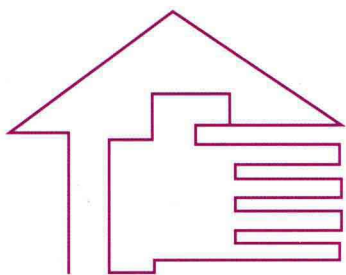


全国职工素质建设工程
培训教材系列

人力资源和社会保障部教育培训中心
家政服务岗位能力培训教材



全国现代家政服务职业培训专用教材

家政培训教师教学指南

JIAZHENG PEIX

LOXUE ZHINAN

全国现代家政服务职业培训专用教材编写组 编

符合国家职业技能标准和现代家政服务需求

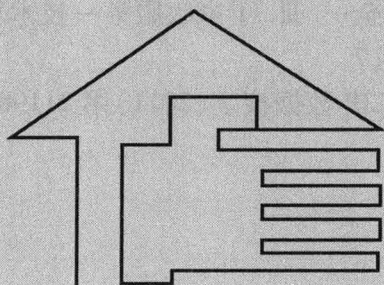
以职业能力为核心

以职业实操为导向

以提高综合素质为目标

通过本套教材学习培训，并通过有关考核，可获得《家政服务工程岗前培训合格证书》或人力资源和社会保障部门颁发的相应工种的岗位培训合格证书

全国职工素质建设工程
培训教材系列



全国现代家政服务职业培训专用教材

家政培训教师教学指南

JIAZHENG PEIXUNJIAOSHI JIAOXUE ZHINAN

主编 邹霞 庞天春 李庆堂

副主编 银玉清 王 强 江 华 陈 远

图书在版编目(CIP)数据

家政培训教师教学指南/全国现代家政服务职业培训专用教材编写组编.

—北京:中国工人出版社,2011.10

全国现代家政服务职业培训专用教材

ISBN 978-7-5008-5066-3

I. ①家… II. ①全… III. ①家政服务-技术培训-
教学法 IV. ①TS976.7

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第211905号

家政培训教师教学指南

出 版 人 李庆堂

责任编辑 姚 远

责任校对 孙乃伟

责任印刷 阎更伟

出版发行 中国工人出版社(北京市东城区鼓楼外大街45号 邮编:100120)

网 址 <http://www.wp-china.com>

电 话 010-62350006(总编室) 010-62382916(职工教育分社)
010-62005038(传真)

发行热线 010-62005996 82075964(传真)

读者服务 010-62382916

经 销 各地书店

印 刷 三河市杨庄镇明华装订厂

开 本 700毫米×1000毫米 1/16

印 张 10.25

字 数 200千

版 次 2011年11月第1版 2011年11月第1次印刷

定 价 25.00元

本书如有破损、缺页、装订错误,请与本社读者服务部门联系更换
版权所有 侵权必究

全国现代家政服务职业培训专用教材

主 编	邹 震	庞大春	李庆堂	
副主编	银玉清	杨 琳	许 远	姚 远
成 员	王君伟	张艳玲	袁永宁	李福芝
	朱 雷	蔡淑云		

内容简介

《家政培训教师教学指南》是依据全国职工素质建设工程教材开发与规划总体要求，在全总职工素质建设工程领导小组的指导下，由全总保障工作部、中国家庭服务业协会联合北京华夏中青家政连锁总部、西部高级职业培训学院及有关专家，根据国家职业标准，共同编写的“全国现代家政服务职业培训专用教材”之一。

本教材是一部家政专业培训教师教学教法指导用书，其目的是使教师在充分了解家政业务教学内容的基础上，进一步掌握专业教学方法、技能以及教学质量体系、评价考核标准等，建立“以‘国家职业标准’为依据，以‘专项技能’为基础的培训规范体系”，提升广大家政专业培训机构教师和中职院校家政专业教师的教学水平和素养，培养出更加适应现代社会需求的高素质的家政专业服务人员。

本书由三个部分组成，分别是家政服务类专业教学内容分析；培训质量评价指标体系的构成和培训质量评价指标体系解读，其特点是以专业内容、专业教法为编制单元，在遵循国家中等职业学校职业教育总体指导思想和规律的基础上，按照人社部家政行业相关职业技能标准和家政培训市场的实际需求，在大量教学实践的基础上编制，内容严谨，结构合理，标准体系明确，是现代家政专业培训教材在教学教法方面所做出的积极探索，也是同类出版物的新突破。

