



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 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

(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
	刘书芳	刘亚琴	李双双	李春明
	李家柱	李晓明	李超群	李援瑛
	张安宁	张吉国	张凯良	张敬柱
	周新模	杨君伟	杨柳青	周立雪
	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



家政服务员（技师）

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。即使在不同的社会经济阶段，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



高是产品质量和服务质量的有效保证。若从业人员职业道德水平不高,很难生产出优质的产品和提供优质的服务。

(3) 促进本行业的发展 行业、企业的发展有赖于高的经济效益,而高的经济效益源于高的员工素质。员工素质主要包含知识、能力、责任心三个方面,其中责任心至关重要。职业道德水平高的从业人员具有强烈的责任心,只有负责敬业的员工才可能在工作中充分地发挥自己的知识和能力,提高产品或服务的质量,促进经济效益的提高。因此,职业道德能促进本行业的发展。

(4) 有助于提高全社会的道德水平 职业道德是整个社会道德的主要内容。职业道德一方面涉及每个从业者如何对待职业,如何对待工作,同时也是从业人员的生活态度、价值观念的表现,是一个人的道德意识,道德行为发展的成熟阶段,具有较强的稳定性和连续性。另一方面,职业道德也是一个职业集体,甚至一个行业全体人员的行为表现,如果每个行业,每个职业集体都具备优良的道德,对整个社会道德水平的提高肯定会发挥重要作用。

4. 家政服务员的职业道德

在家政服务行业,做得最好、最受欢迎的家政服务人员不一定是技能最好的,而是那些服务心态最好的。所以,提高服务意识和职业意识、形成良好的职业态度对于家政服务人员来说至关重要。

职业态度就是对某种职业较持久的肯定或否定的内在反应倾向。态度决定行为,将直接影响到服务质量与服务水平。所以,怎么看待家政服务业,以什么样的心态对待所从事的家政服务工作,是家政服务员树立起职业道德意识之前必须解决好的思想问题。

(1) 自尊自爱 自尊,就是尊重自己的人格,维护自己的尊严,反对自轻自贱。自爱,就是爱惜自己的名誉,爱惜自己的人生,珍惜自己的身体,反对追求虚荣或自暴自弃。人,都希望得到别人的尊重。而一个人要想获得别人的尊重,首先要自己尊重自己。自己都不尊重自己却还期望得到别人的尊重是不可能的。

家政服务员首先要尊重和认同自己从事的职业。现代社会,无论国内还是国外,家政服务员与司机、工人、演员、公务员、医生、教师一样都是社会的一员,只是分工不同而已。演员是一种职业,医生是一种职业,教师是一种职业,家政服务员也是一种职业。职业没有高低贵贱之分。家政服务人员无论在人格上、权利上、地位上与社会其他职业人员一样,是完全平等的。基于这种平等基础之上的就是人与人之间的平等互助关系。我为你服务,你为他人服务,他人也在为我服务。家政服务业同任何第三产业的从业者一样,都是通过为别人提供服务而获得报酬,合理合法,值得尊重。

其次,家政服务员在与雇主的互动中,要克服自卑心理,不亢不卑。家政



服务员与雇主之间是两个平等的个体，在人格、地位、尊严上是平等的，这一点毋庸置疑。家政服务员以职业的身份，按合同规定的要求，凭借自己的职业技能为雇主提供服务和帮助，按合同的有关条款取酬，家政服务员与雇主的关系是雇佣关系，是平等互助关系，不是奴仆关系，在工作中不需要低声下气、唯命是从。所以，家政服务员要正确处理好与用户之间的关系，以良好的心态和心情工作，堂堂正正为雇主服务。此外，也要避免投机心态，千万不要以出卖自己为代价去换取所谓的“荣华富贵”。通过自己的劳动获得报酬，不自轻自贱，不走捷径，保持人格平等。

（2）尊重雇主 尊重雇主是指家政服务员对待雇主家庭成员要热情友好。不强人所难，不越俎代庖，不目中无人。家政服务员的“尊重”具体体现在：

第一，日常态度的尊重。人与人之间要互相尊重，这是做人起码的常识。言行举止注意礼貌是表现尊重的直接方式。对待雇主家庭的所有人都要有同等的尊重，不能厚此薄彼。

第二，尊重雇主的生活习惯。家政服务员进入一个家庭服务首先遇到的一个问题就是差异性如何解决。家政服务员有自己多年养成的生活习惯和爱好，如果这个习惯和爱好与服务的家庭相近或一致，那就不存在什么难题；如果不一致，要么双方各做出让步，求同存异，要么一方做出改变，适应对方的生活习惯等。家政服务员是应雇主要求提供服务的一方，需要有“入乡随俗”的心理准备。所以在一般情况下，不能要求雇主为家政服务员做出什么改变，而是家政服务员要对自己的生活方式等做出适当调整。

第三，尊重雇主的决定权。家政服务员遇到需要做出决断的问题时，不可自作主张，以自己的意愿去安排用户的生活。凡事多请教和征求意见，得到雇主同意后才能进行。

第四，尊重雇主的隐私。尊重他人隐私权，也就是对他人人格的尊敬，它可以避免或减少许多不必要的纷扰和矛盾。家政服务员吃住在雇主家，必然会知道这个家庭的一些问题和矛盾，即使是计时工，也有机会知晓别人不知道的有关雇主的家庭情况。尊重雇主，家政服务员要做到“四不”：不评论，不掺和，不打探，不传播。“不评论”就是对于雇主的家庭问题和矛盾，家政服务员不宜多加评论。“不掺和”就是对于雇主家中成员之间的矛盾，不搬弄是非，不挑拨离间，以免使家庭矛盾激化。“不传播”就是不把雇主的家事张扬给左邻右舍，不泄露雇主的私人信息，尤其是那些使雇主遭受人身、财产损害的信息。“不打探”就是不去窥视和打听雇主的隐私。

（3）尽职尽责 按合同约定的服务内容、服务时间，认真负责地、有条不紊地做好各项工作，是家政服务员应尽的职责。

家政服务员的服务时间、服务方式、服务内容不尽相同，有的是钟点服务，



有的是包月服务；有的住家，有的不住家；有的是简单的家务劳动，有的是照看小孩或照料老人、病人或孕产妇。不管其差异性有多大，都要求家政服务员有强烈的工作责任感，要在做好基本工作的基础上，设身处地多为雇主着想，认认真真把每项自己应做的工作做得有条不紊、次序井然，解除雇主的后顾之忧。

很多家政公司的管理规章制度上都谈到“守时、守信”的问题。守时，就是家政服务员要按合同约定的时间到雇主家里提供服务，不能迟到、早退；守信，就是主动工作，而不是被动地等着雇主提醒，或敷衍塞责；就是按承诺的要求完成工作，服务到位，忠实地履行自己的职责，不失信于人。

家政服务是一种入户服务，大多数情况下是独立完成作业，自觉尽责尤为重要。服务员在工作时讲究“慎独”，做到有人监督和无人监督一个样，有人在时和无人时一个样，雇主在时和雇主不在时一个样。做任何工作，都有个弹性空间。做与不做，抱着什么样的态度去做，做到什么程度，是否尽职尽责，其效果是不同的。

(4) 勤奋好学 家政服务员的工作就是要为雇主提供优质满意的服务，从而获得自己应得的劳动报酬。要做到这一点，一是眼里要有活，二是要把活做好。而要把活做好，就需要不断学习提高。

一个人不可能什么都会、什么都精通，家政服务员也不例外。何况家务活看似简单，其实有很多知识性、技能性的东西在里面。在科学技术发展日新月异的今天，每个人都需要不断学习，不断提高，以适应现代化生活的需要。比如家用电器，更新换代很快，甚至不同的厂家、不同的品牌操作使用上也存在差异。对家政服务员而言，需要不懂就问，不会就学。切勿自恃聪明能干，不懂装懂或强词夺理，以免影响雇主正常的生活，或给雇主造成不应有的损失。只有勤奋好学，对业务的技术精益求精，才能不断提高工作质量和效率，成为优秀的、令人满意的家政服务员。

二、职业守则

家政服务员的职业守则是广大从业人员工作行为的指南。

1. 遵纪守法，诚实守信

遵纪守法就是遵守各项规章制度和法律法规，认真履行岗位职责和行为规范。在家政服务行业中，主要体现在树立高尚的职业情操，不弄虚作假，不损害公司和雇主的利益，积极维护个人声誉和集体利益，敢于抵制各种违法乱纪行为。

诚实守信就是要求家政服务人员老老实实做人，踏踏实实做事，扎扎实实工作。讲实话，用实力，办实事，求实效。对待雇主主要信守承诺，言必行，行



必果。不弄虚作假，不偷工减料，不贪小便宜。说话实事求是，做不到的事情不能夸口。遇到困难或犯了错误，能诚实地汇报情况，不隐瞒、不欺骗，努力建立其与雇主之间的信任关系。

2. 爱岗敬业，主动服务

爱岗敬业作为基本的职业道德规范，是对人们工作态度的一种普遍的要求，爱岗敬业就是要用恭敬严肃的态度和认真负责的精神来对待自己的工作。家政服务员要坚信自己所从事的家政服务工作是有意义的，有价值的。要能够主动、勤奋地学习本职工作所需要的各种知识和技能，要能克服困难，不断提高服务的质量和效率。在服务过程中不斤斤计较，拿得起放得下，以积极的心态工作，兢兢业业地做好每一项工作，办好每一件事情，在实现个人价值的同时，为社会做贡献。

在服务过程中能主动为雇主考虑，根据雇主的需求、喜好和习惯调整自己的工作方式，提供令人满意的服务。家政服务员还要有主动学习、加强自己的素养和能力的意识，不断提高自己的服务水平。

3. 尊老爱幼，谦恭礼让

家政服务员要具备以人为本的思想，对任何人都要友善热情，表示尊重，为老人和幼儿服务时需要格外细心。要能够根据老人和幼儿的生理、心理特点，护理特点，营养需求等特殊条件，为他们提供科学的、恰当的服务。

尊老爱幼，谦恭礼让的另一层含义是，要平等对待家庭的所有成员，对待弱势群体也应同等尊重，不应有偏见和歧视，更不能因为他们自身的能力限制而在服务质量上打折扣。

4. 崇尚公德，不涉家私

社会公德是社会生活中最简单、最起码、最普通的行为准则，是维持社会公共生活正常、有序、健康进行的最基本条件。因此，社会公德是全体公民在社会交往和公共生活中应该遵循的行为准则，也是作为公民应有的品德操守。《公民道德建设实施纲要》用“文明礼貌、助人为乐、爱护公物、保护环境、遵纪守法”20个字，对社会公德的主要内容和要求做了明确规范。家政服务员是社会的一员，理应遵守社会公德，在工作中要时时提醒自己举止文明、与人为善。

明确自己的职责边界，做好职责范围内的工作，充分尊重雇主的生活方式，不介入雇主的家庭生活，保护雇主的隐私，不探听、不泄露雇主的个人信息。



第三节 就业与创业

家政服务员不仅需要有服务意识、学习意识和科学意识，还需要对自己的



职业发展有长远的考虑,树立逐步提高自身能力,不断提高服务水平意识。从业者还需要了解家政服务业拓展的路径,勇于创新,敢于创业,让自己的潜力得到充分施展,为家政服务开辟新天地。

一、家政服务的就业意识

1. 雇主需求意识

家政服务员进入家庭,要主动了解雇主的需求,熟悉雇主的家庭情况,以便提供贴心的服务。首先需要了解家庭成员及其相互之间的关系,记住主要家庭成员的联系方式。还要熟悉雇主家庭的宗教信仰、生活习俗和生活习惯,包括生活禁忌、起床早晚、上班时间、何时开饭、口味特点,是否和雇主一起用餐,以及尊重少数民族的生活习惯等,都需向雇主询问明白,做到心中有数。

要尽快适应居室环境,熟悉主要物件的摆放位置。了解卧室、厨房、卫生间、阳台等的分布情况。了解电冰箱、洗衣机、热水器、微波炉等常用家电的摆放位置。了解抹布、扫帚、拖把、垃圾桶等卫生用具的存放位置。并提前询问雇主,哪个房间能进,哪个房间不能进,力争把整个服务范围弄清楚。

2. 技能学习意识

家政服务行业也是有技能要求的行业,家政服务员要有不断提高自身技能意识,不断学习,提高服务质量。此外,在不同的家庭服务,对于技能的要求会不同,这就需要家政服务员针对服务的对象更深入地补充学习相关技能。

照顾老年人的家政服务员就需要多掌握一点保健知识、护理技能。照顾孩子的家政服务员,就需要学习如何科学地照顾幼儿,促进幼儿的全面发展。对于涉外人群,要求家政服务员有良好的外语口语水平,另外,要掌握西餐的一些基本做法,对于外籍人士的生活习惯要求有一定的了解。

3. 工作效率意识

家务事琐碎繁杂,看似简单重复、毫无关联,觉得从哪里入手都可以,实则规律可循,有缓急之分,有管理之义,有窍门可鉴。这就要求家政服务员对承担的工作内容十分了解和熟悉,并依据雇主的需求,将日常性工作与周期长的工作加以区分,将必须先办的事情与可以缓办的事务加以区分,同时要学习管理的方法,制订出相应的工作程序和作业计划,合理安排工作进程和工作时间,做到繁而有序,忙而不乱,有劳有逸。

二、家政服务的创业路径

家政服务绝不仅仅是家务劳动的代工服务,家政服务的提供方式是多层次、多方位、多元化的。中国城乡家庭在家庭成员照料、家庭教育、家庭关系、家庭饮食、家庭保健、家居环境、家庭理财、家庭消费、服装穿着等方面都有服



务需求。既然家政服务业的范畴如此开阔，那么当前最关键的问题就是如何进行服务项目的开发和服务形式的创新。总的说来，可以从以下几个方面突破。

1. 推广信息咨询服务

家政服务的一个不可忽略的功能是通过教育和干预对各个人生阶段的人提供家庭生活指导。开发家庭生活领域的各类资讯服务，为人们提供指导和帮助，应该成为家政服务业的一个重要部分。婴幼儿保育咨询、家庭教育咨询、青少年心理健康咨询、婚恋咨询、家庭关系咨询、老年心理咨询、饮食营养咨询、保健护理咨询、形象塑造咨询、家居环境咨询、家庭理财咨询、家庭消费咨询、家庭环保咨询等，都大有发展前景。这类家政服务通过信息沟通帮助家庭分析具体问题，引导人们在家庭生活中做出正确决定，采用科学方法，选择健康生活方式。咨询服务形式多种多样，除了热线、面谈、网络交流等传统方式，还可以提供更个性化的、针对具体问题的解决方案。例如，家教救援服务：家庭教育专家上门帮助在教育孩子方面遇到困难的家长，先对家长和孩子的行为进行一段时期的观察，再针对家长教育的态度和方法以及孩子的问题与特点，提出切实可行的对策，并指导和督促家长实施新的教育策略。咨询服务可以从面到点不断细化，从原理到策略不断深化，从个人到家庭再到社区不断系统化。

2. 促进产品与服务的结合

家政服务的目的不仅是代劳，更多的是提供辅助。辅助很大程度上靠工具来完成。“工欲善其事，必先利其器。”家庭生活用具设备的开发和应用应该和服务结合起来，减少家庭对外部支持的依赖，尽可能高效地发挥其功能。家政服务业应该和制造业、建筑业、设计业等其他相关行业密切合作，把产品开发和服务提供对接起来。例如，在养老服务行业，老年用品的开发就是一个大有可为的领域。未来，家庭养老的一个重要理念是尽可能延长老人独立生活的时间和空间，其目的不仅是为年轻人减轻负担，更重要的是帮助老人保持在熟悉环境中生活的心理安全感和独立生活的尊严感。适合老人生理和心理条件的各种炊具、餐具、洗浴用品、家具、电器、衣物的设计，居室、设备的改造等都大有发展空间。这些便于使用和清理的工具既能减少老人对外部的依赖，也能大大减轻家政服务员的工作负荷。节能环保的家用产品的开发也可以与家政服务密切结合，比如隔热性能良好的窗帘，节水的热水器，垃圾处理转化器等。例如，为每个家庭提供碳足迹检测服务，发现家庭生活中存在的资源利用不合理之处，推介适用的节能产品。这样既帮助家庭节约开支，又促进环境保护。将服务于产品开发和推广结合起来，反过来对扩大内需、带动制造业的发展也有积极作用。

3. 创新服务项目和形式

家庭人员结构、家庭生命周期、社会经济条件各不相同，对服务的需求必



然多元化、个性化。例如,有残障成员的家庭、父亲长期缺位的家庭、单亲家庭、异地家庭、空巢家庭等有不同的服务需求。即使是同样的需要,每个家庭满足需求的方式也不一样。家政服务业应该充分调查和了解各种需求和偏好,从而开发出与之相适应的服务项目。例如,上门改造家庭设施的装修服务(为老人、病人、有特殊需要的人),为孤独症孩子(及其他残疾儿童)的父母提供的“喘息”服务,老人或儿童的健康午餐配送服务,为在周末学习班门口苦等孩子放学的家长提供的“填空”服务……可见,家政服务项目有无限拓展空间。

服务提供形式也可以多样,有临时服务和长期服务,代工式服务和辅助式服务,入户服务和递送服务,面对面服务和远程服务等。家庭消费服务的形式也可以创新,如会员式、订单式、交换式(一个家庭通过向其他家庭提供某种服务或资源换取自己需要的另一种服务或资源)、互助式、自助式等。可根据服务项目的具体内容及特点采用合适的形式。

4. 开拓服务推广的渠道和网络

家政服务可以由社会专业机构、社区机构、非营利组织、家政服务企业来承担,老年服务产业、儿童早教机构、学校餐饮服务系统、日用品生产企业、服装生产企业和零售商、餐饮企业、装修设计公司、银行、医院、社区服务中心等都具备开发家政服务的潜在空间。

现代社会中,家政服务完全有条件借助先进的科学技术来提供和推广。信息、通信、交通、物流等领域的技术手段都可以用来帮助建立家政服务的平台和网络,解决供需信息不能及时沟通的问题,也为企业跨地域、跨领域发展建立基础。



第四节 相关法律、法规知识

一、家政服务员应了解的法律

遵纪守法是每一个家政服务员必备条件之一,它有助于正确履行自己应尽的义务,有利于维护自己(家政服务员)合法的权益,避免违法违规,受到处罚。家政服务员需要树立法律意识,学习法律基本常识。

1. 《中华人民共和国民法通则》相关知识

《中华人民共和国民法通则》是我国对民事活动中一些共同性问题所做的法律规定,是民法体系中的一般法。1986年4月12日由第六届全国人民代表大会第四次会议修订通过,1987年1月1日起施行,共9章,156条。

所谓民事活动,是指公民或者法人为了了一定的目的设立、变更、终止民事权利和民事义务的行为,如买卖、运输、借贷、租赁等。进行民事活动时,应



遵循自愿、公平、等价有偿、诚实信用、守法的原则。

2. 《中华人民共和国劳动法》相关知识

《中华人民共和国劳动法》（以下简称《劳动法》）的目的是保护劳动者的合法权益，调整劳动关系，建立和维护适应社会主义市场经济的劳动制度，促进经济发展和社会进步。该法 1994 年 7 月 5 日第八届全国人民代表大会常务委员会第八次会议通过，自 1995 年 1 月 1 日起施行。

《劳动法》的内容主要包括：劳动者的主要权利和义务；劳动就业方针政策及录用职工的规定；劳动合同的订立、变更与解除程序的规定；集体合同的签订与执行办法；工作时间与休息时间制度；劳动报酬制度；劳动卫生和安全技术规程等。

在中华人民共和国境内的企业、个体经济组织和与之形成劳动关系的劳动者，适用本法。国家机关、事业组织、社会团体和与之建立劳动合同关系的劳动者，依照本法执行。

3. 《中华人民共和国劳动合同法》相关知识

《中华人民共和国劳动合同法》（以下简称《劳动合同法》）是为了完善劳动合同制度，明确劳动合同双方当事人的权利和义务，保护劳动者的合法权益，构建和发展和谐稳定的劳动关系而制定的法律（参见该法第一条）。该法 2007 年 6 月 29 日由第十届全国人民代表大会常务委员会第二十八次会议通过，2008 年 1 月 1 日起施行。《劳动合同法》共分 8 章 98 条，包括：总则、劳动合同的订立、劳动合同的履行和变更、劳动合同的解除和终止、特别规定、监督检查、法律责任和附则。

基本上，中国境内自然人与自然人、单位与自然人之间的劳动关系，都适用《劳动合同法》。具体规定如下：中华人民共和国境内的企业、个体经济组织、民办非企业单位等组织与劳动者建立劳动关系，订立、履行、变更、解除或者终止劳动合同，适用本法。国家机关、事业单位、社会团体和与其建立劳动关系的劳动者，订立、履行、变更、解除或者终止劳动合同，依照本法执行。

4. 《中华人民共和国治安管理处罚法》相关知识

为维护社会治安秩序，保障公共安全，保护公民、法人和其他组织的合法权益，规范和保障公安机关及其人民警察依法履行治安管理职责，制定本法。

扰乱公共秩序，妨害公共安全，侵犯人身权利、财产权利，妨害社会管理，具有社会危害性，依照《中华人民共和国刑法》的规定构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成刑事处罚的，由公安机关依照本法给予治安管理处罚。

