



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 (技师)

国家职业资格培训教材编审委员会
钱焕琦 熊筱燕

江苏省家政学会 组编
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 (技师)

国家职业资格培训教材编审委员会
江苏省家政学会
钱焕琦 熊筱燕

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》(技师)的知识要求和技能要求,按照岗位培训需要编写的。本书主要内容包括:家政服务员职业概论、料理家宴、家政管理、美化家居、家教辅助、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,书末附有配套的试题库及答案,以便于培训、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、社会培训部门的考前培训教材,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:技师/钱焕琦,熊筱燕主编. —北京:机械工业出版社, 2017. 6
国家职业资格培训教材 技能型人才培养用书
ISBN 978-7-111-56462-1

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 064643 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:陈秀丽 李锦莉
责任印制:常天培
北京京丰印刷厂印刷
2017 年 6 月第 1 版·第 1 次印刷
169mm×239mm·15 印张·284 千字
0 001—3 000 册
标准书号:ISBN 978-7-111-56462-1
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

网络服务

服务咨询热线:010-88379833

机工官网:www.cmpbook.com

读者购书热线:010-88379649

机工官博:weibo.com/cmp1952

教育服务网:www.cmpedu.com

封面无防伪标均为盗版

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	朱运致	夏 宁			
本 书 参 编	唐建华	杜培明	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。完成家务不仅要靠双手,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我国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、技能要求及岗位培训需要编写。《家政服务员(技师)》的主要内容包括:家政服务员职业概论、料理家宴、家政管理、美化家居、家教辅助、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、第五章由朱运致编写;第二章由唐建华编



写；第三章、第六章由夏爱兰、夏宁、卞小梅编写；第四章由杜培明编写。

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和吸收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 家政学的产生及其意义	1
一、家政学的产生及发展	1
二、家政学对家政服务业的现实意义	4
第二节 职业道德	5
一、职业道德的基本知识	5
二、职业守则	9
第三节 就业与创业	10
一、家政服务的就业意识	11
二、家政服务的创业路径	11
第四节 相关法律、法规知识	13
一、家政服务员应了解的法律	13
二、法律问题咨询	16
复习思考题	17
第二章 料理家宴	18
第一节 家宴准备	18
一、宴会的概念和类型	18
二、家宴方案制订与宴会用品准备	22
三、宴会主题与环境布置要求	24
四、宴会摆台技术要求与注意事项	26
五、餐巾折花方法与摆放要求	27
技能训练	29
技能训练1 编制家宴方案	29
技能训练2 依据家宴方案准备家宴用品	30
技能训练3 依据家宴主题进行环境布置	31
技能训练4 能依据家宴方案进行摆台	32
第二节 家宴服务	33
一、西式点心制作方法与注意事项	33
二、宴会饮品调制方法与注意事项	37
三、宴会服务礼仪与注意事项	39
技能训练	41





技能训练 1 依据家宴方案制作菜肴	41
技能训练 2 西式点心制作	44
技能训练 3 调制宴会饮品	51
技能训练 4 宴席服务	53
复习思考题	54
第三章 家政管理	55
第一节 家庭事务管理	55
一、家庭事务信息化管理	55
二、分类保管家庭档案	56
三、管理家庭日常财务	58
四、制订健康膳食管理计划	58
五、分类制订家政服务岗位职责	62
六、制定家政服务工作流程	64
技能训练	65
技能训练 1 建立家庭事务信息化管理系统	65
技能训练 2 制作电子相册	66
技能训练 3 制作采买清单表	68
技能训练 4 管理安保系统	73
技能训练 5 分类保管家庭档案	75
技能训练 6 编制家庭财务报表	77
技能训练 7 制订健康膳食管理计划	80
技能训练 8 分类制订家政服务岗位职责	81
技能训练 9 制订家政服务工作流程	83
第二节 休闲娱乐管理	85
一、编制家庭出行计划	85
二、完成出行准备工作	87
三、制订访客行程	89
四、陪同雇主或来访客人出行	91
五、制订家庭娱乐方案	92
六、准备娱乐设施设备并提供服务	94
技能训练	95
技能训练 1 编制家庭出行计划	95
技能训练 2 完成出行准备工作	98
技能训练 3 制订访客行程	100
技能训练 4 陪同雇主或来访客人出行	102
技能训练 5 制订家庭休闲娱乐方案	103
技能训练 6 准备娱乐设施设备并提供服务	104
复习思考题	106





