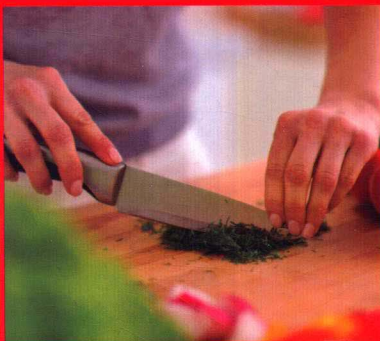




国家职业资格培训教材  
技能型人才培养用书

依据  
国家职业技能  
标准编写



# 家政服务员 (高级)

国家职业资格培训教材编审委员会 江苏省家政学会 组编  
钱焕琦 熊筱燕 主编



机械工业出版社  
CHINA MACHINE PRESS

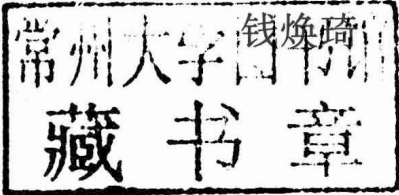
国家职业资格培训教材  
技能型人才培养用书

# 家政服务员

## (高级)

国家职业资格培训教材编审委员会  
江苏省家政学会

组 编  
主 编



机械工业出版社

本书是依据《国家职业技能标准 家政服务员》(高级)的知识要求和技能要求,按照岗位培训需要的原则编写的。本书主要内容包括:家政服务员职业概论、制作家庭餐、美化家居、照护孕产妇与新生儿、照护婴幼儿、照护病人、培训指导与管理。章首有培训学习目标,章末配有复习思考题,书末附有与之配套的试题库及答案,以便于机构培训、考核和读者自测自查。

本书主要作为各级职业技能鉴定培训机构的考前培训教材,也可作为读者考前复习用书。

## 图书在版编目(CIP)数据

家政服务员:高级/钱焕琦,熊筱燕主编. —北京:机械工业出版社, 2017. 5

国家职业资格培训教材 技能型人才培养用书

ISBN 978-7-111-56183-5

I. ①家… II. ①钱…②熊… III. ①家政服务—技术培训—教材 IV. ①TS976. 7

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 039348 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑:赵磊磊 责任编辑:赵磊磊 杨 洋

责任校对:孙 丽 封面设计:路恩中

责任印制:李 飞

北京振兴源印务有限公司印刷

2017 年 5 月第 1 版第 1 次印刷

169mm × 239mm · 15 印张 · 279 千字

0001—3000 册

标准书号:ISBN 978-7-111-56183-5

定价:39.80 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

服务咨询热线:010-88379833

读者购书热线:010-88379649

封面无防伪标均为盗版

网络服务

机工官网:www.cmpbook.com

机工官博:weibo.com/cmp1952

教育服务网:www.cmpedu.com

金书网:www.golden-book.com

# 国家职业资格培训教材 (第2版)

## 编审委员会

主 任 王瑞祥

副 主 任 李 奇 郝广发 杨仁江 施 斌

委 员 (按姓氏笔画排序)

王兆晶 王昌庚 田力飞 田常礼 刘云龙

刘书芳 刘亚琴 李双双 李春明 李俊玲

李家柱 李晓明 李超群 李援瑛 吴茂林

张安宁 张吉国 张凯良 张敬柱 陈建民

周新模 杨君伟 杨柳青 周立雪 段书民

荆宏智 柳吉荣 徐 斌

总 策 划 荆宏智 李俊玲 张敬柱

本 书 主 编 钱焕琦 熊筱燕

本书副主编 金 健 夏 宁

本 书 参 编 朱运致 唐建华 杜培明 朱世珍 王丹丹

郭智剑 朱克俭 夏爱兰 卞小梅

## 前言

近三十多年来，随着社会的巨大进步，人们的生活水平有了很大提高，家庭生活方式也发生了巨大的变化。家庭的结构、功能，以及家庭生活管理的目标、原则和资源方面呈现出的新特点，对家政服务提出了许多新要求。