5. 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识

《中华人民共和国消费者权益保护法》（以下简称《消费者权益保护法》）是调整在保护公民消费权益过程中所产生的社会关系的法律规范的总称。为保



护消费者的合法权益,维护社会的经济秩序,促进社会主义市场经济健康发展,国家制定了本法,并于1993年10月31日颁布,1994年1月1日起施行。该法的颁布实施也是中国第一次以立法的形式全面确认消费者的权利。

该法调整的对象是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的消费者和为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务的经营者之间的权利义务。消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,其权益受本法保护。本法规定,经营者与消费者进行交易,应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。国家保护消费者的合法权益不受侵害。

6. 《中华人民共和国妇女权益保障法》相关知识

《中华人民共和国妇女权益保障法》是保护妇女权益的法律,为我国男女平等以及人人平等奠定了基础。该法1992年4月3日第七届全国人民代表大会第五次会议通过,根据2005年8月28日第十届全国人民代表大会常务委员会第十七次会议《关于修改〈中华人民共和国妇女权益保障法〉的决定》修正,自2005年12月1日起施行。

本法的制定是为了保障妇女的合法权益,促进男女平等,充分发挥妇女在社会主义现代化建设中的作用。法律规定,妇女在政治的、经济的、文化的、社会的和家庭的生活等各方面享有同男子平等的权利。实行男女平等是国家的基本国策。国家采取必要措施,逐步完善各项制度,保护妇女的政治权利、文化教育权益、劳动和社会保障权益、财产权益、人身权利、婚姻家庭权益,消除对妇女一切形式的歧视。国家保护妇女依法享有的特殊权益。禁止歧视、虐待、遗弃、残害妇女。

7. 《中华人民共和国老年人权益保障法》相关知识

《中华人民共和国老年人权益保障法》是保障老年人合法权益,发展老龄事业,弘扬中华民族敬老、养老、助老的美德而制定的法律。

本法共分为五部分内容:一是立法宗旨部分,重点阐述了立法目的、年龄界定和保障内容三方面的法律规定及其依据;二是家庭养老部分,重点阐述了坚持以家庭养老为主要形式的“三种根据”、老年人需要特别保护的“六种权益”、赡养人需要履行的“六项义务”,禁止赡养人对老年人的“六种侵权行为”等有关法律规定;三是社会保障部分,重点阐述了建立老年社会保险制度、保障“三无老人”的助养办法、兴办老年社会福利设施和制定属地敬老优老政策等方面的有关规定;四是积极养老部分,重点阐述了要“养为结合”和要“以为促养”的有关法律制度;五是法律援助部分,重点阐述了老年人诉状优先受理、诉讼费用可缓、减、免,可以获得法律援助和依法裁定先予执行等四项援助内容的规定。



8. 《中华人民共和国社会保险法》相关知识

《中华人民共和国社会保险法》是中国特色社会主义法律体系中起支架作用的重要法律，是一部着力保障和改善民生的法律。它的颁布实施，是中国人力资源社会保障法制建设中的又一个里程碑，对于建立覆盖城乡居民的社会保障体系，更好地维护公民参加社会保险和享受社会保险待遇的合法权益，使公民共享发展成果，促进社会主义和谐社会建设，具有十分重要的意义。

《中华人民共和国社会保险法》从法律上明确国家建立基本养老、基本医疗和工伤、失业、生育等社会保险制度，并对确立基本养老保险关系转移接续制度，提高基本养老保险基金统筹层次，建立新型农村社会养老保险制度、城镇居民养老保险制度和新型农村合作医疗制度等做出原则规定。《中华人民共和国社会保险法》的实施，对于加快建立覆盖城乡居民的社会保障体系，具有重大意义。

二、法律问题咨询

遇到问题需要通过法律途径解决，自己不懂可以咨询家政公司的管理者，也可以找法律工作者进行咨询。免费法律咨询的途径主要有以下几种：

1. 现场咨询

直接去律师事务所、法律援助机构、司法部门咨询。优点是面对面地和法律工作者交流，有助于把问题表述清楚，获得合理的解决方案。缺点是不能在最短时间内获得解决方案，去上述单位需要大量的时间，有些律师事务所咨询已经开始收费（200~500元/小时）。

复杂的法律问题最好选择去律师事务所咨询，并且提前进行电话预约，同时要问清楚是否收费。有相关的材料需要提前准备好，如鉴定书、判决书等。

2. 电话咨询

直接给律师、法律热线打电话咨询。优点是有一部电话就可以做这件事，比较方便、及时。缺点是咨询的电话号码很难找。最好找当地律师进行电话咨询，获得的解决方案质量高，如果需要委托律师代理，也可以咨询代理费等。

电话咨询适合简单的法律问题，并且最好咨询本地的律师，因为地域不同，法律规定可能不一样。例如，盗窃罪的起刑数额各省规定就有所不同。

3. 上网咨询

登录专门的法律网站，如中顾法律等发布在线咨询。目前，法律网站很多，咨询方便、快捷，选择的途径多（在线发布咨询、在线聊天工具等）。但这样做需要有一台可以上网的电脑，并且需要懂得电脑操作。

选择网上咨询的人数比例最大，同时需要注意的细节也比较多：

1) 标题要明确。在提问的时候不要写无意义或模糊的题目。为方便律师解



答,请您将标题写得尽量明确,让律师通过标题能够大体了解您的咨询属于哪一个法律领域,从而让擅长该领域的律师来为您解疑释惑。

2) 问题要具体。您在提问时,请将问题内容叙述详尽、完整,避免遗漏重要信息,以免影响律师对整体案情的把握和判断。

3) 检查问题分类。提交问题之前请确认问题的分类是否正确,对问题的正确归类可以让专业律师及时获知您的咨询问题,从而尽快做出解答。

4) 及时处理问题。发布咨询后,请及时查看相关回复,也许,律师对您提交的咨询问题还需要更深入的了解,因此,及时补充咨询问题尤为重要,它会让您获取到更加准确、全面的答案。

5) 互相尊重。提问时语气应尽量友好,避免给律师以责问、逼问的不良感受。

6) 及时确认满意答案。如果您对热心律师的答案满意,那么请给予其满意评价。您的肯定,就是律师最大的动力。

7) 尽量留下联系方式。如果可以,请尽量留下您的联系方式。便于律师跟您联系、沟通。

复习思考题

1. 结合你自己的经验,谈谈家庭生活有哪些重要方面。家政服务业对你自己和雇主的家庭生活各方面会产生什么积极影响?
2. 现代城市家庭对家政服务的要求有哪些方面的变化?
3. 作为家政服务员,怎样才能做好工作,更好地满足现代不同家庭的需要?
4. 结合你自己的经验,谈谈家政服务员在工作中必须要做到的有哪些,绝对不能做的有哪些。
5. 请你分享一下各自的求职经验或教训,总结一下求职的时候特别需要注意哪些问题。
6. 请你分享一下在家政服务中遇到的困难和挑战,甚至危险,说说你是怎么解决和应对这些问题的,并提出预防这些问题的建议。
7. 请你说说在家政服务过程中遇到过的纠纷。你是通过什么渠道解决这些问题的?

第二章

料理家宴



培训学习目标

1. 了解宴会的起源与发展。
2. 了解家宴的研究对象和设计内容。
3. 理解家宴设计的性质和特点。
4. 掌握家宴设计制作的基本流程和任务，并能够根据实际需要进行家宴设计和制作。



第一节 家宴准备

一、宴会的概念和类型

1. 宴会的概念

宴会是人类社会活动的产物，随着社会的发展而形成，并随着社会的发展而发展。根据学界对宴会的研究，多数学者认为宴会起源于古代的祭祀活动，伴随着人类社会的发展而进步，并不断适应人们变化着的新需求。

宴会作为一种社会现象存在，是国家、社会团体、单位和家庭寻常百姓之间交往时常见的礼仪活动形式，是人们生活中的美好享受，宴会活动已经渗透到社会的许多方面。

所谓宴会，就是人们为了社会交往的需要，根据事先计划而举行的群体聚餐活动。它是多人聚餐的一种宴饮形式，通常都带有一定的目的性。

宴会不同于居家一日三餐，其主要特征表现在以下几个方面：

(1) 宴会的目的性 任何宴会都会带有一定的社会目的，以实现亲朋聚会、婚寿庆典、酬谢恩情、欢度佳节、乔迁置业、迎来送往等。宴会的适应范围不



仅仅局限于个人需要，社会团体、政府机构、国家交往也都需要宴会活动的存在。宴会活动过程，一般都会按照一定的礼仪形式和礼仪规范进行。

(2) 宴会的聚餐性 任何宴会都是由多人聚集在一起进行的宴饮活动。宴会聚餐具有一定的目的性，再通过这种群体活动建立与他人的良好关系。聚餐是宴会的一种饮食方式，采用多人聚餐交流的进餐形式来达到宴会目的。聚餐的地点和人数不受限制，可以在室内，也可以在室外；人数可以是几个人，也可以是几十人、几百人甚至上千人。宴会聚餐过程中一般会有一整套的礼仪形式和规范要求来约束宴会就餐者的行为。宴会聚餐还强调环境舒适、宾主同乐的宴饮效果。

(3) 宴会的计划性 计划是指实现宴会的手段，通过计划，对宴会过程进行总体谋划，如做什么类型的宴会，做多大规模的宴会，做什么规格的宴会，在哪里举办宴会，需要实现什么效果等。如果宴会在酒店或社会餐饮企业举行，那么主办方或个人应当告知承办方宴会的具体要求，宴会中需要穿插什么活动，宴会的菜品设计如何确定，宴会过程中需要用什么酒水、饮料，需要酒店提供什么样的服务等，都必须事先进行详细的设计。

(4) 宴会的规格化 宴会的规格其实是指宴会的内容。无论是在古代还是在当代，规格与人的地位等级密切相关。中国的宴会除了社交功能外，还是酒文化的集中表现场所。中国有句古语说“无酒不成席”就很好地说明了酒水在宴会中的作用。从菜谱编制过程来看，尤其是西式宴会，会很注重酒水的使用，酒水成了宴会的灵魂。现代餐饮企业经营宴会，会特别强调宴会的规格和档次，进行宴会设计时，要从两个方面加以体现，一是菜品组合方面的体现，二是就餐环境方面的体现。

(5) 宴会的社交性 社交是宴会的主要功能之一。宴会作为一种社交工具被广泛运用于社会生活，并发挥着独特的作用。古语说：“有朋自远方来，不亦乐乎”，设宴款待，把酒言欢是国人热情好客、崇德尚礼的表现，通过宴会的举办来凝聚群体、亲人之间的各种情感和关系，通过举行宴会，达到增进友谊的目的。

2. 宴会的类型

宴会的种类很多，如古代金榜题名时的科举宴：鹿鸣宴、杏园宴、樱桃宴、曲江关宴；祝贺荣进升迁的烧尾宴等。

当今社会的宴会被人们广泛运用于社交活动的各个方面，但由于宴请的目的不同，宴会规格、形式、时间、礼仪等都有所不同。常见的宴会形式主要有以下几类：

(1) 按照宴会菜式划分 按照菜式划分，宴会包括中式宴会、西式宴会和中西结合式宴会。



1) 中式宴会是指使用中国餐具、享受中国菜肴，桌面以中式摆台为主，宴饮形式符合中国传统文化礼仪、饮食习惯、民俗风情的宴会形式。中式宴会具有几个方面的特征：一是中餐能够体现中华文化的博大精深。我国历史悠久，幅员辽阔，民族众多，饮食文化作为传统文化的一支而独树一帜，中式宴会能够汇集中国的传统文化和制度文化，形成了不同阶层人们贯注于饮食宴会中的不同文化表现方式和不同地区饮食文化交流繁荣的格局。二是中式宴会追求丰盛精致。过往的中式宴会的菜品丰盛达到了令人瞠目的程度，在不同的时代都受到当代社会的影响，形成了贵族阶层的奢靡浪费的风气。当前社会在宴会的菜品丰盛程度上受到一定程度的遏制，国家层面出台了一些限制政策，对于人们纠正奢靡浪费的饮食行为有很好的督促作用。三是中式宴会讲究礼节礼仪，这跟中国传统文化有关。在宴会上，人们要遵循贵贱长幼的原则，形成相互尊重、互相谦让的社会风气，也是这种礼的精神体现，反映了人们维护良好关系的愿望和准则。四是共餐制形式，历史上社会贵族都是分餐制，后来有了共餐制，分餐与共餐各有利弊，仁者见仁，智者见智。从局部宴会的目的来看，共餐更容易形成一种团圆和谐的就餐氛围，利于人们思想交流和情感沟通，利于形成有福同享、有难同当的情感关系，这跟中国传统儒家以和为贵的文化传统是一脉相承的。五是中式宴会具有享乐的功能。宴会带给人的不仅仅是生理方面的享受，也有精神层面的愉悦，以宴会菜肴为例，单个菜肴就像是一幅静止的精致画面，而整桌菜品就犹如一幅流动的画卷，菜品与菜品之间，味道与味道的交错，使得整个宴席气氛流转变换，起伏跌宕，席间客人吟诗作对、猜拳、行酒令，其乐融融。

2) 西式宴会是相对于中式宴会而言的，主要是指采用西式摆台、用西式餐具，菜式按照西餐的表现形式，宴饮形式完全西化，进餐过程也带有明显的西方特色。从礼仪上来说，西式宴会西方国家礼仪的重要部分，也是西方社会的重要社交礼仪内容之一。西式宴会一般安排在晚上，有一套严格的程式，对出席人员的着装、言行举止都有严格的要求，参加西式宴会要有很强时间观念，迟到是很不礼貌的行为。虽然欧美国家也有礼尚往来的习惯，但是不会像中国人会送重礼，西方国家的一般都送普通礼物，西方人更看重的送礼者的心意，而不在于礼物本身的价值，同时很多西方国家是禁止送过重的礼物的。公务性质的宴会一般会安排在酒店进行，只有关系密切的朋友才会被邀请到家中参加宴会。西式宴会的程式一般分为三个阶段：一是前奏，进行鸡尾酒会，主要是小吃、点心和鸡尾酒，以自助形式为主，就餐氛围一般都是比较宽松的，相当于中餐中的相互介绍认识的过程，场地一般以花园为主；第二阶段是正餐，根据宴请对象和宴请主题不同，菜肴丰俭随意，但一般都会有一个主菜、一个头盘、一个浓汤、一个甜品和一个蔬菜色拉，其他的则根据规格进行增加，宴



会中会根据菜品类型搭配酒水；第三阶段是餐后酒会，既可以在会客室举行，也可以在餐桌边进行，通常都是男女分开，男宾聊生意、谈政治，女宾拉家常、说见闻，一般不喝酒，喝一些饮料，如咖啡、红茶之类。

3) 中西结合式宴会是最近一二十年才逐步形成的，菜式表现形式融合了中餐和西餐，并按照接待对象不同随机变化菜肴形式、菜肴装盘方式和用餐形式。目前这种宴饮形式也逐渐时兴起来，大批外国友人来到中国或经商或创业，这就形成了宴会的客观需要；另一方面大量的外来文化和中国传统文化形成碰撞，尤其是年轻人受外来文化的影响更大，接受西方饮食文化更快，带着猎奇尝新的心理，在宴会中刻意结合西餐的就餐模式，其实这也是为中式宴饮形式增加了情趣。

(2) 按照宴会性质划分 按宴会性质和规格可以分为国宴、正式宴会、便餐宴和家宴。

1) 国宴是指国家元首或政府首脑为国家庆典或其他国内国际重大活动，或为接待外国元首来访表示欢迎而举行的宴会，这种宴会通常被认为是接待规格最高、礼仪形式最隆重的宴会。这种宴会一般都是分食制，菜肴通常都具有鲜明的国家特色。若是外国元首来访，宴会还要悬挂双方国旗。按照举办国宴的类型，可以分为庆典类国宴，如中国国庆节举办的国庆盛宴，由国家领导人举办，邀请党和国家主要领导人、离退休老同志、党政军各部门领导、群众团体代表、各民主党派、无党派人士和社会知名人士一起出席，同时获邀的可能还有在北京的国宾、主要外宾、各国驻华使节、港澳台同胞、外国专家、记者等人。国庆宴会活动一般在人民大会堂举行，采用中式宴会形式进行。欢迎类国宴：当外国元首或政要访华时，我国领导人举行是正式宴会，邀请来访的随行人员、相关国家驻华使节，宴会厅悬挂双方国旗，奏双方国歌、主宾分别致欢迎词和答谢词，菜式一般比较简单，数量相对传统中式宴会要少很多。接待类国宴，是指国家领导人为国际或国内的重大活动而举行的宴会，如 APEC 会议期间，为宴请重要国际代表或有关国家官员，由国家主席或政府总理出面举办的宴会。还有一类是茶话会，通常是由国家领导人在中国传统节日如春节，邀请社会知名人士参加，又称为迎春茶话会。席间相互拜年，不饮酒水，只喝饮料，气氛比较宽松。

2) 正式宴会是指在正式场合举行的具有一定程序礼节且气氛较为隆重的宴会，这种宴会规格根据宴请对象的身份不同而有差异，总体是一种高规格、讲排场、重礼仪的宴会形式。我们常见的大多数宴会属于这一类型。

3) 便宴又称便餐宴，用于好友聚会或日常交往的形式简便、程式简约的一种宴会形式。这种宴会没有固定的程式和套路，菜品设计可丰可简。

4) 家庭宴会以家庭成员相聚为主题的宴饮活动，通常在家中招待直系、近



亲或者以私人名义在家中招待客人的非正式宴会，家庭内部的餐饮活动，多为婚嫁、寿辰、生育等喜庆之事，或传统节日来临之际举办。家宴不拘形式，不拘礼节，菜肴选配比较随意，举办家宴不分官民，只要能体现家庭成员或宾主间的亲切随和、家庭氛围的轻松愉快即可。

家宴是以家人团聚为主要目的的一种宴饮形式，家宴的规模和档次相对于社会餐饮所举行的宴会而言，有明显的差异。举办家宴，一般不会追求规模大，档次高，而通常是因地制宜进行家宴的设计与制作。

（3）其他的宴会类型 其他的宴会类型还可以按交往礼仪划分，包括欢迎宴会和答谢宴会；按食品属性划分则包括冷餐酒会、鸡尾酒会、茶话会；按宴会目的的划分包括婚宴、生日宴、节庆宴、庆典宴、谢师宴、商务宴、尾牙宴（俗称嘉年华会）等。

二、家宴方案制订与宴会用品准备

任何活动都需要有一个计划，举办家宴也不例外。这个计划可以简单，可以复杂，根据家宴的规模与主题要求进行设计与制作。

1. 家宴方案制订

家宴方案制订就是针对家宴的目的和要求，经事先精心寻找和构造实施途径、圆满完成家宴任务的规划活动。家宴的形式主要包括两种类型：一种是一家人在社会餐饮饭店完成的饮食活动，这种餐饮活动不需要家宴设计者进行设计，只需要根据宴会的主题将相关要求告知酒店，酒店就会派专人对宴会进行设计；另一种是以家庭厨房为主要生产场所，在家里进行设计制作并完成饮食活动过程的宴饮形式，这个活动过程就要有具体的预案，围绕这个预案进行家宴的设计与生产，并完成宴饮活动。

马克思在《资本论》中曾以蜜蜂建巢为例，指出“人类建筑师的活动是在建筑之前，已经在自己的头脑中把它建成了，劳动过程结束时得到的结果，在这个过程开始时就已经在劳动者的表象中存在着，即已经观念地存在着。”

举行家宴也是如此。家宴设计者在自己的头脑里需要对家宴有一个明确的认识，因何目的举办家宴，需要达到什么结果，具体实施家宴的人对家宴环境、家宴设备要求、家宴制作的技术要求要有准确的判断，家宴制作人员能否胜任家宴制作工作，是否能够给参加家宴活动的人员种种惊喜等，这些都要在家宴设计者的头脑中有一个清晰的概念，依此为依据进行家宴活动，是确保家宴成果的前提。

2. 家宴设计的原则和要求

家宴设计的关键在于家宴制作者能够为参与家宴活动的人员提供一个满意的宴饮形式，通过家宴制作者的精心准备和倾心努力，去努力构造一个最佳实



施方案，因此家宴设计必须符合以下几个要求：

(1) 结合主题设计 任何的宴会都带有一定的目的性，家宴的举行同样也会带有目的性。家宴设计的主题必须明确，比如家庭成员过（小）生日，不需要比较大的庆祝规模，邀约几个直系近亲属参与，那么所有的活动形式、菜目设计等都要围绕生日这个主题；又如在江苏苏北某些地区，女儿出嫁前要有其他家族成员（如叔叔、伯伯）为其举办“送姑娘饭”，这顿饭一般以出嫁姑娘为主要对象，是侄女做姑娘在（叔叔、伯伯）家的最后一顿饭，因此要挑侄女喜欢的菜肴进行搭配。

