

农家书屋

家政服务 技能培训

简明教程

武妍虹 编著



学习专业技能，就业上岗占优势
掌握一技之长，勤劳致富路路通

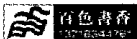
安徽人民出版社

家政服务技能培训简明教程

武研虹 编著

安徽人民出版社

责任编辑：李 莉

封面设计：

图书在版编目（CIP）数据

家政服务技能培训简明教程/武妍虹编著. —合肥：安徽人民出版社，
2009. 1

（农家书屋丛书）

ISBN 978 - 7 - 212 - 03491 - 7

I. 家… II. 武… 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（2008）第 213652 号

家政服务技能培训简明教程

武妍虹 编著

出版发行：安徽人民出版社

地 址：合肥市政务文化新区圣泉路 1118 号出版传媒广场

邮 编：230071

发 行 部：0551 - 3533258 3533292（传真）

经 销：新华书店

制 版：合肥市中旭制版有限责任公司

印 刷：安徽新华印刷股份有限公司

开 本：850 × 1168 1/32 印张：5.5 字数：140 千

版 次：2009 年 1 月第 1 版 2009 年 1 月第 1 次印刷

标准书号：ISBN 978 - 7 - 212 - 03491 - 7

定 价：10.00 元

本版图书凡印刷、装订错误可及时向承印厂调换

致农民工读者朋友

家政服务，是我国第三产业中目前最受城乡家庭欢迎的职业。家政服务业，随着我国经济的高速增长，随着城市居民收入的不断提高而快速发展；随着社会需求的日益高涨而成为当今发展最快、最适合女性农民工就业的热门行业。

时代的进步与观点的更新，使得家政服务工作再也不是从前那种低人一等、专门侍候有钱人的职业，而被赋予了新的时代色彩。很多女性农民工，从事家政服务工作以来，不仅通过良好的服务获得了稳定的收入，而且还赢得了雇主和社会的尊重。

在一些有特殊需要的家政服务中，比如私人厨师、月嫂、侍服危重病患者的护工，其收入水准甚至已超过了一些都市白领，广大农民工朋友只要具有一定的素质和良好的职业道德，就可以在今天的家政服务领域中一展身手。

当然，要成为一名合格的家政服务员，也有素质和能力方面的要求，需要掌握具体的服务技能与技巧，并在服务工作中，以合乎规范的行为、文明礼貌的举止、诚实守信的品德、善于沟通的艺术，满足雇主的服务需求。而要达到这样的素质和拥有这样的技能，就必须经过认真的学习和培训。

本书着力突出家政服务工作的特色，有针对性地介绍了家政服务的具体工作内容和技能要求。书中内容简明、通俗、实用，可使读者在短时间内快速掌握家政服务的实际技能，以达到上岗要求。

衷心希望进城从事家政服务的女性农民工朋友，能够从本书中获得收益。

目 录

一

基本素质与职业道德要求 >>> 1

1. 家政服务员应具备的基本品质 / 2
2. 家政服务员的职业道德和修养 / 2
3. 家政服务员的仪容仪表 / 5
4. 家政服务员的举止规范 / 6
5. 家政服务员的礼仪规范 / 7
6. 家政服务员的行为规范 / 10
7. 家政服务员要善于与人相处 / 12
8. 营造和谐人际关系的技巧 / 14
9. 家政服务员的工作注意事项 / 17

二

烹饪技能与家常菜制作 >>> 21

1. 原料的选购原则 / 22
2. 畜肉及其制品的选择 / 23
3. 家禽的选购方法 / 25
4. 水产品的选购 / 25
5. 制订合理的膳食计划 / 27
6. 调味品的性能及作用 / 28
7. 调味知识与调味技术 / 32

8. 家庭主食的制作方法 / 34
9. 家庭面食的制作 / 36
10. 各种馅的制作方法 / 38
11. 常见主食的制作程序 / 40
12. 副食原料的初步加工 / 41
13. 基本刀工刀法 / 44
14. 家庭菜肴的烹饪技法 / 47
15. 常见凉菜的制作 / 51
16. 常见热菜的制作 / 53
17. 常见汤羹的制作 / 54

三

家庭清洁卫生技能 >>> 57

1. 家政服务员的个人卫生要求 / 58
2. 清洁房间的基本要求 / 59
3. 清洁地面的基本要求 / 60
4. 木制家具的保洁方法 / 63
5. 特殊材料家具的清洁 / 65
6. 床上用品的保洁 / 67
7. 家居用品的保洁 / 70
8. 厨房保洁 / 72
9. 卫生间清洁 / 75

