



中  
等  
职  
业  
教  
育



JIA TING, FU WU YU GUAN LI

责任编辑/刘东杰  
封面设计/刘桂湘

- 社会工作基础
- 家庭生活技艺
- 社会调查方法
- 婴幼儿抚育常识
- 老年社会工作
- **家庭服务与管理**
- 社区服务与社区建设
- 营养卫生与家庭烹饪
- 家庭保健与护理
- 社会心理学基础

ISBN 7-5610-4354-6



9 787561 043547 >

ISBN 7-5610-4354-6  
G · 1691 定价: 14.00 元

中等职业教育国家规划教材  
全国中等职业教育教材审定委员会审定

# 家庭服务与管理

|        |           |
|--------|-----------|
| 主    编 | 孙树仁       |
| 副 主 编  | 白  冰      |
| 责任主审   | 许启大       |
| 审    稿 | 柳  拯  侯德珍 |
|        | 成海军       |

©孙树仁 2002

图书在版编目 (CIP) 数据

家庭服务与管理/孙树仁主编. —沈阳: 辽宁大学出版社, 2002

中等职业教育国家规划教材

ISBN 7-5610-4354-6

I. 家… II. 孙… III. ①家庭—服务人员—专业学校—教材; ②家庭管理—专业学校—教材 IV. TS8-092

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 049272 号

责任编辑: 刘东杰

责任校对: 齐 月

封面设计: 刘桂湘 于 君

---

辽 宁 大 学 出 版 社 出 版

地址: 沈阳市皇姑区崇山中路 66 号

邮编: 110036

联系电话: 024-86861613 http: //www.lnupress.com.cn

Email: mailer@lnupress.com.cn

辽宁大学印刷厂印刷

辽宁大学出版社发行

---

幅面尺寸: 185mm×260mm

印张: 11.75

字数: 200 千字

---

2002 年 10 月第 1 版

2002 年 10 月第 1 次印刷

印数: 1~3 000

定价: 14.00 元

## 参 编 人 员

|     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|
| 唐彬尧 | 孙树仁 | 任 燕 | 张炜炜 |
| 张建红 | 许中秋 | 白 冰 | 朱晓红 |
| 王国永 | 刘金惠 | 王 娴 | 刘尊东 |
| 丁苏红 | 王树青 | 梁广胜 | 田晓静 |

## 出版说明

为了贯彻《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》精神，落实《面向21世纪教育振兴行动计划》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划，根据《中等职业教育国家规划教材申报、立项及管理意见》（教职成〔2001〕1号）的精神，我们组织力量对实现中等职业教育培养目标和保证基本教学规格起保障作用的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和80个重点建设专业主干课程的教材进行了规划和编写，从2001年秋季开学起，将国家规划教材陆续提供给各类中等职业学校选用。

国家规划教材是根据教育部最新颁布的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和80个重点建设专业主干课程的教学大纲（课程教学基本要求）编写的，并经全国中等职业教育教材审定委员会审定通过。新教材全面贯彻素质教育思想，从社会发展对高素质劳动者和中初级专门人才需要的实际出发，注重对学生的创新精神和实践能力的培养。新教材在理论体系、组织结构和阐述方法等方面均作了一些新的尝试。新教材实行一纲多本，努力为教材使用单位提供比较和选择，满足不同学制、不同专业和不同办学条件的教学需要。

希望各地、各部门积极推广和选用国家规划教材，并在使用过程中，注意总结经验，及时提出修改意见和建议，使之不断完善和提高。

教育部职业教育与成人教育司

2002年8月

# 目 录

## 第一章 绪 论

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 第一节 家庭服务与管理的基本概念与基本理论 ..... | 1  |
| 一、家庭、家庭关系与家庭功能 .....        | 1  |
| 二、家庭服务与管理的基本概念、要素与原则 .....  | 5  |
| 第二节 家庭服务与管理的专业化 .....       | 8  |
| 一、家庭服务与管理业的由来与现状 .....      | 8  |
| 二、家庭服务与管理的内容 .....          | 10 |
| 三、家庭服务与管理的社会化与专业化 .....     | 11 |
| 四、家庭服务与管理的社会地位和价值 .....     | 14 |

## 第二章 家庭服务与管理专业人员的素质与职业道德

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 第一节 家庭服务与管理专业人员的素质 .....           | 16 |
| 一、家庭服务与管理专业人员健康的心理素质 .....         | 16 |
| 二、家庭服务与管理专业人员健康的外在素质 .....         | 17 |
| 三、家庭服务与管理专业人员健康的身体素质 .....         | 20 |
| 四、家庭服务与管理专业的文化素质 .....             | 21 |
| 五、家庭服务与管理专业的专业素质 .....             | 22 |
| 第二节 家庭服务与管理专业人员的职业道德 .....         | 22 |
| 一、职业与职业道德 .....                    | 22 |
| 二、家庭服务与管理专业人员的职业道德的构成 .....        | 23 |
| 三、家庭服务与管理专业人员的职业守则和家政服务员职业行为 ..... | 25 |