(2) 符合定量要求 在家宴设计的过程中，要根据参与活动的人数确定用餐量，在编制原料计划时，不仅要求有原料品种、名称、数量，还应当标出质量要求、采购时间、经费概算等。对于菜肴切配过程而言，每一道菜肴的原料构成、切配要求、组合形式、完成时间、组配数量都要有明确的计划；对于烹调过程而言，每一道菜肴的制作方法、调味形式、操作顺序、成菜标准、造型式样都要事先谋划。家宴一般对菜肴定量没有社会餐饮那么严格，但总体还是要把握在一个范围之内，大约每餐每人的平均用餐量应该控制在 600 ~ 700 克。而在家举办的家宴对服务质量的要求一般都不是很高。

(3) 体现饮食审美 所有宴会活动都是为人服务的，家宴也不例外。在家宴设计、制作过程中，应当把人们对美食的需要、安全卫生的需要、营养健康的需要等体现在设计当中。要考虑到家宴参与者的审美诉求，利用宴会中客观存在的审美空间，去创造符合就餐者审美情趣的审美对象。例如菜肴盛装的器皿可以多样化，通过改变餐具的形式和菜肴形成完美搭配，可以提升菜肴的美感。所以袁枚认为“美食不如美器”，足以说明器皿和菜肴的搭配可以使菜肴和器具相得益彰。此外，家宴主题的渲染、就餐环境的布置等都要符合家宴主题特征，无须按照餐饮行业举行宴会的方式去操作。

(4) 利于工艺实现 任何形式的社会活动都是由人去设计并完成的。在家宴设计之初就应当考虑家宴设计的可行性、过程操作的便利性和菜品制作的技术性，这些要素应当符合以家庭厨房为生产场所的生产条件、家宴制作者所具备的技术条件，不可盲目地按照餐饮行业的生产要求来设计项目。例如，家宴设计者在餐饮企业曾吃过“清蒸桂鱼”，菜品很好，在进行家宴菜目设计时，想要制作这一道菜肴，首先应当考虑是否有蒸笼或是否具备开设笼锅的条件，如果没有蒸笼或不具备开设笼锅的条件，便无法实现“清蒸桂鱼”一菜的制作。在家宴设计时，菜目的选择必须是家宴制作者能够制作的菜肴，即制作者必须有一定的菜肴制作技术，能够实现菜肴制作。如前所述，虽然设备条件可以满足“清蒸桂鱼”的制作，但是制作者本身对制作“清蒸桂鱼”没有认识，不知道一条桂鱼该蒸多长时间，结果可能是蒸的时间短而蒸不熟或蒸的时间长而蒸



老了。因此如果家宴制作者不是专业厨师，则家宴菜目的设计通常都是简便易做、技术含量较低的菜肴。至于菜品的口味则按照家人的口味去调节就可以了，只要不是过咸或过淡即可。需要一提的是，家宴菜品设计需要考虑到参加宴会的人的身体情况，如今，人的健康状态堪忧，不知道什么时候就会出现一种亚健康症状，所以菜品设计应当规避一些菜品，或者专门为这些亚健康状态的家宴活动参与者设计准备一些菜肴，以满足他们的饮食需求。

3. 宴会的用品准备

宴会用品包括餐厅物品、饮食用具、服务用品、消耗品、清洁用品等。

(1) 餐厅物品 餐厅物品主要是指餐桌、茶具、酒具等，其数量和质量对于宴会活动是成果与否有直接的影响。通常餐桌根据宴会的规模确定，如果人数少，可以考虑方桌、椭圆桌，人数略多则考虑圆桌，而且可以调整圆桌面的大小来适应不同的就餐人数，如果是在家里举行宴会，则可以方桌和圆桌同时使用。跟餐桌配套的是座椅，根据人数确定座椅的数量，确保人人有座位，若条件允许，最好使用统一格调或形式的座椅。对于餐桌和座椅而言，一定要牢固，不能有晃动现象，防止出现意外。茶具和酒具同样是根据就餐人数确定，但是最好有余量，防止就餐过程中有破损可以及时补充。

(2) 饮食用具 饮食用具主要是指盛装菜肴的各种类型的餐具，要求餐具的类型适当多一点，以美化餐桌的效果，餐具通常包括锅、碗、盘、碟等，可以有各种不同型号，一般要求餐具不能有缺口、缺边、破损等现象，如果使用成套的餐具最好具有同样的花纹。各种餐具应清洁卫生，摆放整齐，以保证取用方便。

(3) 服务用品 服务用品包括餐桌台布、口布、餐巾纸、开瓶器、打火机、调味架、托盘、茶壶等物件。要求这些用品的数量必须多于就餐人数，且摆放整齐，方便取用。

(4) 消耗品 消耗品包括就餐过程中可能会用到的酒精、固体燃料、鲜花、调味品、蜡烛灯具、牙签等。这些物品应数量充足，专门放置或由专人保管，方便取用。

(5) 清洁用品 清洁用品主要是指餐厅使用的清洁剂、擦手毛巾、除尘毛巾、茶餐具洗涤用品等。这些物品的数量应当充足，但是应该单独存放，在宴会开始前或结束后再拿出来，供清理餐具、用具和餐台使用。

三、宴会主题与环境布置要求

家宴的主题是指主办家宴的特定目的，这个目的就是家宴的主题。宴会的主题通常会利用宴会的环境布置来体现。比如新婚主题，在餐桌上摆上用于象征爱情的玫瑰花来体现温馨的爱情、炙热的情感，这个玫瑰花可以拼摆成大红



喜字、也可以拼摆成心形或鸳鸯戏水的图案，来表达家人对新人的良好祝愿和美好祝福。在餐台上拼摆上用于象征长寿的寿比南山的花卉造型，用于对家人过生日时的美好祝愿。

宴会的环境，应当根据餐厅的面积、餐台的类型进行布置。环境布置应当结合宴会主题来确定，不同的宴会主题应当有不同的环境布置。例如，生日宴会可以在室内布置与长寿有关的场景，餐台上可以摆放一些与生日庆典有关的花卉，墙壁可以装饰一些寿星的图案，以显示宴会的主题；婚庆宴会则可以以大红双喜、窗花、早生贵子的壁画装饰点缀，餐台可以布置一些象征爱情的玫瑰、百合等组成的心形图案等。

就餐环境的布置应该根据实际情况，因地制宜，本着节约、喜庆的原则，切忌铺张浪费，要防止出现过度布置的现象。

宴会场景的布置应该充分考虑宴会的主题和就餐形式，场景设计既要符合宴会主题，又要能够反映宴会的特点，使宴会参与者能够感受到新鲜、舒适和美的享受。环境布置的内容包括场景布置、场地布置、台型布置和物品准备。中式宴会大厅如图 2-1 所示，西式宴会大厅如图 2-2 所示。



图 2-1 中式宴会大厅



图 2-2 西式宴会大厅

场景布置要求做到节约庄重、美观大方，餐桌椅、家具等摆放要有序，室内可以布置一些花草以烘托气氛。根据就餐人数来确定餐桌和餐椅的摆放位置，要留够足够的空间方便服务，如果条件许可，可以适当增设一些音效设备，以供就餐间隙娱乐。在开宴前要有供家人或客人休息的场所。

在开宴前要对就餐者人数进行核对，以便备齐所需就餐用具。对于酒具、饮具等物品应当有备份，防止用餐者不小心打碎时替换。

开宴前还要对各项准备工作进行检查，包括餐桌的摆放、物品的摆放、饮料的准备，着重检查开餐前的卫生状况。

产品制作者要对设施设备进行安全检查，确保开宴时菜肴制作过程顺畅。对就餐环境的设施设备检查包括餐厅的电器设备、空调设备、音效设备等；对



生产场所的设备检查包括生产用具、生产材料、各种器皿器具、菜肴运输工具等，经过认真的检查，确保使用。

四、宴会摆台技术要求与注意事项

宴会摆台是指将餐具、酒具、台面装饰物等按照台面设计要求，遵循一定的技法按照一定的程序摆放在餐桌上。宴会摆台是宴会准备中的一项重要工作。对于家宴而言，没有社会餐饮那么强调技术和规范，但是对于基本的餐具、酒具和台面物品摆放还是有一定的要求。应当达到图案对齐、距离对称、总体美观、便于使用的标准。

宴会摆台根据台面的类型大致可以分为中餐摆台和西餐摆台。中餐摆台是我国传统的就餐摆台形式，多以方桌（八仙桌）、圆桌为主。西餐摆台是我国改革开放后逐渐传入我国的一种摆台形式，源于西方国家，多以长条桌为主，也有少量圆桌。由于中餐和西餐的就餐习俗不同和饮食品种不一，所以餐桌上的酒具、用具等也就各不相同。

1. 中餐圆桌（方桌）摆台

宴会摆台首先要定位，即确定摆放几个就餐位置，然后根据人数进行摆台。

中餐方桌最多容纳8人同时就餐，民间将方桌又称为八仙桌。当方桌就餐者只有6人时，摆台应当注意，尽量不要出现分别为2人和1人对面的桌面形式，很多民间的地方将这种台面称为“乌龟席”，或简称为“龟席”，带有一种亵渎就餐者的意味。

中餐圆桌容纳人数根据台面大小来确定，少的可以容纳5~6人，多的可以容纳10~20人不等，甚至更多。不过比较常见的是每席10~12人。

中餐宴会摆台的基本程序大体为：定位，就是确定就餐者人数，根据人数确定席位数，然后再根据席位数确定摆放餐具的位置，如果使用转台（盘），应当确保转台（盘）在台面的中央。摆餐具，餐具包括餐盘（俗称骨碟），筷架和筷子，羹匙垫和羹匙。摆饮具，饮具包括酒杯、水杯，摆在餐盘的正前方，目前中餐行业中使用的饮具通常为三套杯，即白酒杯、红酒杯（葡萄酒杯）和饮料杯，若是在家中举办家宴则可以简化饮具的种类。摆牙签，可以是牙签盒，也可以是每个位置一包牙签。摆公用餐具，公用餐具是指用于分餐夹菜的共用用具，尤其在高端餐饮企业，往往每道菜都会放一个调羹在菜肴边上，以供客人拿取菜肴，优点在于提高了饮食的安全性和卫生性，但从家宴的角度看，就餐者都是家人，就不一定需要公用餐具的存在。摆调味碟，中餐的调味碟主要是醋，目前有的酒店不把醋放在台面上，由服务人员为客人倒好；在家里举办宴会则可以用酱油或醋调制调味碟。上述用具和物品的摆放，在实际操作中往往是同步进行的。



在摆台时我们为了突出就餐者的身份地位，会在餐桌上有一个显著的标志，即所谓主人位，一般以该位置的酒杯里口布折花最高为标志。如果是在家里举行家宴，则是年长者座席，谓之上座，若是大家身份为平辈，则可以由年龄最大者或承办家宴者坐之，这也符合我国传统礼仪习惯。当然更多的做法是，大家随意坐，将男女分开，因为男性宾客多半会喝酒，甚至抽烟，这样就比较方便招呼。

需要一提的是，根据国家现行的相关法律法规，我们不主张在餐厅内摆放供吸烟的烟缸、火柴等物品，至于在家里举办家宴，有人抽烟又当别论。

2. 西餐条桌摆台

西餐摆台源于西餐，以长方形条桌为多。因为菜品类型存在差异，饮食习俗也不相同，所以台面会有一些的差异。从摆台的基本顺序来看，西餐摆台也包括定位、摆餐盘、摆刀叉、摆酒具、摆用具等程序。西餐摆台的定位也要确定就餐者人数，然后根据人数确定主人位，主人位一般在条桌的长台中间位置或长台顶端。西餐的就餐工具和中餐有明显区别，以刀叉为主，摆放刀叉的数量通常和菜肴的数量有关，一般而言一个菜品一套刀叉，摆放时的习惯是右手刀，左手叉，刀叉的摆放应当整齐美观，有时菜肴的数量有几道，则会有几套刀叉，那么按照西餐习惯刀叉的拿取是从外向里，即最先用到的刀叉放在最外面，用完一道菜品，收走餐具用具后再进入下一道菜肴，根据刀叉的数量就可以知道菜肴的数量。西餐菜肴的数量很多时候会包括甜品和面包，所以在餐具上就会有甜品叉（匙）和黄油刀（用于吃面包时涂抹黄油）。西餐刀摆放时大多数时候是刀刃朝内侧，指向中间，叉（匙）则面朝上摆放。各种用具之间应当有合理的距离，以保证拿取方便。西餐桌面的酒具也是三套杯，但是盛装的内容和中餐有所不同，为红葡萄酒杯、白葡萄酒杯和水杯，摆在餐盘的右前方。西餐桌面会有一些小的用具，主要是盐瓶、胡椒瓶和牙签筒，习惯上5人左右共用一套。

五、餐巾折花方法与摆放要求

餐巾是供客人就餐时使用的布巾或纸巾，其用途一方面可以用来揩拭嘴上的油渍，另一方面可以防止菜肴的汤汁滴到衣服上。传统的餐巾折花就是将纸巾或布巾折成方形，平放在餐盘内，后来逐步演变成折叠成各种图案插于杯子里，或叠成盘花置于盘中，以美化台面，而成为宴会桌面的综合艺术。

1. 餐巾折花的方法

餐巾折花应当根据餐巾和台面颜色、餐具形状等进行构思，提倡以造型简单、美观大方、操作快捷为主的折花形式来表现。餐巾折花常见手法包括：

（1）推折 在推折时，两手的大拇指并排成一线，指背向内，指面向外，



拇指向前推（以其余四指配合将餐巾向后拉），形成均匀的折，如图 2-3 所示。

（2）折叠 折叠的方式很多，一折为二、二折为四或折成三角形、长方形等形状，折叠时应计算好角度，保证一次成型，如图 2-4 所示。



图 2-3 餐巾折花（推折）



图 2-4 餐巾折花（折叠）

（3）卷 卷又分为直卷和螺旋卷，直卷时餐巾两头一定要卷平；螺旋卷时餐巾边应参差不齐，无论是直卷还是螺旋卷，都要卷紧，否则在后面的卷花中会出现软褶，如图 2-5 所示。

专业餐巾折花的手法还包括翻拉、捏等方法，前者主要用于折鸟类图案，后者则主要是用于鸟头的成形，因为难度较大，需要经过专业训练方能完成。

餐巾折花的常见花形包括：花草类、禽类、兽类、昆虫类、鱼虾类、蔬菜类等品种。

2. 餐巾折花的原则和注意事项

餐巾折花的花型选择和运用，应当根据宴会的主题、季节等因素来确定。

在选择时应根据以下原则：根据宴会的主题选择造型，如表达欢迎或答谢为目的的宴会餐巾花可以设计成友谊花篮或和平鸽一类的；根据宴会规模选择造型，大型宴会应当选择造型简单、折叠快捷的花形，且花形相对统一，小型宴会则可以在同一个台面上表现不同的花形，形成及多样又协调的台布



图 2-5 餐巾折花（卷）



局；根据台面形式选择造型；根据季节选择造型，如夏天举办的宴会花形可以设计成荷花，给人以时令感；根据宗教信仰、风俗习惯或兴趣爱好来选择造型；突出主宾位置选择造型，宴会主人座位上的花一般称为主花，应当突出表现美观、醒目，其目的是使主位更加突出。

餐巾折花后需要摆放某一具体位置，插入水杯或酒杯中的习惯上称为“杯花”，平放在餐盘（骨碟）上的称为“盘花”。一般而言，中餐宴会用杯花，西餐宴会用盘花。餐巾折花的摆放需要注意以下几点：为了保持花形的完整，插入杯中的深度要掌握好，如果是用布巾折成的花插入杯中时，要防止杯口破裂；主花要摆插在主位，其他造型的餐巾花高低有序地摆插在其他宾客的位置上；摆放餐巾花时要将观赏面朝向宾客，以利于观赏，若是摆放鸟类造型则应分正面观赏和侧面观赏两类，适合正面观赏的宜将鸟头朝向宾客，适合侧面观赏的鸟类则需要选择好角度；不同品种的造型餐巾花摆放在一个餐桌上时位置要适当，造型相似的餐巾花应当对称摆放。



技能训练

技能训练1 编制家宴方案

家宴的制作生产主要分为酒店制作和家庭制作两大类，酒店制作按照一般的宴会形式进行，在预定宴会时明确一些要求就可以了，本章不做专门讨论。重点讨论在家庭举办的宴会，按照家庭举办宴会的思路，编制家宴方案主要是家宴菜品设计、家宴环境设计、菜品工艺流程设计几个方面。

1. 家宴菜品设计

家宴菜品设计主要是根据宴会任务目标要求编制用于指导和规范宴会生产活动的技术文件，是整个宴会实施方案的重要组成部分。家宴菜品设计的原则：菜品数量适中，丰俭适度；菜肴形式丰富，口味多样。主要步骤包括：充分了解家宴的性质、目标和要求，包括家宴的时间、地点、参加人员、预算经费、菜肴数量以及具体实施者；认真讨论家宴菜单结构，确定菜品的生产量和简要技术要求，根据宴会制作者的技术条件设计菜品，确保菜品制作顺利；进行成本核算，做到量财而行，根据经费预算进行菜品原料的采购和环境的布置，不宜铺张；明确生产条件，制订生产计划，根据制作家宴的实际条件，补充需要的设施设备，满足家宴菜品生产条件；制订家宴菜品实施方案，在家人的集体参与下，按照实现的设计和分工，对照菜品制作工艺文件，以一个人为主导，指挥生产家宴菜品。

2. 家宴环境设计

家宴环境设计需要根据家宴的主题进行，一方面要考虑到环境布置的可行性，不可太过于复杂，又要贴近家宴主题，比如小孩过生日，可以在家中制作



一种温馨、欢快的家宴场景，挂一些气球、拉花等，还可以通过对餐厅的灯光调节来烘托宴会的气氛；若是老人过寿，则可以以寿桃、蝙蝠等图案来寓意老人福如东海、寿比南山的良好祝愿。如果是婚庆，可以在家中设计布置温馨浪漫的画面，通过鲜花拼摆图案、张贴大红双喜、剪贴多子多福窗花等多种形式营造这种温馨的氛围。

3. 菜品工艺流程设计

菜品工艺流程设计应当符合制作者的工艺技术要求，既能体现制作者的技术水平，又能体现与餐饮行业的区别，实现菜品制作的家常化特征，体现菜品的经济实惠；同时还要通过菜品设计使就餐者能够体会到家宴主办操作者的辛勤劳动，增加亲人之间的亲情联系；从家庭厨房生产的角度来看，菜品的工艺流程不宜复杂，应该是以简单来体现菜品的综合效果，达到从简单中追求美味的味觉享受，从简单中实现餐饮审美的视觉享受。

编制家宴方案时要明确几条：一是菜品设计时要经过大家共同商量，确定菜单，因为菜品设计涉及的不仅仅是技术因素，就是说菜肴的确定必须建立在技术能够实现的基础上，所以菜品设计要慎重，完成菜品设计后还要明确由谁采购，谁负责加工生产，确保菜肴能够按时制作完成，由于大家都参与方案的讨论，都清楚自己应该干什么，这样就不会出现某一环节滞后而影响宴会开始时间的现象。二是环境布置由谁负责要落实清楚，必须按照家庭宴会的主题来确定环境布置的效果，在明确具体操作人员的情况下，按计划完成环境布置，确保能够为宴会提供一个良好的氛围。

技能训练 2 依据家宴方案准备家宴用品

家宴实施过程中，为了保证家宴举行的顺利，需要具备一定的物质条件，这个物质条件是指菜肴生产过程中的设施设备和制作生产的用具以及就餐餐具、制作菜品的原料等。

1. 检查餐具数量

根据家宴方案中参加家宴的人数，首先对桌面餐具的数量进行清点，确保数量充足，最好餐具数量大于就餐人数，防止出现就餐过程中餐具破损时进行添加更换。然后再根据菜品的装盘要求，检查菜品的盛装器皿造型，保证每一道菜品均可以有相应的餐具盛装。在选择餐具时，应当尽可能使餐具的形状丰富一些，以便于根据不同的菜肴品种选择不同的盛器。如果盛器不够，可以在就餐时将前面已经差不多吃完的器具撤下，洗净再用于其他菜肴的盛装。

2. 检查生产设备

设备包括加热工具（煤气灶、微波炉、电磁炉、蒸笼等）是否能正常使用；灶上用具则包括炒锅、手勺（铲子或勺子）、漏勺、调料钵等，主要检查数量是否够用，物品是否干净，要保证这些用具可以直接投入使用；食材在案板切割



组配时则主要包括刀具、砧板、配菜盘或篮子（家宴以塑料筐、塑料盘为主）等工具，为了保证原料切割过程的顺利进行，事先最好将刀具磨一下，所谓“工欲善其事，必先利其器”。所有切配用具准备完毕后，即可转入实质性切配烹调阶段。

3. 检查就餐桌椅

家宴活动的开展需要场所和必备物品，其中餐桌椅属于必备物品的范畴。检验活动开始前应当根据就餐人数核对餐桌椅数量，并将餐桌椅按实际就餐人数进行摆放。再将就餐用具根据座椅的位置进行一一对应。条件许可可以用湿纸巾或小毛巾做餐巾，也可以直接用餐巾纸做餐巾。

4. 检查核对原料

所谓巧妇难为无米之炊，原料是家宴实施的物质基础，缺少原料就不能按原计划进行，家宴菜单就会调整。在原料检查时应当根据事先设计好的菜品进行检查，如果原料品种因市场短缺，则应有预案，包括以什么原料替换，或是否需要调整菜目等，所替换原料应当符合家宴的经费预算。

