

农民工知识技能培训丛书

方 韧 / 主编

家政服务 基本技能

赵家君 栾鹤龙 / 编著

JIA ZHENG FU WU JI BEN JI NENG

贵州人民出版社

农民工知识技能培训丛书

方 韧/主编

家政服务基本技能

赵家君 栾鹤龙 编著

贵州人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

家政服务基本技能/方韧主编. —贵阳:贵州人民出版社, 2010. 4

ISBN 978 - 7 - 221 - 08916 - 8

I. ①家… II. ①方… III. ①家政学 - 基本知识 IV. ①TS976. 7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 037809 号

书 名 家政服务基本技能

编 著 赵家君 栾鹤龙

出版发行 贵州人民出版社

地 址 贵阳市中华中路 289 号

责任编辑 程 立 金海洋

封面设计 唐锡璋

印 刷 贵阳云岩通达印务有限公司

规 格 890 × 1230 毫米 1/32

字 数 210 千字

印 张 8

版 次 2010 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

书 号 ISBN 978 - 7 - 221 - 08916 - 8

定 价 15.00 元

目 录

第一章 家政服务员职业道德要求	(1)
一、家政服务员职业道德基本要求	(1)
(一) 遵纪守法, 维护社会公德	(1)
(二) 热爱家政服务行业, 爱岗敬业	(2)
(三) 诚实守信, 办事公道	(2)
(四) 服务群众, 奉献社会	(2)
二、家政服务员职业道德规范	(2)
(一) 遵纪守法、依法律己	(2)
(二) 文明礼貌、维护公德	(3)
(三) 自尊自爱、自信自立	(3)
(四) 敬业乐业、忠于职守	(3)
(五) 勤奋好学、精益求精	(3)
(六) 诚实守信、服务至上	(3)
三、家政服务员职业心理调节	(3)
(一) 正确建立服务意识, 正确看待家政服务	(4)
(二) 做一个快乐的家政服务员	(5)
第二章 家政服务礼仪	(7)
一、仪表规范	(7)
二、仪态规范	(8)
三、常用礼仪规范	(9)
四、文明服务用语规范	(10)

五、接听电话礼仪规范	(12)
六、养成良好的生活习惯	(12)
第三章 家庭烹饪	(15)
一、家庭烹饪卫生要求	(15)
(一)家政服务员卫生基本要求	(15)
(二)家庭烹饪卫生基本要求	(15)
二、家庭烹饪原料储存要求	(16)
三、烹饪原料的初加工	(17)
(一)新鲜蔬菜的初加工	(17)
(二)畜肉的初加工	(18)
(三)禽类的初加工	(18)
(四)水产品的初加工	(18)
(五)干货原料的初加工	(19)
四、一般主食制作技巧	(22)
(一)米类的烹制技巧	(22)
(二)一般面食的烹制技巧	(22)
五、一般菜肴烹调技法	(23)
(一)蒜蓉木耳	(23)
(二)双椒皮蛋	(24)
(三)凉拌海带	(24)
(四)香肠	(24)
(五)炸鸡翅(腿)	(24)
(六)排骨海带汤	(24)
(七)西红柿炒鸡蛋	(24)
(八)家常豆腐	(25)
(九)炒肉丝(片)	(25)
(十)清蒸鱼	(25)
(十一)糖醋鲤鱼	(26)
(十二)红烧带鱼	(26)
(十三)油焖大虾	(26)
(十四)炖鸡	(26)

六、家常菜肴的烹制技巧	(27)
七、厨房工作小技巧	(30)
八、家庭膳食营养知识	(31)
(一)家庭膳食应保持食物多样化	(31)
(二)家庭膳食营养搭配	(31)
九、家庭宴会服务	(33)
(一)家庭宴会的内容	(33)
(二)家庭宴会上菜程序	(34)
(三)家庭宴会服务规范	(34)
(四)家庭宴会的台型布置	(35)
(五)家庭宴会的餐具摆放	(35)
第四章 家庭保洁	(36)
一、家庭保洁的内容	(36)
(一)厨房保洁	(37)
(二)卫生间保洁	(37)
(三)居室保洁	(37)
(四)家用电器保洁	(37)
(五)物品保洁	(37)
二、家庭环境保洁卫生标准	(38)
三、家庭基本环境的保洁清扫	(38)
(一)家居玻璃和窗帘的清洗	(38)
(二)地面清洁保养	(40)
四、家具用品保洁净	(41)
(一)家具用品的擦洗	(41)
(二)床垫的保养和清洗	(42)
(三)沙发的保养和清洗	(42)
(四)地毯的保养和清洗	(43)
(五)家庭护理剂的选用	(44)
(六)家用电脑、电视、音响的电器的保养和清洗	(44)
五、厨房的保洁和清扫	(45)
(一)器皿清洁	(45)