四

衣物的保洁与整理技能 >>> 79

1. 衣物洗涤的基本知识 / 80
2. 衣物洗涤的常用方式 / 81
3. 各类不同衣物的洗涤方法 / 82
4. 去除污渍的方法 / 86
5. 衣物的晾晒和叠放 / 89

6. 衣物的熨烫方法 / 90
7. 衣物保藏的基本知识 / 91
8. 不同面料衣物的收藏 / 93

五

家电的使用技能与维护知识 >>> 97

1. 电视机的使用与维护 / 98
2. 电冰箱的使用与故障排除 / 99
3. 洗衣机的使用与维护 / 104
4. 电风扇的使用与维护 / 105
5. 空调器的使用与维护 / 107
6. 电熨斗的使用方法 / 108
7. 电热水器的使用方法 / 109
8. 电暖器的使用方法 / 110
9. 微波炉的使用方法 / 112
10. 电饭锅的使用方法 / 113

3

六

婴幼儿的护理技能 >>> 115

1. 新生儿护理的基本要求 / 116
2. 给婴幼儿喂奶的方法 / 119
3. 为婴幼儿制作简单的主辅食 / 121
4. 婴幼儿主辅食的特性 / 123
5. 辅助婴幼儿进食、进水 / 125
6. 婴幼儿的洗澡和盥洗方法 / 127
7. 照料好婴幼儿大小便 / 129
8. 帮婴幼儿养成良好的习惯 / 130
9. 婴幼儿基本用具的消毒 / 131
10. 婴幼儿常见病的护理 / 132
11. 婴幼儿异常情况的应对 / 135

目

录

七

家庭保健护理技能 >>> 137

1. 掌握基础护理技能 / 138
2. 常备药物贮存的注意事项 / 139
3. 家庭一般病人的护理 / 141
4. 卧床不起病人的护理 / 141
5. 老年痴呆病人的护理 / 144
6. 老年人的膳食配置 / 145
7. 老年病人的饮食护理 / 148
8. 掌握急症的紧急处理常识 / 150

八

必要的家庭安全防护技能 >>> 157

1. 独自一人在家时的安全防范 / 158
2. 家政服务员须防范的几种事故 / 159
3. 家庭火灾的预防措施 / 160
4. 家庭火灾的自救措施 / 160
5. 天然气、煤气等的安全使用 / 162
6. 掌握安全用电常识 / 163
7. 用水常识与危害急救 / 165
8. 发生紧急情况时的呼救常识 / 166

基本素质与职业道德要求

家政服务业是社会发展的产物。作为一名合格的家政服务人员，首先需要具备基本的素质，包括遵守职业道德，注重仪容仪表，讲究服务规范，掌握服务技能与技巧，善于与人相处，学会营造和谐的人际关系，等等。

1. 家政服务员应具备的基本品质

家政服务员应具备良好的基本品质，才能做好家政服务工作。家政服务员要具备如下基本品质：

(1) 要诚实守信

诚实守信是做人的基本品质。家政服务员对自己的情况要敢于正视，不要掩盖，在对雇主介绍自己的情况时要实事求是，不要虚夸，做到表里如一。对自己的承诺要说到做到。在生活中要做到不贪、不贱、不惧怕邪恶。

(2) 要自信、大度和宽容

自信是尊重自己，相信自己的力量，坚定自己的信念，具有坚韧不拔的品质。要大度和宽容，不斤斤计较。家政服务是一个特殊的服务行业，直接的服务对象是不同性格的雇主，要求具有宽广的胸怀，做到宽容和忍让。

(3) 言行举止要朴实、文雅、谦虚

与人为善，不粗俗虚伪。家政服务是一个和人打交道的职业，要求言行举止要朴实文雅，给雇主以及雇主的家庭成员一个好的印象。与人为善，才能和雇主和谐相处。家政服务员在工作中要有良好的思想品质，这是家政服务岗位的必然要求。

2. 家政服务员的职业道德和修养

职业道德即人们从事某一职业时必须共同遵守的道德规范和要求，首要的一条是爱岗敬业，即干一行，爱一行，专一行。作为家政服务员，其职业道德的最高标准是为用户提供优质的家庭

服务。这可以归纳为如下几方面：

(1) 任劳任怨，不怕吃苦受累

家庭事务琐碎繁杂，脏活、累活多，干起来十分辛苦，家政服务员应把用户托付的事做好，不能挑肥拣瘦，拈轻怕重。如果用户家里一时事多，应主动、热情地抽出些时间在一边帮忙，不要不闻不问，一走了之。如果实在脱不开身，也要说明原因，请用户谅解。