## 第三章 居室保洁

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 第一节 保洁工具和清洁剂的选择与居室保洁中的安全 ..... | 31 |
| 一、居室保洁工具的选择 .....              | 31 |
| 二、清洁剂的选择 .....                 | 31 |
| 三、家居保洁时的人身安全 .....             | 33 |
| 第二节 地面、墙壁、门窗的保洁 .....          | 33 |
| 一、地面保洁 .....                   | 33 |
| 二、墙壁的保洁 .....                  | 36 |
| 三、门窗的保洁 .....                  | 37 |
| 第三节 家具、室内陈设保洁 .....            | 38 |
| 一、家具的保洁 .....                  | 38 |

|                      |    |
|----------------------|----|
| 二、室内陈设的保洁 .....      | 41 |
| 第四节 卫生间的清洁方法 .....   | 43 |
| 一、卫生间清洁的顺序 .....     | 43 |
| 二、洗涤品的选择和正确使用 .....  | 43 |
| 三、清洗方法及清洗工具的使用 ..... | 44 |
| 四、清洁卫生间的注意事项 .....   | 45 |

## 第四章 厨房用具的使用与保洁

|                        |    |
|------------------------|----|
| 第一节 厨房用具、餐具的保洁 .....   | 47 |
| 一、厨房用具的分类 .....        | 47 |
| 二、炊具的使用与保洁 .....       | 47 |
| 三、餐具的使用与保洁 .....       | 51 |
| 四、茶具的使用与保洁 .....       | 54 |
| 第二节 煤气灶、排油烟机的保洁 .....  | 55 |
| 一、煤气灶的使用与保洁 .....      | 55 |
| 二、各类型号排油烟机的使用与保洁 ..... | 57 |
| 三、各类换气扇的使用与保洁 .....    | 58 |

## 第五章 家用电器使用与保养

|                        |    |
|------------------------|----|
| 第一节 电热器具的使用与保养 .....   | 60 |
| 一、电饭锅 .....            | 60 |
| 二、电烤箱 .....            | 60 |
| 三、微波炉 .....            | 61 |
| 四、热水器 .....            | 62 |
| 第二节 电动器具的使用与保养 .....   | 63 |
| 一、电风扇 .....            | 63 |
| 二、洗衣机 .....            | 64 |
| 三、吸尘器 .....            | 65 |
| 第三节 制冷器具的使用和保养 .....   | 66 |
| 一、电冰箱 .....            | 66 |
| 二、空调器 .....            | 67 |
| 第四节 家用办公和摄像设备的使用 ..... | 68 |
| 一、家用通讯与电脑的使用 .....     | 68 |
| 二、家庭常用摄影、摄像设备的使用 ..... | 72 |

## 第六章 衣物的洗熨与收藏

|                      |    |
|----------------------|----|
| 第一节 衣物洗熨与收藏的概述 ..... | 75 |
| 一、纺织纤维的分类 .....      | 75 |
| 二、纺织纤维材料的性能 .....    | 75 |

|                      |    |
|----------------------|----|
| 三、纺织纤维的鉴别方法 .....    | 76 |
| 第二节 衣物的洗涤与晾晒 .....   | 77 |
| 一、洗涤剂(品)的种类与性能 ..... | 77 |
| 二、洗涤方式 .....         | 77 |
| 三、洗涤要求 .....         | 78 |
| 第三节 衣物的熨烫与收藏 .....   | 84 |
| 一、衣物的熨烫 .....        | 84 |
| 二、衣物的收藏 .....        | 89 |

## 第七章 法律常识与家庭服务常用法规

|                                             |     |
|---------------------------------------------|-----|
| 第一节 法律常识 .....                              | 92  |
| 一、法的概念与分类 .....                             | 92  |
| 二、法律的概念 .....                               | 93  |
| 三、法律规范 .....                                | 94  |
| 四、法律体系 .....                                | 94  |
| 五、法的效力 .....                                | 95  |
| 第二节 家庭服务与管理工作中的常用法规 .....                   | 96  |
| 一、《宪法》及其公民的基本权利和基本义务 .....                  | 96  |
| 二、民法与《民法通则》的基本内容 .....                      | 97  |
| 三、《婚姻法》、《人口与计划生育法》、《继承法》与《收养法》的基本内容 .....   | 97  |
| 四、《劳动法》、《消费者权益保护法》、《食品卫生法》的基本内容 .....       | 100 |
| 五、《妇女权益保障法》、《未成年人保护法》、《老年人权益保障法》的基本内容 ..... | 104 |

