道德与礼仪培训课程的同时,聘请专业教师开展了月子护理、保洁、陪护、烹饪、保育、插花艺术等专项技能系列培训,最大限度满足家政服务员学习要求。为满足济南市日趋增长的涉外服务需求,还启动了涉外家政服务员培训,提升服务层次。2004年,“阳光大姐”率先推出了中高级家政服务员职业技能培训、鉴定,通过鉴定考试的月嫂获准参加全市杰出技术能手评选,标志着“阳光大姐”优秀家政服务员被纳入济南市高级技能人才范畴。经过“阳光大姐”特色培训的高级家政服务员还走进上海家庭,深受欢迎。

当前,我国社会正步入家庭小型化,人口老龄化,生活现代化和劳动社会化,人们对家政服务的需求量激增,对服务员素质和服务水平的要求越来越高,只有通过严格规范的专业培训,才能培养更多更优秀的家政服务员,提升服务水平,不断满足市民多样化需求。“阳光大姐”在三年的运作过程中对家政服务员的培训作了许多有益的尝试,积累一定的经验,并得到了社会各界的充分肯定。

在全面总结“阳光大姐”培训工作的基础上,济南市妇联组



织既有理论,又有实践经验的教师和专家编写了《家政服务实用手册》,使“阳光大姐”培训更加规范,同时,也为想通过自学掌握技能的下岗失业妇女提供参考书籍,为千家万户提高生活质量、美化家庭生活提供有益的借鉴。

2005 年 3 月

序

领导关怀

“阳光大姐”从创立、发展到走向成熟，得到了各级领导的关心和支持。



1. 山东省政协主席、原省委副书记、济南市委书记孙淑义亲临“阳光大姐”视察。

2. 全国妇联副主席、书记处书记沈淑济(左)、发展部部长崔郁(右),在济南市委常委、市妇联主席雷杰(中)陪同下视察“阳光大姐”。



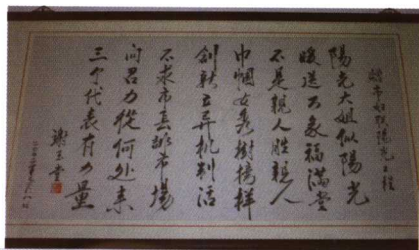


3. 全国妇联副主席、书记处书记莫文秀（左三）与阳光大姐服务有限公司总经理卓长立（左二）亲切交谈。

4. 全国妇联书记处书记洪天慧（左二）视察“阳光大姐”。



5. 山东省副省长、原济南市委副书记、市长谢玉堂为“阳光大姐”题词。



6. 山东省妇联主席赵玉兰春节期间看望、慰问阳光大姐，为姐妹们送羽绒服。



7. 济南市委副书记雷建国(右二)与阳光大姐亲切交谈。



8. 山东省妇联副主席翟黎明(右二)视察“阳光大姐”。



9. 济南市委常委、市妇联主席雷杰(左一)春节期间看望、慰问阳光大姐。

10. 济南市副市长王天义为“阳光大姐”揭牌。



培训表彰

“阳光大姐”一直将培训视为稳固发展的根基，在开设职业道德与礼仪培训课程的同时，聘请专业教师开展月子护理、烹饪、保育、插花、保洁、陪护等专项技能培训，并率先推出了中高级家政服务员职业资格培训和鉴定。



1. 职业道德与礼仪培训。



2. 烹饪培训。



3. 保育员培训。



4. 月子护理培训。



5. 插花培训。



6. 在全市率先推出家政服务员职业资格培训鉴定。

阳光大姐培训教材



7. 表彰优秀家政服务员。

进家服务

“阳光大姐”以优质的服务、良好的信誉深受居民家庭欢迎，经过“阳光大姐”特色培训的高级家政服务员在上海家政服务市场一炮打响。



1. 陪护老人。



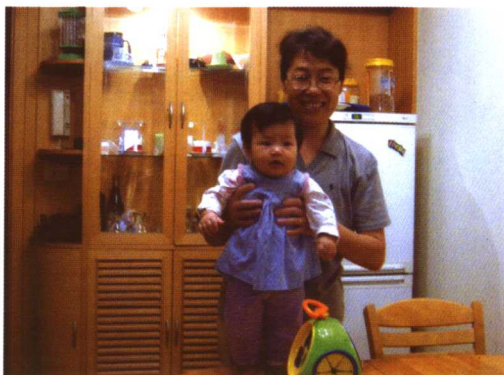
2. 爱心
献功臣。



3. 保洁服务。



4. 照看婴儿。



阳光大姐培训教材



5. 与上海市妇联巾帼园联合在济南建立劳务人才培训输送基地。



6. 阳光大姐（左一）走进上海家庭，深受欢迎。

对外交流

“阳光大姐”成立三年来，先后接待国际友人及全国各地参观者 241 人次。



1. 南非西开普省社会服务与扶贫部部长一行参观考察“阳光大姐”。



2. 西藏自治区妇联考察团参观“阳光大姐”。

目 录

上篇 初级技能

第一章 道德规范与职业道德	3
第一节 家政服务员职业道德	3
第二节 家政服务员的职业守则和行为准则	6
第二章 文明礼仪	10
第一节 家政服务员的日常文明用语	10
第二节 家政服务员的日常礼仪	15
第三节 家政服务员与人相处的礼仪	19
第三章 清洁卫生	26
第一节 家政服务员的个人卫生	26
第二节 居室的清洁卫生	28
第四章 烹饪技能	37
第一节 烹饪原料的识别与采购	37
第二节 日常采买记账法	42
第三节 蔬菜、鱼类和家禽类的初加工常识	44
第四节 刀工和配菜知识	47
第五节 基本烹调技术	53
第六节 常用的烹调方法	58

第七节	烹调与营养	60
第八节	家常菜肴的烹制实例	69
第五章	服装洗烫知识	86
第一节	纺织纤维的性能和鉴别方法	86
第二节	纺织纤维的洗涤知识	88
第三节	各类衣服的洗涤	92
第四节	服装的熨烫技术	98
第五节	衣服的收藏和保管	100
第六章	产妇与新生儿的护理	105
第一节	新生儿的生理特点及特殊生理现象	105
第二节	婴幼儿的护理	107
第三节	婴幼儿的辅食添加	110
第四节	婴儿抚触	113
第五节	婴儿体操和婴儿游泳	115
第六节	婴幼儿的预防接种	116
第七节	孕妇、产妇的护理	118
第七章	儿童家庭教育	128
第一节	学龄前儿童的营养	128
第二节	学龄前儿童的睡眠	130
第三节	学龄前儿童的卫生习惯和活动	131
第四节	学龄前儿童的小肌肉动作能力	135
第五节	学龄前儿童的智力	139
第六节	学龄前儿童的游戏	148
第七节	学龄初期儿童的行为习惯	151
第八节	学龄初期儿童的学习辅导	156
第九节	学龄初期儿童的生活指导	158
第八章	老人及病人的护理	161