本书执行主编为朱雷、杜国云，副主编为张凯、张贵春。

序 言

中国家庭服务业协会会长 张文范

随着经济社会的发展和收入水平的提高,人们对生产方式和生活质量有了更多更高的追求,消费结构加快由生存型向发展型、享受型转变,花钱买平安、买健康、买知识、买时尚、买休闲成为消费新需求。服务业特别是生活性服务业和公共服务业,为老百姓提供各种精神文化产品和公共服务,与老百姓日常生活密切相关。加快发展服务业,对于满足老百姓多样化的服务需求、推进基本公共服务均等化、提高人民群众生活品质,具有十分重要的意义。从这个意义上说,加快发展家庭服务业,就是保障和改善民生。

家庭服务业是面向老百姓的服务业,具有覆盖面广、劳动密集、便民惠民等特点,在促进消费、吸纳就业等方面具有重要作用。2010年9月,国务院办公厅印发《关于发展家庭服务业的指导意见》(国办发〔2010〕43号),明确指出“要大力发展家庭服务业,为家庭提供多样化、高质量服务,带动相关产业发展,扩大服务消费”。具体的政策措施有以下五点:“加强统筹规划、规范市场秩序、加强就业服务和职业技能培训、切实维护家庭服务从业人员合法权益、加大财税等政策扶持力度”,文件指出:“从我国实际情况出发,重点发展家政服务、社区服务、养老服务和病患陪护,满足家庭的基本需求;因地制宜地发展家庭用品配送、家庭教育等,满足家庭的特色需求。鼓励各种资本投资创办家庭服务企业,培育家庭服务市场,推进公益性信息服务平台建设。实施社区服务体系建设工程,统筹社区内家庭服务业发展。”

目前,家庭服务业正在成为我国大中城市居民消费的重要部分。但我国居民的最终消费率仍然大大低于国际平均水平。发展家庭服务业不仅会直接带动内需的扩张,还可以促进生活方式的转变和消费热点的形成。发展家庭服务业,以帮助中高收入家庭提高生活质量为新增长点,带

动中低收入者提高收入水平和消费能力,重点惠及解决民生问题的薄弱环节和潜力领域,给社会带来双赢。未来家庭服务业的蓬勃发展,将使服务业成为国民经济的主导产业,围绕城镇 1.9 亿个家庭,将诞生一个庞大的联接城乡的家庭服务产业链。

党和政府强调着力保障和改善民生,发展以家庭为服务对象、向家庭提供劳务、满足家庭生活需求的家庭服务业,是保障和改善民生的重要举措。在政府的眼里,家庭服务业是对家庭运转和发展具有直接、重要的公共影响的服务业,是第三产业中新的经济增长点,千方百计让人民富裕起来,符合我国政府的重要执政理念;在经济学、社会学家看来,家庭服务业作为 21 世纪的十大朝阳产业之一,必将对经济发展、社会稳定、人民福祉发挥重要作用;在劳动者心目中,家庭服务业是新的就业机会,是实现劳动者就业权益的重要途径;对家庭来讲,家庭服务业意味着家务劳动社会化,人们生活多样化,是人们注重生活品质的必然要求。家庭服务业已成为一个为国分忧、为民解愁,为千万个家庭提高生活质量,提高民族素质的社会需求。未来家庭服务业的市场需求量将不断扩大,家庭服务业的门类将日益宽广,家庭服务业的前景广阔。

据 2009 年的统计数据,全国已有家庭服务企业和网点 50 多万家,从业人员 1500 多万人。我国家庭服务业还存在着劳动力供给总量矛盾,即家庭服务业的“繁荣”景象与专业从业人员不足的矛盾,除传统家政服务,高层次的家庭专业服务还有很大的发展空间。经初步测算,从事家庭服务业的人数不到需求人数的 30%,还有 1400 万左右的潜在就业岗位有待开发。据有些城市调查,家庭服务员被列为市场需求“非常紧缺职业”之一。

因此,我非常高兴地看到由工会系统和行业专家共同组织编写的“全国现代家政服务职业培训专用教材”在广大作者、编辑的艰苦努力下正式出版。教材全面系统地讲解了家庭服务行业的从业环境、法律规章、职业技能和必备知识,是一套较全面的家政服务职业培训教材。希望中国家庭服务业协会的各会员能积极使用本教材,为下一步教材的改进修订提供帮助,以便更好地培养现代服务业技能人才,为增加人民群众生活福祉服务。