首先，家庭结构的变化对家政服务提出了个性化要求。随着家庭经济收入的提高、住房条件的改善、人口流动性的增加，以及人们独立意识与个性意识的增强，几代同堂的大家庭越来越少，小家庭越来越多。像过去那样，依靠大家庭的家庭成员互相照应、共同分担家务则变得越来越困难。因此，许多家庭开始借助社会资源，运用商业性服务帮助料理家庭事务。家政服务行业应运而生，从各个方面为家庭提供服务。家庭结构也日趋多元化，除了三口之家的核心家庭，老人独居的空巢家庭、单亲家庭、重组家庭，以及父母在外地工作由祖父母照看孙子女的隔代家庭等家庭形式也屡见不鲜。不同家庭结构的家庭在生活方式上必然有很多差异，因此对家政服务的要求也十分个性化。比如，有幼儿的家庭需要的是儿童照看服务，有年迈老人的家庭需要的是老人看护服务。而且，同样是儿童照看和老人看护，不同年龄阶段的儿童、不同健康状况的老人对服务的需求也是不一样的，因而对服务人员的技能要求也就不同。除了一般家庭需要的基本家政服务以外，富裕家庭还对高端家政服务提出了要求，这些要求包括：家庭理财、法律服务、换房服务、鲜花礼仪、车库管理等。

其次，家庭功能的变化，对家政服务提出了更高的要求。家庭功能一般包括生育功能、教育功能、生产功能、消费功能、精神愉悦功能。现代家庭生活越来越强调消费、教育、保健、休闲等功能，也就是越来越多地使用商品化服务，越来越注重子女教育和自身的教育，越来越重视家庭成员身体健康和心理健康。例如，老人不仅要求家政服务员耐心可靠，更希望他们懂一些医学常识和护理技能；年轻父母希望家政服务员不仅会照顾孩子吃饭睡觉，还要懂得如何与孩子游戏，帮助培养孩子的智力和社会交往能力；有些不能自理的病人希望由同性别的服务员帮助照料，以免害羞和尴尬。家政服务员如果不具备一些家政的基本知识和技能，就很难提供高质量的服务，帮助家庭发挥其积极的功能。

再次，家庭生活管理目标、原则和资源的变化，促使人们对家政服务进一步提出了健康、科学和高效的要求。现代家庭生活节奏加快，人们格外重视时



间的合理安排和家庭事务的高效管理。同时,随着经济收入的增加,人们越来越不满足于简单的应付,而是更注重健康、环保、休闲。一日三餐不仅要求丰盛,更需要营养均衡、口味适宜。环境不仅需要打扫整洁,更需要布置装饰优雅、家具保养得当。完成家务不仅依靠双手,还需要懂得正确使用各种工具、电器及化学产品。因此,现代家庭对家政服务进一步提出了健康、科学和高效的要求。广大家庭对家政服务的高要求,不断促使家政服务行业 and 家政服务从业者进一步在经营上和素质上提高和完善。

家政服务业作为服务业中一个规模较大并极具发展潜力的重要领域,正处于发展的黄金时期。家政服务业具有就业容量大、就业领域宽、用工灵活的特点,是促进下岗失业人员、农民工等群体就业和再就业的重要载体,是扩大内需、调整经济结构、实现经济平稳较快发展、构建和谐社会的重要途径。

当前,家庭对家政服务消费的需求远远没有得到满足。适销服务短缺和信息流动不畅导致用户对服务不熟悉,对服务人员或服务质量缺乏信任感。很多家庭的现实需求处于抑制状态,潜在需求也无法向现实需求转化。究其原因,很重要的一个方面就是专业化人才缺乏,无法提供个性化、高质量的服务。

家政服务业只有向精细化、专业化方向发展,才能实现可持续的发展和繁荣。家政服务业一方面需要在广度上拓展业务范围,满足广大家庭各种不同的需求,另一方面需要在深度上延伸,提高服务的专业化程度,提升服务的水准。只有这样,无数家庭的各种潜在需求才可能向现实需求转化,家政服务的市场和行业发展空间才能充分打开。

家政服务业人才培养应向专业化方向发展。这不仅有助于提高家政服务行业的专业化程度,提升家政服务的总体水平,满足社会的需求,而且能为家政服务从业者的职业发展建立专业基础,拓展事业前景,满足个人发展的需要。专业的、高层次的服务更容易得到社会的认可和尊重,职业的社会地位提高有助于提高从业者的积极性和持久性,确保家政服务业人才队伍的稳定性。

