

高等职业教育家政专业系列教材

Gaoji
jiazheng
Fuwuyuan
Shiyong
jiaocheng

全国家政服务实验基地教材编写组 编

高级家政服务员 实用教程

机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



高等职业教育家政专业系列教材

高级家政服务员实用教程

全国家政服务实验基地教材编写组 编



机械工业出版社

本书系统地阐述了高级家政服务员所需具备的各方面知识,包括职业心态,法律常识,烹饪,理财,家庭办公设备使用,孕产妇、婴幼儿护理,家庭才艺等。内容丰富、实用性强。

本书可作为家政服务人员的教材,也可作为家庭常备参考书。

图书在版编目(CIP)数据

高级家政服务员实用教程/全国家政服务实验基地教材编写组编. —北京:机械工业出版社,2004.3
(高等职业教育家政专业系列教材)

ISBN 7-111-14124-5

I. 高… II. 高… III. 家政学-高等学校:技术学校-教材 IV. TS976.7

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第017251号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

杨少彤
责任编辑:王晓阳 版式设计:冉晓华 责任校对:程俊巧
何一飞

封面设计:张静 责任印制:闫焱

北京京丰印刷厂印刷·新华书店北京发行所发行

2004年4月第1版·第1次印刷

787mm×1092mm^{1/16}·20.5印张·445千字

0 001—4 000册

定价:33.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换
本社购书热线电话(010)68993821、88379646
封面无防伪标均为盗版

编委会成员名单

编委会主任：陈宝瑜
编委会副主任：王锡赞 张凯利
编委会执行副主任：李莉 王连发
编委会成员：赵宗英 王保国 胡明花 李福芝
 李慧 苏莹 吕静芳
编写组成员：王玲云 王保国 边俊敏 田萍
 刘世忠 吕静芳 李升泉 李琦
 李秀英 李福芝 李慧 张秀芬
 张健伟 张韵 苏莹 陈修本
 范秀华 崔连秋 梁秀娟
(按姓氏笔画排列)

序

江泽民同志在 1992 年党的 15 次代表大会上提出了“鼓励和引导加快发展第三产业”、“扩大服务性消费，提高人民生活质量”的任务，并将其列入我国经济发展战略的组成部分。1998 年北京市人民政府在其工作报告中结合北京市的情况，提出了“发展现代服务业，促进第三产业较快增长”的计划。

根据以上经济发展战略对第三产业提出的任务和要求，我们通过观察、调研发现，由于人民生活水平的不断提高，工作节奏的加快和社会人口老龄化等原因，城市居民对家庭服务社会化的要求迅速增长，特别是“三高—老”（高级干部、高级知识分子、企业高级管理人员和老年人）这一群体家庭需要比较专业化的家庭服务员，而且需要量比较大。外企管理人员家庭服务员的需求也迅猛增长。据有关部门统计，北京市 250 多万个城镇家庭中，约 23% 的家庭需要家庭服务员，那就是 57 万多人，而目前的满足量不到一半，至于技能、层次和服务质量方面的要求，差距就更大了。由此可见，家政服务将是第三产业中的新兴行业，存在着巨大的市场发展潜力，就业容量巨大，发展前景广阔。这就很容易理解，为什么劳动和社会保障部把发展家政服务业作为推进社区就业的一个突破口，为什么经济理论界预测家政服务业将成为一个新的经济增长点。

北京城市学院（当时是海淀走读大学）于 2000 年建立现代技术服务学院，创建现代家政企业管理专业，并于当年招生。考虑到有利于理论联系实际和学生的实践训练，学院确定了产、学、研结合的办学方针，与台湾朋友、北京现代家政研究所合作注册了海育合家政公司。家政公司实行员工化管理，既开展服务经营，又接待学生专业实践，开辟了产教结合之路。从 2002 年开始，在劳动与社会保障部各级领导的关心和支持下，筹备了全国家政服务实验基地，2003 年正式启动，开局良好。到此为止，不到三年的时间，北京城市学院已初步构建了以现代家政服务教育为主线，产、学、研结合，学历教育与职业资格证书培训结合的运作实体。2003 年现代家政企业管理专业有了首届毕业生，就业供不应求，毕业生 100% 地走上工作岗位，初步验证了该专业的建立同社会经济发展的紧密适应性。

建立现代家政服务管理专业，没有现成的教材。已有的专业教材，许多内容都不适用了。一是比较陈旧，与现代家政学的发展不相适应；二是大部分教材，以学科型

家政学为体系，体系的目标不甚明确，不适合现代家政服务管理专业的发展。为此，我们必须有这个责任感和紧迫感，积极投身系列教材建设，组织有关专家、专业工作者、教师通力合作。《现代家政企业管理概论》（简称“家政概论”）是这一教材体系的开头篇，随后还将有一系列家政企业管理专业新教材出版。

