



职业技能培训系列教材

ZHIYE JINENG PEIXUN XILIE JIAOCAI

家政服务员 基本技能

张婷婷 主编



中国林业出版社



职业技能培训系列教材

家政服务员基本技能

张婷婷 主编

中国林业出版社

图书在版编目(CIP)数据

家政服务员基本技能/张婷婷主编. —北京:中国林业出版社, 2009. 7
(职业技能培训系列教材)
ISBN 978-7-5038-5627-3

I. 家… II. 张… 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(2009)第 101339 号

出版:中国林业出版社(100009 北京西城区刘海胡同 7 号)

编者咨询 E-mail:bjbw@163.com 电话:010-67061986

发行:新华书店北京发行所

印刷:北京市昌平百善印刷厂

印次:2009 年 9 月第 1 版第 1 次

开本:880mm×1230mm 1/32

印张:5

字数:136 千字

印数:8250

定价:9.00 元

前 言

职业技能培训是提高劳动者知识与技能水平、增强劳动者就业能力的有效措施。职业技能短期培训,能够在短期内使受培训者掌握一门技能,达到上岗要求,顺利实现就业。为了提高各行各业劳动者的知识与技能水平,增强其就业的能力,我们特意组织了全国各地一批长期在一线从事职业培训教学、富有经验的知名老师编写了这套职业技能培训教材。

本套教材是为了适应开展职业技能短期培训的需要、促进短期培训向规范化发展而编写的。该套教材以相应职业(工种)的国家职业标准和岗位要求为依据,根据上岗前职业培训的特点和功能,以基本概念和原理为主,突出针对性和实用性,理论联系实际,使读者一读就懂,一学就会。

这套教材适合于各级各类职业学校、职业培训机构在开展职业技能短期培训时使用。由于时间仓促和编写者的水平有限,书中错漏之处敬请读者批评指正,在此深表感谢。

编 者

2009 年 6 月

目 录

第一单元 家政服务员的职业守则和素质要求	(1)
模块一 家政服务员的职业守则	(1)
模块二 家政服务员工作原则和行为准则	(3)
模块三 家政服务员的素质及礼仪	(8)
模块四 家政服务员的交际技巧	(17)
第二单元 照料儿童的基本知识	(28)
模块一 婴幼儿的日常护理	(28)
模块二 婴幼儿的日常饮食料理	(44)
模块三 婴幼儿常见疾病的护理	(51)
模块四 学龄少年儿童监护知识	(58)
第三单元 照料老年人的基本知识	(63)
模块一 老年人的日常护理	(63)
模块二 老年人常见疾病的护理	(72)
模块三 老年人的心理健康标准与心理问题	(85)
第四单元 操持家务的基本知识	(88)
模块一 家居的保洁与保养	(88)



模块二	家庭用餐的制作	(104)
模块三	家庭购物的注意事项	(123)
第五单元	家政服务员须知的安全及法律常识	(128)
模块一	家庭安全防范常识	(128)
模块二	水、电、气的安全使用常识	(134)
模块三	家政服务员的自我安全与防卫常识	(141)
模块四	家政服务人员订立劳动合同及求职的常识	(146)

第一单元 家政服务员的 职业守则和素质要求

模块一 家政服务员的职业守则

众所周知,道德的另一个要素是行动准则。一个人道德修养如何,主要不是看你说的或知道多少,而是要看你的行为表现。家政服务员的职业守则就是家政服务员的行为规范,是要认真自觉遵守的。由于家政服务员是为家庭生活服务的,同其他职业相比有其特殊性。因而,在《家政服务员国家职业标准》中,针对家政服务员的工作要求和自身素质状况,制定了家政服务员的职业守则。

1. 遵纪守法,讲文明、讲礼貌,维护社会公德。

1) 遵纪守法是社会主义国家公民应有的责任与义务,也是承担家政服务员职业的前提。

在我国社会主义社会中,道德和法纪虽然是两种不同的社会规范,但它们在本质上是一致的,都是调节人与人之间关系的手段,都是为社会主义事业服务的,它们之间有着紧密的联系,相互作用,相互渗透,相辅相成。社会主义职业道德也是健全法制,厉行法制的重要因素。社会主义职业道德水平的提高,可以促使从业人员自觉遵守法纪,尤其是在发展市场经济的条件下,建设社会主义法制的过程中,遵纪守法更显突出。同时,社会主义法纪也是培养和推进职业道德品质的有力武器,其本身也体现着社会主义职业道德的精神。社会主义法纪在培养人们的社会主义职业道德中起着重要的作用。所以,遵纪守法是一切公民及从事任何职业的劳动者都必须具备的基本道德规范和准则。作为家政服务员,