鉴于以上考虑,江苏省家政学会组织行业专家学者根据人力资源和社会保障部最新制定的《国家职业技能标准 家政服务员》(以下简称《标准》)编写了家政服务员培训教材。本书严格按照《标准》中的理论知识要求和技能要求及岗位培训需要编写。家政服务员(高级)的主要内容包括:家政服务员职业概论、制作家庭餐、美化家居、照护孕产妇与新生儿、照护婴幼儿、照护病人、培训指导与管理。

本书附有大量的知识要求试题和技能要求试题,以便于机构培训、考核和读者自测自查。本书主要用于职业技能鉴定培训,也可作为读者考前复习用书。

本书的编写分工如下:第一章由朱运致编写;第二章由唐建华编写;第三章由杜培明编写;第四章由朱世珍、王丹丹、郭智剑编写;第五章由朱世珍、





王丹丹、郭智剑编写；第六章由金健、朱克俭编写；第七章由夏宁、夏爱兰、卞小梅编写。

全书由钱焕琦制定编写纲要，统改定稿，熊筱燕参与策划和组织，王波、蔡丽娅、王哲、沈奕洁、董晓云、耿莉、祁敏参与了部分工作。本书在编写过程中借鉴了国内外学术界的有关研究成果，在此一并谨致谢忱。

由于编者水平有限，书中难免存在错误和不足之处，恳请广大读者批评指正。

编 者



# 目 录

## 前 言

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 第一章 家政服务员职业概论 .....            | 1  |
| 第一节 家政与家政服务 .....              | 1  |
| 一、家政的概念 .....                  | 1  |
| 二、家政服务的意义 .....                | 3  |
| 三、家政服务业的发展 .....               | 4  |
| 第二节 职业道德 .....                 | 5  |
| 一、职业道德基本知识 .....               | 5  |
| 二、家政服务员的职业道德 .....             | 7  |
| 第三节 人际关系调适 .....               | 9  |
| 一、理解和包容差异 .....                | 9  |
| 二、减少负面理解 .....                 | 10 |
| 三、保持情绪冷静 .....                 | 10 |
| 四、学会就事论事 .....                 | 11 |
| 五、努力互谅互让 .....                 | 11 |
| 第四节 择业与就业 .....                | 11 |
| 一、择业基本方法 .....                 | 11 |
| 二、择业注意事项 .....                 | 12 |
| 三、树立法律意识 .....                 | 12 |
| 复习思考题 .....                    | 14 |
| 第二章 制作家庭餐 .....                | 15 |
| 第一节 加工配菜 .....                 | 15 |
| 一、水果拼盘造型技术应用方法 .....           | 15 |
| 二、鲜活贝类及其他软体类食物原料加工注意事项 .....   | 16 |
| 三、碱发干制食物原料技术要求 .....           | 17 |
| 四、醋椒味、鱼香味等味型调制方法 .....         | 18 |
| 技能训练 .....                     | 20 |
| 技能训练 1 拼摆复合水果原料拼盘 .....        | 20 |
| 技能训练 2 初加工鲜活贝类及其他软体类食物原料 ..... | 23 |
| 技能训练 3 碱发干制食物原料 .....          | 24 |
| 技能训练 4 醋椒味、鱼香味等味型的调制 .....     | 25 |
| 第二节 烹制膳食 .....                 | 26 |