技能训练3 依据家宴主题进行环境布置

家宴环境的设置依据应围绕家宴的主题展开，任何活动都必须依据一个主题进行。在家宴环境布置时主要考虑两个方面，即室外环境设计布置与室内环境设计布置。

1. 室外环境设计布置

室外环境是家宴环境设计的辅助部分，可有可无。有则会使家宴的氛围更加浓烈，没有也不会影响家宴效果，通常可见的形式应视家宴的举办地而定。在家里举办家宴，要看家中的住房情况，如单门独户的庭院式住宅，则可以在室外自家的院子或墙壁某些地方悬挂一些能够烘托气氛的灯笼、布置一些室外灯光，若场地允许，还可以做小型的气球拱门等；若是商住楼式的住宅，则只能在住户进户门口做一些简单的布置；如果是在酒店举办家宴，则可以利用酒店的电子显示屏播放一些祝福标语，制作气球拱门等。

2. 室内环境设计布置

室内环境设计布置是家宴环境布置的重头戏。根据家宴主题的不同可以设计不同的灯光、音效，可以根据家宴主题设计必要的室内装饰，如悬挂剪纸彩带、张贴祝福图案，也可以将彩色气球悬挂在室内墙上，在窗户的玻璃上可以贴一些符合家宴主题的剪纸、窗花等，这样通过调节灯光效果、播放不同的背景音乐，再配上特征明显的各种剪纸窗花，室内环境一定会非常浓烈。室内环境设计布置还应当考虑屏风、沙发等设施供家人休息。家宴的规模通常都是比较小的，桌席数量不多，如果家庭成员比较多，桌席较多，则要注意桌与桌之间不能太近，要有一定的距离，以保证上菜或让家人之间敬酒走动。



总的来说，家宴环境设计布置应当贴近家宴主题，环境布置应庄重大方，美观简洁，既要体现家宴活动中亲人间的浓浓亲情，又要表达出家宴举办者的美好祝愿，因此环境布置应当恰到好处，突出氛围，便于制作实现，又不能太过于表达，形成铺张浪费。

技能训练 4 能依据家宴方案进行摆台

家宴摆台首先要进行餐桌台面设计，根据不同的主题设计相应的台面。例如在桌面的中央用鲜玫瑰花拼摆成心形，用餐巾折叠成鸳鸯形状来体现祝福家中有人新婚的家宴主题。在餐桌中央用鲜花拼摆成祖国的图案，用餐巾折叠成鸽子形状来体现军中健儿回家探亲，家人期盼和平的美好愿望等。

餐饮摆台应当根据就餐的地点、服务的对象进行。如果家宴的地点设在酒店，则可以由酒店员工提供摆台服务，家宴举办者只要将家宴主题告知酒店执行者，即可以按照主题进行台面设计并摆放。若是家宴在家里举办，则在形式上可以简单一点，只要能将家宴的主题表达出即可，不一定要追求在酒店的那种台面设计和摆放效果。

完成了台面设计与摆放后，就要进行餐具的摆放，餐具的种类会比较多，摆台前要进行清点检查，确保数量充足，摆放餐具时根据就餐人数的多少进行，多放无益，少放不够，还应当考虑有适当的备份。

中餐餐具摆放时，每个餐位的基本用具包括筷子、调羹、酒杯、餐盘（骨碟）、纸巾、牙签等，有时还会摆放酱油或醋碟。餐具摆放位置要和座椅相对应。在家里举办家宴，台面设计不需要过于复杂，有基本的配置就可以。也可将餐巾纸、牙签等作为共用物品摆放于餐桌中央，供就餐者随时取用。

当餐具摆放好后，家宴的餐台摆放工作就算完成了，就可以进入到家宴最实质、最隆重的阶段，就是全体家人共进餐食，共叙亲情。中餐摆台如图 2-6、图 2-7 所示。



图 2-6 中餐摆台（1）



图 2-7 中餐摆台（2）

西餐摆台如图 2-8 ~ 图 2-11 所示。



图 2-8 西餐摆台 (1)



图 2-9 西餐摆台 (2)



图 2-10 西餐摆台 (3)



图 2-11 西餐摆台 (4)



第二节 家宴服务

家宴服务是指围绕家宴展开的菜点设计与制作、进行家宴餐饮活动的过程。

一、西式点心制作方法与注意事项

1. 西点简介

西式点心简称西点，源于西餐，相对于中式点心而言。西点是指来源于欧美国家的糕点，它以面粉、油脂、糖和糖浆、蛋和乳品为主要原料，辅以干鲜果品、巧克力、调味品和添加剂等，经过面团调制、成形、成熟、装饰等工艺过程而制成的具有一定色、香、味的营养食品。西点的英文名为 Baking Foods，意思是焙烤食品，它表明了西点的熟制方法主要是焙烤。

西点的种类繁多，因而分类方法也较多。西点按温度分为常温西点、冷点和热点三类；按口味分为甜点和咸点；按干湿特性可分为干点、软点和湿点；按用途分可分为主食、餐后甜点、茶点和节日喜庆糕点；按面团膨松方法分类



可分为生物膨松（面包、苏打饼干）、化学膨松（油脂蛋糕、炸面包圈、饼干）、物理膨松（海绵蛋糕、天使蛋糕）和水分气化膨松（膨化食品如华芙、泡芙等）；按加工工艺及坯料性质分为面包、蛋糕和点心三大类，每一类又可进一步细分为很多种类，而这种分类方法已在行业中得到普遍的应用和认可。

2. 西点的特征

西点具有以下几个特征：用料考究、配方标准，在现代西点制作中，不同品种其面坯、馅料、装饰、点缀等用料都有各自的选料标准，各种原料之间都有着恰当的比例，而且大多数原料要求称量准确；营养丰富，大量使用乳品、蛋品、奶油、干鲜果品、巧克力等原料，营养较丰富；工艺特点，采用标准化、机械化、自动化和批量化的生产方式；以烘焙为主要的成熟方式，讲究造型、装饰；风味特点，西点区别于中式点心的最突出特征是它使用的油脂是奶油，乳品和巧克力食用的也很多；西点带有浓郁的奶香味和巧克力的特殊风味；水果与果仁在制品中的大量使用是西点的另一重要特色，水果在装饰上的拼摆和点缀，给人以清新而鲜美的感觉，由于水果与奶油配合，清淡与浓重相得益彰，吃起来油而不腻，甜中带酸，别有风味，果仁烤后香脆可口，在外观与风味上也为西点增色不少。

3. 西点的一般工艺流程

西点制作的工艺较中餐点心而言，基本流程相似，西点制作中的主要工序大体包括：

原辅料准备，根据配方要求，查看各种原辅材料的数量和种类，并检查原料质量是否符合要求。对原料进行初加工，如面粉过筛、打蛋、水果、果料和果仁的清洗加工、籽仁类的清洗预烘等。

计量，按配方和产量要求进行计算，求出各种原料的实际用量，并进行称量。

面团（浆料）调制，将称量好的各种原料，按照各种产品投料的顺序，依次加入搅拌缸中进行搅打或搅拌，使原辅料充分混合均匀，并形成符合一定要求的面团和浆料。

馅料加工，在花样繁多的西点品种中，包馅西点占有相当比例。馅料制作是西点制作中一道极为重要的工序，制馅是把用于制作馅心的原料加工成蓉、末、丁，再加以各种配料和调料，调好口味搅拌均匀，这个操作过程称为制馅。西点的馅料大多为甜馅，如果酱馅、水果馅、奶黄馅、吉士馅等。

成形，成形是指将调制好的面团或浆料加工成具有一定形状的制品。西点的成形方法很多，有在成熟前成形的，也有成熟后成形，但大多数为成熟前成形。成形的方法有手工成形、模具成形和器具成形等。对于包馅的制品，成形的过程也包括包馅工序，但对于不宜烘烤的馅料，如新鲜水果、奶油膏等，则



应在成熟以后再填装。

成熟，成熟就是将已经成形的西点生坯，经过熟制而制成成品的工序。西点的成熟大多采用烘烤成熟，即利用烤箱加热成熟，但也有采用其他方式成熟的，如油炸、蒸、煮、煎等；也有采用先煮后烤的成熟方法，如贝果；也有采用隔水蒸烤的成熟方法，如乳酪蛋糕、焦糖布丁等。熟制时应该掌握好温度、湿度和时间的关系，在保证产品质量的前提下，制品的烘焙应在尽可能高的温度下与尽可能短的时间内完成。

冷却，将加热成熟后的制品放在室温下冷却，使制品的温度降低，内部的水蒸气散失一部分，以利于后工序的操作，如装饰、切块、卷制、包装等。否则对过热的制品进行装饰，会使鲜奶油融化、水果变色。若对冷却不彻底的产品进行包装，则会在制品表面形成冷凝水，影响制品的外观，同时易滋生霉菌，降低产品的保质期。

装饰，西点的装饰是指选用适当的装饰料对制品进行进一步的美化加工，如蛋糕裱花，面包、饼干表面撒上果仁、酥粒等。西点的装饰可分为烤前装饰和烤后装饰两种，可根据制品和装饰材料的特点进行选择。如面包、饼干的装饰多在烤前，而蛋糕的装饰多在烘烤后。对于果仁类、蔬菜类等装饰料多在烘烤前装饰，而奶油类、新鲜水果、巧克力等则必须在烘烤后进行装饰。

4. 配方平衡

西式点心制作时配方平衡是需要注意的核心问题。配方平衡是指在一个配方中各种原辅料在量上要互成比例，达到产品的质量要求。因此，配方是否平衡，是产品质量的关键。要制定出正确合理的配方，首先要了解各种原辅料的工艺性能及其主要作用，然后根据所制产品的种类和特性，选择适当的原材料和配比。原材料按其含水量不同可以分为干性原料（面粉、奶粉、膨松剂、可可粉等）和湿性原料（鸡蛋、牛奶、水、糖浆等），按其成分分子结构可分为强性原料（面粉、奶粉、鸡蛋、牛奶等）和弱性原料（糖、油、膨松剂、乳化剂等）。

西式点心制作过程中要注意几个方面：

（1）干湿平衡 干性原料需要一定量的湿性原料润湿，才能调制成面团和浆料。干性与湿性原料之间的配比是否平衡影响了面团或浆料的稠度及工艺性能。

1) 面粉与加水量。不同产品要求面粉的加水量不同，在制定配方时除了考虑面粉的吸水率外，还需考虑其他液体原料的影响，如鸡蛋、各类糖浆等。配方中鸡蛋、糖浆、油脂含量增多时，面粉的加水量则应降低。每增加1%的油脂，应降低1%的加水量。糖浆的浓度一般在60%~80%，鸡蛋含水量为75%左右，蛋白含水量一般为86%~88%。因此，当其他湿性原料用量增加时，可



根据其含水量相应降低配方中的加水量。

2) 糖量与总液体量。总液体量是指包括蛋、牛奶、糖浆中含有的水及添加剂的水的总和。总液体量必须超过糖的量，才能保证糖充分溶解，否则影响产品质量，使产品结构较硬，组织干燥，表面易出现黑色斑点。如果总液体量过多，会造成组织过度软化，易使制品表面出现塌陷，产品体积小。

(2) 强弱平衡 强性原料含有高分子的蛋白质，特别是面粉中的面筋蛋白质，它们具有形成和强化制品结构的作用。弱性原料是低分子成分，它们不能成为制品结构的骨架。相反，弱性原料在糕点中能使产品组织柔软，具有减弱或分散制品结构的作用。因此，强性和弱性原料在比例上必须平衡，才能保证制品质量。如果弱性原料过多，会使产品结构软化不牢固，易出现塌陷、变形等现象。反之，强性原料过多，会使产品结构过度牢固，组织不疏松，缺乏弹性和延伸性，体积小。

1) 油脂和糖的比例。强弱平衡考虑的主要问题是油脂和糖与面粉的比例，不同特性的烘焙制品所加的油脂量和加糖量不同。一般而言，酥性制品（如油脂蛋糕和松酥点心）要求起酥性要好，所以其油脂添加量也较多，但油脂量一般不超过面粉量，否则制品会过于松散而不能成形。非酥性制品（如面包和海绵蛋糕）中油脂的添加量较少，否则会影响制品的气泡结构和弹性。糖的添加量则是在不影响制品品质的前提下，根据甜味的需要，适当调节糖的用量。

2) 泡打粉的加入比例。泡打粉是一种化学膨松剂，在制品中能协助或部分代替鸡蛋的发泡作用或油脂的酥松作用。因而在下述情况下应补充泡打粉：蛋糕中的蛋量有所减少、油脂蛋糕和松酥点心中油脂或糖量有所减少；此外，配方中有牛奶加入时，可加适量的泡打粉使之平衡。如海绵蛋糕配方中蛋量减少时，除应补充其他液体外，还应适当加入或增加少量泡打粉以弥补膨松不足。同时蛋的添加量减少得越多，泡打粉的添加量就要相应增加得越多。一般而言，蛋与面粉之比超过 150% 时，可以不加泡打粉。高、中档蛋糕的泡打粉用量为面粉量的 0.5% ~ 1.5%。较低档蛋糕（蛋量少于面粉量）的泡打粉用量为面粉量的 2% ~ 4%。以上原则亦适用于加油脂较多的酥性制品如油脂蛋糕、松酥点心、饼干等。即油脂减少得越多，泡打粉的使用量就要增加得越多。但必须指出的是，蛋量或油脂量过少，泡打粉过多将会影响制品质量。

(3) 配方失衡对制品质量的影响 以蛋糕为例说明原料比例不当对制品质量的影响。

1) 液体。液体太多会使蛋糕最终呈“X”形状。在热的烤炉中看不到过量液体产生的结果，因为这时液体以蒸汽的形式在。然而一旦冷却后，蒸汽便重新凝结为液体，并沉积在蛋糕底部，形成一条“湿带”，甚至使部分糕体随之坍塌，制品体积缩小。液体量不足则会使成品出现一个紧缩的外观，且内部结构



粗糙，质地硬而干。

2) 糖和泡打粉。糖和泡打粉过多会使蛋糕的结构变弱，造成顶部塌陷，导致所谓“M”错误（M表示蛋糕相应的形状）。在泡打粉和糖同时使用的情况下，有时难以判断究竟是糖还是泡打粉过多所造成的后果。如蛋糕口感太甜且发黏，则说明糖加得太多；泡打粉过多时，可能引起蛋糕底部发黑；糖和泡打粉不足则会使蛋糕质地发紧，不酥松，顶部突起太高甚至破裂。

3) 油脂。油脂太多也能弱化蛋糕的结构，致使顶部下陷，且糕心油亮，口感油腻。如油脂不足，同糖添加量不足一样，蛋糕发紧，顶端突起甚至开裂。

5. 西点制作工艺关键

蛋糕的制作过程中，有许多重要的地方和关键步骤，如掌握不好，将直接导致操作的失败：

1) 搅拌容器要干净，特别是制作戚风蛋糕时，如果容器中有油，则蛋液将搅打不起，最终蛋清变得像水一样，另外容器不干净还会影响制品的保质期。

2) 磕鸡蛋入桶时一定要注意卫生，最好是将鸡蛋洗一下，这样有助于提高保质期。

3) 如果冬季温度低时，蛋液要适度加热，鸡蛋温度最佳是17~22℃。可把打蛋缸放在一盆热水上隔水加热，但温度不宜超过60℃，否则蛋清会变性凝固。

4) 蛋糕油一定要在快速搅拌之前加入，而且要在快速搅拌完成后能彻底溶解，这样也有助于蛋糕不会沉底变硬块。

5) 当蛋浆浓度太浓稠时和配方中面粉比例过高时可在慢速时加入部分水，如在最后加入液体，尽量不要一次倒下去，这样很容易破坏蛋液的气泡，使体积下降。

6) 有时为了降低面粉的筋力，使口感更佳，在配方中就要加入一定比例的淀粉（不超过面粉的1/4），且淀粉要和面粉过筛掺均匀，否则将导致蛋糕没出炉就下陷。

7) 泡打粉加入时一定要与面粉一起过筛，使其充分混合，否则会造成蛋糕表皮出现麻点和部分地方出现苦涩味。

二、宴会饮品调制方法与注意事项

饮品即饮料，俗称酒水，是指经过加工制造供饮用的液态食品。饮品包括一切可以饮用的含酒精和不含酒精的饮料统称。

习惯上我们将饮品分为非酒精饮料、酒精饮料两大类。

非酒精饮料又称为软饮料，是一种不含酒精提神解渴的饮料，是液体在稀释后或不稀释而出售给客人饮用的饮料，虽然少数软饮料含有0.5%（体积分数）以下的酒精，但这部分酒精仅作为调香调味之用，因而仍划为软饮料的范



畴。非酒精饮料是近代食品工业产物，包括世界三大饮料（牛奶、咖啡、茶）以及果蔬饮料、碳酸饮料、矿泉水和蒸馏水饮料、乳饮料以及其他保健饮料。

酒精饮料通常是指酒，一般是指酒精含量在0.5%以上的饮料，酒精是用含淀粉或糖物质为原料，经发酵制作的一种无色易燃的液体，能按任何比例与水混合。酒是一种特殊的饮料，因为酒液里含有酒精，它主要不是为了了解渴，而是使人兴奋、麻醉、带有刺激性。含酒精量的多少就是通常所说的酒度。酒精类饮料按照生产工艺划分可以分为酿造酒、蒸馏酒、配制酒、混合酒四大类；按酒精含量划分分为高度酒、中度酒和低度酒；按酒吧对酒精饮料的使用习惯可以划分为开胃酒（或称餐前酒）、雪利酒和博尔特酒、鸡尾酒、威士忌、朗姆酒、金酒、伏特加、白兰地、特其拉酒、利口酒（或香甜酒）、葡萄酒、啤酒等。

宴会饮品主要是指酒，酒类饮品在宴会上占有举足轻重的地位。中式宴会中的酒水通常是分开喝的，就是说白酒、啤酒、葡萄酒等都是单一的饮用，很少将几种酒混合在一起饮用；欧美国家的习惯则相反，他们喜欢将多种酒混在一起饮用，我们俗称其为鸡尾酒。中国人喝白酒或黄酒，有时会加热，俗称温一下，如东北人冬天喝白酒称为“烫壶酒”，南方人冬天喝绍兴黄酒会加姜米、话梅等烧热后再喝；西餐中喝酒时通常会加冰块或事先冰镇。可见，不同的文化背景，对饮品饮用的理解也各不相同。

宴会饮品的选择应当根据宴会主题。宴会强调的是以酒佐餐或以食助饮，饮品佐餐助饮起源于生活，并形成了一门高雅的饮食艺术。

我国有一句俗话叫“无酒不成席”。民间有习惯将宴请称为“办酒”，赴宴称为“去吃酒”。由于酒水具有刺激食欲、助兴添欢的功能，所以宴会进行的过程始终贯穿着互相敬酒、劝酒的行为。美酒佳肴，把酒言欢，以酒待客是宴会的礼仪之道。

在进行宴会的饮品选择时应注意几点：一是宴会饮品与宴会规格档次需匹配。如果是高档宴会，其酒水也需是高档的，如果是一般的宴会就可以选用一般的酒水。二是饮品的来源应当与宴会的对象相吻合。通常说，中式宴会一般选用中式酒水，如中国白酒；西式宴会则宜选用国外酒水，尤其是有外国客人参加的宴会，更应以外国酒水为佳，甚至可以将各种酒水加以调配形成鸡尾酒；还可以根据区域选择酒水，如在四川的宴会则可以选择川酒，若是在江苏举办家宴，则可以选择苏酒为饮品。三是宴会中慎用高度白酒。无论是中餐还是西餐，高度酒的选择应该慎重，包括品种和数量。因为酒精对味蕾细胞有强烈的刺激性，过多饮用会影响人们对美味的品尝效果；并且过量饮酒，酒精会对人体造成一定程度的伤害，因此宜少喝少饮。

酒水与菜品之间也存在着一定的关系，通过酒水选择，首先要能够体现菜



肴的风格。酒水与菜品搭配有一定的规律可循，这些规律是人们在社会实践中摸索得到的。例如在我国南方，饮用酒时就比较强调酒水与菜品的有机统一：元红酒配禽类菜肴；竹叶青配水产品菜肴；加饭酒配冷盘；吃螃蟹喝黄酒等，这个特征颇似西方国家“白肉配白酒，红肉配红酒”的习惯，讲究的是吃什么菜就配什么酒。在酒水选择时尽量不要选用高度酒，因为酒精度过高对人体有较大的刺激，如果进餐时饮用过多，肝脏来不及分解，会产生轻微的中毒现象，从而使人口味骤减，造成对美味的迟钝，因而在进餐过程中不宜劝饮、争饮。酒水的功能以佐为主，不能喧宾夺主，使菜肴失去风头。需要根据菜肴的风味选择酒水。例如陈年老窖酒宜配鸡鸭菜肴，取其味道浓郁、厚重，红葡萄酒宜配牛肉，酒香肴醇，滋味融合相当；白葡萄酒宜配海鲜，如图 2-12、图 2-13 所示。