按照现代家政企业管理专业培养目标的要求，结合当前社会经济发展形势，本系列教材在编写中主要强调了以下几个问题：

1. 本系列教材跳出了传统《家政学》学科型的框子，开辟应用型、服务企业型的新体系。从传统家政学到现代家政企业管理，理论性、知识性的内容“少而精”，以适度、够用为限，并加强服务学和管理学的内容。这个问题既是教材体系的扩展，也是专业和教材体系的创新。

2. 努力探索、研究、开创中国化的家政服务管理学。家政服务管理学，是管理学的新支。中国是世界上的人口大国，人均自然资源贫乏。在国际大家庭中，中国人靠什么提高生活水平，除了社会制度和科学技术进步之外，就是靠服务，靠经营。家政服务是与人民生活联系最密切、最广泛的服务。将来，我们的家政服务业不但要组织中国人为中国人服务，也要走出国门为世界各地的家庭服务。这是我国人口的战略优势之一。我们必须学会做好家政服务并提高经营管理水平，赶超菲律宾的家政服务业，争取最大的世界市场，从而真正使我国的家政服务业成为我国经济的一个新的增长点。我们要从这个视角上观察中国家政的现在和未来。这样一个宏大的产业，怎样有效地组织好、管理好，怎样管理好成千上万的家政服务公司，我们责任重大。我们需要结合中国家政服务业的实际，建立中国家政企业管理学。把传统的经验总结起来，古为今用；学习外国好的经验，洋为中用，这些都反映在我们的教材中。

3. 系列教材站在新兴服务产业的高度，积极宣传新观念。应用性专业，在传授能力和技术性问题上，自然要精益求精。此外，家政服务作为从传统“保姆”发展起来的新兴行业，尚未得到全社会的认同。从事家政服务业“低人一等”的观念影响根深蒂固。许多员工干这一行业有自卑感，抬不起头来，这样就不能理直气壮地工作，更谈不上创造性地工作了。因此传播行业新观念，是贯穿我们教材系列的灵魂。

4. 系列教材结合家政服务的职业特点，加强职业道德建设。教材要从增强职业道德意识和情感入手，阐明职业服务规范和职业道德行为。建立“以人为本、顾客至上、优质服务、爱岗敬业、诚实守信”的基本道德规范。大力宣传优秀家政服务工作者的精神境界和实践经验，不断提高广大职工的职业素质，以“为人民服务”、提高广大家庭的生活质量、使广大用户满意为荣，努力树立行业新风。

本系列教材由北京城市学院组织编写。由于时间仓促，不足之处在所难免，真诚欢迎读者提出宝贵意见和建议。

陈宝瑜

目 录

序

第一章 家政、家政学及家政服务产业概论	1
第一节 中外家政学发展的历史进程以及我国家政学的历史	1
第二节 家政、家政学与现代家政学的基本概念及涵括的内容	4
第三节 现代家政服务产业的特征、经营理念与发展策略	10
第四节 家政教育问题以及产、学、研协同发展的展望	18
第二章 家政员职业道德	21
第一节 道德与道德修养	21
第二节 家政服务员的职业道德	25
第三章 家政职业心态	29
第一节 正确看待心态课	29
第二节 以家政为职业	31
第三节 如何做好家政服务工作	33
第四节 在家政服务工作中可能遇到的情况	34
第五节 突破自我设限,以积极的心态投入工作	40
第四章 法律常识	41
第一节 宪法学	41
第二节 刑法学	44
第三节 民法学	49
第四节 劳动法学	52
第五节 妇女权益保障法学	57
第六节 消费者权益保护法学	61
第五章 安全常识	65
第一节 家庭防火	65
第二节 家庭防盗	68
第三节 交通安全	69
第四节 人身安全与自我保护	70
第六章 家庭、社交礼仪	72
第一节 礼仪的内涵	72
第二节 言谈举止	73
第三节 仪表仪容	74
第四节 家庭人际交往	76