遵纪守法更是前提。

家庭是人类社会的基本单元,是社会主义法纪重点保护的社会基本组织单位。那么,进入家庭的家政服务员就必须要有法纪观念,要知法守法,认真执行国家规定的各种规章制度。家政服务员无论在何种情况下,都要牢牢记住遵纪守法是公民的责任与义务。

2)讲文明、讲礼貌是文明执业的问题。

文明执业是职业发展的客观需要,也是社会主义职业道德的必然要求。在从业人员的优质服务及促进人们之间的关系更加和谐、协调、公平、公正上有着重要体现。家政服务员进入家庭后,虽然在这个家庭中,但又不完全是这个家庭的成员。一方面自己要讲文明、讲礼貌,正确地对待你所服务家庭中的每一个人,无论是小孩还是老人、是家庭的朋友还是亲戚,在需要你为他们服务时,都要一视同仁、以诚相待。另一方面,遇到雇主家庭内部发生矛盾时,通常不要参与进去,更不能偏袒一方或说三道四,需要劝解时也只能点到为止。因此,文明执业显得更加重要。

3)社会公德是社会所有成员在公共生活领域中都应遵循的基本道德规范。

《中华人民共和国宪法》明确规定:“国家提倡爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义的公德”。由此可见,我国社会主义社会公德的基本内容是五爱精神和以为人民服务为核心的集体主义道德原则。因此,家政服务员要自觉地遵守这些公德,并且要加以维护。

2. 自尊、自信、自立、自强、自爱

1988年9月中国妇女第六次代表大会向全国妇女发出号召:自尊、自信、自立、自强。由于从事家政服务员职业的绝大多数是妇女,基本上是城市中下岗再就业的女职工及农村剩余劳动力中的妇女。这两部分人虽然情况不同,但是都需要用“四自”精神武装自己,在服务过程中都要认真贯彻“四自”精神。“四自”精神是



号召妇女要由自轻走向自尊,由自卑走向自信,由依赖走向自立,由自弱走向自强。在家政服务员的职业守则中,在“四自”之外,又增加了一项自爱,这就是要求家政服务员在为雇主家庭服务时,既要尊重雇主,完成需要完成的任务,同时也要学会保护自己,不做不能做也不应当做的事情。

知识集锦

家政服务员与家庭之间的关系

现在家政服务员和所服务家庭的关系,已经不完全是雇佣关系。其原因有:

(1)在社会主义国家中,人与人在人格上是完全平等的,对任何人的错误行为和不平等意识都有批评、纠正的权利。如果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。

(2)家政服务员和家庭的关系是“你有所需、我有所助”的工作关系,是平等互助关系。所以,家政服务员在为家庭生活服务时并不需要低声下气、惟命是从。但是,作为为家庭生活服务的家政服务员却必须尊重雇主,热情和蔼,忠诚本分。

模块二 家政服务员工作原则和行为准则

1. 家政服务员的工作原则

做家务劳动首先要熟悉其工作的范围,家务劳动虽然较为复杂,但只要科学、合理地安排每日的工作,而后逐步学习家务劳动的技巧,掌握家务劳动的科学性,就会感到轻松自如,不会感到家务劳动无从入手。这样才能做到高效、高质、省时、省力,同时也是做好家务劳动的基本要求。