图 2-12 红酒配红肉



图 2-13 白葡萄酒配海鲜

酒水与酒水之间也有一定的配搭规律，这个规律要比酒水与菜肴搭配简单些。人们普遍认为，如果宴会用酒超过两种，则应讲究酒的饮用先后顺序。中式宴会一般不会用多种酒水，但通常会按照如下方法来解决宴会中同时出现几种酒水的问题：先低度后高度，先软性后硬性，先有汽后无汽，先新后陈，先淡雅后浓郁，先普通后名贵，先干烈后甘甜，先白葡后红葡。如果条件许可尽量选用同一国家或同一地区的酒作为宴会用酒。至于酒水与酒水的搭配则没有明确的规定，全凭饮用者自己的爱好，随意调制。宴会结束后可以根据自己的习惯选择一些软饮料，如咖啡、果汁等。

三、宴会服务礼仪与注意事项

美国旅游饭店业先驱斯达特勒先生曾说过：“饭店从根本上说，只销售一样东西，那就是服务。”可见，宴会服务是宴会活动的核心。做好宴会服务的关键就是根据宴会的类型、宾客的特征和要求进行恰到好处的服务。宴会服务包括宴会开始前的准备、就餐过程中的服务和宴会结束后的收尾工作三个阶段。



宴会开始前的服务主要包括餐台设计与摆放，根据宴会预定人数，结合中西餐形式进行摆台。这个环节实际是在客人进入餐厅前已经完成的工作，只是需要注意所用餐具和酒具没有破损即可；在摆台时需要有一个醒目的主人位提醒标识，以供客人就座时确定主宾位。餐前服务还包括服务人员引导客人进入餐厅，当客人陆续到达酒店时要及时将客人引导到相应的餐厅，并为客人奉茶。当主人进入餐厅后，应及时和主人沟通（或提前沟通好）就餐人数、客人对菜肴、饮料的要求等，服务人员应及时将变更信息通知到相关岗位，比如就餐人数的变化、菜肴的变更应当和厨房联系调整。在酒店举办家宴，还涉及餐标的变化，餐标变化要通知吧台，在最后结算时按照服务员和主人的约定进行收费，这样就不会出现差错或减少差错的发生。需要提醒注意的是，现在有一些社会餐饮存在一种强买强卖的行为。例如，在客人进入餐厅前，服务员将酒店自制的热饮事先放在餐厅的备餐台上，主宾入座后，在不征求主人意见的情况下，就为客人添加热饮，主人可能碍于面子只好接受这种事实，这种行为要不得，容易引起纠纷，若因此导致请客的主人较真而坚决不肯买单，有可能会影响到酒店和宾客双方的利益。

宴会过程中的服务主要是指服务员跟桌服务，内容包括：首先为客人打开餐巾折花，垫放于餐盘下，既方便客人擦嘴，也可以防止客人就餐时汤汁滴落在自己的衣服上，如果筷子有筷套，要在此时去除筷套；然后为主宾斟酒添加饮料，添加酒水时服务员一般应将各种酒水（可能包括白酒、啤酒、葡萄酒等）置于托盘中，自主宾位开始顺时针方向从主宾的右侧逐个询问客人需要什么酒水，并为之按照当地习惯斟上，添加饮料也是如此方法。当酒水全部倒好后，征求主人意见是否可以通知厨房起菜（制作热菜），并询问主人是否需要控制走菜节奏；在客人就餐的过程中，随时为客人添加酒水饮料。上菜时应从一个固定的位置上菜，不要随意变更上菜位置，上菜时要注意先将桌面上腾出位置，再将菜肴端上桌，在菜肴上桌的时候注意千万不要将菜肴的汤汁洒在客人的身上。如果客人将衣服脱下放在椅背上，条件许可的话应该用套子将衣服罩上，若是在家里举办宴会，则可以将客人的衣服挂在衣架上，可以有效防止和避免菜肴的汤汁滴落在客人的衣服上。当客人的餐盘中骨渣较多时，应当及时为客人更换新的餐盘或帮助客人把骨渣倒掉。所有这些服务动作在实施前都应提醒客人，在客人知道你要做什么事情的情况下，完成服务内容，这样可以有效防止出现菜肴汤汁、骨渣等掉落在客人身上。另外，当客人喝到一定程度时，要及时提醒主宾，饮酒过量会对身体造成伤害。在服务的过程中，要始终保持微笑服务，注意礼貌用语。有些时候可能主宾会有一些无聊或无理要求，在不伤害服务员自尊、不触及人格底线的情况下，应当尽量满足主宾的愿望。

宴会结束收尾服务是在主宾用餐完毕后需要进行的服务，很多时候我们可



能理解主宾的用餐过程已经结束，就不需要服务了，这样的理解存在误差。一般来说，当主宾明确用餐结束，服务员首先要将主宾没有喝完的酒水收好，或放置于拎袋中，以方便客人带走；收拾并归置剩菜，在酒店举办家宴则询问主人哪些菜肴需要打包，尽量不要有剩菜；提醒客人带齐各自的物品，防止遗漏，在酒店举办家宴则在客人离开餐厅的同时，低声询问主人何时买单，其实就是提醒主人应该买单了，然后带主人到收银台办理结算手续。在主人离开餐厅办理结算的同时，服务员应将多余的酒水饮料和打包的菜肴一并带上，在主人买单后，将主人送到电梯口或大堂门口，如果物品相对较多，可以帮助客人送到车上，然后和客人说再见。这些事情全部做完后，服务员回到餐厅开始收拾整理桌面，将盛装菜肴的餐具交由服务生运送到厨房由专人清洗，桌面上喝酒的饮料酒具杯一般就在备餐厅里清洗，放置于消毒柜中进行消毒。将餐厅里的酒水饮料瓶收拾整齐送出餐厅放置于专门的地方。清洁餐桌台面，将已经用过的台布撤除，换上洁净的台布，摆上洁净的餐具，供下次使用。

上述服务是在酒店举行宴会或家宴时的基本服务流程。其实有些菜肴还涉及分餐，有些分餐菜肴在厨房里就已经按照位上（各客）的形式制作，有些菜肴需要服务员在餐厅内或餐桌上现场为客人分食。例如一条整鱼或一罐整鸡汤，就需要服务员现场为主宾分食，这个分食的过程可以在备餐台上进行，分好后再上桌给每一位客人，也有的菜肴需要在桌面上直接为客人夹取，如一道红烧鳊鱼段，或一个较大的红烧肉圆（行业也称狮子头），就可以由服务员在桌面上为每一位客人分一勺。分餐菜肴对服务员的服务技能要求很高，因此服务人员平时不仅是要坚持微笑服务，还要坚持苦练技能，才能为客人提供优质服务。

当然，如果是在家里举办宴会或家宴，服务流程就没有这么复杂了。从设计的过程来看，也包括餐前宴会设计，餐中菜肴的制作与享用以及餐后的收尾工作，三个阶段是相同的，但是对这三个阶段的服务水准的要求是不相同的。在酒店举办宴会或家宴，要的是排场、档次、气氛；在家里举办家宴，强调的是温馨、实惠、亲切。因此从服务的角度来说，两个不同的场所举办宴会的服务要求是各不相同的。家宴更注重随意，不需要讲究宴会的服务技能和服务水平，很多过程都是由主人或家宴中辈分小或年龄小的人来担任倒酒倒饮料的任务，上菜则由家人来完成，用餐完成后则由家人一起收拾整理桌面，清理台面，将剩菜归拢，下餐再吃。



技能训练

技能训练1 依据家宴方案制作菜肴

家宴方案实际就是家宴制作的作业指导书，按照家宴方案进行家宴制作。家宴方案设计的首要环节就是菜单设计。



1. 菜单设计与实施

菜单是宴会方案设计的重头戏，菜品的确定不仅能够确定宴请的规格档次，还能体现宴会主办者的用心。菜单设计时需要讲究菜品丰富而不奢侈，风味多样而不单一。具体实施包括原料采购、原料初加工、原料切配和菜肴制作四个环节。

（1）原料采购 根据菜单设计的菜品，进行原料搭配，明确原料后备足费用去超市或农贸市场菜肴所需原料，原料的采购以菜单上的菜肴数量搭配需要为准，可以适当多一点点，因为原料在择洗加工时会有正常的损耗。不要买太多或太少，买太多了一次吃不完可能会不新鲜，买太少了影响装盘效果。在采购时一定要买新鲜的原料，无论动植物性原料，都应当新鲜，尤其是水产品原料必须是鲜活的，部分确实没有新鲜原料的品种可以用冰鲜原料代替。如果家里人手少，没有足够的人手帮助一起摘洗原料，在原料采购时应当尽可能采购那些净料或加工简便的原料，这样可以有效减少辅助人手，减少前期工作量。

（2）原料初加工 原料采购回来后，根据荤蔬分开的原则进行初步加工。所谓初步加工就是将原料不可食部分进行去除、并洗涤的加工过程，包括植物性原料的去除老叶、黄叶、烂叶、根蒂、囊籽、剔除虫眼、泥沙等杂质；动物性原料包括水产品的斩杀、去除内脏、清洗过程、禽畜类原料还要去除表面的余毛、血污等。初步加工的目的是为后续的加工提供干净卫生的原料，是菜肴制作的重要环节。

（3）原料切配 根据菜单设计的菜品制作要求，对经过初加工的原料进行符合目的要求的刀工处理，并按照一定的规格组合搭配在一起形成一道菜肴的生坯的过程称为切配。切配实际上包括两个过程，一个是切，一个是配。切是刀工加工过程，将原料按照菜肴制作要求进行分割，大的改小，整的改碎。原料刀工切割时要适当注意美观，如果条件许可，可以适当给原料一些造型。例如给原料切片时可以切成柳叶片、菱形片、月牙片等多种形状，这样菜肴烹制成熟后就赋予了菜肴美感。根据菜肴的品种不同，原料的常见形态包括块、段、片、条、丝、丁、粒等形状。配是指原料搭配，将经过加工后的各种原料按照一定的质量要求组合在一起。一个菜肴中，根据原料在菜肴中的地位，我们习惯将菜肴的原料分为主料、配料和调料三种类型。所谓主料是指菜肴处于主要地位的原料，一般是比较高档名贵的原料或占多数分量的原料，其分量通常在整个菜肴超过原料数量的 50%；配料又称辅料，是在菜肴中处于从属地位的原料，一般数量不会超过 50%；调料就是在菜肴中用于调节菜肴口味质感的原料，通常不在菜肴切配的环节进行组配，而是在菜肴烹制时直接投入锅中形成美味，也有一部分原料需要提前进行腌渍或上浆处理。原料搭配需要注意几个方面的问题：一是原料的数量问题，既包括一个菜肴的总的数量，又包括一道菜肴中



各种原料之间的数量比，通常情况下，为了体现菜肴的规格，都是主料多于配料。二是原料搭配的营养问题。理论上来说，所有的原料只要是能够食用的都有营养，但是有一些原料是不适合搭配在一起的，有些原料是参加宴会用餐的人由于自身身体原因不宜食用的，在组配时要加以注意，总体要求就是荤素搭配，科学膳食。三是原料搭配要料形相似，料形是指原料的形状，就是说主料与配料之间的形状要基本吻合，从专业生产的角度来说一般不出现料形不匹配的情况，除个别历史原因形成的菜肴如大煮干丝、三丝鸽松等少数几个菜肴以外。因此行业里一般理解为“丝配丝、条配条、块配块、丁配丁”等。四是原料的质感要对应，原料的质感是指原料本身所具有的质地，通常来说，主料的物性是脆的，配料也应当是以脆的为主，如果主料是韧性的原料，配料也应当是韧性的原料，行业称为“脆配脆、嫩配嫩、软配软”等。五是要注意菜肴的风味搭配，在菜肴搭配时要注意菜肴的风味表达，当主料的香味比较丰富时，配料的香味可以稍微差一点；若主料的香味不足，可以以配料的香味来弥补；如果主料和配料的香味都不够时，可以用香料来补足。这样的菜肴组配才能充分表达菜肴的意境。

（4）菜肴制作 菜肴制作是指菜肴的最后烹制阶段，这个阶段是烹饪最重要的阶段，菜肴品质的好坏主要就体现在这个环节。从专业的角度理解，菜品烹制主要包括几个环节：一是部分原料需要焯水处理，通常是指动物性原料，如用于红烧的块状原料、用于炖（煲）汤的整只或块状原料等，也有少量植物性原料也有焯水的需要，如质地较老的新鲜或罐装竹笋，真空包装的部分半成品。焯水时根据原料的质地选择水锅类型，一般来说，整形的动物性原料和小型的质地较老的植物性原料可以直接用冷水锅进行焯水，即直接将原料投入冷水锅中进行加热，而对于相对较小料形的动物性原料和新鲜质嫩的植物性原料需要焯水时，可以运用热水锅焯水，即将原料投入烧沸的水中进行焯水。无论是热水锅焯水还是冷水锅焯水，原料出水锅后应立即冲凉，尤其是绿叶蔬菜。二是用于油导热成菜的动物性原料需要上浆或挂糊。所谓上浆就是在原料中加入盐、蛋、粉等调制形成的糊状物，包裹在原料的外表，受热后形成保护衣以保护和增加原料营养成分的操作过程。上浆时注意浆液不宜太厚，否则滑油或滑炒时不宜散开，容易结团成块。上浆的通常手法是将盐、黄酒、味精和原料充分拌匀，然后将干淀粉用水或蛋液按照 1:3 的比例进行调制，调匀后和拌过盐的原料混合均匀即完成了原料的上浆。挂糊加工是指在原料外表包裹上由水、蛋、盐、粉等调制形成的浓度较高糊状物达到保护和增加原料营养成分的目的。挂糊和上浆的目的和意义相同，所不同的是，糊比浆稠、量多，上浆一般可以提前完成，挂糊通常是现调现用（港澳地区会有将糊调好冷藏随用随取的现象）；原料适应范围不同，上浆主要针对动物性原料，挂糊既有动物性原料也有



植物性原料；浆糊处理后的原料适应的烹调方法不同，上浆一般是滑炒居多，少数的会用蒸等方法，挂糊的原料一般以炸居多，也有部分会用于熘、煎、贴或塌等方法；菜肴成品的质感不同，上浆的菜肴一般质地比较细嫩，挂糊的菜肴一般质地比较酥脆。挂糊时需要注意，根据原料的状态调节糊的浓稠度，一般来说，新鲜原料的糊可以略微稀一点，冰鲜的原料所用的糊应当适当稠一点；调糊时应当注意慢慢加水，不宜一下子将水加足，防止出现水多糊稀的情况；调糊时搅拌应注意先慢后快，先轻后重，待水和粉基本均匀后再加快速度和劲力，将糊调匀。挂糊的原料进行油锅处理时要逐个下锅，不要一下子下锅，容易黏结在一起。

2. 环境布置与实施

(1) 室内环境布置 室内环境布置主要是指针对墙面、墙壁（包括窗户、门）、天花等位置进行布置，符合宴请主题特征的室内装饰，总体来说，装饰要得体，符合宴请主题，体现喜庆欢乐的氛围，装饰不宜搞得太过于花哨，也不易耗费太多费用，只要能体现快乐的节庆主题、表达主人的待客之礼即可。

(2) 室外环境布置 室外环境布置主要是指对院落、大门等地方进行规模相对较大的装饰，如拱门、气球拱门等。如果是在晚上宴请，还可以有灯光的配合，这样既具备照明的功能，又能起到烘托宴请气氛的效果。

环境布置工作要在宴请正式开始之前完成，一般都是在客人到达之前就已经将室内室外装饰到位。即使时间把握得不够准确，也应当在客人到达之时，完成主要的装饰点缀工作，留下一些扫尾的工作在客人到达后继续完善。

当然，是否选择进行环境布置，要看情况，如果财力、人力、场地等符合装饰要求，那么可以适当进行布置，如果条件不具备，也可以简化室外布置，着重将室内进行简单装饰以达到烘托宴会气氛的效果就可以了。

3. 摆台

摆台是就餐前的准备工作之一，在客人到达前或到达后完成都可以。因为是在家里举办家宴，参加宴会的都是家人，所以就餐者也可以参与摆台工作。

摆台前要确认参加宴会的人数，检查炊、餐用具数量，最好略有备份，尤其是桌面餐具，因为有时候可能会突然增加人员，人数的变化导致餐具数量不够就会使主人很尴尬。所以备份很重要。对于菜肴而言，盛装菜肴的餐具一定是先设计好的，一般不用担心数量不够，只要桌面有地方就可以将菜肴上桌。

摆台过程中要检查每一个餐位小物件的完整与否，防止出现调羹、筷子、筷架等物品有缺少的现象。

技能训练 2 西式点心制作

西式点心的种类很多，常见的如蛋糕。蛋糕是一种古老的西点，是用鸡蛋、糖、小麦粉和油脂为主要原料，以牛奶、果汁、奶粉、奶酪、巧克力等为辅料，



经过搅拌、调制、烘烤后制成的一种具有浓郁蛋香、质地松软或酥散的点心。蛋糕是西方国家人们的茶点和节日喜庆糕点，也是食品工业中消费量较大的一类食品，因此蛋糕制作工艺是西点工艺学习中非常重要的一部分。蛋糕品种较多，包括海绵蛋糕、戚风蛋糕、天使蛋糕、虎皮蛋糕、油脂蛋糕、乳酪蛋糕、慕斯蛋糕和装饰类蛋糕等。

饼干是一种舶来品，也是深受人们喜爱的一种西式点心，常被作为零食、茶点和餐后甜点食用。在欧洲饼干被称为 Biscuit，美国称饼干为 Cookie，日本则将比较松脆的饼干称为 Biscuit，把含油、糖和蛋较多的比较酥松和松软的饼干称为 Cookie。饼干是以面粉为主要原料，加入糖和油脂等辅料，经调粉、成形、烘烤等工艺制成的口感酥松或松脆的食品。饼干具有食用方便、便于携带、品种多样、营养丰富、制作便捷、保质期长期等特点，已成为人们日常生活中不可或缺的一种方便食品。由于饼干的利润率较高，且顾客的需求量大，因此成为多数面包房的主打商品。饼干的花色品种很多，通常按制作工艺特点可把饼干分为五大类：酥性饼干、韧性饼干、苏打饼干、千层酥类和其他深加工饼干。

西式点心（Pastry）是继面包、蛋糕之后发展起来的另一大类点心，其品种繁多、特色各异。西式点心配方中用蛋量一般较少，有的甚至完全不用，质地的酥松主要依靠油脂和糖的作用，其次是化学膨松剂的作用。这类点心原料经混合后，大多要调制成面团，经成形后再烘烤为成品。一般可分为油酥、清酥、泡芙、华夫、布丁和冷冻甜点等类型。

面包是西方国家人们的主食，也是食品工业中消费量最大的一类食品，因此面包制作技术是西点工艺中最主要的一项技术。面包品种较多，但其加工过程都必须经过搅拌、发酵、成形、醒发和烘焙等步骤。

1. 西式点心实例一：海绵蛋糕杯

海绵类蛋糕是使用全蛋（或者蛋黄和全蛋混合）作为蛋糕的基本组织和主要膨大原料，经过适当搅拌、烘烤而成的一类蛋糕。海绵蛋糕采用乳化法搅拌形成，具有质地松软细腻、口味香甜清新的特点，在海绵蛋糕中加入适量的杏仁片、瓜子仁或提子干等制成的杯子蛋糕，深受人们喜爱。

（1）原料及配方 见表 2-1。

表 2-1 海绵蛋糕杯的配方

原料	烘焙百分比（%）	实际用量/克
全蛋	166.7	600
绵白糖	77.8	260
低筋粉	100.0	360
食盐	0.8	3
蛋糕油	6.9	25
泡打粉	2.8	10



(续)

原料	烘焙百分比 (%)	实际用量/克
牛奶	27.8	100
色拉油	33.3	120
奶香粉	1.4	5
杏仁片	27.8	100
重量	445.3	1603

(2) 设备工具 制作海绵蛋糕的主要设备和工具包括烤箱、搅拌机、烤盘、裱花袋、蛋糕模、钢筛、电子秤、滚刀、铲刀、量杯、擀面杖等。

(3) 工艺流程 称量计量:按上述配方将所需原料计量称重,低筋粉、奶香粉、泡打粉一起过筛备用;面团调制:全蛋、绵白糖和盐一起加入搅拌缸,中速搅拌至糖溶化;加入蛋糕油和过筛的粉料后慢速拌匀再快速搅拌3~5分钟,快速把面糊打至浓稠,勾起呈软尖状;慢速加入牛奶、色拉油,搅拌均匀后,加入提子干搅拌至均匀即可;成形:面糊装入模具七分满,表面撒杏仁片装饰;成熟:180℃/190℃,烘烤20~30分钟。

(4) 工艺要点 选用的鸡蛋要新鲜,且蛋液的温度要在20℃左右较好;蛋糕油在高速搅拌前加入;打蛋液时搅拌速度要快;蛋糕糊做好后,必须有一定的稠度,不然提子会沉在蛋糕糊底部。

(5) 成品 要求表面呈金黄色,内部呈乳黄色,顶部平坦或略微凸起,柔软而有弹性,内无生心,口感不黏不干,轻微湿润,蛋味甜味相对适中。

2. 西式点心实例二:戚风蛋糕卷

戚风蛋糕(Chiffon cake)又称泡沫蛋糕,是以蛋、糖、面粉为主要原料,经过机械搅拌、调制、烘烤后制成的一种松软、有弹性的糕点。它是采用分蛋法,即蛋白和蛋黄分开搅打后再混合而成的一种海绵蛋糕。其质地松软、柔韧性好、口感滋润,不含乳化剂,蛋糕风味突出。