第五节 家政服务礼仪	79
第六节 生活风俗习惯	82
第七章 家庭烹饪	85
第一节 中国家常菜烹饪的基本知识	85
第二节 家庭主食制作	99
第三节 简易西餐制作	107
第八章 家居的保洁、保养及美化	129
第一节 家居保洁概述	129
第二节 现代家居的保洁、保养	134
第三节 现代家居消毒和杂物整理	141
第四节 家庭美化的原则和实例	143
第九章 衣物的洗涤、熨烫及保管	146
第一节 家庭衣物的洗涤方法	146
第二节 家庭衣物的熨烫方法	150
第三节 家庭衣物的保管	152
第四节 相关知识	153
第十章 家庭保健护理	157
第一节 概述	157
第二节 老年人护理	158
第三节 常用护理技术	167
第四节 家庭保健	173
第十一章 孕产妇（新生儿）护理，婴幼儿保育及教育	186
第一节 孕产妇护理	186
第二节 新生儿养护	206
第三节 婴幼儿保育及教育	214
第十二章 家用电器、家庭音像设备的使用	249
第一节 家用电器的使用	249
第二节 家庭音像设备的使用	254
第十三章 家用办公设备的使用	257
第十四章 家庭理财	273
第一节 投资理财概论	273
第二节 理财工具之一——储蓄	274
第三节 理财工具之二——保险	281
第四节 投资理财技巧	285
第五节 成功理财的保障——合理消费	286
第十五章 宠物饲养	288
第十六章 才艺课	299
第一节 茶艺	299
第二节 插花	305
第三节 酒水常识	312

1

第一章 家政、家政学及家政服务产业概论

什么是家政？什么是家政学？什么是家政服务产业？它们到底涵括些什么内容？现代家政学与传统家政学有什么区别？家政服务与家政服务企业间的联系？家政教育体系与家政产业发展间的关系？中外家政学的历史发展？我国现代家政服务企业的特征？等等，很显然，搞清楚上述这些同每个人的生活都紧密相连的实际问题与概念是十分必要的。下面分四个大问题略作概述：

- (1) 中外家政学发展的历史进程以及我国家政学的历史。
- (2) 家政、家政学与现代家政学的基本概念及涵括的内容。
- (3) 现代家政服务产业的特征、经营理念与发展策略。
- (4) 家政教育问题以及产、学、研协同发展的展望。

第一节 中外家政学发展的历史进程以及我国家政学的历史

了解一下中外家政学的历史演进，有助于我们客观地、科学地认识和把握现代家政业的发展规律和走向。

一、西方家政学的演进

人类自从有了家庭以后，就有了家庭事务，这也就是原始的家政。同时家政问题也就随之产生。在经过漫长的演进之后，形成一个家政科学学科，那还是近代 100 多年的事情，家政学起源于美国。

进入 19 世纪后，美国“提倡人道主义精神”，提倡女子的平等权利。他们还深信通过教育能规划、设计和实现自己的生活能力，教育和提高生活能力的实践与信念，

• 高级家政服务员实用教程

创造了把家政学当作一门专门学科研究的气氛。许多接受过高等教育的美国妇女希望学习家政技术课程。

1840年，美国的皮契尔女士出版了《家庭经济学》，它是家政方面最早的书著。同年，美国一本《孩子喜欢有自己的家》的书问世。这是一部侧重于儿童家庭教育方面的书，可算是一本家政专著，为家庭教育奠定了基础。

1869年，美国依珂华大学开始给女生开设家政性质的实用课程，如理家知识、烹饪操作等。校方规定：女生每天要到面包房或餐厅工作训练2h。这样，一些实用性质的理家知识和技能方面的教学开始进入大学。

1874年，美国伊利诺斯州立大学率先设立了家政文理学院，正式创办开设家政系。之后，瑞典的大学和职业学校也相继建立家政专业。

1890年，美国学者特琳·皮契尔著书《家事簿记》，较为全面地阐述了家庭事务与管理，标志着家政学的诞生，此时在美国已有4所大学设立了家政学系。当时，美国不仅在大学开办家政学专业，而且在中学也开办家政学课程，一些专科学校专门培养家政学教师，家政学研究工作也蓬勃开展，美国家政业进入了空前发展时期。自那时以后有人把这一形势称做“家政运动”。

1899年，美国第一次家政学研讨会在纽约州板拉塞特召开。这次会议由美国麻省理工学院讲师埃伦·理查兹发起。会议把“Home Economics”规定为家政学的专用名词，意思为“家庭及有关事务的科学管理”。同年，日本东京女子师范学校开始设立有关家政内容的技艺科。

以后10年间，美国每年举行一次年会，其共同的主题是“促进健康与道德进步，家庭生活改善是国家繁荣的基础”。同年的日本东京正式设立家政教育机构，东京女子师范开设家政技艺系，这标志着实用家政学进入亚洲。