## 第八章 家庭理财与保险

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| 第一节 家庭理财的概述 .....          | 107 |
| 一、家庭理财及其观念 .....           | 107 |
| 二、家政服务员为雇主理财的一般方法和原则 ..... | 108 |
| 第二节 家庭投资的管理与服务 .....       | 109 |
| 一、家庭投资的原则 .....            | 109 |
| 二、家庭投资的主要形式 .....          | 110 |
| 第三节 家庭理财常见技巧 .....         | 113 |
| 一、收藏 .....                 | 113 |
| 二、家中存款“保险”的技巧 .....        | 114 |
| 三、家庭生活中的税务 .....           | 114 |
| 四、储蓄与常见金融工具的使用 .....       | 114 |
| 第四节 家庭采买与记账、报账 .....       | 116 |



|                           |     |
|---------------------------|-----|
| 一、家庭采买·····               | 116 |
| 二、家庭生活的记账与报账·····         | 118 |
| 第五节 家庭保险·····             | 119 |
| 一、家庭主要险种·····             | 119 |
| 二、投保和家庭保险索赔的程序·····       | 120 |
| 三、家庭服务与管理人员经常办理的保险业务····· | 120 |

## 第九章 家庭服务与管理中的安全防范

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| 第一节 居家安全与防范·····        | 122 |
| 一、居家生活中用电、用水、用气的安全····· | 122 |
| 二、居家的防火与防盗·····         | 124 |
| 第二节 出行安全·····           | 128 |
| 一、防止交通事故·····           | 128 |
| 二、防止出行受骗·····           | 129 |
| 三、出行防暴·····             | 129 |
| 第三节 雇主家庭人身安全·····       | 130 |
| 一、雇主家庭儿童的人身安全·····      | 130 |
| 二、雇主家庭饮食卫生安全与健康·····    | 131 |
| 三、雇主家庭传染病的防治·····       | 133 |

## 第十章 家庭教育服务与管理

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| 第一节 家庭教育的概述·····           | 136 |
| 一、家庭教育的概念与特点·····          | 136 |
| 二、家庭教育的发展趋向与现代化家庭教育理念····· | 137 |
| 第二节 家庭教育的内容·····           | 140 |
| 一、雇主家庭中不同对象的家庭教育内容·····    | 140 |
| 二、不同类型家庭教育服务·····          | 145 |
| 第三节 当好雇主教育子女的参谋·····       | 147 |
| 一、家庭教育的现状·····             | 147 |
| 二、帮助雇主选好家教·····            | 148 |
| 三、帮助雇主与班主任沟通·····          | 149 |
| 四、帮助雇主与孩子交流·····           | 150 |
| 五、帮助雇主培养孩子的非智力因素·····      | 150 |

## 第十一章 家庭美化、绿化与家庭文体活动及社会交往

|                   |     |
|-------------------|-----|
| 第一节 家庭美化·····     | 153 |
| 一、家庭美化的概念与原则····· | 153 |
| 二、居室美化的基本因素·····  | 154 |
| 三、居室布置美化要求·····   | 155 |

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 第二节 家庭绿化·····          | 157 |
| 一、家庭绿化的含义与原则·····      | 157 |
| 二、家庭花卉的分类与养护·····      | 158 |
| 第三节 家庭文化生活的服务·····     | 164 |
| 一、家庭文化生活的含义·····       | 164 |
| 二、家庭体育活动的内容与服务·····    | 165 |
| 三、家庭旅游服务·····          | 166 |
| 第四节 雇主家庭的社会交往·····     | 167 |
| 一、接待雇主外部社会关系的常用礼仪····· | 167 |
| 二、“不速之客”来访的应对艺术·····   | 170 |
| 三、作好雇主家庭对外联络交往工作·····  | 171 |
| 主要参考书目·····            | 174 |