|                               |           |
|-------------------------------|-----------|
| 一、清汤、浓汤、素汤制作技术要求 .....        | 26        |
| 二、茸胶菜品制作技术要求 .....            | 27        |
| 三、烤、熘、爆、扒、煨等烹饪技术要求 .....      | 30        |
| 四、中餐糕点的制作方法 .....             | 33        |
| 五、咖啡品种、特点与煮制方法 .....          | 36        |
| 技能训练 .....                    | 36        |
| 技能训练 1 汤的制作 .....             | 36        |
| 技能训练 2 茸胶菜品的制作 .....          | 38        |
| 技能训练 3 烤、熘、爆、扒、煨等技法烹制菜肴 ..... | 40        |
| 技能训练 4 制作 5 种中餐糕点 .....       | 44        |
| 技能训练 5 研磨咖啡豆并煮制咖啡 .....       | 46        |
| 复习思考题 .....                   | 47        |
| <b>第三章 美化家居</b> .....         | <b>48</b> |
| 第一节 美化居室 .....                | 48        |
| 一、插花作品的保鲜和养护方法 .....          | 48        |
| 二、花卉造型品类与造型技术方法 .....         | 53        |
| 三、家具、饰品空间布置方法与注意事项 .....      | 59        |
| 技能训练 .....                    | 60        |
| 技能训练 1 识别并选择插花材料 .....        | 60        |
| 技能训练 2 依据家居环境插摆三种花卉造型 .....   | 61        |
| 技能训练 3 依据居室使用功能摆放家具和饰品 .....  | 62        |
| 第二节 美化庭院 .....                | 63        |
| 一、花木生长特点与养护方法 .....           | 63        |
| 二、草坪与绿篱修剪注意事项 .....           | 72        |
| 三、草坪机使用方法与注意事项 .....          | 73        |
| 四、绿植的家庭养护方法 .....             | 75        |
| 技能训练 .....                    | 77        |
| 技能训练 1 给花卉施肥、浇水 .....         | 77        |
| 技能训练 2 修剪庭院草坪与绿篱 .....        | 79        |
| 技能训练 3 摆放庭院绿植 .....           | 81        |
| 复习思考题 .....                   | 82        |
| <b>第四章 照护孕产妇与新生儿</b> .....    | <b>83</b> |
| 第一节 照护孕妇 .....                | 83        |
| 一、孕妇忧虑、焦虑、抑郁等不良情绪的疏导方法 .....  | 83        |
| 二、胎教的基本方法与注意事项 .....          | 85        |
| 三、妊娠期高血压疾病、糖尿病家庭护理方法 .....    | 88        |
| 技能训练 .....                    | 89        |
| 技能训练 1 为孕妇制作 9 种以上滋补膳食 .....  | 89        |



|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| 技能训练 2 疏导孕妇的不良情绪 .....           | 94  |
| 技能训练 3 为孕妇推荐胎教音乐和胎教故事 .....      | 95  |
| 第二节 照护产妇 .....                   | 99  |
| 一、产妇乳房护理目的与护理方法 .....            | 99  |
| 二、产妇乳房胀痛、乳头凹陷和皲裂的护理方法 .....      | 99  |
| 三、产妇恶露的概述与观察要点 .....             | 100 |
| 四、产妇观察、照护内容与护理方法 .....           | 101 |
| 五、产妇忧虑、焦虑、抑郁等不良情绪疏导方法 .....      | 102 |
| 技能训练 .....                       | 103 |
| 技能训练 1 催乳膳食的制作 .....             | 103 |
| 技能训练 2 按摩产妇乳房、疏通堵塞乳腺的操作技能 .....  | 107 |
| 技能训练 3 产妇乳房胀痛、乳头凹陷和皲裂的护理措施 ..... | 108 |
| 技能训练 4 生理产产妇及剖宫产产妇的护理 .....      | 110 |
| 技能训练 5 产妇不良情绪疏导方法 .....          | 114 |
| 第三节 照护新生儿 .....                  | 114 |
| 一、新生儿生理性黄疸的产生机理及照护方法 .....       | 114 |
| 二、早产儿、低出生体重儿和巨大儿的特征与照护方法 .....   | 115 |
| 三、新生儿常见异常情况及照护 .....             | 117 |
| 技能训练 .....                       | 119 |
| 技能训练 1 照护患生理性黄疸的新生儿 .....        | 119 |
| 技能训练 2 照护早产儿、低出生体重儿和巨大儿 .....    | 120 |
| 技能训练 3 低体重儿的家庭照护 .....           | 123 |
| 技能训练 4 巨大儿的家庭照护 .....            | 123 |
| 技能训练 5 及时报告新生儿的异常情况 .....        | 125 |
| 复习思考题 .....                      | 125 |
| 第五章 照护婴幼儿 .....                  | 126 |
| 第一节 功能训练 .....                   | 126 |
| 一、婴儿主被动操运动方法 .....               | 126 |
| 二、幼儿模仿操运动方法 .....                | 132 |
| 三、婴幼儿语言能力训练内容 .....              | 132 |
| 四、婴幼儿生活自理能力训练内容 .....            | 134 |
| 五、婴幼儿认知能力训练方法 .....              | 134 |
| 技能训练 .....                       | 141 |
| 技能训练 1 为婴儿做被动操或主被动操 .....        | 141 |
| 技能训练 2 带领幼儿做模仿操 .....            | 145 |
| 技能训练 3 训练婴幼儿的语言能力 .....          | 145 |
| 技能训练 4 训练婴幼儿的生活自理能力 .....        | 146 |
| 技能训练 5 训练婴幼儿色彩、事物的识别能力 .....     | 152 |