(二) 用具清洁	(45)
(三) 食品清洁	(45)
(四) 厨房清洁	(46)
(五) 垃圾清扫	(46)
(六) 用具存放注意事项	(46)
六、卫生间保洁和清扫	(46)
(一) 用品用具	(46)
(二) 卫生间的清洁工作	(47)
(三) 清洗步骤与方法	(48)
(四) 卫生间保养工作注意事项	(48)
七、家庭空气卫生的保持	(49)
八、衣物的洗涤、熨烫	(50)
(一) 衣物的洗涤、熨烫原则和注意事项	(52)
(二) 家用蒸气熨斗使用常识	(55)
(三) 纯毛料衣物的洗涤和熨烫技巧	(55)
(四) 真丝织品的洗涤和熨烫	(56)
(五) 风衣、羽绒服的洗涤和熨烫技巧	(56)
(六) 蚊帐的洗涤和熨烫技巧	(57)
(七) 其他衣物的熨烫常识	(57)
(八) 家庭常见衣物的熨烫温度	(58)
(九) 一般衣物的熨烫顺序	(59)
(十) 烫黄衣物后的处理办法	(60)
(十一) 家庭常见衣物除污小技巧	(60)
(十二) 衣物的保管和收藏	(62)
第五章 家庭保健常识	(64)
一、家庭成员日常生活保健常识	(64)
(一) 身体锻炼	(64)
(二) 睡眠	(64)
(三) 饮茶习惯	(64)
(四) 家庭环境空气质量	(64)
(五) 家庭食品保健常识	(66)

二、家庭成员体育锻炼常识	(69)
(一)为家庭成员选择最好的锻炼时间	(69)
(二)家庭成员体育锻炼安全常识	(69)
(三)体育锻炼后的饮食常识	(71)
(四)家庭成员体育锻炼后的营养补充	(71)
(五)家庭适合采用的体育锻炼项目	(72)
三、家庭饮食禁忌常识及食物中毒的防范	(72)
(一)家庭经常食用但并不科学的饮食搭配	(72)
(二)家庭常见饮食注意事项	(74)
(三)食物中毒的防范和处理	(77)
四、家庭常见疾病的预防与保健	(79)
(一)流行性脑脊髓膜炎	(79)
(二)流行性感冒	(79)
(三)病毒性腹泻	(79)
(四)非毒	(79)
(五)苦夏	(80)
五、常见传染病的防治	(80)
(一)常见传染病	(81)
(二)传染病的基本防护	(81)
(三)各类传染病的防治措施	(82)
六、家庭应急情况处理常识	(83)
(一)打嗝	(83)
(二)脚踩铁钉或被钉子扎伤	(84)
(三)流鼻血	(84)
(四)门窗夹指	(85)
(五)皮肤晒伤	(85)
(六)手指割破	(85)
(七)手足生茧、鸡眼、水泡	(86)
(八)误吞异物	(86)
(九)小腿肚抽筋	(87)