# 第一章 绪 论

## 第一节 家庭服务与管理的基本概念与基本理论

### 一、家庭、家庭关系与家庭功能

#### (一)家庭的概念及含义

家政服务员以家庭为工作背景,对于家政学的研究也是从家庭开始的。什么是家庭呢?家庭的含义又是什么呢?学者们对家庭的理解由于角度不同而各不相同。人的一生有很大部分是在家庭中度过的。千百年来,人们一直把家庭看做是情感的寄托,生活的港湾。但是对于家庭,我们很难下一个科学而明确的定义。关于家庭的概念的解释众说纷纭,莫衷一是。中国古代辞书《说文解字》对“家”的解释是“也,从”。这是从居住的角度解释“家”的含义。家庭一词是后来才产生的,基本意思是指一家之内。如南朝宋《后汉书·郑均传》:“常称疾家庭,不应州郡辟召。”一些心理学家侧重从人与人之间生理结合的角度来阐述家庭的含义。如奥地利著名的心理学家S·弗洛伊德认为,家庭是肉体生活与社会机体生活之间的联系纽带。社会学家更多地强调从家庭的社会性方面来认识家庭的本质。如1953年美国社会学家E·W·伯吉斯和H·J·洛克在《家庭》一书中指出:“家庭是由婚姻、血统或收养方面的联系所结合起来的人们的群体;它构成单独的一户,其成员以各自的社会角色(丈夫和妻子,母亲和父亲,兄弟和姐妹)相互发生作用和互通信息;创造共同的文化。”<sup>①</sup>另一位社会学家戴维斯关于家庭的定义是:“以血亲关系为基础,因而相互之间是亲属的一群人。”<sup>②</sup>

马克思和恩格斯则从人类自身再生产的角度来理解家庭的。他们认为,“每日都在重新生产自己生命的人们开始生产另外一些人,即增殖。这就是夫妻之间的关系,父母和子女之间的关系,也就是家庭。”<sup>③</sup>中国老一辈社会学家孙本文认为:“所谓家庭,是指夫妇子女等亲属所结合之团体而言。故家庭成立的条件有三,第一,亲属的结合;第二,包括两代或两代以上之亲属;第三,有比较永久的共同生活。”<sup>④</sup>在这里,我们认为,家庭是由婚姻、血缘或收养关系所组成的人类社会生活的基本单位。为了准确地把握家庭的含义,要注意以下几个方面:

① 引自《新社会学辞典》[英]邓肯·米切尔主编,蔡探扬等译,上海译文出版社,1987年4月版。

② 引自《新社会学辞典》,第135页。

③ 引自《马克思恩格斯全集》第3卷,人民出版社1972年版,第32页。

④ 引自孙本文《社会学原理》,商务印书馆1935年版,第441页。

第一,家庭以婚姻和血缘为主要纽带,这是家庭区别于其他初级社会群体的关键所在。婚姻是家庭的起点和基础。婚姻关系和由此而产生的血缘关系是家庭的基本人际关系。正是这种婚姻和血缘上的联系形成了家庭成员之间亲密无间、心心相印的关系。法律收养关系在我国社会是被当做血缘关系看待的。

第二,共同生活,具有密切的经济交往和情感交流是家庭存在的必要条件。虽有亲子关系和其他血缘关系,但已独立生活的成年成员,不再是一个家庭的成员。

第三,“家”与“户”不是同一个概念。“家”强调的是婚姻关系和血缘关系,而“户”强调的是地缘关系,它是以共同居住为标志的群体。既有一家人分开立户的,也有同一户的成員分属多个家庭的。

第四,有婚姻关系但无血缘延续的自愿不育夫妇和有血缘关系但无婚姻形式的未婚父母及其子女组成的共同生活群体也应列入家庭的范畴。

## (二)家庭关系与家庭角色

所谓家庭关系,是指家庭成员间的互动或联系,也就是家庭的人际关系。由于家庭成员之间存在着婚姻关系和血缘关系,共同生活,有着共同利益,所以有着相互依存的亲密关系。这种关系使家庭成员相互不可分离,不可缺少。能否正确处理家庭人际关系,往往与一个家庭的幸福与否有着密切联系,进而影响着整个社会的安定与发展。

正确处理雇主家庭关系也是家政服务员的基本要求。按照家庭成员间的互动方式,家庭关系可以划分为生物学关系、经济关系、道德关系、法律关系、心理关系、教育关系及美学关系等方面的类型。而就家庭成员互动的状态或性质而言,家庭关系可以划分为四大类:①合作关系,即以相互帮助和相互支持为前提,实现共同的目标;②平等关系,即以家庭全体成员的相互利益为基础,进行民主协商;③对抗关系,即家庭成员间矛盾尖锐;④冲突关系,即家庭成员间矛盾恶化引起家庭破裂,需要社会规范加以调整。

家庭关系是社会关系的一种。社会关系是指人们在社会共同活动的过程中彼此之间所结成的一切相互关系。从社会关系的角度来看,家庭关系具有以下的特点:①家庭关系以婚姻和血缘关系为联系纽带,表现为有婚姻血缘关系的人们之间的关系。其中,以婚姻关系为联系纽带的人称为姻亲,以血缘关系为联系纽带的人称为血亲。②家庭关系是建立在感情基础之上的人与人之间的初级关系。③家庭关系体现了家庭成员之间特殊的互动行为,涵盖生理、经济、心理、娱乐等各方面。④家庭关系是规范化程度较高的正式社会关系。