第四章 美化家居	107
第一节 美化居室	107
一、居室美化技术方法与注意事项	107
二、居室个性化美化方法与技术要求	108
三、居室清洁、美化质量评估内容	108
技能训练	109
技能训练 1 依据使用功能进行居室美化	109
技能训练 2 依据使用对象进行居室美化	111
技能训练 3 对居室清洁、美化质量进行检查评估	112
第二节 美化庭院	112
一、庭院美化的功能与方案制订方法	112
二、景观草坪种植与养护方法	114
技能训练	139
技能训练 1 制订庭院美化方案	139
技能训练 2 依据美化方案进行庭院美化	143
技能训练 3 种植、养护庭院景观草坪	146
技能训练 4 栽培、移植、养护庭院花木	149
复习思考题	155
第五章 家教辅助	156
第一节 婴幼儿教育辅助	156
一、婴幼儿智力开发内容与基本方法	157
二、婴幼儿情绪发展内容与培养方法	164
三、婴幼儿社会交往能力培养方法与注意事项	165
技能训练	167
技能训练 1 甄选开发婴幼儿智力的游戏与玩具	167
技能训练 2 甄选可促进婴幼儿品格发展的游戏和活动	171
第二节 学龄前儿童教育辅助	173
一、学龄前儿童生理发展特点	173
二、学龄前儿童语言与智力发展特点	173
三、学龄前儿童人格与社会性发展特点	175
四、学龄前儿童学习习惯培养内容与注意事项	177
技能训练	178
技能训练 1 培养学龄前儿童言行习惯	178
技能训练 2 学龄前儿童社会交往能力培养	185
技能训练 3 学龄前儿童学习习惯培养	189
复习思考题	198
第六章 培训指导与管理	199
第一节 培训评估	199



一、家政服务员培训质量评估计划编写方法	199
二、家政服务员培训质量评估注意事项	203
技能训练	203
技能训练1 编写家政服务员培训质量评估计划	203
技能训练2 实施家政服务员培训质量评估	205
第二节 岗位管理	207
一、家政服务员岗位管理规范编制要点	207
二、家政服务员岗位督导的内容与方法	209
技能训练	210
技能训练1 编写家政服务员岗位管理规范	210
技能训练2 依据家政服务员岗位管理规范进行岗位督导	211
复习思考题	212
试题库	213
知识要求试题	213
技能要求试题	223
试题答案	227
参考文献	229

第一章

家政服务员职业概论



培训学习目标

1. 理解家政学的内容及其社会意义，树立科学拓展和提升家政服务的观念。
2. 理解家政服务工作的价值，确立积极的职业道德观念和职业发展意识。
3. 了解家政服务业的发展趋势和拓展路径，树立创新创业的意识。
4. 了解相关法律法规，树立法律意识，了解解决法律问题的基本途径。



第一节 家政学的产生及其意义

一、家政学的产生及发展

简单地说，家政学是运用自然科学、社会科学以及人文科学的知识，研究家庭生活的需求，解决理家问题及相关问题的综合科学。家政学是一个统称，它的研究领域包含家政的各项主要内容，即家庭关系、儿童养育、饮食与营养、家庭管理、居室与环境、服装与织物六个方面。对于每一项内容，都有学者在潜心研究家庭不断变化着的需要，探求满足人们的需要的最好方式。例如：营养专家研究什么样的饮食结构最有利于不同年龄阶段或不同身体状况的人的健康；食品专家研制既富含营养又方便食用的新产品；家庭关系专家研究怎样使夫妻关系、亲子关系更加和谐持久；儿童发展专家研究什么样的教育方法最有利于儿童身心各方面的发展，等等。可以看出，家政学完全是以家庭生活为研究核心，从个人与家庭的需求出发，及时捕捉家庭生活中的变化和发展趋势，尽可能从积极的角度帮助人们建构美好的家庭，减少因家庭而引发的问题。