蛋糕的膨胀原理主要是物理膨胀作用的结果,它是通过机械搅拌,使空气充分存在于坯料中,经过热空气膨胀,使坯料体积疏松膨大。鸡蛋由蛋白和蛋黄两部分组成,蛋白是黏稠性的胶体,具有起泡性。当蛋液受到急速而连续的搅拌,能使空气混入蛋液内形成细小的气泡,被均匀地包在蛋白膜内,受热后空气膨胀时,凭借胶体物质的韧性使其不至于破裂。烘烤中面糊内气泡受热膨胀使蛋糕体积因此而膨大。蛋白保持气体的最佳状态是在呈现最大体积之前产生的。因此,过分搅拌会破坏蛋白胶体物质的韧性,使保持气体的能力下降。但在制作清蛋糕时,蛋白与蛋黄一起搅拌很容易与蛋白及拌入的空气形成黏稠的乳液,同样,可以保存拌入的气体,烘烤成体积膨大的蛋糕。

戚风蛋糕的操作要点:计量,按上述配方将所需原料计量称重,面粉和泡



打粉混合过筛备用。蛋黄糊的制作，将低筋粉、食盐放置于打蛋盆内，然后将色拉油倒在面粉的上面。将蛋黄、细糖、牛奶依次倒在色拉油上面，用打蛋器慢慢搅拌4~5分钟，就可将蛋黄面糊搅拌均匀待用。蛋白糕制作，将蛋白、塔塔粉放入打蛋缸内高速搅打，当蛋白搅打至湿性发泡时加入砂糖，继续搅打，当蛋白搅打至中性发泡时显软峰状时待用。蛋糕面糊的制作，先将1/3蛋白膏倒入蛋黄糊内搅拌均匀，再将其倒入剩余的蛋白膏内一起搅拌均匀即可。成形，模具铺油纸，将蛋糕糊倒入模具抹平即可。成熟，面火170℃，底火150℃烘烤30分钟。

检验蛋糕成熟的方法主要有以下几种方法：①观察色泽是否达到制品要求的棕黄色，四周是否已经脱离模具，顶部是否已隆起。②用手指轻轻触摸蛋糕表面有弹性，感觉硬实，内部呈固体状，没有流动性。③用手指轻轻按蛋糕的表面，能听到沙沙的响声。④用竹签插入蛋糕的最高部位，拔出后不粘手。

(1) 原料及配方 见表2-2。

表2-2 戚风蛋糕卷的配方

	原料	烘焙百分比(%)	实际重量/克
蛋黄部分	蛋黄	16	160
	奶水	4	40
	色拉油	5.5	55
	玉米淀粉	3	30
	黄油	3.3	33
蛋白部分	蛋白	36	360
	绵白糖	14	140
	塔塔粉	0.4	4
	盐	0.4	4
面糊重量		82.6	826

(2) 工艺流程 计量：按上述配方将所需原料计量称重。蛋黄糊的制作：将蛋黄部分的奶水、色拉油、绵白糖、黄油一起加入盆中，加热到70℃，拌至糖溶化；加入过筛的低筋粉、玉米淀粉，搅拌至均匀离火；加入蛋黄，拌匀备用。蛋白糕制作：将蛋白、塔塔粉、盐、部分绵白糖放入打蛋缸内高速搅打，当蛋白搅打至湿性发泡时加入剩余的绵白糖，继续搅打，当蛋白搅打至干性发泡时显软峰状时待用。蛋糕面糊的制作：现将1/3蛋白膏倒入蛋黄糊内搅拌均匀，再将其倒入剩余的蛋白膏内一起搅拌均匀，混合均匀后加入部分肉松和葱花，搅拌均匀。成形：将面糊倒入8寸蛋糕模中，装七成满抹平即可入炉烘烤。成熟：180℃烤30分钟左右。蛋糕冷却：烤熟后将蛋糕模倒扣在蛋糕倒立架上冷却。成形：蛋糕脱模后，切成扇形块即可。

(3) 工艺要点 蛋清和蛋黄要分清楚，搅拌工具和容器不能沾油，以防破



坏蛋清的胶黏性。严格控制搅拌的温度，蛋清温度一般在 22°C 左右时起泡性较好。温度过高蛋液会变得稀薄，胶黏性差，无法保住气体。温度过低黏性较大，搅拌时不易带入空气。糖加的时机应待蛋白搅至湿性发泡才能加入，加早了蛋清的黏度大，打发速度降低。蛋白搅打至中性发泡，显软峰状即可。搅拌时间不宜过长，时间长了，反而会破坏蛋糕糊中气泡的结构，从而影响蛋糕的质量。蛋黄面糊制作时一定要搅拌均匀，不能产生结块。蛋白部分和蛋黄部分混合时搅拌不要过久和过猛，以免蛋白受油脂的影响而产生消泡现象。

成品要求：色泽金黄，气泡均匀，口感细腻滋润，蛋香浓郁。

3. 西式点心实例三：曲奇饼干

曲奇饼干是属于酥性饼干。酥性饼干一般采用重油、重糖的配方，由于油脂的疏水性和糖的反水化作用，限制了面筋蛋白质的吸水作用，从而阻碍了面筋的形成。

大多数酥性饼干都是采用了乳化法来调制面糊，因此面糊的乳化效果直接决定了最终产品的组织结构、出品率和口感。当黄油和糖粉搅拌至糖粉溶化时，黄油开始包裹气体，因此充分搅拌可以使饼干变得膨松。然后分批加入鸡蛋，通过高速搅拌使油脂与鸡蛋很好地乳化，形成乳浊液，可以使饼干组织更细腻。最后拌入面粉等干性原料，减少了面粉与水的接触时间，从而降低了面筋的形成量，使饼干更酥松。

酥性饼干制作时需注意：调制面团时，应注意投料次序，面团的理想温度为 25°C 左右。在调粉机中调制 10 分钟左右，加水量不宜过多，也不能在调制时随便加水，否则会造成面筋过量润胀，影响质量。调好的面团应干散，手捏成团，具有良好的可塑性，无弹性、韧性和延伸性。当面团黏度过大，胀润度不足而影响成形操作时，可将面团静置 10 分钟左右。当面团结合力过小，不能顺利操作，可采用适当辊轧的方法，以改善面团性能。成形时压延比不要太大，应不超过 4:1，否则易造成表面不光洁、黏辊、饼干僵硬等现象。由于酥性饼干易脱水上色，所以应先用 220°C 左右的高温烘烤使饼干定型，再用低温 180°C 烤熟即可。

曲奇饼干是一款高糖、高油脂的甜点，由于其口感酥松，奶香浓郁，因而深受世界各国人民的喜爱。

(1) 原料及配方 见表 2-3。

表 2-3 曲奇饼干的配方

原料	烘焙百分比 (%)	实际用量/克
低筋粉	100	300
玉米淀粉	7	20
吉士粉	3	10



(续)

原料	烘焙百分比 (%)	实际用量/克
黄油	67	200
糖粉	50	150
盐	1	2
鸡蛋	40	120
碎核桃仁	7	20
合计	275	823.6

制作曲奇饼干的主要设备及工具：烤箱、搅拌机、橡皮刮刀、电子秤、裱花袋、裱花嘴、烤盘等。

(2) 制作方法 计量：按上述配方将所需原料计量称重，面粉、玉米淀粉和吉士粉等粉料过筛备用。面团调制：将奶油和糖粉混合搅打至蓬松，再分次加入鸡蛋，充分搅打使其乳化均匀、体积胀起后，加入过筛的粉料，慢速拌匀，再加入香草香精调拌成均匀的面糊。成形：面糊装入裱花袋中，在刷过油的烤盘上挤成圆圈形、圆饼形、钻石形、长条形等，并在表面装饰核桃仁、杏仁片等。成熟：放入 $210^{\circ}\text{C}/170^{\circ}\text{C}$ 的烤箱，烘烤 10 ~ 15 分钟至表面棕黄色即可。

(3) 工艺要点 黄油需提前从冰箱取出，放在室温条件下软化；不可过度加热助其软化，融化了的黄油不利于产品的制作；注意黄油打发程度，让空气充分搅打进去，变得轻盈蓬松才行；鸡蛋要分次加入，确保其与黄油很好地乳化；注意烘焙温度，当曲奇边缘上色而中间不熟时，可以在烤盘下面垫个架子再烤，以确保上色均匀。刚出炉的曲奇吃起来有点软，口感不好，需凉透后再吃，且需密封保存，防止受潮。

(4) 成品要求 纹路清晰，色泽金黄，口感酥松，香甜适口。

4. 西式点心实例四：豆沙面包

豆沙面包是起源于日本的一种面包，内为红豆沙馅。豆沙面包是由木村屋创业者，茨城县出身的旧士族木村安兵卫和他的次男木村英三郎策划出的面包。1874 年开始在银座的店铺销售，并博得好评。1875 年 4 月 4 日，豆沙面包被献给赏花行幸的明治天皇，木村屋的豆沙面包因此成为皇室的御用点心。现在豆沙面包已成为亚洲国家人们最喜爱的一类面包。豆沙面包采用二次发酵法进行制作。

(1) 原料及配方见表 2-4。

表 2-4 豆沙面包的配方

原料	烘焙百分比 (%)		实际用量/克	
	中种面团	主面团	中种面团	主面团
面包粉	60	40	600	400



(续)

原料	烘焙百分比 (%)		实际用量/克	
	中种面团	主面团	中种面团	主面团
酵母	0.7		7	
面包改良剂	0.3		3	
盐		1		10
糖		15		150
奶粉		4		40
水	35	15	350	150
鸡蛋		8		80
黄油（奶油）		8		80
合 计	187		1870	

(2) 工艺流程 计量：将各种原料按配方中的比例称量好；中种面团搅拌：面包粉、酵母、面包改良剂倒入和面机中，快速搅拌 2 分钟。改慢速后加鸡蛋、水搅拌至成团（约 3 分钟），改中速搅拌至面筋形成阶段，面团温度 24 ~ 26℃；面团基本发酵：面团取出后揉光滑，放入 26℃、相对湿度为 75% 的醒发箱中发酵 3 小时后，中途翻面两次；主面团搅拌：盐、糖、鸡蛋和水倒入和面机中，快速搅拌均匀后，改慢速后加入中种面团、面粉和奶粉，搅拌成团后（约 3 分钟），改中速搅拌至面筋形成阶段（约 3 分钟），改慢速后加入切碎的黄油，搅拌至黄油全部融入面团中后（约 3 分钟），改快速搅拌至面筋完全扩展即可（5 ~ 8 分钟），完成后的面团可拉出薄膜状，面团温度 26℃；二次发酵：放入 26℃，相对湿度 75% 的醒发箱中发酵 30 ~ 60 分钟；面包成形：分割成 70 克的剂子 25 个，分别搓成表面光滑的圆球，盖上保鲜膜后中间醒发 20 分钟，擀成圆形的皮，包入 30 克豆沙馅，收紧收口，包馅后将面坯成形；最后醒发：发酵温度 35 ~ 38℃，湿度 80 ~ 85℃，时间 1 ~ 2 小时，醒发至面包体积增大 2.5 倍以上；烤前装饰：醒发好的面包从醒发箱中拿出，表面刷蛋液，可以撒上芝麻进行装饰；烘烤：烤炉上火 210℃、下火 170℃烘烤 13 ~ 15 分钟，烤至表面棕黄色即可出炉。

(3) 成品要求 色泽棕黄色，形态饱满美观，气泡均匀，口感细腻、湿润，有嚼劲。

(4) 工艺要点 豆沙馅不能太稀软，否则不易成形，如果比较软可以适当冷冻以增加馅心的硬度；包馅时收口要捏紧，防止醒发时撑开；醒发箱的温度和湿度要控制好，同时掌握好最后醒发的程度；烤箱的温度要适中，时间不宜过长。



技能训练3 调制宴会饮品

饮品调制是艺术，也是一门技术，需要调制者的艺术创造。这里介绍两种自制饮品和三种鸡尾酒的调制方法。鸡尾酒的调制手法多种多样，主辅材料经过调酒师的妙手操作，会变成色香味俱佳的饮品。常见的调制手法主要包括摇晃法，又称为摇动法或摇和法，即将鸡蛋、牛奶、奶油、果汁与基酒放进摇酒壶中摇匀的一种方法。搅拌法，即将各种调酒材料放入调酒杯中用吧匙拌和形成鸡尾酒的方法。兑和法，即直接将各种调酒材料放在载杯内混合制作鸡尾酒的方法。搅和法，即利用搅拌机，将酒水与碎冰块按照配方调配后放入搅拌机中搅拌，然后连冰和酒水一起倒入载杯中形成鸡尾酒的方法。漂浮法，即利用各种酒水不同的相对密度，按照密度大小使其中一种酒漂浮在另一种酒上的方法，通常会有多种酒漂浮混合。

饮品调制的常用工具，包括调酒器具（调酒壶、量酒器、调酒杯、吧匙、调酒棒、滤水器、榨汁器、冰桶、冰夹、冰铲、碎冰皿、冰锥、香槟桶、搅拌机、长勺、俎板、果刀、长叉、开瓶器、开罐器、开塞钻、木槌、糖盅、盐盅、托盘、红酒篮、雪糕勺、奶勺、水勺、特色牙签、吸管、杯垫、洁杯布、无纤维毛巾）和载杯（鸡尾酒杯、香槟杯、葡萄酒杯、海波杯、柯林杯、白兰地杯、古典杯、利口酒杯、谐利酒杯、博尔特酒杯、酸酒杯、甜酒杯、玛格丽特、啤酒杯、一口杯、爱尔兰咖啡杯、高脚水杯、滤酒杯、果冻杯、金属耳杯、彩虹酒杯、宾治盆）两大类。

1. 自制饮品一：乌梅汤

原料：乌梅 10 粒，山楂干若干，桂花、冰糖适量。

制法：乌梅、山楂干用清水冲洗干净，放入碗中用水泡 30 分钟；砂锅中倒入水，放入泡好的乌梅和山楂干，大火煮开后，小火煮 30 分钟；最后倒入桂花和冰糖，融化即可关火。晾凉后过滤掉渣子，冷藏。

提示：乌梅最好去中药店买，尽量不要买超市里的零食；乌梅和冰糖是必备材料，山楂干和桂花都不是必需的，可随意添加，也可只添加糖和桂花；因为都是中药，最好用砂锅来熬，不要用铁锅；乌梅放得越多，味道越浓，自己煮过一次后，根据喜好调整；尽量不要再添加其他药材，否则味道欠佳。

2. 自制饮品二：山楂核桃饮

原料：山楂 100 克、核桃仁 100 克、蜂蜜适量。

做法：山楂洗净，切开去核，核桃仁洗净；将山楂片和核桃仁放入搅拌机，倒入少量清水；搅拌成糊状；将混合物倒入小锅中，再根据需要加少许水，小火加热；期间不停搅拌以防黏锅，加热至沸腾即可，5~6 分钟；待晾至温热，调入蜂蜜搅拌均匀。

提示：100 克山楂是包括核的重量；加热时的加水量，根据个人喜好，浓稠



度随意；放置一会后，表面结了一层“保护膜”！

3. 自制饮品三：三种鸡尾酒的调制

（1）黑表

材料：苏格兰威士忌 1 盎司（1 盎司 = 28.35 克），咖啡酒 1/2 盎司，七喜汽水适量，冰块 10 块。

制法：将威士忌、咖啡酒倒入搅拌杯中，加冰块（6~8 块）搅拌完成后倒入载杯中，随即加入剩余冰块和七喜汽水即可。

载杯：古典杯

装饰：柠檬片、剑叉

提示：搅拌完成后先滤去第一次投放的余冰，倒入酒杯后再加剩余冰块和汽水；采用苏格兰威士忌，分量要大于咖啡酒，苏打水则要加到八分满。

饮用：味甜、辛烈。宜作餐后酒。

鉴赏：浓醇的酒香与咖啡香在唇齿间回荡，令人回味无穷。

（2）芭芭拉

材料：俄德克 1/2 盎司，白可可酒 1 盎司，鲜奶油 1 盎司。

制法：将上述三种材料全部放在摇酒壶内，摇匀后倒入载杯中即可。

载杯：高脚鸡尾酒杯。

装饰：红樱桃。

提示：使用鲜奶油，奶香更为浓郁，堪称甜食喜爱者之最爱。

饮用：甜味酒。可随时饮用。

鉴赏：白可可酒与鲜奶油的香味，对喜爱甜食的人具有不可抗拒的吸引力，也可以代替餐后甜食食用，通常是女性聚会、闲话家常时的助兴饮品。

（3）长岛冰茶

材料：俄得克 1/2 盎司，棕朗姆酒 1/2 盎司，特拉奇酒 1/2 盎司，橙皮酒 1/2 盎司，野莓香甜酒 1/2 盎司，柠檬汁 1/2 盎司，糖水 1/2 盎司，冰块、可乐适量。

制法：将所有材料放入摇酒壶中，摇匀后倒入酒杯中，再加入八分满的可乐。

载杯：果汁杯或柯林斯杯。

装饰：柠檬片、柠檬角、红樱桃、小雨伞。

提示：因添加野莓香甜酒，可产生类似冰红茶的颜色。如果需要酒性浓烈一些，可以添加金酒 1/2 盎司、樱桃白兰地 1/2 盎司、柳橙汁 1/2 盎司、白兰地 1/2 盎司摇匀。

饮用：酒味浓烈而具有可乐气味，宜餐后饮用。

鉴赏：此饮品为台湾热门鸡尾酒之一，非常受欢迎。虽然称为冰红茶，其



实并未加入红茶，是一种很奇妙的特色饮品，酒精含量较高，饮用时不可作为可乐而尽情狂饮。

技能训练4 宴席服务

家宴一般都是规模比较小的宴会活动形式，家宴宴席服务通常分为餐厅布置、餐台布置、迎接客人、菜肴准备与制作、上菜服务、餐后服务等环节。

宴会布置。在宴会举办的当天，提前1~3小时根据宴会主题组织家人根据事先商定的模式进行餐厅布置，如果有多桌宴席，餐厅布置应该做到摆放整齐、横竖成行、斜对成线。若有主桌，则应位置突出，席间客人进出通道宽敞，便于服务。花草、盆栽、盆景摆放位置得当，整洁美观。如果需要音效设备，配置和安装要在宴会开始前准备完毕，并与餐桌保持适当的距离。宴会厅或餐厅布置应该注意舒适美观，设备使用方便，清洁卫生。若客人较多，需要布置临时衣帽间、休息室应干净整洁，气氛和谐宜人。整个餐厅的环境布置应该让客人感觉到舒适、方便。

餐台布置。正式开始宴会前应将餐厅卫生、餐桌桌面整理好。台面餐具、茶具、酒具摆放整齐、规范，具有美感。如果有菜单、席位卡、烟缸、调味品碟应该摆放在恰当的位置。若有多桌宴席，则主桌和其他桌次之间的座次安排要符合基本的礼仪规范。

迎接客人。宴会开始前，应该穿着干净整洁的衣服迎接客人，迎接、问候、引导操作要规范，对于客人到达应当表现出极大的热情。协助主人安排客人进休息室休息或直接入位，若客人在休息室休息，则应提供茶水、毛巾等，体现主人的服务热情周到。宴会准备开始时，引导客人进入餐位。

菜肴准备与制作。菜肴准备与制作其实跟宴会服务没有直接关系，但是菜肴作为上菜服务的主体，必须在充分准备、制作适当提前的前提下确保宴会能按时进行。在菜肴制作过程中，应当注意节奏，不可太快或太慢，节奏的把控应该与跟桌服务的人员及时沟通。

上菜服务。通常家宴或社会餐饮举行宴会过程中，在客人入座前3~5分钟先将凉菜（有些地区称为冷菜）上桌，菜肴摆放在转盘上，疏密得当，荤素间隔、排列整齐。然后引导客人入座。在客人入座时，应当主动为客人拉开椅子，尤其是主宾位和年长者。入座后及时送上毛巾，为客人除去筷套，斟茶、斟酒，斟酒时要先询问客人喝什么酒水、饮料，斟酒时要在客人的右侧，动作要规范，且不可出现跑冒滴漏现象。在主人或客人讲话祝酒时，服务人员应当停止走动，以示对讲话人的尊重。上菜时要将菜肴名称大声报出，若有菜肴典故的也可以为客人介绍，如果是在家里举办的家宴，则可以由主妇掌勺，应该尽量向客人推荐拿手菜，以显示主人请客的诚意。上菜时需要和厨房进行及时有效的沟通，以便于控制菜肴上菜的速度和节奏，上菜时上菜位置不宜换来换去，应当固定



在一个位置，上菜时需要提醒客人注意，防止不慎将菜肴的汤汁滴落在客人身上。如果有菜肴是可以直接动手拿取食用的，应当备水碗或茶水盅供客人洗手。如果菜肴是整只的，需要将菜肴进行分食，分食时既可以在桌面上进行，也可以将菜肴上桌给客人看过后再撤下在旁边进行分食，分食后将多余的菜肴用一个较小的盛器盛装放在桌面上，供客人补充拿取。随时为客人清理餐盘和骨碟，保持桌面整洁。如果有客人吸烟，应该在客人拿取香烟时，立即备好打火机为客人点烟，并准备好烟缸供客人弹烟灰。席间续酒或茶水时必须征求客人或主人的意见。上甜点和水果前，除酒水杯留下外，撤下餐具和洗手盅。最后再为客人更换毛巾。