王岐山

2011 年 10 月

目 录

第一章 家政服务类专业教学内容分析	(1)
第一节 教学目标与重点内容	(1)
一、教学目标	(1)
二、重点内容分析	(2)
第二节 家政服务类专业教材开发分析	(4)
一、教材开发的基本要求	(4)
二、教材开发的基本原则	(5)
三、教材开发的体例	(6)
第二章 家政服务类专业的教学设计	(7)
第一节 确定教学目标	(7)
一、确定切合实际的教学目标	(7)
二、完整教学目标的基本要素	(8)
三、教学目标制订的依据	(8)
第二节 选择教学训练内容	(10)
一、实践主体导向	(10)
二、符合教学目标要求	(10)
三、突出职教教学特点	(10)
第三节 教学训练分析	(11)
一、准确确定教学训练重点	(11)
二、找准教学及训练难点	(11)
三、抓住教学训练关键	(11)
第四节 学生参与教学过程	(12)
一、学生参与教学过程的表现	(12)
二、引导学生参与教学过程	(12)
第三章 教学媒体的开发运用	(14)
第一节 典型教学媒体种类和特点	(14)



一、家政服务专业教学媒体分类	(14)
二、各类教学媒体的教学特点	(15)
第二节 教学媒体设计的原则	(18)
一、有效性原则	(18)
二、恰当性原则	(18)
三、综合性原则	(18)
四、整体优化原则	(19)
第四章 教学环境(场景氛围)的设计	(20)
第一节 课堂教学环境的创设	(21)
一、以教学目标为轴心	(21)
二、认知、情感、动作技能和谐统一	(21)
三、教师课堂教学情境创设	(21)
四、学生课堂学习心境创设	(21)
五、发展学生的主体性	(22)
六、改革教学评价手段	(22)
第二节 实训环境的创设	(22)
一、空间结构与工作现场吻合	(23)
二、具有生产功能和教学功能	(23)
第五章 实训基地的建设	(24)
第一节 实训基地的硬件建设	(24)
一、实训基地的硬件建设要求	(24)
二、实训基地的设备建设	(25)
第二节 实训基地的软件建设	(25)
一、教师队伍的建设	(25)
二、教材教学方法改革	(26)
三、职业道德教育体系建设	(26)
第六章 讲授教学法	(27)
第一节 讲授教学法的特点与应用	(27)
一、讲授法的两种类型	(27)
二、实践课中运用讲授法	(28)
三、讲授法的艺术性	(30)
第二节 讲授法应用举例	(32)
【例案一】“老年人经络保健”讲授法设计	(32)
【例案二】“化妆基本技法”讲授法设计	(35)

一、教案设计	(35)
二、教学过程	(35)
【例案三】“西餐”讲授法设计	(38)
一、教案设计	(38)
二、教学过程及时间分配	(39)
三、多媒体教学	(41)
第七章 课堂讨论教学法	(42)
第一节 课堂讨论教学法的特点与应用	(42)
一、讨论教学法的三个环节	(42)
二、家政服务专业应用讨论法教学的实践意义	(43)
三、讨论法的实际应用分析	(44)
四、讨论法的实施注意事项	(46)
第二节 课堂讨论教学法应用举例	(48)
【例案一】“家政险”问题的课堂讨论	(48)
一、讨论前的准备	(48)
二、讨论中的环节	(48)
【例案二】“组织家庭旅游活动”的讨论	(49)
一、讨论前的准备	(49)
二、讨论中的环节	(49)
三、讨论后的总结	(49)
【例案三】“挑选、保养常见的室内绿色植物”的讨论	(50)
一、讨论前的准备	(50)
二、讨论中的环节	(50)
三、讨论后的总结	(50)
第八章 引导课文教学法	(51)
第一节 引导课文教学法的特点与应用	(51)
一、引导课文教学法的几个阶段	(51)
二、引导课文教学法的注意事项	(52)
第二节 引导课文教学法应用举例	(53)
【例案一】“独立给婴幼儿洗澡”的引导课文教学法	(53)
一、学习任务——婴幼儿洗澡	(53)
二、获取信息	(53)
三、制订计划	(55)
四、实施计划	(56)