|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| 第二节 照护起居 .....                 | 153 |
| 一、婴幼儿日间照护内容与照护方法 .....         | 153 |
| 二、婴幼儿计划免疫常识 .....              | 155 |
| 三、婴幼儿常见异常情况处置方法 .....          | 156 |
| 四、婴幼儿湿疹、肺炎等常见病护理方法 .....       | 157 |
| 技能训练 .....                     | 159 |
| 技能训练1 为婴幼儿制订日间照护计划 .....       | 159 |
| 技能训练2 带领婴幼儿进行计划免疫 .....        | 163 |
| 技能训练3 及时报告婴幼儿异常情况 .....        | 164 |
| 技能训练4 遵医嘱照护湿疹、肺炎等常见病症婴幼儿 ..... | 165 |
| 复习思考题 .....                    | 167 |
| 第六章 照护病人 .....                 | 168 |
| 第一节 生活照护 .....                 | 168 |
| 一、管灌膳食营养搭配要求 .....             | 168 |
| 二、病人健康生活内容与生活环境要求 .....        | 169 |
| 技能训练 .....                     | 170 |
| 技能训练1 能为病人制作9种以上常规膳食 .....     | 170 |
| 技能训练2 依据医嘱为病人制作管灌食 .....       | 174 |
| 技能训练3 指导病人保持健康的生活方式 .....      | 175 |
| 第二节 康复护理 .....                 | 176 |
| 一、瘫痪病人肢体康复训练方法及注意事项 .....      | 176 |
| 二、压疮的形成机理与护理方法 .....           | 176 |
| 三、心肺复苏技术应用范围与操作方法 .....        | 178 |
| 四、病人忧虑、恐惧、焦虑、抑郁等情绪的疏导方法 .....  | 181 |
| 技能训练 .....                     | 182 |
| 技能训练1 遵医嘱给瘫痪病人做肢体被动运动 .....    | 182 |
| 技能训练2 照护压疮病人 .....             | 183 |
| 技能训练3 应用心肺复苏技术救护危重病人 .....     | 184 |
| 技能训练4 观察并及时疏导病人的不良情绪 .....     | 184 |
| 复习思考题 .....                    | 185 |
| 第七章 培训指导与管理 .....              | 186 |
| 第一节 职业培训 .....                 | 186 |
| 一、初级、中级家政服务员培训内容与教学技巧 .....    | 186 |
| 二、家政服务员工作绩效报告内容与编写方法 .....     | 198 |
| 技能训练 .....                     | 201 |
| 技能训练1 能培训初级、中级家政服务员 .....      | 201 |
| 技能训练2 能评估初级、中级家政服务员的工作绩效 ..... | 201 |
| 第二节 职业指导 .....                 | 202 |



|                        |     |
|------------------------|-----|
| 一、家政服务员择业内容及注意事项 ..... | 202 |
| 二、指导初级、中级家政服务员工作 ..... | 204 |
| 复习思考题 .....            | 208 |
| <b>试题库</b> .....       | 209 |
| 知识要求试题 .....           | 209 |
| 技能要求试题 .....           | 219 |
| 答案部分 .....             | 223 |
| <b>参考文献</b> .....      | 225 |