家政服务员的工作原则：

(1)工作尽早安排,做好计划。

每时、每天、每周,要做哪些事;先干什么、后干什么,怎样干,都应统一安排。

(2)井然有序,见缝插针。

工作要井然有序,物品摆放定位要清楚,避免临时乱抓。工作时应两手配合好,如:可一边烧水,一边摘菜;一边做饭,一边整理。从而达到省时、高效、省力。

(3)分清主次、繁简、急缓,做到劳逸结合。

做到先主后次、先繁后简、先急后缓,劳逸结合,提高效率。

(4)积极协商,努力合作。

做事要主动、多与雇主商量,听取意见和建议,做好协作。

知识集锦

初到雇主家的家政服务员注意事项

(1)应了解并牢记雇主的家庭住址及周围与服务相关的场所和服务时间。

(2)应了解所服务家庭成员的关系和有紧急事务时应找的人的电话和地址。

(3)应了解雇主对服务工作的要求和注意事项。

(4)应了解所照看的老人、病人、小孩的生活习惯、脾气。

(5)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、饭菜口味及家庭必要物品的摆放位置。

(6)应了解的多问,雇主家庭成员互相议论的事不参与、不传话。

(7)雇主家庭的私事不问,雇主家庭的贵重物品不动。



(8)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。

(9)吃饭时要吃饱,切忌背着雇主东抓西拿。

(10)不领外人到雇主家中,不要进门就打电话,即使因必要需接打电话时通话时间也要尽量短。

2. 家政服务员的行为准则

每种职业都有其特定的工作行为准则,家政服务员受其工作的特定环境(家庭中)和工作性质所决定,其工作准则也较为复杂。作为家政服务员以下几点要特别地掌握:

(1)不能翻动雇主家里的东西,要对雇主的家庭财产安全负责。

雇主将家政服务员请到家中来管理家务,自身是对服务员信任的,那么服务员的一举一动就必须做到使雇主放心。每当自己单独在家时,除应积极主动地完成自己的工作外,主要的任务就是为雇主看护好家庭财产,保障雇主的家庭财产不受侵害。

知识集锦

家政服务员在工作中可能遇到的几种情况

①当雇主不在家中时,有些服务员出于好奇,对雇主的东西随便乱翻,不该看的也看了,不该动的也动了,有的甚至将物品损坏。雇主若一旦发现你随便翻动了他们的东西,你又未能及时地予以说明,雇主便会对你产生怀疑,对你失去基本的信任。这样在以后的工作合作过程中就会有隔阂,不利于长期合作。雇主家中一旦



有物品丢失,自然而然地便会怀疑到你,甚至造成很严重的后果。

②家政服务员如能站在雇主的立场上看问题,对此问题就不难解决了。若发现一些自己从未见过的新奇有趣的事物,可以坦诚地对雇主言明,求得解答,在雇主同意的情况下方可观看或使用,如雇主对有些事物不便解答,你就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,这是很不礼貌的,也是不道德的。同时也会使雇主对你产生不良印象。

③在雇主离家后,应当锁好门。若有人来访,不要急于开门,应先问清来访人是谁,和雇主是什么关系,因何事来访,如果是不认识的人,或雇主事先未交待,就应该将其拒之门外;若是曾经来过雇主家中的客人,可以很客气地告诉他雇主现在不在,并告知他雇主何时回来,待雇主回来后请他光临,或让他留言。

④若遇有人来给雇主送东西,一般情况下可以拒收,特殊情况应问清情况并留下来访者姓名及工作单位,同时将物品当面点清,妥善保管,待雇主回来后立即交给雇主;若是自己单独在家中遇到查电表、水表、煤气的同志来,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,若你对他一点也不认识,你可以很客气的说:“对不起,我是他们家中的服务员,这些事情我不清楚,你还是等他们回来再来吧!”

⑤如果有不认识的人来雇主家取物品,必须给予拒绝;若是雇主交待将有某人于某时间来取东西,当客人来时主动热情地接待,但若客人未走,自己切忌离去,以免发生意外情况。

(2)正确处理好是否与雇主同桌、同时就餐问题。

通常情况下,家政服务员可以和雇主同桌就餐,但如果有需要照看小孩的服务员就不一定能做到这一点了。大人要吃饭,孩子也要吃饭,在这种情况下,服务员应该积极主动地去带孩子。

(3)正确处理并化解好工作期间发生的矛盾。

聘用双方在一起生活,有时难免会产生一些矛盾和纠纷,出现



一些误解,受到一些委屈。有些服务员受到委屈,就只会哭,而不做必要的解释工作;有些服务员受到委屈,就感到受不了了,而大吵大闹;还有些服务员受到一些委屈就吵闹着要走,其实这样做都不好。正确的作法是:及时解释,说清事实,分清责任,消除误会。这时尤其要注意以下几点:

知 识 集 锦

化解矛盾及误解的正确处理方法

①若感到受委屈时,先要稳定自己的情绪,切忌急躁,要冷静耐心地听对方把话讲完,搞清楚产生误解的原因,若当时能够解释,可以慢慢地解释清楚,若对方正在气头上,最好先忍耐一下,不必就对对方的指责作匆忙的解释,这样易使对方觉得你在强词夺理,引起对方的反感;更不要当时和对方顶嘴,使对方火气更大,以致闹得双方无法收场。应待对方冷静后,慢慢地将事情的经过和当时的想法告诉她,并指出双方产生误会的所在,或者找到家中的第三者,从中做些工作,当你受了委屈时,切忌一着急就说“我走”,这句话不要轻易出口,特别是对平常相处不错的雇主,当你要说这句话之前一定要仔细想一想,是不是非走不可,你是否真的舍得离开。为人处事应该做到宽宏大度,受了委屈也不应该太计较,即使有理也应谦让。