餐后服务。宴会结束后，主人应当主动征求客人意见，是否吃好、吃饱等。客人离开时应为客人拉开椅子，提醒客人带好随身物品。客人离开餐厅时，要说欢迎再次光临。客人离开后，将桌面菜肴进行收拾归拢，能合并的进行合并，不能合并的则单独放置，若是在社会餐饮举行宴会，则应将剩余的菜肴进行打包。再将所有餐具进行洗涤，擦干水后放置到常放的碗橱或碗柜中。

复习思考题

1. 宴会的主要特征有哪些？
2. 常见的宴会类型包括哪些？
3. 家宴设计的原则和要求有哪些？
4. 如何进行家宴准备？
5. 宴会环境布置的基本要求是什么？
6. 宴会摆台的注意事项有哪些？
7. 西餐摆台的基本方法是什么？
8. 常见餐巾折花的基本手法和注意事项是什么？
9. 家宴菜品设计的基本步骤是什么？
10. 饭店宴会服务的基本流程和注意事项是什么？



培训学习目标

1. 了解家庭事务信息化管理的基础知识。
2. 能建立家庭事务信息化管理系统。
3. 能制作电子相册，能采买电子表。
4. 能管理安保系统。
5. 了解家庭档案资料常识及管理方法。
6. 了解基本理财知识，掌握家庭财务管理的原则和方法，能管理家庭日常财务。
7. 掌握健康膳食管理的知识，能制订健康膳食管理计划。
8. 了解岗位职责的基本知识，掌握家政服务岗位的分类知识，能分类制定家政服务岗位职责。



第一节 家庭事务管理

一、家庭事务信息化管理

1. 信息管理的概念

信息管理（Information Management，IM）是指人类为了有效地开发和利用信息资源，以现代信息技术为手段，对信息资源进行计划、组织、领导和控制的社会活动。信息管理是在整个过程中，人们收集、加工和输入、输出的信息的总称。家庭事务信息化管理包括信息收集、信息传输、信息加工和信息存储。

2. 家庭事务信息化管理的目的

家庭事务信息化管理能实现家政服务的现代化和技术化，能提高家政服务



的管理水平和工作效率，加快信息的传递与应用，增强家政服务员之间的合作，减少家庭事务管理上的漏洞。应用信息技术进行家庭事务管理有其客观、公平、公正、快捷的意义，同时可以及时地进行信息反馈，可以激发家政服务员的工作潜能，提高家政服务员技师的管理水平。

3. 家庭事务信息化管理的作用

1) 信息化管理有利于工作效率的提高，通过文字处理系统、数据表格使用等计算机基本操作技能的应用，保证了信息的准确性，加快了运算、处理的速度。

2) 信息化管理有利于加强家政服务员业务素质的培养，帮助家政服务员技师掌握信息化技术的使用，提高工作质量和自身的服务水平。

3) 信息化管理有利于及时反馈和处理信息，发挥信息的作用，控制质量，推进持续性质量改进。

二、分类保管家庭档案

家庭档案的分类保管是家政服务过程中的各种规范记录，是以家庭各种资料的记录为核心，涵盖各种家庭事务的系统文件记录。

1. 家庭档案的概述

家庭档案是家庭成员在日常生活和社会活动中产生并记录的各种资料，如书籍、图片、合同、证件、影音、发票等。

家庭档案在记录家庭资料文档、家庭或个人利益、家庭教育尤其是后代的教育等方面发挥着巨大的作用。

1) 家庭档案是家庭发展史的记录凭证。例如孩子的成长记录、各类证书、重大事件记录、合同、发票等。

2) 家庭档案的建立有助于日常生活的管理。例如书房中图书的记录，方便图书的归纳与查找；日常财务的记录，便于开源节流，提高生活质量。

3) 家庭档案是家庭教育的重要资料。例如家庭的发展史、获奖图集等是家庭教育尤其是后代教育的重要资料。

4) 家庭档案有助于家庭成员的健康管理。例如家庭成员的体检记录等，可以帮助家庭成员管理健康。

2. 家庭档案的分类常识

人们的生活丰富多彩，所以家庭档案也种类繁多，综合内容和形式分为以下几类：

(1) 证书类 证书类包括房产证、出生证、学生证、毕业证、学位证、工作证、结婚或离婚证、身份证、户口簿、出国护照、会员证、借书证、职称资格证书、聘书、独生子女证、经营许可证、营业执照、体检证、健康证、工商



登记证等。

(2) 医疗保健类 医疗保健类包括体检表、病历、病情诊断书、化验单、心电图、CT 报告、X 光片、血型报告、住院记录、免疫记录、常用药说明、家用药方、饮食禁忌等。还可以为孩子建立一份完整的成长发育档案,这类档案内容可以包括:宝宝出生证明,各类防治疫苗注射记录,各阶段的身高、体重、身体各部位发育情况,特别是 0~10 岁孩子的语言表达能力、形象思维、记忆力、兴趣爱好等方面的变化和提高情况。

(3) 理财类 理财类包括家庭收入、支出项目账本、存款单据、借据、契约、信用卡、股票和债券等有偿证券、贵重物品发票、各种开销的购物发票、清单、账簿;亲朋好友馈赠礼金、礼品清单;家庭购买财产、人身、医疗、养老、失业、教育等方面的保险单及交费凭证、保险赔付记录、银行扣缴单据、捐款、借贷收据、刷卡签单及存提款单据等。

(4) 文稿书信类 文稿书信类家谱、家史、自传、简历、日记、读书笔记、发言稿、心得体会等;任职文件、工作成果记录;各种教育的成绩单;信件、明信片。

(5) 家电使用维护类 家电使用维护类包括家庭建房、买房、装潢的合同、施工图、施工记录、原材料合格证、竣工图、水电气管线图、验收及结算材料,各种家用电器的说明书、保修卡、维修单、电路图及维修点地址、联系电话、发票材料。

(6) 声像类 声像类包括家庭成员各个时期的照片,包括结婚、寿庆等家庭重大活动以及旅游观光、聚会娱乐等形成的照片、音像资料。

(7) 实物类 实物类包括家庭及其成员外出旅游的线路计划、登程返程车票机票、景点介绍、门票、地图、导游图、旅游线路图、宾馆介绍、游览日记、纪念品等。

(8) 综合类 综合类包括家庭成员结婚典礼或寿宴宴请人员名单、请柬,典礼或寿宴致辞、签到簿,家庭成员死亡的通知单,户口注销证明,医嘱、公证书,讣告、治丧委员会名单,参加追悼会人员名单,题词签到簿等。

3. 家庭档案的整理方法

(1) 确定“件”的概念 一般一份材料装订在一起为一“件”,如一份购房合同为一“件”,一副书画作品为一“件”。对于不方便装订的材料可采取袋装等其他形式把材料集中起来作为一“件”,如一套家电的所有材料为一“件”,一次旅游的所有材料为一“件”。

(2) 确定专人负责收集 确定专人收集家庭材料,分类保存,定期进行整理存档,向家庭成员通报家庭档案整理情况。

(3) 明确家庭档案的收集范围 凡是对家庭成员工作、学习生活有查考利



用价值的，就应列入家庭档案的收集保存范围。在确定家庭档案收集范围时，可参照家庭档案的内容构成，结合家庭的实际情况或雇主的具体要求，确定家庭档案的收集范围。

（4）遵循家庭档案自然形成的规律 家庭档案是家庭生活的伴生物，是按照家庭活动的程序有规律形成的。家政服务员技师应把握家庭档案的形成和收集规律，不失时机地做好收集保管工作。

三、管理家庭日常财务

1. 家庭理财的概念

家庭理财是指管理家庭或个人财富，进而提高财富效能的经济活动。它包含三个层面的内容：首先是设定家庭理财目标；其次是掌握现时收支及资产债务状况；最后是如何利用投资渠道来增加家庭财富。

家政服务员技师在家庭日常财务中要掌握现时收支及资产债务状况，并对此做出分析，合理规划钱财。在不降低生活品质的前提下，做到节省支出，用最合理的方式来达到一个家庭所希望达到的经济目标。

2. 家庭日常财务管理的原则和方法

1) 信息不必对外公开，仅供家庭成员了解。

2) 保持一定的易变现资产。易变现资产是指在银行里有固定资金、股票等有价证券，建立保证金账户等。最重要的不是现金本身，而是该资产要有能及时变现的途径。这笔钱可用来支付家庭修理所需的小额预算外开支，还可用来应付大笔费用。

3) 做好财产组织计划。财产组织计划包括家庭收支的明细表、支出预算规划等内容。

4) 资产负债表和收支表不要求严格对应。

四、制订健康膳食管理计划

膳食是健康的基础，要想拥有一个健康的身体，通过科学的饮食会对健康起到不可忽视的促进作用。健康膳食管理包括两部分：一是膳食计划，二是卫生指导和监督。

（一）健康膳食计划

1. 营养配餐

（1）营养配餐的概念和理论依据 营养配餐是按人们身体的需求，根据食物中各种营养物质的含量，设计一天、一周或一个月的食谱，使人体摄入的蛋白质、脂肪、碳水化合物、维生素和矿物质等几大营养素比例合理，达到平衡膳食。营养配餐包含以下理论依据：



1) 中国居民膳食营养素参考摄入量 (Dietary Reference Intakes, DRIs) 包括: 平均需要量 (Estimated Average Requirement, EAR) / 推荐摄入量 (Recommended Nutrient Intake, RNI)、适宜摄入量 (Adequate Intake, AI)、可耐受最高摄入量 (Tolerable Upper Intake Level, UL)。

2) 中国居民膳食指南和平衡膳食宝塔。中国营养学会常务理事会通过并正式公布, 后续又再修改公布的我国的膳食指南, 可以用简明通俗的语言概括成以下 10 点:

- ①食物多样, 谷类为主, 粗细搭配。
- ②多吃蔬菜、水果和薯类。
- ③常吃奶类、豆类或其制品。
- ④常吃适量鱼、禽、蛋、瘦肉。
- ⑤减少烹调油用量, 吃清淡少盐的食物。
- ⑥食不过量, 天天运动, 保持健康体重。
- ⑦三餐分配要合理, 零食要适当。
- ⑧每天足量饮水, 合理选择饮料。
- ⑨如饮酒, 应限量。
- ⑩吃新鲜卫生的食物。

(2) 食物成分表 食物成分表是营养配餐工作必不可少的工具, 要开展好营养配餐工作, 必须了解和掌握食物的营养成分。

2. 营养配餐的目的和意义

营养配餐是将中国居民膳食营养素参考摄入量具体落实到每日膳食中, 使人们按需足量摄入营养素。营养配餐有助于家庭有计划地管理膳食, 有助于家庭成员的营养健康管理, 促进身体健康。

(二) 营养食谱的编制

1. 编制原则

营养食谱的编制是以上述理论为依据, 遵循以下原则:

1) 满足每日膳食营养素及能量的供给量。根据年龄、生理特点、劳动强度, 选用食物并计算用量; 使一周内平均每日能量及营养素摄入量能达到膳食供给量标准, 满足人体的需要。

2) 各营养素之间比例要适宜。

3) 品种要多样, 谷类为主, 粗细搭配。数量要充足, 既要能满足就餐者需要又要防止过量。

4) 食物的搭配要合理。注意酸性食物与碱性食物的搭配、杂粮与精粮、荤与素等食物的平衡搭配。

5) 膳食制度要合理, 定时定量进餐。



- 6) 食品安全无害，食物新鲜卫生。
- 7) 照顾饮食习惯，做到色香味美。
- 8) 注重烹调方法，避免营养素的流失。
- 9) 考虑季节和市场供应情况，及时更换调整食谱。
- 10) 兼顾经济条件。

2. 制定方法

(1) 计算法 计算法是依据计算得到人体能量需要量，根据膳食组成计算蛋白质、脂肪和碳水化合物的供给量，参考每日维生素、矿物质供给量，查阅食物营养成分表，选定食物种类和数量的方法。

(2) 食品交换法 食品交换法是根据不同能量需要，按蛋白质、脂肪和碳水化合物的比例，计算出各类食物的交换分数，并按每份食物等值交换选择，再将这些食物分配到一日三餐中，即得到营养食谱。

(三) 特定人群膳食

1. 0~6个月婴儿喂养要点

纯母乳喂养，产后尽早开奶，初乳营养最好；尽早抱婴儿到户外活动或适当补充维生素D，给新生儿和1~6个月龄婴儿及时补充适量维生素K，不能用纯母乳喂养时，宜首选婴儿配方食品喂养，定期监测生长发育状况。

2. 6~12个月婴儿喂养要点

奶类优先，继续母乳喂养，及时合理添加辅食，尝试多种多样的食物，膳食少糖、无盐、不加调味品；逐渐让婴儿自己进食，形成良好的进食习惯，定期监测生长发育状况，注意饮食卫生。

3. 幼儿膳食要点

母乳、其他乳制品皆可，注意保持食物多样性，选择营养丰富、易消化的食物，单独加工制作，形成良好进餐环境，多做户外游戏与活动，每天足量饮水1250~2000毫升，定期监测幼儿生长发育状况，确保饮食卫生。

4. 学龄前儿童膳食要点

食物多样，谷类为主；多吃新鲜蔬菜和水果，经常吃适量的鱼、禽、蛋、瘦肉，每天饮奶，常吃大豆及其制品；膳食清淡少盐，正确选择零食，少喝含糖高的饮料；适量体力活动，保证正常体重增长；不挑食不偏食，培养良好饮食习惯，吃清洁卫生、未变质的食物。

5. 儿童青少年膳食要点（在一般人群基础上）

三餐定时定量，保证好早餐，吃富含维生素C的食物，每天进行充足的户外活动，不抽烟，不饮酒。

6. 怀孕期妇女膳食要点

- (1) 孕前期妇女膳食要点 多摄入富含叶酸的食物或补充叶酸，常吃含铁



丰富的食物，保证摄入加碘食盐，适当增加海产品的摄入，戒烟，禁酒。

(2) 孕早期妇女膳食要点 膳食清淡适口，少食多餐，保证摄入足量碳水化合物的食物，多摄入富含叶酸的食物并补充叶酸，戒烟，禁酒。

(3) 孕中末期妇女膳食要点 适当增加鱼、禽、蛋、瘦肉、海产品的摄入量，适当增加奶类的摄入；常吃含铁丰富的食物，适量活动身体，维持体重的适宜增长，禁烟戒酒，少吃刺激性食物。

7. 哺乳期妇女膳食要点

增加鱼、禽、蛋、瘦肉、海产品的摄入量，适当增饮奶类，多喝汤水。产褥期食物应多样，但不要过量，忌烟酒，避免喝浓茶和咖啡。多进行科学活动和锻炼，保持健康体重。

8. 老年人膳食要点

食物要粗细搭配，要松软、易于消化吸收，要合理安排饮食，注意提高生活质量，注意预防营养不良和贫血，多做户外活动，维持健康体重。

(四) 卫生指导和监督

家政服务员技师需要依据各个家庭的实际情况，设定厨房环境卫生指标，保障饮食卫生安全；对家庭膳食进行卫生指导和监督，按照卫生指标定期检查。

1. 厨房日常卫生

1) 厨房每日清扫不能少于四次，要保持干净整洁，没有食品原料加工后的废弃物和下脚料的堆积。

2) 地面整洁防滑，无油污积淀，室内无积水、无异味。

3) 墙面无灰尘蛛网边角、下水滴漏处无卫生死角。

4) 炊具、厨具、餐具每日使用后要进行洗涤消毒，保持清洁、明亮、无油渍。

5) 砧板、刀具定时煮沸消毒。

6) 各种盖布、盖帘、抹布要专布专用，每餐用后要洗涤消毒。

7) 整个厨房的各种机械设备与冰箱、橱柜定时或每天或每餐用后擦拭。

8) 蔬菜、水果要清洗干净，最大限度地洗掉农药残留。

2. 冷菜、面点卫生

冷菜、面点不能与其他食料特别是生料加工混在一起。冷菜、面点应以“五专”为基本原则：专墩、专人、专用消毒、专用冷藏设施。冷菜、面点卫生包括：

1) 室内外紫外线消毒，刀具定时煮沸消毒。

2) 熟食架、冰箱每天清洗一次，每周用热碱水洗涤消毒一次，冰箱把手用消毒过的小方巾捆好，每天更换一次。



- 3) 食品储存柜每天擦拭一次，每周用清洁剂消毒一次。
 - 4) 各种食品、半成品分开，生、熟分开，荤、素分开，专柜存放，用保鲜膜封严。
 - 5) 进行冷菜、面点制作前要洗手消毒。
 - 6) 要穿厨房用工服，直接与食品接触时要戴一次性手套。
3. 厨房虫害防治
- 1) 厨房对外开放的门窗结构严密，缝隙不超过1毫米。
 - 2) 管道入口和排污水沟出入口安装金属网，网口洞隙小于1毫米，防止蚊蝇进入。
 - 3) 厨房有防蝇、防鼠、防蟑螂与其他害虫的措施，定期进行除虫害防治活动。
 - 4) 基本达到无苍蝇、老鼠、蟑螂等虫害发生。

五、分类制订家政服务岗位职责

家政服务操作规范包括家政服务的岗位职责和家政服务的工作流程两个方面的内容。家政服务的岗位分类有助于家政服务岗位职责的制订，明确的家政服务岗位职责是家政服务工作流程制订的基础。

1. 家政服务岗位的分类

家政服务岗位的分类是按照家庭事务的内容进行划分的，家政服务员技师要按照不同家庭的实际情况、雇主的要求进行分类并聘用家政服务员。小家庭一般有一个家政服务员就能满足需求，此时的家政服务员包含保洁员、厨师等岗位的工作；大家庭需要不同类的多个家政服务员明确职责、分工合作，共同完成家庭工作。

(1) 家政服务员技师 家政服务员技师需要掌握初、中、高级家政服务员技能，掌握料理家宴、管理家务、美化家居、家教辅助、培训管理工作等技能，相当于家庭管家的职务。

(2) 家政服务员 家政服务员包括初、中、高级家政服务，具体工作包括家庭事务、简单的老人护理、产妇婴幼儿护理、婴幼儿辅助教育等。

(3) 保洁员 保洁员的工作主要是家庭保洁，具体工作包括居室清洁、厨房清洁、庭院清扫等。

(4) 厨师 家庭中厨师的主要工作是制作家庭餐，工作内容还包括茶点制作、酒水调制、月子餐及婴儿辅食等的制作。

(5) 护理员 护理员包括老人护理员、产妇护理员，都必须具备专业知识技能，专职家庭中老人、产妇的照顾护理。

(6) 保育员 保育员包括育婴员、保姆、家教，主要负责家庭中儿童的日



常生活照料、日常生活保健与护理、教育,还包括新生儿的照料工作。

(7) 司机 司机的主要工作是负责家庭成员的接送。

(8) 维修人员 维修人员的主要工作是家庭日常用品的维修保养,一般是采用聘用钟点工的形式。

2. 家政服务岗位职责的概念

岗位是指由一个人来完成的一项或多项相关职责组成的集合。职责是指由某人在某一方面承担的一项或多项任务组成的相关任务集合。岗位职责就是岗位所要求的、需要完成的工作内容以及应承担的责任范围。家政服务岗位职责就是家政服务员在家庭事务中需要完成的工作与承担的职责。

3. 家政服务岗位职责制订的作用

1) 家政服务岗位职责的制订有助于家政服务员本人反省和审查自己的工作内容和完成效果,以帮助家政服务员自觉地寻找工作中存在的问题并圆满地完成工作任务。

2) 家政服务员技师能够充分了解每一个工作岗位上的人员目前所做的工作,充分了解家政服务的各个环节和流程,可以发现家政服务员之间的职责交叉和职责空缺等情况,对岗位进行及时调整,从而有助于提高家政服务员之间的互相协作和工作效率,有助于家庭中聘请的家政服务员的管理。

4. 家政服务岗位职责制订原则

家政服务岗位职责制订的对象不同,采用的方法可能会有所不同,但在岗位职责制订的过程中,需要遵循一些基本原则。

(1) 关注岗位原则 岗位职责的制订分析应针对具体岗位,而不是任职者。在岗位职责制订时不要太多地受任职者的能力、个人特征、工作成果等的影响,而是应该客观地对岗位进行分析。

(2) 以当前工作为依据原则 家政服务岗位职责制订的任务是为了获得岗位情况,因此应当以目前的工作现状为基础进行分析,而不是把自己或别人对这一岗位的工作设想加到制订中去。