# 第一章

## 家政服务员职业概论

### 培训学习目标

1. 理解家政的内容及其社会意义，树立以科学方法从事家政服务的观念。
2. 理解家政服务工作的价值，确立积极的职业道德观念和服务意识。
3. 学习家政服务工作所必需的人际交往技能，增强职业素养。
4. 了解家政服务行业求职就业的渠道和方法，树立法律意识和法制观念。



### 第一节 家政与家政服务

#### 一、家政的概念

家政是指综合运用自然科学、社会科学和人文科学的知识，对家庭生活进行设计与管理，以提高人们的生活质量。换句话说，就是运用多种学科的知识，巧妙地安排家庭成员的衣食住行以及休闲、娱乐等家庭活动，保证家庭的每一个人身体健康、心情愉快，使家庭生活井井有条、丰富多彩、和谐美满。家政涉及家庭生活的各个方面，内容十分丰富，不仅涉及物质生活方面，如衣、食、住、行等，还包括精神生活方面，如家庭人际关系、休闲娱乐、艺术修养等。

从个体家庭的角度来看，家政到底包括哪些具体内容呢？一般来说，家政的内容包括以下几个方面，见表 1-1。

表 1-1 家政的内容

| 主要范畴 | 具体内容                                                         |
|------|--------------------------------------------------------------|
| 家庭关系 | 家庭的类型与结构，家庭成员的权利和义务，家庭成员的心理发展特点，家庭成员之间相处的技巧，合乎道德的行为规范，常用交际礼仪 |
| 儿童养育 | 儿童生理、心理发展的特点，引导和教育儿童的原则和方法                                   |





(续)

| 主要范畴  | 具体内容                                              |
|-------|---------------------------------------------------|
| 家庭管理  | 家务劳动的分工、管理，家庭理财，家庭安全与保健                           |
| 饮食与营养 | 食品的营养构成，健康饮食结构与习惯，科学的烹饪方法                         |
| 居室与环境 | 居室空间利用，家具选择与布置，室内环境美化，手工艺品制作，家庭污染的防治，公共环境的保护，园艺常识 |
| 服装与织物 | 服装面料和家用织物的识别与选择，服饰礼仪，服装与织物的洗涤与保养                  |

### 1. 家庭关系

在家庭关系方面，家政的任务是协调好家庭成员之间的关系，包括夫妻关系、亲子关系（父母与子女之间的关系）和亲戚关系等。家庭是由不同的个人组成的，因为性格、年龄、身份、经历、习惯等差异，家庭成员之间的相处不可避免会产生摩擦，如果不能做到相互尊重、理解和宽容，就无法建立和谐美好的家庭关系，家庭就很难维系。了解家庭的结构、家庭成员的权利和义务，以及家庭发展过程中可能经历的变化，可以帮助人们确定合理的家庭生活期望值，明确自己在家庭中应承担的责任。了解家庭成员的性格差异和不同年龄阶段的心理特征，掌握与家人相处时的礼仪和交流技巧，对于协调家庭关系，营造和睦的家庭氛围尤为重要。

### 2. 儿童养育

家庭一个很重要的功能是抚养和教育下一代。父母是孩子的第一任老师，也是终身的老师。父母对孩子的教养方式直接影响孩子的生理、智力、性格、品德方面的发展。了解儿童发展的自然规律，和不同年龄阶段儿童的心理特点，掌握有效的引导策略，有助于家长用恰当的方式引导和辅助孩子的成长，保证孩子身心各方面的均衡发展，避免许多因为教育不当而发生的问题。

### 3. 家庭管理

家庭管理包括家庭财务管理和家务管理，是指充分合理地使用家庭的财力、物力、人力，既轻松又高效地打理好家庭事务。掌握科学的理财理念和策略，开源节流，理智消费，合理投资，才能确保家庭生活的物质基础，保证生活质量。树立健康、安全的意识，运用科学的管理方法，发掘家庭内外可利用的资源，可以帮助人们在处理繁杂的家务时节约时间、精力，能够更多安排有趣、有益的家庭活动，使家庭生活变得更加整洁舒适、丰富快乐。