②在工作中服务员难免会出现粗心大意之处,如损坏、丢失雇主的家庭财物等,这类问题都属于责任事故,服务员除应积极地总结经验、吸取教训外,还应如实地向雇主说明真相,诚恳地赔礼道歉,切忌企图隐瞒雇主。对雇主的经济损失,你如负有直接的赔偿责任,要双方充分协商,诚恳检查过失。

③有时候雇主家中丢失了物品,虽然不是你所为,也不要漠不



关心,要积极地寻找线索,协助雇主将丢失的物品找回,如有必要可以以事实证明所丢失的财物与己无关。为排除嫌疑,你可以主动请对方检查自己的衣箱或包袱,如失物系外人盗窃,你应向雇主提供物品丢失前后自己的行踪情况,以区分责任。若因一时好奇拿了某些物品使用、把玩,事后忘记将物品放回原处,要立即告知雇主原委,将物品放回原处,并真诚地向雇主致歉,若因一时贪心,私拿了雇主东西,必须及时承认错误,把东西立即放回原处,并在日后杜绝这种不光彩的行为。

④正确处理善意的批评和冷嘲热讽。

两者之间有迥然不同的出发点和目的。他们之间的区别为:

●善意的批评是出于对你的关心和爱护而进行的批评。这类批评一般是就事说理,就错言错,目的在于纠正你的错误,当你明白了错误所在时,对方多会即刻谅解,而不会过多追究。而冷嘲热讽更多的是出于发泄个人的不满、怨恨情绪,往往是对人而不对事,就一件小事便借题发挥,最终以你的屈服、胆怯、退让来求得他自身的心理满足。

●善意的批评与冷嘲热讽的另一个区别是:善意的批评常常是和颜悦色,语言都很文明,不徐不急,点到为止。虽有时语言中也夹杂些刺激性言词,但多是处于情绪冲动时,即使是声色俱厉,一会儿也会云消雾散。而冷嘲热讽语言多刻薄、挖苦、侮辱人格、阴阳怪气、话中有话,发作时较突然。对方若对你冷嘲热讽,这时你可以直接指出这种行为对你的伤害,建议雇主不要再如此待你,也可以对她(他)直接阐述道理。但这样做时应注意:言词应中恳,切忌使用过激言词,这样不利于形成融洽的人际关系。

模块三 家政服务员的素质及礼仪

一、家政服务员应具备的素质



1. 要有良好的职业道德品质

要具备良好的道德品质,要做到以下两点:

(1)要诚实。诚实是做人的基本品质,是良好精神风貌的核心。如果一个人道德品质差,虚伪狡猾,自私自利,就不会有好的精神风貌,也不可能给人以良好的印象。对自己的缺点和不足,要正视,不要掩盖,应做到表里如一,使人信赖。有的人为了获得别人的好感或满足自己的虚荣心,故作姿态,表现虚伪。这虽然可能一时获得别人的好感,但最终必将被大家所疏远。

(2)要有正义感。在生活中,要一身正气,不惧邪恶,刚直不阿。例如:在珠海打工的河南青年农民孙天赦,在外籍老板强令全体员工下跪时,他宁可丢掉工作也坚决不跪,维护了国格和人格,受到了全体员工的尊重,是我们学习的楷模。

2. 要有自信、大度、热情的气质

自信心是良好精神风貌的重要表现,它意味着对自己的尊重和肯定。自信使人开朗、乐观,能积极主动地与人交往,不会因为困难而萎靡不振,人们与其接触能受到鼓励和启迪,因为可以从其身上看到奋斗的力量和坚韧不拔的品格。

大度,是指一个人的气度宽容大量,能容人。具体表现为:人对友求同存异,能听进各种不同的意见,特别是反对和批评自己的意见;发现自己有错误时能主动地接受批评,认真改正;同别人发生矛盾时能主动检查自己,切不可文过饰非,推卸责任。