影响家庭关系的因素是多方面的,主要包括:①家庭人口数;②家庭代际层次;③家庭成员的个性特征;④社会生产方式;⑤社会规范;⑥宗教等。总之,家庭关系受到家庭内部因素和外部社会因素的双重影响。这些影响,可能对家庭关系起到积极作用,也可能起到消极作用。在积极作用的情况下,家庭关系会良性发展,人们工作疲劳了能在家庭中得到恢复,受了挫折能从家庭成员中得到鼓励和安慰。在消极作用的情况下,家庭关系会受到削弱和破坏,甚至造成家庭人际关系的破裂和家庭的解体,进而影响到社会的稳定发展。

家庭关系表现了组成家庭的成员之间的互动行为。这种互动行为实质上是不同家庭角色之间的联系。家庭中的角色关系应包括夫妻关系、亲子关系、兄弟姐妹关系、婆媳关系、妯娌关系、祖孙关系、姑嫂关系、叔侄关系等。其中,夫妻关系是家庭中最核心的角色关系。

家庭成员在扮演各种角色时并不总是一帆风顺的,通常会遇到一些问题,如角色冲突、角色中断,甚至招致角色扮演的失败。角色失败是家庭生活中的不幸事件。比如夫妻双方的矛盾发展到一定程度,双方无法共同生活,最后只得离婚而告终。离婚表明这对夫妻角色扮演失败。每一个家庭成员都应该从角色失败中总结经验教训,重新调整自己的行为,以便再次扮演新的角色。

### (三)家庭的社会意义与家庭的功能

#### 1. 家庭的社会意义

群体生活是人类生活的特有现象。社会群体泛指人们通过相互交往形成的、由某种相互关系联结在一起的共同体。家庭是典型的初级社会群体,它以血缘关系为纽带结合起来。所谓初级社会群体,是指由面对面互动形成的、具有亲密的成员关系的社会群体。这种群体反映着人们最简单的、最初步的社会关系,是构成社会生活的基本单位。家庭具备了初级群体的四个基本要素:①面对面的接触;②成员人数较少;③有频繁的互动;④成员关系带有浓厚的感情色彩。

家庭作为初级社会群体比较全面地反映着人们的需求。首先,家庭是个体实现社会化的基本单位。作为基本的社会群体,家庭为人们的社会生活提供了基本的环境,它帮助人们形成个人的社会性和理想,使个体的观念和态度社会化和内在化。家庭尤其是为儿童的社会化和个性发展提供了最基本条件。

其次,家庭满足了人们的各种需求,包括物质福利、情感支持、安全感、归属感、自我价值实现等等。现代医学证明,没有家庭和它所提供的各种支持,人们罹患各种生理疾病、心理疾病的可能性将会增大。一旦割断与家庭这一初级群体的直接联系纽带,没有了亲密的家庭环境,个人生命的健康和幸福将会受到严重的损害。

最后,作为一种初级群体,家庭还是一种实现社会控制的基本工具。家庭对个体越轨行为、规范行为分别具有负强化和正强化功能。正因为家庭承载着初级社会群体的诸多功能,而这些功能又是社会和个体生存、发展所必需的,所以它在社会中占有特殊重要的位置。

#### 2. 家庭功能

所谓家庭功能,是指家庭在人类生活和社会发展方面所起的作用,即家庭对于人类的功用和效能。具体地讲,家庭具有以下几种主要功能:

(1)生物功能 家庭的生物功能包括生理需求的满足和生育繁衍两个方面。自从人类实行个体婚制以来,家庭一直是生育子女、繁衍后代、进行人口再生产的基本单位。人类通过生殖来保证人类种族的绵延,而种族的绵延是社会存在和发展的基本条件。在文明社会里,人类的性行为被法律、道德、舆论、爱情等多种因素控制在夫妻之间。人们只有结成夫妻,才能有正常正当的性生活。因此,家庭的一个重要功能是满足性生活,而正当、正常的性生活的满足,不仅对人的性格和健康的发展、对工作与生活有益,而且为婚姻制度的建立和社会秩序的稳定提供了前提。

(2)心理功能 包括情感的慰藉、安全的需要等。人都是有感情的,人们之间的感情交流和结合是人的心理需求之一。对于人来说,各种心理态度的生成,人性和人格的发展,感情的激起和发泄,品质情操的培养,爱情的培植表现,精神的安慰和寄托都离不开家庭。在社会生活中人们的感情交往是通过多种渠道进行的,家庭是其中主要的渠道,家庭