1908年，美国家政协会在首都华盛顿成立。美国麻省理工学院教师埃伦·理查兹当选为第一届学会会长。如果把我国家庭服务业协会与美国家政协会放到同等地位事件来看待，那么1994年成立的中国家庭服务业协会比美国家政协会晚了86年，但却有着共同的起步规律：当一国经济迅速发展，人民生活提高，社会对家政服务提出客观需求的时候，以市场机制为背景的民间协会组织就会产生出来。

1923年，美国农业部设立家政局，标志着家政业在美国已经形成为一个政府不可忽视的行业。

1947年后，日本的一批高等学校陆续建立家政学部（相当于学院）。日本家政学受中国文化影响，十分注重治家之道，如：《齐家论》、《家道训》，都重点阐述了治家内容。

19世纪50年代后，日本打破闭关自守，欧美现代家政教育思想传入日本。有关家政的书籍被译成日文，如：《家政要旨》、《家事要法》，成为日本家政教育的早期教材。

根据1964年的统计，美国开设家政学的高等学校达406所（至今已有780所之多），在校生9.6万人，授硕士学位1000名，授博士学位50余名。

总之,20世纪60年代在西方国家,如美国、英国、瑞典、法国、日本的家政业以及家政科学与教育事业已经进入规模发展的时期,家政内容涉及家庭生活的各个方面,家政学研究涉及到社会学、技术科学、伦理学、艺术学各个学科领域。现代家政学在欧美一些国家的家庭生活和社会生活中,发挥着越来越重要的作用。人们对待家政服务心态平静,把它看作正常的服务性职业。家政蓝领的工薪收入也不低。

面对当前中国家政服务业蓬勃发展的现实情况,巡读一下西方家政学的演变过程,可以说,这不是偶然的,它是一国经济社会发展背景下的必然产物,是国际家政产业发展有机的并有自身特点的组成部分。

二、我国家政学的历史传统

我国是一个具有古老文化传统的国家,自古以来重视治家之道,并有养生与家教的良好传统。当然,其中不少内容也打上了男尊女卑和家长制封建家俗的烙印,应注意“取其精华,去其糟粕”。四书《论语》中有许多关于家政学的论述,尤其是注重对子女的家教。《礼记·内则》中说:“子之能食,教以右手;能言,男唯女俞。六年,教之数与方名。七年,男女不同席,不共食。八年,出门户及即席饮食,必后长者;始教之让。九年,教之数日。十年,出就外傅,学书记;衣不帛襦;礼师初,朝夕学幼礼。十有三年,学乐和育诗,舞勺。成童舞象,学乐。二十而冠,始学礼……可以衣表帛,行孝悌……女子十年不出,姆教婉婉听从,治丝茧……学女事,以共衣服。观于祭祀,纳酒浆……礼相助奠。十有五年而笄,二十而嫁”。这些话较系统地陈述了家庭对子女教育的内容和要求。《礼记·大学》中有鲜明的观念:齐家、治国、平天下。“身不修,不可以齐其家”等。《左传》里“治国,先齐其家”的思想说明了修身与治家的关系,治家与治国的关系。

明末清初,朱柏庐著的《朱子治家格言》,被看作是当时家庭管理和家政教育的重要理论和治家典范。“一粥一饭,当思来之不易,半丝半缕,恒念物力维艰”。这些至理名言至今对勤俭持家有重要教意。

总之,我国古代家政的突出特点是:教育治家、管理齐家。强调家规家范,这可以说是中华传统家政学的基本理论。

学校家政教育作为一个学科,是从西方引进的。1912年民国政府教育部颁布《中学校令实行规则》,其中第一条就规定“女子中学加课:家事、园艺、缝纫”。并提出了较为详尽的要求。

在美国伊利诺斯大学开始建立家政专业45年后,家政教育进入我国高等学校。1919年,北京女子师范学校首创中国第一个家政学系。而后原燕京大学、协和大学、辅仁大学、河北师范学院、东北大学、四川大学、金陵女子学院、复旦大学等都先后建立了家政系,布局全国。这些学校的家政系基本上都以培育家庭主妇、理家妇人的素养和能力为重点,其影响直至解放前。家政教育解放后中断,1952年,院系调整时,在高等学校取消了家政学系。从此,家政教育在中国的高校中断了近半个世纪。

改革开放后,家政专业开始复兴,1992年和1994年佛山大学、民办浙江树人大学先后建立家政学系。90年代以来,全国家政服务企业迅速兴起,据不完全统计,

目前,全国已有近几十万个家政服务企业。全国有近20个中等职业学校建立了家政服务专业。2000年北京海淀走读大学(现更名为:北京城市学院)率先建立家政服务企业管理专业,这是一个新型专业,是一个服务企业管型专业,为家政服务企业培养应用型管理型人才,在国内外尚没有先例。2002年国家重点学校武汉大学建立家政学专业,培养学科研究型人才。