家政学的英文名称是“Home Economics”，按其直译，应为“家庭经济学”，经济的含义不仅是指节约金钱，同时包含合理使用家庭中的人力、物力、财力、





时间等各种资源，有效地管理家庭事务，更好地协调家庭关系等。中文中“政”字具有管理、治理的含义，家政就是指对家庭生活的协调、管理。结合我国的传统文化，将这门学科称为“家政学”也是很贴切的。

家政学的创立始于美国。早在1829年，美国某师范大学的创始人提出妇女应学习家事理论和操作。1841年，《家庭经济论文》一书出版，这是真正的家政论述的开始。1890年，美国已有4所大学开设家政系。19世纪末，美国设置家政系的大学已增至30所。1899年，美国为致力于家政事业发展的人士在纽约州的柏拉塞特湖俱乐部召开了家政史上著名的会议，确定了家政学的重要意义，为家政学的学科建设和家政教育的推广奠定了基础。家政学作为一门系统的科学出现时，立即引起了许多国家的重视。而在19世纪中叶，一些西方国家已经走上资本主义发展道路，经济的不断发展，新观念的逐步形成，为人们进一步追求高质量的家庭生活提供了物质文化条件。当时许多有识之士认为，促进健康、道德、进步的家庭生活是国家繁荣的基础。甚至有人提出：“再没有其他目标比发展家政学更重要了。”随着这些观点逐渐为公众所了解和接受，家政学在许多国家迅速发展起来。1908年，国际家政学会（IFEA）成立。1909年美国家政学会（AFEA）成立。第二次世界大战后，发达国家更加重视家政学和家政教育，家政学的理论、家政教育的体系和组织结构日趋完善。根据统计，1964年美国设有家政专业的学校达406所。1970—1983年，每两年全国获家政学学士、硕士和博士学位的人数在1.7万~2.7万。目前，美国3000多所大学中，1/3设有家政专业。家政学在欧洲许多国家，以及加拿大、澳大利亚、日本、韩国、新加坡，我国的香港和台湾等地也很受重视。

实际上，家政学在我国并非完全是舶来品。我国的传统文化中包含着丰富的有关家政的理论与思想。在“家为国本”的观念指导下，历朝历代都有专门的家政理论著作，倡导“诚意、正心、修身、齐家、治国、平天下”的儒家思想。其中具有代表性的有南北朝时期著名学者颜之推所著的《颜氏家训》、明末清初朱用纯所著的《朱子治家格言》。他们所主张的道德培养、勤俭持家、知行并进、安分守己的理家之道，在封建社会备受推崇。从清末至民国初期，学校教育中纳入了家政的内容。1912年，民国政府教育部在《中学校令施行规则》中规定学生必须学习“家事园艺”，即有关衣食住行、照顾病人、育儿、理财、栽培、烹饪等知识和技术。总的说来，在中国漫长的历史过程中，流传下来许多有关家政的论著，其中一些伦理教育、礼仪规范、育儿方法、理家技巧的内容，在现代生活中仍有实用意义。

1919年，北京女子师范学校首创了第一个家政学系。不久，燕京大学、金陵女子文理学院、辅仁大学、震旦大学、福建协和大学等13所教会大学，都先后设立了家政系。新中国成立后，由于种种历史原因，在1952年的全国高校院