### 4. 饮食与营养

家庭的日常饮食对人的健康有着举足轻重的影响。只有建立合理的家庭膳食结构，养成良好的饮食习惯，运用科学的烹饪方法，才能保证营养素的均衡供给，满足不同家庭成员生长发育、益智健体、抗衰防病、延年益寿的需要，同时又能保证菜肴的美味，使吃饭成为一种享受。



## 5. 居室与环境

创造一个井然有序的家居环境不仅是为了方便人们的日常起居,还在于通过合理利用有限的空间,给家庭成员留有足够的活动场所和私密区域,有助于家庭成员之间相处时调节距离,避开冲突,减少矛盾。另外,优美的室内布置和庭院设计可以带来视觉和触觉的愉悦感受,帮助人们调节情绪,陶冶性情和发挥个性。所以,能否遵循以人为本和美的原则,创造出既方便实用又整洁美观的家庭生活环境,会在很大程度上影响人们在家庭中的行为和生活品质。

## 6. 服装与织物

服装的功能不仅是保暖和遮羞,它还是人们社交活动中的一种语言。为家人选择或制作合体舒适的衣服,能保证家庭成员,尤其是幼儿和老人活动自如,有助于家人的安全和健康。懂得不同场合的穿衣之道,能够帮助提升个人形象,表达对别人的尊重,促进人际关系的融洽。家庭使用的布艺制品有很多,如何辨别、选择、巧妙使用和洗涤维护各种织物,也是有讲究的。

从上面的介绍,我们可以看出家政所包含的内容是非常广泛和丰富的。家政的目的是要把家庭变成一个更有利于人成长、生活的环境,使人的个性、才能得到充分的发展和发挥。

# 二、家政服务的意义

家政和家政服务的意义源于家庭的重要性。家庭不仅是我们吃饭睡觉的场所,它也是人生的起点和归宿,对人的发展有着最直接、最持久的影响。家庭常被比喻为生命的摇篮,文明的载体,情感的港湾。人对社会最初的认识和对社会规范的初步适应,都是从家庭开始的。在生命过程中,一个人的行为习惯、价值观念、道德品质、心理性格、审美趣味都深受家庭环境的影响。家庭对人的塑造是潜移默化,而又根深蒂固的。所以对家庭设计与管理直接关系到一个人性格、品质、能力的发展,以及其对待他人和社会的态度与行为。所以,从这个角度来说,家政服务可以通过改善家庭生活质量,从而促进个人的健康发展和人际关系的和谐融洽。

家庭是社会经济活动的直接参与者,家庭的幸福与否直接影响社会的安定与发展。同时,家庭又是社会经济发展所需人力资源的提供者,因此,家庭和家庭成员的素质必然影响整个社会的人口素质和社会发展的进程。许多社会问题,如家庭暴力、青少年问题、能源浪费、环境污染等,都是由于家庭生活的不合宜引起的。由此可见,家政不仅对个人与家庭来说事关重大,还在提高民族素质,促进社会进步,预防家庭、社会问题的发生,确保社会安定等方面有着不可忽视的积极作用。

要想管理好家庭生活的各个方面,光凭良好的愿望、责任心和经验还不够,





还需要科学的知识来指导我们更高效、更合理地完成工作。以日常饮食为例，在南方一些地区，人们习惯在喝汤时把汤里的肉扔掉，认为长时间熬制出来的汤里富含营养，而肉成了“肉渣”，就没有营养价值了。实际上，溶于汤内的蛋白质、钙等都是有限的，大部分营养成分还是包含在肉中，只喝汤不吃肉是很可惜的。像这样的饮食误区还有很多。如果我们了解食品的营养构成，不同营养成分对人体的作用，以及营养成分在加工过程中产生的变化等，就可以避免这些不合理的做法，使得饮食更科学，营养更均衡，更有益于身体健康。再比如，不懂得家人的心理和与人相处的礼仪规范和技巧，就很难协调好家庭成员之间的关系。不了解儿童成长的规律和教育儿童的恰当方式，就无法保证孩子身心的健康发展。不掌握家务管理的科学方法，就会为家务所累，也容易因家务事与家人产生矛盾。不运用科学的理财理念和策略，就很难做到开源节流，确保家庭生活的物质基础。因此，只有树立健康科学的家政观念和掌握先进的家政服务技术，家政服务才可能给家庭生活带来积极影响，使家庭成为宁静的港湾，爱的源泉，学业与事业的加油站。