中的情谊往往给人留下终身难忘的印象,如夫妻之爱、亲子之情、兄弟之谊等等。

(3)经济功能 包括家庭中的生产、分配、交换和消费等方面。在生产资料私有制的社会里,财产归家庭所有,是组织生产的基本单位,担负着生产供自己家庭成员消费的生活资料,并生产与别的家庭交换的产品。家庭又是消费单位,家庭人口和收入数量决定了家庭的消费水平,家庭的支出方式、支出项目和比重反映了家庭的消费方式。以家庭为单位核算收入和支出,是社会消费的基本特点之一。因此,家庭的经济功能通过生产生活资料,保证产品的分配和交换,满足了人们吃饭、穿衣、住房等基本需求。只有这些基本的需求得到满足,人们才能进行其他社会活动,为社会创造物质和精神财富。

(4)抚育和赡养的功能 人口再生产是在生物规律的基础上发生,并有经济、法律、道德等社会因素参与其中的一个复杂的过程。它不仅包括生殖的阶段,而且包括生殖后的抚育过程。抚育是对子女生活上的供养和通过社会化对他们的教育。与其他生物相比,人有较长的生活依赖期,在这个时期内,人生活不能独立,必须由父母来抚养。因此,家庭的抚育作用就显得尤为重要。赡养是子女对父母生活上的供养和照顾,父母与子女之间所具有的血缘和情感联系,使得家庭成为赡养老年父母最理想的场所。正因为如此,我国《宪法》明文规定:成年子女有赡养扶助父母的义务。家庭中的赡养关系被国家用法律形式固定了下来。

(5)休息和娱乐的功能 家庭是个人休息和娱乐的场所,家庭娱乐对于儿童社会化具有特别重要的意义。在家庭的娱乐和游戏活动中,儿童学会扮演一些社会角色,掌握相应的角色规范。对于成年人而言,家庭的休息和娱乐能够增加家庭生活的乐趣,丰富家庭生活的内容,密切家庭成员间的关系,调剂与恢复家庭成员的智力和体力,从而满足家庭成员的心理和生理需求。

(6)文化和教育功能 如儿童社会化、社会习俗的传授、宗教的学习等。家庭不仅仅要繁衍后代,更主要的是承担起教育后代的责任。家庭是人出生以后的第一所学校,父母是儿童的第一任教师,可以说家长的职责就是教育子女。家庭教育担负着传授文化知识、培养道德品质、指导行为规范等使人社会化的责任,家庭教育的作用随时都在发生,对每个人都有终生的影响。

(7)政治功能 家庭中家长的权力及他对家庭成员的经济行为、生活选择的掌握和操纵,使家庭成为一个小型政府。在一个封闭型的社会,家庭又是政治权力的扩充和传递系统。社会生产力发展水平、社会制度、文化价值观念、家庭类型结构等多方面因素影响着家庭功能的发挥。因此,家庭所具有的上述功能并不是固定不变的。随着社会的发展,一方面,家庭的部分功能会外移,另一方面,新的家庭功能又会产生。比如,在家庭的经济功能中,家庭生产越来越多地被专门的经济组织所取代。和消费联系在一起的衣、食、住等家务劳动,也有一部分被社会性的生产组织和服务机构所取代。对儿童所进行的抚育和教育活动大部分为托儿所、幼儿园、正规学校所取代,而社会保障体系的建立、社会福利机构的发展正迅速取代着家庭在照顾病残成员和赡养老人方面的功能。家庭功能的变化是社会发展所引起的必然现象,我们一方面要适应这种变化的趋势,另一方面要处理好家庭功能“丧失”和转移所带来的问题。

## 二、家庭服务与管理的基本概念、要素与原则

### (一)家庭服务与管理的概念

所谓家庭服务与管理,是指家政服务机构和家政服务专业人员,运用专业的知识、技能和技巧,为雇主家庭生活提供服务,帮助雇主家庭管理家庭事务、提高家庭生活质量的职业化的服务性工作。

家庭服务与管理的概念揭示了其性质是职业性与服务性,这是我们研究家庭服务与管理的基础与出发点,也是家庭服务与管理人员为自己进行职业定位、确定职业理想与职业目标的基础。家庭服务与管理是由其服务与管理的主体、客体、方法、目的四个基本要素组成的,作为支撑家庭服务与管理这一行业的基础理论,就是研究和揭示四个要素的相互作用、相互影响。

总之,家庭服务与管理是在家庭中对有关各个家庭成员的各项事务进行科学认识、科学管理和实际操作,以利于家庭生活的安宁、舒适,确保家庭关系的和谐、亲密以及家庭成员的全面发展。