近些年来,家政学术活动也有所开展。

1986年,在湖北宜昌召开了第一次家政学术研讨会,共有46人参加。

1991年,在广东佛山等地召开了第二次家政学术研讨会,参会者87人。会上提出并讨论了我国家政学的概念定义。

1992年,在佛山大学,由该校家政研究所主持召开了第三次家政学术研讨会。会上成立了中国家政协会筹备委员会。

1994年,在中国家庭服务业兴起的新潮流中,中国家庭服务业协会在北京正式成立。由于当时的社会背景已经兴起了家庭劳动服务,如:搬家公司、社区服务中心、保姆介绍所等服务实体纷纷建立,故称家庭服务业协会。实际上,从概念上看,“家庭服务”的内容稍窄一点,“家政服务”的内容更宽一些,后者也同国际同类协会的提法接轨。家庭服务业协会成立以后,做了许多开创性工作,对中国家政服务产业的发展起到了积极推动的作用。现在各地家庭服务协会纷纷建立,中国家庭服务协会,任重道远。

第二节 家政、家政学与现代家政学的基本 概念及涵括的内容

一、什么是家政、家政学 and 现代家政学

我们常说的家政企业、家政公司和家政服务的“家政”,是有其特定含义的,“政”本指集体生活中的事务,如校政,是指学校里的集体事务;国政,是国家的集体事务等。所谓“家政”,是指家庭中的集体事务,而管理家庭事务就是家政服务。

随着社会的发展和家庭的变化,现在家政的内涵与外延已经有很大的扩展。就现代而言,我们所说的“家政”,至少涵括四方面的内容:

(一) 家政是一个学科

家政,作为一个学科,即家政学,诞生于19世纪40年代初,其标志是在1840年,美国学者卡特琳·皮契尔撰写了一本叫《家庭经济论》(Home Economics)的学术著作。“家庭经济论”的意思是在经济的基础上管理好家庭生活。我国学者根据我国古代习俗中把家庭管理理解为“家事、家教”的具体情况,将西方传来的关于家庭经济以及有关事务管理的学科翻译成《家政学》。

家政学作为一个学科,它研究的对象是家庭,即家庭生活各个方面、各个领域;它的任务是通过研究,把握家庭生活发展变化的规律,不断地提高家庭生活的质量和家庭成员的综合素质。概括地说,家政学就是以家庭为对象,以提高家庭生活质量和

家庭成员综合素质为目的,研究家庭的发展与变化、家庭的结构与功能、家庭的教育与管理以及家庭的投资与消费、家庭与社区、家庭与社会关系规律的科学。

随着社会的发展与家庭的变化,家政的内涵与外延都有了很大拓展,家政学科也随着时代的发展由传统的家政学向现代家政学转变。这个转变的根本动力是社会经济的发展、人民群众收入的增加、家庭生活质量的提高和改善、家庭消费由原来的生存型迅速向发展型和享受型转变和升级。

现代家政学研究的对象,不仅仅是家庭,而且也包括社区以及家政产业,而且还要研究与家庭服务密切相关的社区服务和家政企业的管理与服务,以及它们之间的互动关系等。要恰当地给“现代家政学”下定义,条件尚不成熟,要紧的是,我们要随着社会与家庭的发展与变化,与时俱进地增加家政学的内涵,扩展它的外延,使家政学理论尽可能地走在现代家政服务实践的前沿,也就是说,现代家政学,应该具有学科的前瞻性和时代性的特征,否则,家政学科就要落后,就会失去它的生命力。

(二) 家政是一个教育序列

家政,作为学科形态仅存在于学术研究领域,当它被引进教育领域时,开始是学科,继而是专业,最后发展成为一个教育序列,即小学、中学开设家政课程;中等教育设家政职业学校;高等教育则设家政管理专业,甚至更高层次的家政专业硕士研究生、博士研究生等高学位教育。

现在,西方发达国家的家政教育序列已相当完备。比如美国,他们的中小学均设家政课程,中等教育则有诸多家庭服务职业学校,大学(约700多所)设有家政专业,有些高校还设有家政硕士或博士研究生教育。

我国的家政教育刚刚起步,远未形成教育序列,这样,便加重了家政公司的教育培训负担,增加了运营成本,形成了小马(家政公司教育培训)拉大车(培养高水平的家政专业人才)的尴尬局面。如此看来,缺乏高素质的家政服务人员和管理人才,是由于我们的家政教育序列不健全造成的,要清除这个影响我们家政产业发展的瓶颈问题,首先要解决家政教育序列不健全的问题。