(十) 眼圈打青	(87)
第六章 家庭常用品的采购与账目管理	(88)
一、日常生活用品采购要领	(88)
二、食品采购的注意事项	(89)
(一) 购买鱼、肉、蛋类食物注意事项	(89)
(二) 购买饮料	(91)
(三) 购买水果	(92)
(四) 购买鲜牛奶或奶粉	(92)
(五) 购买盐或调味品	(93)
(六) 购买酒类商品	(93)
(七) 购买茶叶	(94)
(八) 购买其他食物	(94)
三、家庭日常生活账目管理常识	(96)
(一) 制定家庭采购计划	(96)
(二) 制作家庭采购账目明细报表	(96)
第七章 家用电器、燃具的使用安全与保养	(97)
一、家庭用电安全常识	(97)
二、家庭常用电器的安全使用常识	(98)
(一) 电视机	(98)
(二) 电风扇	(98)
(三) 电熨斗	(99)
(四) 洗衣机	(99)
(五) 吸尘器	(99)
(六) 电冰箱	(99)
(七) 空调器	(99)
三、家庭常用电器的使用、清洁与保养常识	(100)
(一) 厨房常用电器的使用与清洁保养	(100)
(二) 洗手间常用电器的使用	(103)
(三) 家庭其他的常用电器使用、清洁与保养	(105)
第八章 孕产妇及新生儿护理	(107)
一、孕妇护理	(107)

(一) 孕妇的生理心理特点	(107)
(二) 孕妇生活起居护理	(109)
(三) 孕妇饮食料理	(113)
(四) 异常情况处理	(114)
二、产妇护理	(115)
(一) 卫生保健护理	(115)
(二) 饮食料理	(117)
三、新生儿护理	(118)
(一) 新生儿及其特点	(118)
(二) 新生儿日常生活护理	(120)
(三) 新生儿喂养	(126)
(四) 常见异常情况应对	(128)
第九章 婴幼儿看护	(132)
一、婴儿护理	(132)
(一) 婴儿的发育特点	(132)
(二) 照顾婴儿的生活起居	(134)
(三) 婴儿饮食料理	(137)
二、幼儿看护	(138)
(一) 幼儿期的特点	(138)
(二) 幼儿生活起居料理	(140)
(三) 饮食料理	(143)
(四) 早期教育方法	(145)
(五) 异常情况处置	(147)
第十章 老年人的照料	(150)
一、老年人的身心特点	(150)
(一) 生理变化特征	(151)
(二) 心理变化	(153)
二、老年人的饮食料理	(155)
(一) 老年人的营养需求特点	(155)
(二) 老年人的饮食注意事项	(156)
(三) 老年人餐饮料理方法	(158)

三、日常起居料理	(159)
(一)居家卫生与安全护理	(159)
(二)体育锻炼与外出护理	(162)
(三)睡眠护理	(163)
四、老年人心理健康护理	(165)
(一)老年人不良心理原因分析	(165)
(二)老年人心理健康护理方法	(167)
五、突发情况的应急处理	(169)
(一)身体发热时的应急处理	(169)
(二)突发性晕倒的紧急处理	(170)
(三)突发性休克的应急处理	(170)
(四)骨折紧急处理	(171)
第十一章 照料病人	(172)
一、病情观察	(172)
(一)精神状态观察	(173)
(二)身体外形观察	(173)
(三)生命体征观察	(173)
二、病人的饮食料理	(177)
(一)病人饮食的基本要求	(177)
(二)病人饮食的配制	(178)
(三)帮助病人进食	(181)
三、病人的起居料理	(181)
(一)病人卧室料理	(181)
(二)病人的个人卫生护理	(182)
四、病人的治疗与康复护理	(186)
(一)照料输液病人	(186)
(二)帮助病人吸氧	(186)
(三)照料手术后的病人	(187)
(四)照料病人用药	(188)
(五)人工呼吸	(188)
(六)胸外心脏挤压	(189)

(七)冷敷与热敷	(190)
(八)骨折病人护理	(191)
(九)协助病人进行自理能力训练	(192)
(十)病人的心理护理	(192)
(十一)病人护理过程中的自我保护	(193)
第十二章 家庭安全防护	(194)
一、家庭防火防盗	(194)
(一)家庭防火	(194)
(二)家庭防盗	(197)
二、水、电、气安全	(199)
(一)家庭用水安全	(199)
(二)家庭用电安全	(200)
(三)家庭用气安全	(203)
三、人身安全	(206)
(一)交通安全	(206)
(二)公共场所的人身安全	(206)
(三)家政服务员的自身安全	(207)
四、呼救和急救常识	(208)
(一)呼救常识	(208)
(二)急救常识	(210)
第十三章 宠物饲养	(212)
一、宠物饲养基本知识	(212)
(一)养宠物的意义	(212)
(二)家养宠物的主要种类	(213)
(三)城市有关饲养宠物的规定	(213)
(四)宠物与人畜共患病	(214)
二、狗的饲养	(216)
(一)狗的行为特性	(216)
(二)狗的饲养管理	(217)
(三)狗的卫生管理	(219)
(四)狗的疾病防治	(221)