(2) 有条有理，谨慎心细

室内要保持窗明几净，物品摆放整齐，餐饮用具、水果蔬菜清洗干净。动作要轻快，尤其在用户家里有人时，不可弄得锅碗瓢盆响成一片。注意用电用火安全，烧煮食物时不能随便离开或去干别的事情。做事要井井有条，不要丢三落四，不应总让别人提醒。进屋要随手关门，出门时不忘灭火闭灯，关门上锁。

(3) 讲求信用，遵守服务时间

在约定好的时间里要尽心尽力地干好各项工作，钟点工更要科学合理地安排时间，保证按承诺完成工作内容，不失信于人。如果生病或家里有特殊情况不能去用户家服务，要提前向用户请假。

(4) 忠诚可靠，珍惜用户的财物

要花好用户交给的每一分钱，不大手大脚。要养成记账的习惯，以使用户查问时有明确交代，同时也便于发现哪些开支可以为用户节省，不断提高自己的理财能力。未经用户同意，不要将用户家的东西拿回自己家去，也不能随便出借给他人。不要把外人领到用户家来，更不能拿用户的東西招待自己的客人。如不慎损坏了物品，要如实相告，遮遮掩掩反而可能引起用户的误会。



(5) 体贴谦让，和用户坦诚相待

要处理好与用户全家的关系，特别是对老人和小孩，要有爱心和耐心，不能动不动就生气。进出用户家门要打招呼，如果来来去去一声不吭，会使人觉得很没礼貌。如果用户有误会，要心平气和地解释，尽量避免争执和不愉快。如果用户正在气头上或心情不好，不要急于理论，先忍让一下，退一步海阔天空，也许过后用户会主动跟你道歉，不道歉也无须斤斤计较，耿耿于怀。对一些不如意的小事，不要往心上放，免得自寻烦恼。

(6) 尊重用户生活习惯

不要试图改变用户的生活习惯，如饮食的口味、起居作息的时间、房间的布置、生活用品的摆放等。切不可自作主张，随便挪用用户的東西，打乱用户的生活秩序，依照自己的意愿安排用户生活。

(7) 尊重用户意见

遇事多同用户商量，如买菜、购物时需要买什么、买多少，都要事先征求用户的意见，善于听取用户的意见，及时改进自己的服务。自己不懂的方面要多学多问，虚心向用户请教，不能自以为是，听不进别人的劝告。

(8) 注意替用户保密

对用户家事不要说长道短，妄加评论，更不要去瞎掺和。对于用户家庭中各成员间的矛盾切不要介入，更不要搬弄是非。不可把用户的家事张扬给左邻右舍听，不去窥探和打听别人的隐私，不翻弄别人的书信。

3. 家政服务员的仪容仪表

一个家政服务员首先展现在雇主面前的就是自己的着装仪容。得体的着装，清洁平素的面容，可以让雇主有一种安全可靠、亲切的感觉，这样更容易获得雇主信任。

(1) 着装

整齐、清洁、大方、美观是着装的基本原则。一般来说，家政服务员着装应款式简洁、线条流畅，既大方悦目，又便于从事家庭服务工作。同时，配装颜色不宜超过三种，不能过分艳丽。款式不宜太短、太露、太低、太紧。

衣服颜色搭配最多只能用三种颜色，而且其中最好在黑、白、灰等中性色中选一种，不然就显得不协调。若是两个强烈的色彩搭配，而且两色分量相同，搭配起来就很难达到美的效果。最好是以其中一色为基础，另外一色使用的分量则少一点。

身材肥胖的人最好不要穿红、黄等颜色的服装，因为明亮的色彩会给人一种扩张感，使本来就肥胖的身材显得更加肥大。相反，身材纤细的人也不宜穿深暗色调的服装，因为深暗色给人一种收缩感，会使形体更为纤细而感无力。还有，下肢较短的人，应力求使上下装的色彩统一，而不要使上下装的色彩对比强烈，明显分开，否则，会使自己的弱点更加明显。

(2) 仪容、卫生

家政服务员在外貌上适当修饰是必要的，但要端庄、自然、淡雅，绝不能浓妆艳抹，珠光宝气。头发要适时梳理，保持清洁整齐。发型要朴素大方，如梳马尾辫（有的还可以配稍有反翘的前刘海儿）、直发式或烫发后加修剪。