五、反馈控制	(56)
六、评估结果	(56)
【例案二】“家庭火灾防范、处理与自救”的引导课文教学法	(56)
一、学习任务	(56)
二、获取信息	(56)
三、引导课文教学法的注意事项	(59)
【例案三】“掌握问候、称呼与介绍及话别的简单英语”的引导课文教学法	(60)
一、学习任务	(60)
二、教学法的实施	(60)
第九章 案例教学法	(62)
第一节 案例教学法的特点与应用	(62)
一、案例教学中教师的任务	(62)
二、学生的学习兴趣点	(63)
三、案例教学法的程序	(63)
四、案例教学法的应用要点	(64)
第二节 案例教学法应用举例	(65)
【例案一】“与老年人相处的技巧”案例教学法	(65)
一、案例的引入	(65)
二、问题设计	(66)
三、讨论	(66)
四、点评阶段	(66)
【例案二】“组织家庭文艺活动”	(67)
一、案例的引入	(67)
二、问题设计	(67)
三、讨论和辩论	(68)
四、概括总结	(68)
第十章 任务教学法	(69)
第一节 任务教学法的特点与应用	(69)
一、任务教学法中任务的设计	(69)
二、任务教学法的实施过程	(70)
三、任务教学法的启迪与思考	(71)
第二节 任务教学法应用举例	(72)
【例案一】“心肺复苏”的任务教学法	(72)

一、任务目标	(72)
二、创设情景	(72)
三、练习、解决问题	(73)
四、巩固与总结	(73)
【例案二】“制订产妇在产褥期的饮食菜单”的任务教学法	(73)
一、任务目标	(73)
二、课中辅导,解决问题	(74)
三、课后总结,调整任务	(74)
第十一章 项目教学法	(76)
第一节 项目教学法的特点与应用	(76)
一、项目教学法实施的条件	(76)
二、项目教学法的教学特点	(77)
三、项目教学法的程序	(77)
第二节 项目教学法的应用举例	(78)
【例案一】“衣物的洗涤、熨烫和折叠”的项目教学法	(78)
一、项目教学内容	(78)
二、项目教学目标	(78)
三、项目启动前的准备	(79)
四、实施过程和步骤	(79)
五、阶段性小结、交流	(80)
六、学习质量的考核与评价	(80)
七、本例案的项目教学法应用分析	(82)
【例案二】“老年高血压病人餐”的项目教学法	(82)
一、项目教学内容	(82)
二、项目教学目标	(83)
三、项目启动前的准备	(83)
四、实施过程和步骤	(84)
五、学生考核	(84)
六、本案例教学法的应用分析	(85)
第十二章 角色扮演法	(86)
【例案一】“防治高血压的生活方式”的角色扮演教学法	(86)
一、教学目标	(86)
二、教师介绍相关内容	(86)
三、剧本准备	(88)



四、角色准备	(88)
五、场地准备	(89)
六、教育形式	(89)
七、讨论	(89)
八、评价	(89)
九、注意事项	(90)
【例案二】“为卧床病人洗头”的角色扮演教学法	(91)
一、教学目标	(91)
二、内容准备	(91)
三、角色准备	(91)
四、给“学生观众”安排任务	(92)
五、准备表演场景和道具	(92)
六、实施阶段	(92)
七、讨论阶段	(92)
八、总结评价阶段	(93)
九、教学效果	(93)
第十三章 培训质量评价指标体系的构成	(94)
一、职业道德水平	(96)
二、身心素质能力	(97)
三、专业发展能力	(99)
四、行业联系能力	(100)
五、教学实施能力	(104)
六、实践操作能力	(109)
七、服务管理能力	(114)
第十四章 培训质量评价指标体系解读	(117)
一、质量评价指标(教学能力标准)体系的含义	(117)
二、培训质量评价指标确定的原则	(118)
三、指标体系主要框架和内容解读	(119)
四、关于能力指标的评价	(122)
五、指标体系建立的意义与作用	(123)
第十五章 职业技术培训家政服务类专业教师教学能力标准	(125)
一、课程设计	(126)
二、制订授课计划	(128)
三、设计教案	(131)

四、教学准备	(133)
五、实施教学	(135)
六、教学评价	(137)
七、教学指导	(140)
八、教学研究	(143)
九、教学改革	(146)
十、教学媒体的运用	(148)
十一、教材教法	(149)



第一章

家政服务类专业教学内容分析

第一节 教学目标与重点内容

一、教学目标

教学目标是指关于教学活动的预期结果所要达到的标准、要求所作的规定或设想。

教学目标是课程目标的进一步具体化，是指导、实施和评价教学的基本依据。

教学目标可以分为专业教学目标、课程教学目标、单元教学目标、课时教学目标等不同的层次。它受教育目的、培养目标的支配、制约，它的制定要以教育目的、培养目标为依据。教学目标的确定要考虑教育目的、培养目标和课程目标，以确保这些要求在教学中得到体现。教学要分单元进行，单元教学目标必须体现整体教学目标，在单元教学目标里，要说明学习者完成本单元的学习任务后其自身心理结构的变化。课时教学目标是通过教学单位课时教学后要达到的目标，它是教学目标中最具体和最具操作性的。