3. 要有文明得体的仪表举止

仪表举止包括穿着打扮、言谈举止和行为举止等内容。

(1)穿着打扮。一个人的穿着打扮,往往意味着周围人们对其自身的种种感觉,这些感觉又直接影响到对他的精神面貌的评价。生活中大部分人都比较注意自己的着装打扮。一般来说,着装打扮要注意以下两个因素:

●合体,即根据自己的身体情况选择合适的服装。过于肥大,使人感到拖拉疲沓,松松垮垮;而短小箍身,又令人窒息。



●合度,即根据不同的时间、地点有所不同。一味追求所谓高雅、时髦而不顾时间、场合,乱穿一气,只能使人感到不伦不类,从而损害自己的形象。

(2)言谈举止。言谈举止作为人与人之间联系沟通的重要工具,也有较深的技巧。语言是要真实地表达自己的思想工具,对于每一个人而言,如果言不由衷,言行不一,虚情假意,只能给人一种虚伪油滑、不可靠的印象。此外,谈吐要讲文明礼貌,符合社会公德,切忌讽刺挖苦、用语粗俗、不尊重他人,或者不断地打断别人的话,大发牢骚抱怨,批评别人,说别人的闲话,甚至恶语伤人,这些都会使人感到你不能与人为善,而不愿意与你交往。

(3)行为举止。主要是指一个人的坐、站、行的姿态。虽然这些是日常生活中最基本的、最常见的动作,但却可以反映出一个人的精神风貌。稳健优雅端庄的姿态,敏捷准确的动作,不仅本身就是一种美,而且还可以弥补身体的某些缺陷。目前,我们有些人已经比较注意追求自己体型的美,但却忽视了动作姿态的美,这是不全面的。

4. 要制订理性的生活目标和有正确评价自己的能力

心理健康的家政服务员,对于生活目标是很切合实际的。她们能正确衡量和评估自己,根据自己的条件制订目标。几乎每一个人都会说,我最了解自己。然而事实上,了解自己并非易事。有许多家政服务员自我感觉良好,背后却遭人非议,这正是她们并不真正了解自己,对自己评价过高的缘故。因为自我评价过高,把自己的品貌、能力、学识提高到不适当的地位,以为自己比别人强,要别人迁就她、奉承她。具有自我评价过高心理的家政服务员,常会感到委屈,因此心情不佳,满腹牢骚。

5. 要能克服思乡想家的情绪

人出门在外,难免会有想家的时候,会思乡想家。家政服务员要努力学习适应这种思乡之苦,克服想家的情绪,免得日后影响到你的工作、生活。一个比较好的办法就是事先预防,转移注意力,



让乡愁没有机会侵袭你。

(1)努力增加工作量。通常,增加工作量,一般人总是很不情愿的。但是当乡愁很重时,忙碌的工作可以冲淡乡愁,并能得到雇主的欣赏。

(2)每天除了固定的家务外,如有闲暇时间,可以安排自己做些有益的事情。比如,学些技艺或知识,以免有太多的空闲,既可以充实自己,还避免了一个人胡思乱想,何乐而不为呢?

(3)如有假期,不要急于回家。一般而言,离家的第一个月里,正是乡愁最浓厚的时期。如果在这段日子中,一有假期你就急忙回家享受亲情,那么在恢复上班的时候,你反而比以往更想家了。所以,假期里,最好避免回家,避免增添想家的思愁。

6. 要具有从经验中学习的能力

一个人的知识和技能,并不是先天遗传的,而是需要后天不断的学习、培训、借鉴才能获得,作为一个心理健康的女性,能够认识到人生道路复杂,无论是在科学、文明的生活安排中,还是优胜劣汰的事业竞争中,对于不懂的知识、未掌握的技术,均应善于虚心学习,积极求教,勤于思考。只有不断学习,不断总结经验,充实自己,完善自己,才能达到预期的目标。有的家政服务员虽然也有自己的奋斗目标,但不考虑自身能力,不顾客观条件,一味蛮干,遇到问题时不分析原因,不善于总结经验,依旧凭主观愿望钻牛角尖,因此发现不了存在的问题,等待她的只有失败。所以,一位现代女性,必须保持正常的心理状态,培养从经验中学习的能力。

二、家政服务员的礼仪要求

家政服务员不仅要服务于不同的家庭,而且在一个家庭中,家政服务员的活动最为频繁,有时还要与雇主的客人打交道,因此,具备良好的家庭礼仪是家政服务员的首要前提。家庭礼仪是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成的,并且以风俗、习惯和传统等方式固定流传下来。家庭礼仪体现在日常常见的礼貌用语、