三、猫的饲养	(223)
(一)猫的行为特性	(223)
(二)猫的饲养管理	(224)
(三)猫的卫生管理	(225)
(四)猫的疾病防治	(227)
四、金鱼的饲养	(228)
(一)金鱼的特性	(228)
(二)金鱼的饲养管理	(229)
(三)金鱼的疾病防治	(230)
五、鸟的饲养	(231)
(一)家庭饲养鸟的类型与特性	(231)
(二)鸟的饲养管理	(232)
(三)鸟的卫生管理与疾病防治	(233)
第十四章 庭院植物养护与美化	(236)
一、庭院植物的类型和搭配	(236)
(一)庭院植物的类型	(236)
(二)庭院植物的选择和搭配	(238)
二、庭院植物养护	(239)
(一)植物修剪	(239)
(二)土质管理	(240)
(三)病虫害防治	(241)
(四)越冬管理	(242)
三、家庭插花	(243)
(一)家庭插花艺术	(243)
(二)插花保鲜方法	(244)

第一章 家政服务员职业道德要求

一、家政服务员职业道德基本要求

良好的道德是社会进步、人类发展的重要条件。我们的社会生活包括了社会公共生活、职业生活、家庭生活几个方面,不同的领域有不同的社会道德,而职业道德是从业人员在职业生活中应该遵循的行为准则。家政服务职业道德是我们在从事服务工作中应当遵循的道德准则和职业规范,要求用相应的思想意识、工作态度指导我们完成好本职工作。我国公民的道德核心是为人民服务,而在家政服务中,我们也要树立“人人为我、我为人人”的职业道德意识。

国家劳动和社会保障部所颁布的家政服务员国家职业标准里明确规定:家政服务员是“根据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”。作为家政服务员,我们进入雇主家庭,根据合同约定和家政服务要求为雇主家庭服务。能否胜任家政服务工作,并不是一件简单的事情。家政服务有它特定的职业道德规范。

一方面,我们要树立良好的职业道德思想和服务意识;另一方面,要认真遵守职业道德规范,身体力行、自觉执行,以实际行动展现家政服务员良好的服务意识和综合素质。

(一)遵纪守法,维护社会公德

遵纪守法、维护社会公德是每个公民应有的责任与义务。法律和纪律是一种具有强制性的行为规范。只有遵纪守法,依法行事,社会

才会安定,经济才能发展。否则,社会生活中的各项秩序就无法保证,广大的人民群众就不能安居乐业。每个家政服务人员应该懂得遵纪守法的重要性,坚决做到知法、守法,坚决做到遵守社会公德。

(二)热爱家政服务行业,爱岗敬业

热爱本职工作是所有职业道德中最基本的道德原则。家政服务人员应破除各种落后的旧观念,正确认识服务行业,热爱本职工作,忠实履行自己的职责,不把个人情绪带到服务工作中,全心全意为雇主服务,知错就改,诚恳待人。

(三)诚实守信,办事公道

诚实守信,办事公道,是家政服务工作中必须遵守的道德规范。诚实就是要坚持不说谎、不做假、不欺骗,实事求是;守信是要信守承诺,讲信誉,重信用,忠实地履行自己所应当承担的责任和义务;办事公道要求我们对待服务对象一视同仁,公平公正,自觉抵制职业腐败和不正之风。

(四)服务群众,奉献社会

服务群众是社会主义职业道德的根本宗旨,奉献社会是职业道德的最高境界,我们在家政工作中应坚持全心全意为人民服务的思想信念,兢兢业业地工作,自觉地为社会 and 他人作贡献。不把自私、利己作为职业活动的根本目的。要在服务和奉献中体会到:人生的真正价值在于奉献,人人都在为社会作奉献,人人都在享受社会进步的成果。