就家政服务专业来说，以培养“职业道德好、文化素质高、服务技能优、身心素质好”，适应城市家庭需要，具有从事家政服务工作综合职业能力，能从事具体操作服务工作的高素质的现代高级家政服务人员为目标。

家政培训师和大中专院校老师应掌握的具体教学目标如下：

（一）知识结构及目标

1. 了解现代家政服务专业所必需的文化基础知识、普通话标准并具有一定的外语水平。
2. 了解家庭服务员应该具备的基本素质。
3. 了解家政服务技能方面的基本知识。



4. 了解计算机操作与应用的基础知识。
5. 了解有关家政服务的法律、法规，熟悉党和政府有关家政服务的方针、政策。

（二）能力结构及目标

1. 掌握家庭服务与管理、营养知识与家庭烹饪等方面的基本方法与技能，使学生具备从事家政服务的综合素质。
2. 掌握家庭中老年人保健与护理的基本方法与技能。
3. 掌握家庭婴幼儿保健与教育的基本方法与技能。
4. 具有一定的计算机基本系统操作、文字处理和网络操作能力。

二、重点内容分析

家政服务包含很多内容，诸如家庭护理、家宴服务、母婴护理、幼儿托管、孝心服务、导游导购、宠物托管、公司保洁、维修服务、家庭保洁、园艺服务、配送服务、汽车保洁、维修服务、幼儿用品、宠物用品、保洁用品、代理购物、用品出租等等。但是对于职业技术培训学校来说，其侧重的教学内容是家政服务员在实际工作中使用频率最高的、也是最为重要的内容，家政培训师和大中专院校老师应掌握的重点内容包括如下几个方面：

（一）家庭礼仪与社交礼仪

1. 主要讲授内容

- （1）家庭礼仪。
- （2）社交礼仪。

2. 目标

使用正确的家庭礼仪、社交礼仪。

中华民族历来有“礼仪之邦”的美称，作为家政服务人员的一言一行，礼仪不仅凸显自身素质以及个人修养，在某种意义上，还代表一个国家和民族的形象，每一位家政服务人员都应该做到尊重雇主及客人的宗教信仰。

涉外家政服务人员应了解不同国家人的饮食习惯，加强文化知识的学习，提高道德品质的修养，养成良好的行为习惯，所以教师应在掌握各种礼仪的基础上，对学生进行这方面的培训。

（二）操持家务

1. 主要讲授内容

- （1）家庭保洁。
- （2）家用电器使用与保养。



- (3) 衣物洗熨与保藏。
- (4) 宠物饲养。
- (5) 花卉养殖。
- (6) 采买与记账。
- (7) 家庭安全常识。

2. 目标

使学生具备从事家政服务的基本素质；掌握家庭保洁、家用电器的使用与保养、衣物洗熨与保藏、宠物饲养与花卉养殖，采买与记账的基本方法与技能；掌握家庭不安全因素的种类及应急知识。

（三）家庭护理

1. 主要讲授内容

- (1) 家庭常用护理技术。
- (2) 孕妇与胎教护理。
- (3) 产妇与新生儿护理。
- (4) 乳儿保健护理（1个月~1岁）。
- (5) 婴儿保健护理（1~3岁）。
- (6) 幼儿保健护理（3~6岁）。
- (7) 少儿保健护理（7~13岁）。
- (8) 中年人的保健与护理。
- (9) 更年期的保健与护理。
- (10) 老年人的保健与护理。
- (11) 常见病的家庭护理。
- (12) 家庭急救和家庭用药常识。

2. 目标

针对婴幼儿，讲授婴儿和幼儿的抚育，幼儿日常生活教育，游戏、知识启蒙、艺术启蒙教育，幼儿品格养成教育以及特殊儿童抚育方面的基本知识。使学生了解婴幼儿抚育者应注意的原则，具备婴幼儿抚育者必要的修养和素质，熟悉婴幼儿生理、心理发展特征，掌握对婴儿、幼儿和特殊儿童的抚育、照顾、教育方面的基本技能。使学生具备家庭保健与护理的基本素质，掌握中、老年人常见病的家庭护理、家庭急救和家庭用药的知识和技能。

（四）家务管理

1. 主要讲授内容

- (1) 食品营养与卫生。