(三) 家政是一个服务性的产业

家政服务业的产生是家庭功能外化(即社会化)的结果。家政服务业作为一个产业,是指众多家政服务公司和其他家政服务行业的集成。家政产业属第三产业,它经营的产品就是服务。就家政公司来说,它是通过市场,把众多拥有家庭服务知识和技能的家政服务员输送到有家庭服务需求的家庭,从而通过提供服务产品而达到获取利润的经营目的。

目前,全国有家政企业几十万家,仅北京就有家政公司700多家,它们经营的产品多种多样,形成了一个服务项目比较健全的家政产业群,这是我国家政产业进一步向现代家政产业发展的基础。这些家政公司的中高级管理人员十分匮乏,急需高等学校为之培养高级管理人才。

(四) 家政是一种职业

家政职业有两个类型:一是家政企业管理型,即家政企业中的中高级管理人员;

二是家政服务型，即家政服务员。作为一个家政职业，我们主要是讲家政服务员职业。目前，家政公司向家庭派遣的家政服务员，是一种正式的职业。国家劳动和社会保障部对该职业的界定是：根据国家职业标准的要求，家政服务员是为所服务的家庭操持家务，照顾儿童、老人、病人；保洁、烹饪；管理家庭有关事务的人员。

2000年5月，劳动和社会保障部正式颁布了家政服务员的国家职业标准。按此标准，家政服务员分初级、中级和高级三个等级。本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典》为基础，以客观反映现阶段本职业的水平和对从业人员的要求为目标，在充分考虑经济发展、科技进步和产业结构变化对本职业影响的基础上，对家政服务员的活动范围、工作内容、技能要求和知识水平做了明确的界定。

最近，北京市家庭服务协会对家政服务项目进行了分类和细化，推出了家政服务项目共9大类83项，其中，家居保洁类18项；家庭烹饪类8项；家庭护理类10项；接送类4项；特约服务类10项；家庭装饰、装修保养类10项；宠物养护和植物养护类3项；家庭咨询类11项；家庭教育类9项。

家庭服务业的服务项目的分类和细化，是家政市场发展的需要，是家政职业标准化的需要，也是家政职业规范化、科学化的需要。家政职业分工越细，对家政员的知识、技能、综合素质和服务水平的要求就越高，对家政教育和培训的要求也就越来越严格。

二、家政服务的职业要求

对家政服务员的职业要求，在劳动和社会保障部颁布的初级、中级、高级家政服务的职业技能标准里，都有明确的规定。我们这里所讲的家政服务的职业要求，是从宏观和微观相结合的层面上，对家政服务职业要求的一种提炼和概括，也就是八个字：一德、二知，三技能，四态、五礼，六沟通。

（一）德，即职业道德

国家颁布的《公民道德建设实施纲要》中对职业道德做了明确的规定，公民应遵守的职业道德是：爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会。这里所说的公民职业道德是从公民的基本道德规范衍生出来的。《纲要》里规定，公民的基本道德规范是：爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献。

作为一个家政服务员，首先应遵守和执行国家规定的公民的基本道德规范和公民的职业道德，做一个有道德、遵法纪、守诚信、讲团结、有爱心、能奉献的人。这是中华人民共和国每个公民做人的基础。每个家政服务员，都是中华人民共和国的公民，都应该毫无例外地严格遵守公民的基本道德规范和职业道德。除此之外，还要遵守劳动部颁布的家政服务员职业标准里所要求遵守的家政服务员的职业道德。

道德是人类最基本的思想行为规范，常言说，人无德不立，无信不行。一个人没有道德，不讲伦理，不讲诚信，就没资格做人，也不能立于社会，立于工作岗位。我国古代的家教，特别注重做人的教育，即道德教育。古人说：“据于德，依于仁”，就是强调一个人的生活、学习与工作，一定要以道德为目标，以仁德为依据，才能真正地做人、做事，真正地做好人，做好事。

要做好家政服务员，就一定要以公民的基本道德规范和职业道德以及家政服务的职业道德为目标，以遵纪守法、文明诚信、尊老爱幼、敬业奉献为准则，勤奋好学、精益求精、尊重用户、忠诚本分，做好家政服务工作。