### 三、家政服务业的发展

家政服务业作为服务业中一个规模较大并极具发展潜力的重要领域，正处于亟待发展的黄金时期。家政服务业具有就业容量大、就业领域宽、用工灵活的特点，是促进下岗失业人员、农民工、大中专毕业生等群体就业、再就业的重要载体，是扩大内需、调整经济结构、实现经济平稳较快发展、构建和谐社会的重要途径。

城市家庭数量的增长和家庭可支付能力的提升使得家政服务需求显现出高增长性。家政服务需求的主体是个性化较强的每一个家庭，这就决定了家政服务需求的个性化和层次化特点。

家政服务的需求是个性化的，不同的人员结构、处于家庭生命周期不同阶段的家庭对服务的需求各不相同。比如有幼儿的家庭需要的是儿童照看服务，有年迈老人的家庭需要的是老人看护服务。而且，同样是儿童照料和老人看护，不同年龄阶段的儿童、不同健康状况的老人对服务的需求是不一样的，因而对服务人员的技能要求也就不同。除了一般家庭需要的基本家政服务以外，富裕家庭还对高端家政服务提出了要求，这些要求包括：家庭理财、法律服务、换房服务、鲜花礼仪、车库管理等。

家政服务的需求具有层次性。家政服务按技能水平可以分为简单劳务型、知识技能性、专家智慧性。随着居民消费水平的提高，家政服务业层次也在逐步升级。对知识技能性和专家智慧型服务需求已经开始扩张，发展的态势将日趋强劲，从月嫂的供不应求便可见一斑。



当前,家庭对家政服务消费的需求远远没有得到满足。由于适销服务短缺,信息流动不畅导致用户对服务不熟悉,对服务人员或服务质量缺乏信任感。很多家庭的现实需求处于抑制状态,潜在需求也无法向现实需求转化。究其原因,很重要的一个方面就是专业化人才缺乏,无法保证个性化、高质量服务的提供。

家政服务业只有向精细化、专业化方向发展,才能实现可持续的发展和繁荣。家政服务业一方面需要在广度上拓展业务范围,满足广大家庭各种不同的需求,另一方面需要在深度上延伸,提高服务的专业化程度,提升服务的水准。只有这样,无数家庭的各种潜在需求才可能向现实需求转化,家政服务的市场和行业发展空间才能充分打开。

家政服务业人才培养应向专业化方向发展。这不仅有助于提高家政服务业的专业化程度,提升家政服务的总体水平,满足社会的需求,而且能为家政服务从业者的职业发展建立专业基础,拓展事业前景,满足个人发展的需要。专业的、高层次的服务更容易得到社会的认可和尊重,职业的社会地位提高,有助于从业者的积极性和持久性,确保家政服务行业人才队伍的稳定性。



## 第二节 职业道德

### 一、职业道德基本知识

#### 1. 职业道德的基本概念

职业道德是指人们在职业生活中应遵循的基本道德,即一般社会道德在职业生活中的具体体现,它是职业品德、职业纪律、专业胜任能力及职业责任等的总称,属于自律范围,它通过公约、守则等对职业生活中的某些方面加以规范。

职业道德既是本行业人员在职业活动中的行为规范,又是行业对社会所负的道德责任和义务。职业道德不是国家法律,也不是规章制度,它对从事一定职业的人没有强制性的约束力,也不能以此为标准直接与当事人的经济利益、政治利益等挂钩,它主要作用于人的思想意识,进而支配人们的行为。所以,对从业者来说,有两点很重要:一是要重视职业道德建设;二是要自觉自愿履行职业道德规范。

#### 2. 职业道德的特点

(1) 行业性 职业道德具有适用范围的有限性。不同的行业和不同的职业,有不同的职业道德标准。职业道德的内容与职业实践活动紧密相连,反映着特定职业活动对从业人员行为的道德要求。每种职业都担负着一种特定的职业责任和职业义务。由于各种职业的职业责任和义务不同,从而形成各自特定的职