### (二)家庭服务与管理的要素及其关系

1. 主体。家庭服务与管理的主体是指家庭服务活动的实施者和提供者,即家政服务员及家政服务机构。它们是家庭服务与管理过程的首要的构成部分。没有它们,家庭服务与管理活动就无从谈起。家政服务业是我国新兴行业,家政服务员是被国家认定的必须持证上岗的一种职业。家政服务员是指进入家庭,根据家庭需要,为家庭生活服务的职业人员。家庭是社会的细胞,家庭生活包括物质生活、精神生活和伦理生活,家庭中人与人的关系是一种特殊的社会关系。因此,进入家庭的家政服务员的要求是很高的。家政服务员不仅要同其他职业一样具备一定的技术技能,满足家庭生活的需求,还必须有一定的品德修养和职业道德。

2. 客体。家庭服务与管理的客体是家政服务工作的对象,即雇主家庭。没有客体,家庭服务与管理就失去了必要性。随着我国经济、政治、社会和生活方式的总体性变迁,我国社会中的家庭,特别是城市家庭也发生着变化。一方面,在不断变化的现代社会生活面前,人们对家庭生活质量的要求越来越高,渴望拥有安宁、有序、舒适、温馨、美满、幸福的家庭生活;另一方面,社会竞争的加剧,工作强度的加大,生活节奏的加快,使人们难以把大量的精力和时间投入到家庭内的劳动。同时,伴随计划生育政策的实施和人口老龄化,当前家庭中对老人、孩子的照顾和家事管理的需求在不断增加。越来越多的城市家庭迫切需要社区服务中心及其他机构提供高质量的新型的家政服务人员,来协助管理一般事务。

现在家政服务员和所服务家庭的关系,不完全是雇佣关系,而是“你有所需、我有所助”的工作关系,是平等互助关系。其原因首先是在社会主义国家中,人与人在人格上是完全平等的,对任何人的错误行为和不平等意识都有批评、纠正的权利。所以家政服务员在为雇主家庭提供服务时并不需要低声下气、惟命是从,如果雇主家庭的要求超出他应有的权利,家政服务员是有权以理相对、不予执行的。

3. 方法。家庭服务与管理的方法是指家政服务员进入家庭,运用专业的知识、技能、

技巧为家庭生活服务所采用的手段、途径及其各种方法。主要有沟通的方法,这是取得雇主认可理解的基本方法。家政服务员运用社会工作的方法,可以收到较好的效果,还可以提高家政服务员的素养。技术服务的方法,如清洁卫生的方法、烹调的方法、护理的方法、理财的方法、安全的方法等等。

4. 目的。家庭服务与管理的目的,就在于通过家庭服务与管理的专业化服务促进社会分工,提高家庭的社会化程度,促进社会的文明与进步。通过家庭服务与管理的专业化服务,提高家庭的生活质量,促进家庭的和谐,解除雇主家庭生活的后顾之忧,保障雇主全身心地投入到各自的工作中去,为社会做出更大的贡献。总而言之,家庭服务与管理是建立在对整个家庭生活规律的科学认识的基础上,是社会主义物质文明建设和精神文明建设的重要组成部分,对于整个社会进步起着推动作用。

### (三)家庭服务与管理的原则

#### 1. 以人为本的原则

家政服务员的工作是服务于人、照顾于人的工作。这就决定着以人为本的思想成为家庭服务与管理行业的重要的文化背景与思想基础。同时,以人为本的理念在实践意义上,则又是我们研究家庭服务、管理家庭服务、从事家庭服务的重要原则。

#### 2. 合理满足的原则

家政服务员到雇主家庭里从事家政服务,就是要为雇主解决生活中的后顾之忧,就是要紧紧围绕着雇主的需要和直接照顾对象开展工作。这就要求家政服务员正确理解雇主的需要及最想让你解决的问题,研究雇主的家庭文化背景和生活习惯,以满足雇主的合理需要。家政服务员不可能满足雇主的一切需要,但在职责范围内的和自己经过努力能够做到的,就应尽力满足雇主的合理需要。这里强调的是合理需要,而不是一切需要,如有的雇主提出不合理的需要,要婉言拒绝,对雇主提出的违法的要求要坚决拒绝和反对。

#### 3. 科学化的原则

家庭服务与管理是社会生活中一个非常重要的职业,有着自己的科学理论、规律和方法、技巧。家政服务员运用科学的方法与原则对各类困难家庭、问题家庭提供各种社会服务与专业治疗、指导,以改善家庭生活,健全家庭功能,解决家庭问题,协助家庭适应经济社会的发展,保持家庭的稳定与发展。通过家政服务员的工作,帮助各类正常的幸福家庭提高家庭生活质量,使他们全身心地投入到各自的事业中去,在他们的领域里充分发挥其专业特长与个人潜能,为社会做出更大的贡献。