系调整中，家政系被撤销。

20 世纪 90 年代，随着我国社会经济的迅猛发展，家政学的发展和系统的家政教育中断了数十年后，重新出现了蓬勃发展的势头。经济收入的增加、对外交流的增多，带来了家庭形式、家庭观念、生活方式的变化。人们对于提高生活质量的愿望和需求愈发强烈，并寻找各种途径完善自己的家庭生活。于是，报纸、电视、广播、网络纷纷为公众提供有关婚姻关系、儿童教育、营养保健、居室美化等方面的家政指导。各种家政培训班也应运而生，如家长学校、礼仪学校、烹饪学校、美容健身培训班等。现代家政的科学观念和方法在逐渐推广，人们对家政这个概念也逐渐认识与重视。然而，许多人对家政的理解还很局限。由于家政一词被频繁使用到家政服务业中，有些人误以为家政就是培养保姆。还有些人认为家政是培养专职太太的，只有那些有钱、有闲的人才去学的。这些误区都是由于家政教育还不够普及造成的。

令人高兴的是，家政教育的重要性逐步为人所识，许多中小学开始开设家政的相关课程或讲座。浙江省在全省中小学开设家政课程，小学阶段课程名为“生活与劳动”，初中阶段课程名为“家庭生活”，对提高学生的道德情操、生活技能、文化艺术修养效果十分显著。目前，教育部正筹划在高中技术类课程改革中，将家政与家政技术作为一项重要内容纳入必修课之列。许多大学也已开设家政学选修课普及家政知识。1995 年，浙江树人大学成立了家政系，专门培养家政学人才。

同时，许多学者也加入家政学研究的行列，为家政学的学科建设和家政教育的普及做出了努力。家政研究所在湖北武汉、广东佛山、北京、南京等地相继成立。自 1986 年以来，已召开了四届全国家政学术研讨会，家政事业的国际交流也在逐步展开。1996 年，国际家政学会第 18 届年会在曼谷召开，我国第一次派代表参加。会前，在南京召开了国际家政研讨会。会议围绕“中国家政学的发展与家政网络”这一主题展开了讨论，为家政学在我国的发展起到了积极的推动作用。

然而，同美国、日本等家政学的发展程度相比，我国的家政事业尚处在起步阶段，还有待更多人的理解和政府部门的支持。但家政学研究和家政教育的重要性是不容忽视的，它的前景也必然随着人们生活水平的提高和生活观念的变化而更为广阔。

随着时代的进步、社会经济的发展和科学技术的提高，家庭所面临的问题不断变化，家政学研究的重点也随着时代的变迁不断更新和拓展。例如，跨国婚姻产生的独特家庭关系，人口老龄化带来的养老问题，网络时代的儿童教育问题，高科技产品在家庭中的应用等。

家政学研究的内容已不仅仅局限在家庭内部事务，而是从人—家庭—社会



这个密不可分的关系中探求人类发展的最佳环境，并研究在社会—经济—自然这个复合性体系中，家庭和自然、家庭和社会经济如何相互联系、相互作用。因此，家政学在一些地方被冠以其他名称，如“人类生活科学”“人类发展学”“家庭科学”“家庭与消费者科学”等。国外有些大学将家政系更名为“人类科学系”“人类生态学院”“人类发展与家庭研究系”等，拓展了家政学的视野，更突显出家政学在人类发展与社会进步中的作用。

二、家政学对家政服务业的现实意义

近30年来，人们的家庭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。

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。家政服务业应运而生，从各个方面为家庭提供服务。随着家庭规模的缩小，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，因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。例如，孩子年幼，又没有老人在身边照顾的家庭，有的需要家政服务员帮助接送孩子，有的需要帮助做饭，有的则需要有人帮孩子辅导功课或专门陪孩子玩，因此就特别需要擅长照料孩子的家政服务员；有的家庭需要全日制住家服务员，有的家庭需要钟点服务，有的家庭则希望服务员能够随叫随到。总之，家庭结构和家庭生活方式的多元化，对家政服务提出了各种各样的要求。

