

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

阳光大姐职业培训教材

家政服务实用手册

济南市妇联编

山东科学技术出版社

《家政服务实用手册》编委会

主 任 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 1993 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。2005 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。

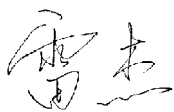
“阳光大姐”从诞生之日起就一直将培训视为稳固发展的根基。1997年,经市劳动和社会保障局批准“济南市阳光大姐培训学校”成为劳动部门的再就业定点培训基地,在开设职业道德与礼仪培训课程的同时,聘请专业教师开展了月子护理、保洁、陪护、烹饪、保育、插花艺术等专项技能系列培训,最大限度满足家政服务员学习要求。为满足济南市日趋增长的涉外服务需求,还启动了涉外家政服务员培训,提升服务层次。1999年,“阳光大姐”率先推出了中高级家政服务员职业技能培训、鉴定,通过鉴定考试的月嫂获准参加全市杰出技术能手评选,标志着“阳光大姐”优秀家政服务员被纳入济南市高级技能人才范畴。经过“阳光大姐”特色培训的高级家政服务员还走进上海家庭,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。



二〇〇九年 猿月

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”。

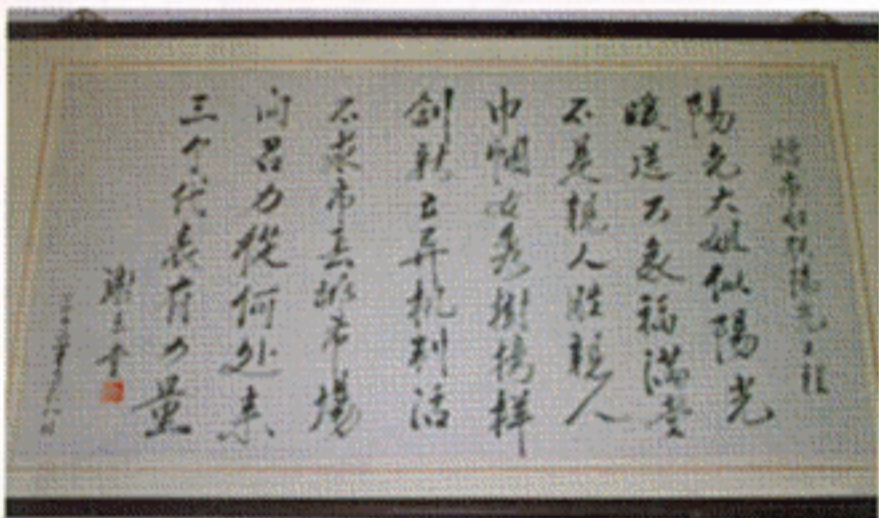




3. 全国妇联副主席、书记处书记莫文秀（左三）与阳光大姐服务有限公司总经理卓长立（左二）亲切交谈。



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。



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。



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	猿
第一节 家政服务员的职业道德	猿
第二节 家政服务员的职业守则和行为准则	远
第二章 文明礼仪	园
第一节 家政服务员的日常文明用语	园
第二节 家政服务员的日常礼仪	缘
第三节 家政服务员与人相处的礼仪	怨
第三章 清洁卫生	园
第一节 家政服务员的个人卫生	园
第二节 居室的清洁卫生	愿
第四章 烹饪技能	猿
第一节 烹饪原料的识别与采购	猿
第二节 日常采买记账法	源
第三节 蔬菜、鱼类和家禽类的初加工常识	源
第四节 刀工和配菜知识	源
第五节 基本烹调技术	缘
第六节 常用的烹调方法	缘

摇第七节摇烹调与营养	120
摇第八节摇家常菜肴的烹制实例	122
第五章摇服装洗烫知识	125
摇第一节摇纺织纤维的性能和鉴别方法	125
摇第二节摇纺织纤维的洗涤知识	126
摇第三节摇各类衣服的洗涤	128
摇第四节摇服装的熨烫技术	128
摇第五节摇衣服的收藏和保管	129
第六章摇产妇与新生儿的护理	132
摇第一节摇新生儿的生理特点及特殊生理现象	132
摇第二节摇婴幼儿的护理	133
摇第三节摇婴幼儿的辅食添加	134
摇第四节摇婴幼儿抚触	135
摇第五节摇婴幼儿体操和婴儿游泳	135
摇第六节摇婴幼儿的预防接种	136
摇第七节摇孕妇、产妇的护理	136
第七章摇儿童家庭教育	138
摇第一节摇学龄前儿童的营养	138
摇第二节摇学龄前儿童的睡眠	139
摇第三节摇学龄前儿童的卫生习惯和活动	139
摇第四节摇学龄前儿童的小肌肉动作能力	140
摇第五节摇学龄前儿童的智力	140
摇第六节摇学龄前儿童的游戏	140
摇第七节摇学龄初期儿童的行为习惯	141
摇第八节摇学龄初期儿童的学习辅导	141
摇第九节摇学龄初期儿童的生活指导	141
第八章摇老人及病人的护理	142