#### 4. 行业化管理的原则

家庭服务与管理科学化的原则,要求家庭服务与管理职业化和专业化。只有实现了家庭服务与管理的职业化和专业化,才能不断地实现家庭服务的科学化,才能不断地提高家庭服务与管理的水平。长期以来,家庭服务处于一种自发的状态,家政市场不规范,无章可循、无人管理。一方面这种自发的家政现象的出现,是社会经济发展的客观要求,它的及时出现,有利地促进了家庭服务业的发展。另一方面,这种自发的、无序的状态继续延续下去,又将走向它的反面,将影响与损坏家庭服务与管理业的健康发展。家庭服务与管理的专业化和职业化是家庭服务业的方向,而家庭服务业的职业化、专业化的实现,其根本途径就是家庭服务业的行业化管理,家庭服务业的行业化管理就成为家庭服务业的一项重要原则。



#### (四)家庭服务与管理与主要相关学科的关系

家庭服务与管理虽然尚不具备一整套独特的、逻辑严密的知识体系和理论体系,但它却有自己独特的研究对象、研究范围、基本问题和工作理论。此外,它借用相关社会科学知识并对之进行有效的组合运用,从而形成了对某些家庭现象及家庭生活服务与管理现象的独特解释。因此,从科学性的角度看,家庭服务与管理应该算做一门实务性极强的应用性社会科学学科。而且随着家庭服务与管理实践工作的不断发展,其学科轮廓特征会愈来愈鲜明,学科体系发展也会愈来愈成熟。

从对家庭服务与管理的含义及其要素的介绍中我们可以发现,家庭服务与管理涉及的是一个复杂广阔的社会生活空间,它作为一种专门的有效的职业活动,已完全不同于以前的保姆工作。它不但恪守职业道德和职业守则,而且特别强调服务活动的科学性和有效性,这必然要以一定的知识为基础。家庭服务与管理的知识基础是指其服务过程顺利而有效地开展所依赖、所必需的各类知识,没有这些知识,家庭服务与管理将是盲目的、混乱的、低效乃至无效的。

由于家庭服务与管理要处理与人和家庭相关的问题,因此它与众多社会科学学科就发生了密切联系,这些学科包括社会学、经济学、社会心理学、民俗学、管理学、法学、伦理学、教育学、社会工作学、环境学等等。家庭服务与管理同这些学科关系的特点是根据家庭服务与管理任务的性质,运用相关社会科学的理论分析问题的成因,寻求解决问题的基本思路,然后运用专业方法、技能和技巧去解决问题。在解决具体问题的过程中,相关学科的知识仍然发挥着重要的作用。在对相关学科知识进行有效组合和综合运用的基础上,家庭服务与管理学科建构起自己的专门知识基础。

##### 1. 经济学和家庭服务与管理

经济学是研究人类经济活动、揭示经济规律的科学,它以物的形态转化及流转为线索,通过对生产、分配、消费等环节的研究,分析如何有效地配置资源,以生产更多物质产品为人类服务。经济学和家庭服务与管理学科的关系集中体现于微观经济学对家庭理财的影响。家庭理财是指对家庭经济收入、消费等的科学化安排、管理,主要包括家庭收入、家庭预算、家庭消费及消费权益的法律保护、家庭投资等内容。经济收入是家庭赖以生存和发展的物质基础,因此,善于理财,对家庭经济收入、家庭消费科学化的安排与调度,是家庭幸福、美满的重要条件。同时,家庭经济也是微观经济的一部分,家庭生产和消费与社会经济息息相关。因此,运用微观经济学的理论知识,可以指导和帮助家庭量入为出,理性消费,实现投资决策科学化,降低投资风险,合理配置有限的家庭经济资源,最终达到社会财富效用的最大化目标。

##### 2. 社会心理学和家庭服务与管理

社会心理学是研究社会心理现象的发生条件及规律的科学。在社会心理学产生以来就有两种倾向,即以心理学为基础发展起来的社会心理学和以社会学为基础发展起来的社会心理学。家政服务员自参加工作之日起,就要每日直接地面对雇主家庭中的每一个成员,无论是料理家务、照看小孩、照顾老人、护理病人、护理孕(产)妇,其劳动都是直接面对人,劳动过程也就是和人相处的过程。作为家政服务员要同雇主家庭成员之间建立良好的人际关系,社会心理学是其重要的理论支柱和指南。因此,社会心理学对以个体及其家庭为对象的家庭服务与管理的贡献是直接的和明显的,其中尤以如下方面更为突出:人