面部要注意清洁，并作适当的化妆，以淡妆为宜，浓妆容易

给人娇艳、轻佻、华而不实的感觉。

化妆时还要避免使用气味浓烈的化妆品。

指甲要经常修剪，不留长指甲，也不涂有颜色的指甲油，便于从事家庭服务工作。

佩戴金银首饰要有限制，一般宜戴一枚戒指（戴在无名指上表示已婚，戴在中指上表示正谈恋爱，其余手指不宜佩戴）。

每天要把皮鞋擦净、擦亮。皮鞋最好选用平跟或低坡跟、无鞋带、无响钉的，如橡胶底的一脚蹬船鞋。穿布鞋也要保持洁净。鞋子如有破损应及时修理。

袜子应穿与肤色相近的，袜口应不露在裤子或裙子外边，袜子应无抽丝和小洞。

个人卫生要做到勤洗澡，勤换衣袜，勤漱口。身上不能留有异味。上班前不饮酒，忌吃大蒜、韭菜等有刺激性气味的食物。

4. 家政服务员的举止规范

端庄文雅、自然大方、恰到好处的举止，能给人以深刻而良好的第一印象。

家政服务员规范的举止应符合一定的基本要求：

（1）坐姿的基本要求

家政服务员坐姿的基本要求是端正、稳重、自然、亲切。

具体要领：走到座位前面转身，左脚后退半步，穿着裙子时要用手把裙子向前拢一下，然后轻稳地坐下。入座时，轻而缓；坐下后，上身正直，头正目平，嘴巴微闭，脸带微笑，腰背稍靠椅背。

（2）站姿的基本要求

家政服务员站姿的基本要求是端正、稳重、自然、亲切，给

人以舒展俊美、亭亭玉立、精神饱满、信心十足、积极向上的好印象。

具体要领：上身正直，头正目平，面带微笑，肩平胸挺，直腰收腹，两臂自然下垂，两腿相靠直立，肌肉略有收缩感。

（3）走姿的基本要求

家政服务员走姿的基本要求是端庄自然、轻盈敏捷。

具体要领：上身正直不动，两肩相平不摇，两眼平视前方，两臂自然摆动，两脚直而不僵，步幅适中均匀，跨步时两脚间（前脚跟至后脚尖）距离是本人一脚之长；步线（即步位）要做到两脚跟交替前进在一条直线上，两脚尖稍稍外展；两脚落地应是先脚跟后前掌，起脚要干净利索，有鲜明的节奏感。不要两脚尖向内或向外歪。

5. 家政服务员的礼仪规范

家政服务员的服务对象是雇主，因此，除了行为规范外，还必须懂得一些日常交际礼仪规范，使用户不仅享受到你的服务，还在人格上会尊重你。学会以下一些交际礼仪，对做好家庭服务工作会很有帮助。

（1）称呼

在非正式场合，对关系比较亲近的人，可按辈分选择称呼，如对年龄与自己差别不大的人，称大哥、大姐或弟、妹；对年龄比自己大得多的人，称大爷、大妈、大娘；对知识分子、身份地位高的人，称伯、叔、姨。在比较正式的场合，一般使用姓+职业（职务）的称谓，如称呼×书记、×主任、×老师、×大夫、×经理、×老板等。在不区分对方职务、职业、年龄的情况下，可通称×先生、×女士。

(2) 介绍

介绍分自我介绍与介绍他人两种。自我介绍时，要先问候对方，再通报自己的姓名、单位，如对方无意深交，应适可而止。介绍他人时，语言要简洁，如：“这位是××同志（先生、女士……），在××单位工作。”介绍的顺序为将男性介绍给女性，将年轻者介绍给年长者，将职位低的介绍给职位高的，将迟到的介绍给早到的，将未婚的介绍给已婚的。

(3) 致意

在迎来送往或被人引见时，要非常友好地向人致意，显得彬彬有礼，让人心情愉快。在非常随便或与对方交往不多的情况下，向人微微点头即不失礼貌；如关系比较密切，则还需说些问候的话或寒暄几句。交际场合使用最广的则是握手。握手时，两人之间要保持大约一步的距离，双眼注视对方，身体微欠，微笑致意、问候。握手时不能戴手套，不可太用力，时间不宜过长。如果客人来时你正在干活，你可一面先点头致意，一面摊开双手，表示歉意，并赶紧洗手，热情招待，切不可伸出脏兮兮的手让人握。

(4) 待客

获悉有客人来要事先搞好室内卫生，预备好糖果点心，清洗好茶具，以免客人到时手忙脚乱。客人来到门前，宜出门迎候，接过他手中的重物，先用手指示进门的方向说“请”，然后在客人的右前侧为他引路。遇有转弯或障碍物的地方，要随时提醒客人注意。如果来客年岁大了，要在后面小心搀扶。客人进门后，要热情地让座倒茶，说些问候的话。如果客人来前未打招呼，也应热情接待，同时将杂乱的物品整理一下，但不要忙着打扫房间。如果留客吃饭，要问客人喜欢吃些什么，有哪些忌口的食