（二）知，即掌握家政服务的基本知识

家政服务是一项实际操作性的服务，但也是一项知识性的服务。也就是说，作为家政员，特别是中高级家政员，应该掌握更多的家政服务知识，如法律知识、安全知识、烹饪知识、保洁知识、保健知识、护理知识、财务知识、家用电器知识、育儿知识、学前教育知识等。高级家政服务还应该在此基础上，掌握美学知识、心理知识、理财知识、计算机知识、家庭办公知识以及一些个性化服务的知识（如食疗、常见病的预防与护理、心理保健与咨询）等。

知识就是力量，知识是培养能力的基础，是滋润心灵和升华精神境界的甘露。没有知识的人是贫乏的人、愚昧的人，有了知识，或具备更多的知识，才能成为一个有价值的人。我们的家政服务员，知识缺乏或知识不丰，是一个很大的缺陷，为了培养优秀的家政服务员，应适当提高科学文化知识的门槛。在家政工作的实践中，家政员自己和家政公司都应该注重科学知识的学习和培训，不断提高家政从业人员科学文化知识水平。

（三）技能，即家政服务员的实际操作能力

家政服务员是一种实际操作性的行业。事事处处都离不开操作，如家居保洁、烹饪、护理等，所以，操作技能是家政服务员必备的素质。

在家政服务员职业技能中，最重要的技能是烹饪和保洁。

烹饪，就是做饭做菜。家政服务员的烹饪技能，不仅表现在会熟练地烹饪家常菜肴方面，而且还要会烹饪家宴菜肴和特色菜肴。家庭宴会菜肴包括不同地方菜的冷菜、热菜和汤类；特色菜肴包括地方风味和对某些疾病有治疗作用的“食疗”菜肴等。在注重健康的现代社会里，家庭烹饪技术显得越来越重要，因此，对家政服务员，特别是中、高级家政服务员来说，掌握较多的烹饪技术也就显得越来越迫在眉睫了。

家居保洁，就是使家庭的各个领域都保持清洁。家居保洁与人的健康有直接关系，人们越注重健康，也就越重视家居保洁；保洁还与家庭美观整齐有直接关系，人们越注重美观，也就必然重视保洁。如此看来，家居保洁与人的健康和审美情趣紧密相连，家政服务要具备高水平的保洁技术也就不难理解了。

常言道，熟能生巧。家政服务员学习掌握各种必备的服务技能，要在实践中用心体悟，熟练掌握，使之成为技巧。做事做得巧，不仅省力而且到位，显得恰到好处。能够提高服务水平和服务质量，才能赢得客户的尊重和称赞。

（四）态，即具有健康的心态

心态，就是一个人的心理状态。

以往，人们并不太注重心态问题，现在就不一样了，失业问题日益严重；就业难度大大提高；工作节奏越来越快；思想和生活负担逐渐加重；家庭生活和工作中所面

临的矛盾也越来越多，人们的心理状态是否健康的问题也就更加明显地突显了出来。据统计，现代社会约40%的人有这样或那样的心理问题，这个比例还在不断的增加。如此说来，人们的心态问题成了一个重要的社会问题。

一个家政服务员的职业心态是否健康，关系到她事业的成败。一般来说，不少家政服务员的职业心态并不是那么积极上进，而往往是一种无奈选择的被动心态。不少家政服务员以及他们的家庭都认为：家政服务员是一种侍候人的职业，自我感觉总是低人一等。做家政服务员工作，是一种选择职业的过渡状态，一旦有机会，便要更弦易辙，做自己认为好的职业。有这种心态，能做好工作吗？能认真地、到位地、积极主动地工作吗？当然不能。许多人特别是大城市的人即使下岗待业，也不愿从事家政服务员工作，其根源就在于此。

我们认为，世上的任何工作，都是为他人服务、为社会服务，工作只有分工不同，没有贵贱之分。这并不是什么大道理，而是实话实说的客观事实。就拿西方发达国家来说，它们的生产力水平较高，一般家庭收入也不菲，但人们对各种服务性职业（包括家政职业）并不鄙视，更不认为是什么下贱行业。相反，他们认为，为别人服务的职业，是一种能赚钱、能生活、能为社会做贡献的正当职业。有些职业，如非雇，已经成了世界名牌职业，从事这种职业有什么不好？

我国封建社会的历史特别长，一些落后的封建意识（如职业分三六九等，身份分高低贵贱等等）至今阴魂不散，或重或轻地影响着人们的职业意识。社会上对家政职业的种种不健康认识皆出于此。如此看来，这种病态意识不消除，我们的家政服务行业就很难有较大的发展。