二、家政服务员职业道德规范

我国公民的基本道德规范是:爱国守法、明礼诚信、团结友爱、勤俭自强、敬业奉献。要成为一名合格的家政服务人员,更要注意遵守家政服务职业道德规范。

(一)遵纪守法、依法律己

自觉学习法律知识并遵守国家各项法律法规;在投入家政服务时遵照国家规定进行健康检查,按照家政服务人员的服务技能

要求持证上岗;与雇主或经营公司签订书面劳动合同,严守合同,不无故违约;不泄露雇主的隐私和家庭信息;依法律己,依法工作。

(二) 文明礼貌、维护公德

树立良好的服务形象,态度和蔼,服务积极,说话和气,举止文明;遵守社会公德,尊重雇主生活习惯,尊老爱幼,尊重病、残人士。

(三) 自尊自爱、自信自立

谦虚谨慎,不喧宾夺主;不带亲朋好友在雇主家中停留、食宿;未经允许不随意使用雇主的家庭用品,不参与家庭及邻里的矛盾纠纷,不向他人借钱或索要财物;诚恳待人,知错就改。

(四) 敬业乐业、忠于职守

严守职业纪律,服从工作安排;不迟到,不早退,不旷工,少请假;维护自身、雇主及其家庭安全;不擅自外出或夜不归宿,尽职尽责。

(五) 勤奋好学、精益求精

努力学习服务技能,不断更新服务知识,不断增强服务意识;认真完成工作任务,努力提高服务质量。

(六) 诚实守信、服务至上

不说谎,不做假,不欺骗,实事求是;信守承诺,讲信用,重信誉,忠实地履行个人职责;宾客至上,耐心周到,急人所急,帮人所需。

三、家政服务员职业心理调节

(一) 正确建立服务意识,正确看待家政服务

1. 家政服务员的服务意识和职业意识

(1) 家政服务员到业主家后,要尽量按照业主的意愿行事,主观意识不要太强。要严格按照业主的要求去做,不要老是强调自己的特殊情况;尽量在最短的时间内了解用户的生活习惯、饮食口味、爱好、起居作息时间、房间生活用品的放置等。

(2) 家政服务员应当注意摆正自己的位置,任何时候不要喧

宾夺主。当业主及其家人在谈话、看电视、吃饭时,做好自己分内的工作后,应自觉回避到自己的房间或做其他房间的工作,给业主及家人以必要的私人空间。不能打听业主家和别人家的私事,更不要与其他家政服务员一起说长道短。

(3)家政服务员应当注意礼节,不经业主许可不要进入主人卧室,如必须进去工作或有事应先敲门,出去时记住要轻轻地把门带上。平时衣着简朴,不可着过透、过紧、过短的衣服,更不宜化妆或佩戴首饰。个人生活用品应该使用业主指定用品,不要使用业主专用的生活用品,更不可动用业主化妆品,或者因好奇而翻看业主私人用品。要主动协助业主节约各种开支。

(4)在业主家不要欺骗业主,更不要把自己家的烦心事在业主面前哆嗦,更不要在业主家因想家哭泣叹气,也不要利用业主的好心而向业主提出要求安排家人工作等非分要求,更不可装病吓唬用户。业主的叮嘱和交代要记清,因为语言的原因,未听清和未听懂的一定要问清楚,不要不懂装懂。交代过的事情不能让业主老是提醒。做事要有程序,不要丢三落四。

(5)未经允许,不要用业主家的电话,需要打电话要到公用电话亭,更不能把业主家中的电话号码告知其他家政服务员、老乡等。如业主主动让你给家中打电话报平安,应事先想好或用笔记下来再打,并争取长话短说,避免在电话中哭哭啼啼,对家人尽量报喜不报忧,以免家人牵挂。

(6)工作时尽量小心仔细,如损坏业主家的东西,应主动向业主认错,争取业主谅解。切不可将损坏的东西扔掉,或推诿责任。

(7)合同签订后,一切按合同要求办事,不得自行其是要求增加工资,更不得向业主以提前发工资的名义借款。不经业主许可不得外出,更不能私自外出会亲友,更不可把外人带到业主家中;按照合同的考勤标准,不要迟到、早退,不要随意请假、旷工。

(8)帮业主采购日常用品一定要注意做好日常开支日记账,