家庭功能一般包括生育功能、教育功能、生产功能、消费功能、心理愉悦功能。现代家庭生活越来越强调消费、教育、保健、心理愉悦等功能，换句话说，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的身体健康和心理健康。家庭功能的变化，对家政服务提出了高质量的要求。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做游戏，帮助培养孩子的智力和社会交往能力；有些不能自理的男性病人希望由同性别的家政服务员帮助照料，以免除害羞和尴尬。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。



家庭生活管理的目标、原则和资源也有很大变化。人们越来越重视生活质量,追求效率,重视科学管理,强调合理利用各种资源。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。完成家务不仅要靠双手,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。家政学能够扮演辅助者与促进者的角色,在家政服务行业的发展方面助一臂之力。

家政学致力于对家庭生活变化和需求的研究,如果家政服务的经营者能够及时了解最新的研究成果,明白各种家庭目前最需要什么样的服务,有什么样的发展趋势,就能够调整服务重点,开发服务项目,以便为家庭提供更体贴周到的服务。随着家政服务质量的提高,家政服务业可以扩大规模、拓展市场。家政服务业的从业者能具备一定的家政知识和技能,家政服务可以做到更科学、更健康、更高效。通过渗透着先进家政理念的高质量的家政服务,家庭的需要可以得到充分的满足,家庭生活的健康、和谐与幸福就得到了最基本的保证。家政服务业的繁荣和家庭的稳定,可以给社会带来相当的经济效益和无穷的社会效益。因此,在家政服务行业普及科学健康的家政理念,无论对行业本身还是对广大家庭及社会,都有着不可忽视的重要意义。



第二节 职业道德

一、职业道德的基本知识

1. 什么是职业道德

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，重要的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业道德的具体规范。每一种职业道德都只能规范本行业从业人员的职业行为，在特定的职业范围内发挥作用。各行各业的职业道德要求通常以规章制度、工作守则、服务公约、劳动规程、行为须知等形式表现出来。

(2) 继承性 职业道德具有发展的历史继承性。职业具有不断发展和世代延续的特征，其技术世代延续，其管理员工的方法、与服务对象打交道的方法，也在长期实践过程中形成，被作为经验和传统继承下来。即使在不同的社会发展阶段，同样一种职业因服务对象、服务手段、职业利益、职业责任和义务相对稳定，职业行为的道德要求的核心内容都会被继承和发扬，从而形成社会普遍认同的职业道德规范。

(3) 实践性 职业行为过程，就是职业实践过程，只有在实践过程中，才能体现出职业道德的水准。职业道德的作用是调整职业关系，对从业人员职业活动的具体行为进行规范，解决现实生活中的具体道德冲突。职业道德表达形式多种多样。由于各种职业道德的要求都较为具体、细致，因此其表达形式多种多样。

3. 职业道德的作用

职业道德是社会道德体系的重要组成部分，它一方面具有社会道德的一般作用，另一方面它又具有自身的特殊作用，具体表现在：

(1) 调节职业交往中从业人员内部以及从业人员与服务对象间的关系 职业道德的基本职能是调节职能。它一方面可以调节从业人员内部的关系，即运用职业道德规范约束职业内部人员的行为，促进职业内部人员的团结与合作。例如职业道德规范要求各行各业的从业人员，都要团结、互助、爱岗、敬业、齐心协力地为发展本行业、本职业服务。另一方面，职业道德又可以调节从业人员和服务对象之间的关系，如职业道德规定了制造产品的工人要怎样对用户负责，营销人员怎样对顾客负责，医生怎样对病人负责，教师怎样对学生负责等。

(2) 有助于维护和提高本行业的信誉 一个行业、一个企业的信誉，也就是它们的形象、信用和声誉，是指企业及其产品与服务在社会公众中的信任程度，提高企业的信誉主要靠产品的质量和服务质量，而从业人员职业道德水平