人们的意识和职业心态的转变需要一个过程。在转变的过程中需要调动三种力量或者说三个因素。第一，在客观上要用政策引导、社会支持、舆论鼓励的办法，创造一个优良的政策环境、社会环境和舆论环境，逐步消除人们对服务性行业不正确的认识和扭曲的心态，引导人们积极主动地去从事家政服务职业；第二，要加强教育与培训的力度，让从事此行业的家政服务员具有积极主动、发奋向上的家政职业心态；第三，家政服务员要自律，要强化自我教育，要在汲取社会营养、职业营养的基础上，构建一个自尊尊人、自爱爱人、自信信人、自强强人的科学健康的职业心态结构。

从科学健康的心态上来说，家政服务要信守两条准则：一是服务是双向的，结果是双赢的；二是要坚信：爱人者，人恒爱之；尊人者，人恒尊之。第一条原则说服务是互相的，你为别人服务，别人也在为你服务；服务的结果是双赢，即客户得到了周到的服务，家政服务员得了应有报酬。第二条原则说爱护和尊重也是互相的，你爱护客户，客户也爱护你；你尊重客户，客户也同样尊重你。家政服务员能遵守这两条原则，自然会有一个健康的职业心态，自然能做好家政服务工作。

（五）礼，即要讲文明有礼貌

我们所说的“礼”，就是礼仪。礼仪是人类文明的产物，是人类进行社会交往的行为规范与准则，具体表现为礼貌、礼节、仪表和仪式。

其实，礼貌也就是指人们交际过程中所表示的对人的尊重、友好、热情与关怀

等，如见面时要问候、要握手；分别时要告别、要挥手；得到别人的帮助时要说“谢谢”；做错了事，或做了有损于别人利益的事，要道歉，要说“对不起”等。同时，在公共场合与人交际中，要注意自己穿着、仪态等。这些都是人际交往中文明、礼貌的行为规范。

作为家政服务员，在与雇主的交往之中，应特别注重语言行为的文明与礼貌。“你好”、“谢谢”、“对不起”、“再见”等礼貌用语，应说得到位、讲得自然，才能表现出自己诚挚的心态和热情友好的精神面貌。只有这样，才能做到关系融洽、工作顺利；也只有这样，才有可能为客户提供优质服务，进而赢得客户的认同和尊重。

（六）沟通

沟通，是指家政服务员与客户之间要经常沟通思想信息和服务信息。家政服务是从事与客户家中成员打交道的工作，你要做好家政服务，首先要与客户家中的成员建立一种诚挚友善的关系，而这种健康关系的建立，就少不了互相之间的交流沟通。沟通了、知己知彼了，你的服务工作就会有针对性、就会做得到位，就会做得合意可心，就会受到用户的欢迎。

沟通、交往是每个家政服务员应具备的一种技能和一种素质，善交际、善沟通的家政服务员一定能做好服务，同时赢得客户；相反，就做不好服务，并且失掉客户。

其实，人与人之间的关系，就是沟通和互动的关系。心理学家在研究人类互动关系后，得出一个重要结论：不论从事哪个行业，只要能学会沟通，学会维持良好的人际关系，其事业成功率能达到85%，而获得个人幸福和成就感的机率可达到90%以上。这个结论恰好印证了我国伟大的哲人孟子的一句话：“爱人者，人恒爱之”。善于交际、善于沟通，是善于关爱别人的一种表现；你关爱别人，依据人类情感的互动规律，别人也自然会关爱你。

如何做到善于沟通与交际呢？这里，应注意做好三项工作：

1. 真诚 真诚是一种心理素质，也是赢得别人信任的一种道德品质。海尔集团的服务理念就是“真诚到永远”。为客户服务，首先要做到真诚，这是与客户沟通交际的思想感情基础，也是开启与客户沟通大门的一把钥匙。

作为家政服务员，其服务的态度应该是认真的，其服务的心态应该是真诚的。认真、真诚就能赢得别人的尊重与信任，否则，你的工作做了，或者说做好了，客户也不一定信任你。所以说，要与客户做好沟通工作，首先要有一个真诚的心态。

2. 善解人意 彼此坦诚沟通的目的是什么？就是了解对方的心态和服务需求。服务与被服务是一对矛盾关系，家庭服务的需求是矛盾的主要方面，要满足客户的需求则是家政服务员应该主动做的工作。有些服务需求是潜在的，只有通过沟通，甚至揣摩，才能了解用户的需求心态。用户没有想到的，你想到了；用户没有想到的，你却做到了，而且做好了，这就叫“善解人意”。能“善解人意”，家政服务员与客户之间有形或无形的思想、意识和心理的隔阂才能逐步消除，彼此的关系就会更加融洽。

3. 巧用资源 有些家政服务的客户，性格内向、脾气倔强，很难与之沟通、打