(3) 以工作结果为判断依据原则 家政服务员在工作结束后,要审视是否已完成既定的工作职责,岗位职责的制订也要符合这种工作效果。

5. 家政服务的岗位职责制订方法

家政服务岗位职责的制订有多种方法,这里介绍的主要是针对收集与岗位有关的信息的方法。

(1) 观察法 观察法就是由家政服务员技师直接观察需要制订职责的工作,记录该岗位的工作内容、形式、方法和流程,并在此基础上制订岗位职责的方法。

(2) 工作日志记录法 工作日志记录法就是按照时间为序,记录工作过程,



然后归纳、提炼、获得所需信息的一种方法。

六、制定家政服务工作流程

1. 家政服务工作流程的概述

（1）家政服务工作流程的概念 家政服务工作流程是指工作事项的活动流向顺序。工作流程包括实际工作过程中的工作环节、步骤和程序。工作流程中各项工作之间的逻辑关系，是一种动态关系。

（2）制订家政服务工作流程的目的 对于家政服务员来说，家政服务工作流程的制订可以明确其操作规范，对工作做到一目了然，全面完整，有利于提高工作效率、提升工作效果。对于家政服务员技师来说，家政服务工作流程的制订可以发现家政服务过程中的疏失之处，便于调整更正，可以明确工作的过程，增加工作流程的透明度，提升管理水平。

2. 家政服务工作流程的制订方法

（1）工作流程的制订原则

- 1) 从工作的目标出发。从目标反推过程，避免遗漏重要事项。
- 2) 专人完成专项的工作。以此为原则，可以减少交接和重复工作，避免交接不完全引起的扯皮现象，提高工作效率。
- 3) 注重流程审核。对工作效果的评价、反馈以及必要的纠正是工作流程的一部分，可以提升工作的质量效率。

（2）工作流程的制定方法

- 1) 要明确制定的目标和任务，明确流程所应遵循的内在变化规律。
- 2) 要分析现有材料、设备、资金、人员、工艺和环境因素。
- 3) 列出流程涉及的主要事项，并进行初步的排列。
- 4) 分析各事项（步骤）之间的先后顺序，合理地安排流程的时序和环节。
- 5) 选择一种合适的表达方式。对于有严格时间要求的时序，要标注时间。

工作流程的制订要考虑五个方面的内容：

（1）目的分析 这一步是消除工作中不必要的环节，避免遗漏，其中应分析以下几个方面：实际做了什么，为什么要做，该环节是否真的必要，应该做什么。

（2）地点分析 尽可能合并相关的工作活动，其中应分析以下几个方面：在什么地方做这项活动，为何在该处做，可否在别处做，应当在何处做。

（3）顺序分析 尽可能使工作活动的顺序更为合理有效，其中应分析以下几个方面：何时做，为何在此时做，可否在其他时间做，应当何时做。



(4) 人员分析 目的是分析人员与工作间匹配的合理性,其中应分析以下几个方面:谁做,几个人合适,为何由此人做,可否用其他人做。

(5) 方法分析 目的在于简化操作,需要分析的问题有几个方面:如何做,为何这样做,可否用其他方法做,应当用什么方法来做。

通过考虑上述五个方面的内容,可以消除工作过程中多余的工作环节、合并同类活动、避免遗漏,使工作流程更为经济、合理和快捷,从而提高家政服务员的工作效率。



技能训练

技能训练1 建立家庭事务信息化管理系统

一、操作准备

1. 知识准备

掌握文字处理、数据表格及图像软件的应用方法,掌握计算机操作使用方法等;了解家庭事务信息化管理的基本知识。

2. 资料准备

收集建立信息化系统的相关资料,以供参考;整理准备用于信息收集的相关表格、用具等。

二、操作步骤

步骤1 收集整理信息

1. 收集信息

一切有关家庭事务的相关信息收集,包括各种记录、清单、人员安排等。对不同的信息收集要安排不同的人收集,如负责园艺的家庭服务员要记录洒水时间、施肥时间和种类等;负责饮食的家政服务员要记录家庭成员的用餐量、习惯、禁忌、食谱等。

2. 录入信息

通过联网计算机,填写家庭事务信息。数据录入工作分散到个人,如烹饪人员需录入每日饮食信息、专职司机需录入用油账单信息等,可提高信息录入的工作效率,减少失误,同时保证数据的及时更新。

3. 整合信息

家政服务员技师需要将各种信息汇总,建立家庭事务信息库。

步骤2 设计信息渠道

在信息化管理中,要明确规定每个家政服务员之间纵向的通道,同时也要明确规定同级之间横向的信息通道。如负责烹饪的家庭服务员录入的信息要上交家政服务员技师,负责烹饪的家政服务员要同负责保洁的家政服务员建立同级的信息交流,以确定厨房清洁时间和要求等。



建立必要的制度，明确职责和义务，合理分工，避免重复采集和收集信息。

步骤3 构建管理系统

家庭事务信息化技术管理是包括清洁管理、饮食管理、园艺管理、出行管理、财务管理、人员管理、教育管理、娱乐管理、安保管理等功能的综合信息系统。家政服务员技师应根据雇主家的具体实际情况，结合雇主要求建立合理的、与雇主具体相适应的家庭事务综合信息系统。

步骤4 建立反馈机制

家政服务员技师要及时进行信息反馈，如发现偏差，就要进行有效的控制和调节。家政服务员技师必须把信息管理中的追踪检查、监督和反馈放在重要地位，严格规定监督反馈制度，定期对各种数据、信息做深入的分析。

家政服务员技师必须定期与雇主沟通，反馈信息，按雇主要求及时调整完善。

三、注意事项

1. 收集原始数据要真实
2. 设计信息渠道要合理
3. 反馈信息要注意灵敏

技能训练2 制作电子相册

一、操作准备

1. 准备好相应的软件
2. 按照雇主要求整理相关照片、收集照片相关资料文档，包括
 - 1) 照片中的人物及人物关系。
 - 2) 照片中故事发生的背景、时间、地点、原因。
 - 3) 纸质版照片需要扫描到计算机中再使用。

二、操作步骤

以下以 WPS2013 个人版为例，进行说明。

步骤1 制作演示文稿

1. 输入和编辑文本

- 1) 输入文本。输入文本只需要在幻灯片的编辑区进行即可。
- 2) 编辑文本。把光标放在选择文本的开始处，按下左键，拖动光标到所选文本的结尾处，然后释放鼠标按键。文字反白显示，表示文本已被选中，之后就可以利用菜单命令或用鼠标右键来对文字进行复制、删除和移动操作；在菜单栏中选择“开始”按钮，对文本进行字体、色彩、底纹等编辑。

2. 插入图片与声音

- 1) 在菜单栏中选择“插入”→“图片”命令，选择适合的图片即可



插入。

2) 在菜单栏中选择“插入”→“声音”或“背景音乐”命令，在文件夹中选择自己需要的声音即可插入。

3) 也可以在“插入”选项中选择其他命令，进行操作，如插入图表。

3. 设计幻灯片

在菜单栏中选择“设计”选项卡，出现如图 3-1 所示的设计工具栏。



图 3-1 幻灯片设计工具栏界面

1) 选择图片，可以设计幻灯片的模板；单击紧邻图片右侧的“>>”按钮，在主界面右键弹出设计模板的任务窗格，出现更多的模板可供选择。

2) 在菜单栏中选择“设计”→，在主界面右侧会出现各种版式，包括文字、声音、图片的混合版式，根据需要选择适合的版式。

3) 在菜单栏中选择“设计”→，可以设计幻灯片的背景图。如果设计了幻灯片模板就不必再设计背景了。

4. 设置动画效果

在演示文稿中，对于幻灯片上的文本、形状、声音、图像或者其他对象，都可以添加动画效果。

1) 在菜单栏中选择“动画”选项卡，在主界面右侧出现动画方案的窗口，选择适合的动画方案，应用于所选幻灯片或所有幻灯片。

2) 在菜单栏中选择“动画”选项卡，如图 3-2 出现了动画工具栏，可选择适合的切换效果，也可单击图中右侧切换效果，主界面右侧出现幻灯片切换任务窗格，选择合适的切换效果。



图 3-2 幻灯片动画效果设计工具栏界面



5. 设置幻灯片放映效果

在菜单栏中选择“幻灯片放映”→，弹出如图 3-3 所示对话框，在放映类型中选择“在展台浏览”，幻灯片会自动放映。

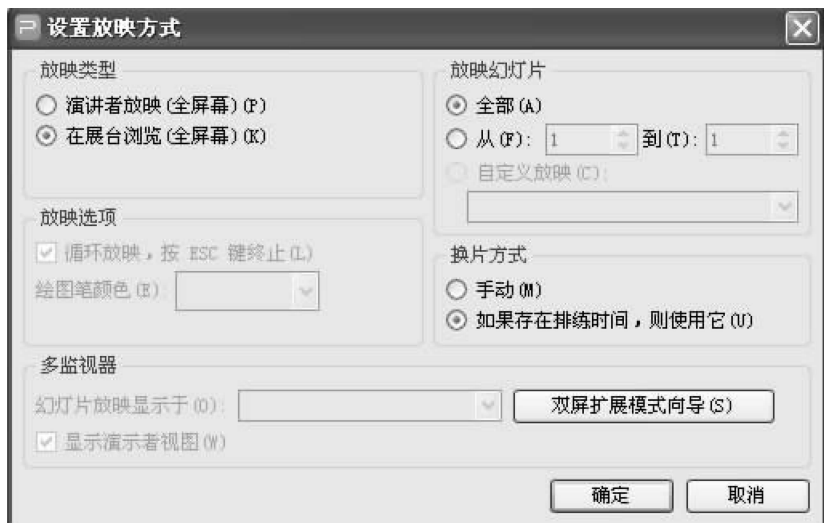


图 3-3 设置放映方式对话框

步骤 2 播放电子相册

在雇主要求的时间和地点，将幻灯片拷贝到连接有投影仪的计算机中，在适当的时间播放制作完成的电子相册。

1) 首先点开演示文稿文件，出现主界面窗口。

2) 在菜单栏中选择“幻灯片放映”→，设置好的幻灯片会自动循环播放。

3) 要结束放映时，单击键盘上的  按钮即可退出放映。

技能训练 3 制作采买清单表

一、操作准备

- 1) 准备好相应的软件，如 WPS 表格。
- 2) 日常采买要做好记账，注意收集相关资料文档如记账表格等，以供参考。

二、操作步骤

以下用 WPS2013 表格为范本。



步骤1 制作表格

在计算机桌面上用鼠标双击 WPS 表格，会出现 Docer-在线模板，在主界面左侧有模板分类的任务窗格，如图 3-4 所示，可根据需求选择需要的模板下载使用。

1. 输入文本

单击要录入文字的单元格 ，然后直接输入文字即可。

如输入的是金额，先选中需要设置的列，在菜单栏中选择“开始”→，再选择单元格格式，在弹出的单元格格式窗口中调整即可，如图 3-5 所示；同理可设置其他内容。

2. 调整行高和行宽

首先选定需要调整的行或列，在菜单栏中选择“开始”→，选择行高后出现如图 3-6 所示的行高对话框，设定所需要的行高即可。同理选择列宽，在弹出的列宽对话框内设定所需的宽度。如果选择了最适合的行高或列宽，那么表格会自动调整行高或列宽到刚好容纳单元格的内容。



图 3-4 WPS 表格
模板分类任务窗格

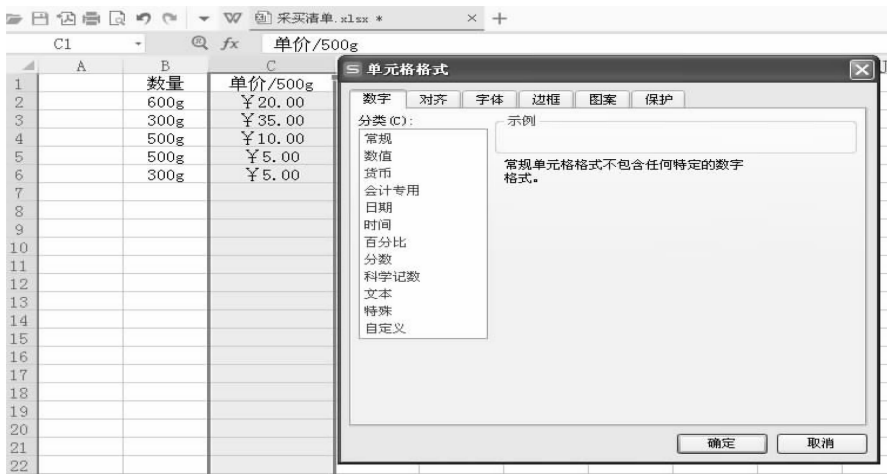


图 3-5 单元格格式对话框



3. 表格的合并与拆分

如图 3-7 所示，选中需要合并的单元格，在菜单栏中选择“开始”→，单元格自动合并、字体自动居中。

选中需要拆分的单元格，在菜单栏中选择“开始”→，选择清楚格式，单元格便自动拆分还原。



图 3-6 行高对话框

4. 设置表格边框

选中需要设置边框的表格，在菜单栏中选择“表格样式”选项卡，在出现的表格样式工具栏中选择自己需要的进行设置，如图 3-8 所示。



	A	B	C	D	E
1	采购清单				
2	种类	数量	单价/500g	金额	备注
3	鲈鱼	600g	¥20.00	¥24.00	

图 3-7 选中需要合并的单元格界面



	A	B	C	D	E	F
1	采购清单					
2	种类	数量	单价/每500g	金额	备注	
3	鲈鱼	600g	¥20.00	¥24.00		
4	牛肉	300g	¥35.00	¥21.00		
5	玉米	500g	¥10.00	¥10.00		
6	豆腐	500g	¥5.00	¥5.00		
7	西红柿	300g	¥5.00	¥3.00		
8						
9						
10						
11						
12						

图 3-8 设置表格样式后的采购清单

另一种方式，选中需要设置边框的表格，在菜单栏中选择“开始”→，设置表格框线，一般设置所有框线如图 3-9 所示。



	A	B	C	D	E
1	采购清单				
2	种类	数量	单价/500g	金额	备注
3	鲈鱼	600g	¥20.00	¥24.00	
4	牛肉	300g	¥35.00	¥21.00	
5	玉米	500g	¥10.00	¥10.00	
6	豆腐	500g	¥5.00	¥5.00	
7	西红柿	500g	¥5.00	¥3.00	
8					
9					
10					

图 3-9 设置框线后的表格

5. 数据调整分析

选定需要调整的区域，在菜单栏中选择“数据”→，选择降序，在弹出的排序对话框中单击“排序”按钮，如图 3-10 所示，数字从大到小排列并扩展选定区域。

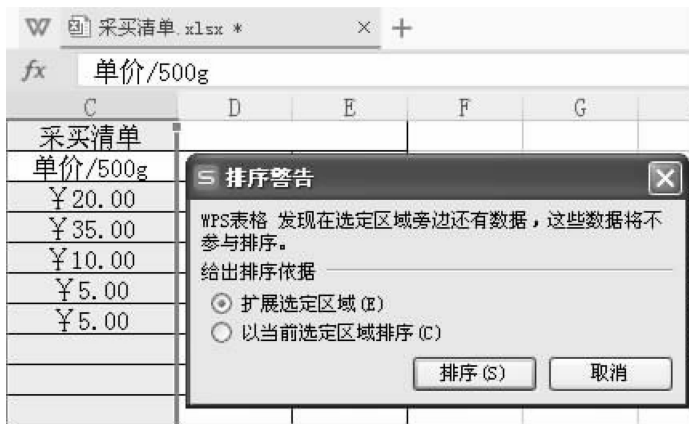
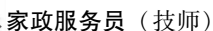


图 3-10 降序排序警告对话框

在菜单栏中选择“数据”选项卡，当光标选定某一区域时，如选择 D 列中需要求和的数据，在主界面状态栏左下角会出现 D 列数据的求和值，如图 3-11 所示，可直接用于表格中的总和计算。



Σ
自动求和

，求和的结果会显示在选定区域最下方，如图 3-12 所示。

[illegible]

图 3-11 数据栏自动求和界面

	A	B	C	D	E
1			采购清单		
2	种类	数量	单价/500g	金额	备注
3	鲈鱼	600g	¥20.00	¥24.00	
4	牛肉	300g	¥35.00	¥21.00	
5	玉米	500g	¥10.00	¥10.00	
6	豆腐	500g	¥5.00	¥5.00	
7	西红柿	500g	¥5.00	¥3.00	
8				¥63.00	
9					

图 3-12 数据求和界面



步骤2 打印汇报

1) 在菜单栏中选择“页面布局”→, 设置打印区域, 软件会自动按照A4纸张设计。

2) 在菜单栏中选择“页面布局”→, 弹出如图3-13所示的页面设置窗口, 可以按照需要设置横向或纵向打印。当表格设计过小时可以缩小比例以达到打印机比例, 还可以设计纸张大小等, 如图3-13所示。



图 3-13 页面设置对话框

3) 单击, 选择“打印预览”选项卡, 查看表格是否完成且没有错误, 之后单击左上角的“打印”图标直接打印。

4) 打印好后交由雇主查看, 后按照雇主要求给雇主电子版采买清单。

技能训练4 管理安保系统

一、操作准备

1. 知识准备

了解各种安保系统知识; 了解安保设施的使用方法。

2. 人员安排

家政服务员技师需要安排好各项工作的相关负责人员, 如果是小家庭, 则可能需要家政服务员技师独自完成工作。



二、操作步骤

步骤1 安保系统对接

1. 检查家庭安保设施状态

不同家庭的安保设施会有区别，家政服务员技师要安排好相应人员，根据实际情况进行检查，并定期接受汇报。

1) 烟雾传感器或温度传感器，检查工作状态是否正常，吸顶是否有松动，排除安全隐患。

2) 无线红外线报警器、防盗报警器、遥控红外线示警器等。仔细按照说明书进行检查，如果不明白可以定期联络安装服务人员上门检查维修。

3) 监控系统。家中如有安装监控摄像的地方要仔细检查，有无视线盲区、反光灯开关问题、摄像设备和计算机等工作是否正常。

2. 社区安保对接

家政服务员技师要安排好相应人员负责社区安保的对接工作，并定期接受汇报。

1) 社区自动接警中心。如果社区有自动接警中心，检查入网状态，如有突发情况，社区保安和公安民警可及时赶到处理。

2) 门禁对接。定期与小区出入门禁沟通，定期了解小区的安保状态与安保措施。

3) 小区物业对接。与小区的物业建立好联系与沟通，定期了解小区的安保状况与安保措施。

3. 外部人员对接

家政服务员技师要安排好相应人员负责外部人员的对接工作，并定期接受汇报。

1) 陌生客人。陌生人进家前需要确定好信息、来意，征询雇主的同意。

2) 维修人员、工作人员。例如安保系统检修人员、钟点工类的家政服务员。要到可靠的公司聘用相应人员，进行信息登记核实，保障家庭成员人身安全。

步骤2 整理数据及更新

1. 访客记录

家政服务员技师要安排好相应人员定期整理访客记录，及时到小区保卫门禁处更新信息。

2. 维修安检数据

家政服务员技师要安排相应人员定期整理维修安检数据，确定下次安检时间，根据维修频率及使用寿命等信息确定是否更新设备。



3. 监控数据

家政服务员技师要安排好相应人员定期查看监控数据,发现可能存在的安全隐患要及时处理;定期将数据整理拷贝出来储存,防止数据堆积造成系统功能减弱。

步骤3 汇报总结

家政服务员技师要将各种信息汇总,以简洁、清晰的方式向雇主汇报,也可用电子版的方式发给雇主查阅,必须让雇主了解家中的各种情况。家政服务员技师还需要召集家中的家政服务员定期进行总结,让每个家政服务员了解家庭安保措施,促使相关人员能完善自己的工作,共同做好安保工作。

步骤4 修整完善

家政服务员技师要定期与雇主交流、征询雇主意见,最后做出调整和完善,使雇主家中更安全,同时也排除隐患预防危险。

三、注意事项

- 1) 各种版本的软件使用方法略有不同,需要灵活运用,切忌生搬硬套。
- 2) 安保系统有的比较复杂,需要专业人员操作,切忌盲目操作。

技能训练5 分类保管家庭档案

一、操作准备

- 1) 确定专人负责收集家庭档案,确定专人负责整理保管资料。
- 2) 收集家庭档案,其内容包括对家庭成员手中档案材料的收集、对家庭成长发展历史材料的收集、对家庭整体形成材料的收集。

二、操作步骤

步骤1 整理材料

家庭档案的整理,是将处于零散的和需要条理化的家庭档案材料进行基本的分类整理。家政服务员技师需要按照分类的方法,对家庭资料进行分类整理。

步骤2 编写目录

家政服务员技师要把分类好的资料按不同类别进行目录编写,包括编号、编目。

编号,即按照时间先后把一件档案资料进行编号,编号从1开始,如果内容过多可先分时间段编号,如2010—2012年的资料为A档案,2013—2014年的资料为B档案,再分别将A、B档案中的资料从“1”开始进行编号。

编目,即将家庭材料编写目录,方便查找。要对资料进行逐级编目,分为类别、文件号、页数、时间、内容(活动主题、人物、事件等)、编写人、保管人。

步骤3 分类保管

1. 家庭档案的分类方法

整理编号后的资料,要根据雇主存放物品的习惯和雇主的要求,分类进



行保管；如装盒、装袋，需要在盒子上、袋子上标注好类别、时间；装柜要标注好分类柜号、层数。

1) 纸质档案材料要按件号顺序装盒，将类别、起止件号、年度等标注到盒子脊背上。

2) 音像、照片档案，一般提倡用相集（专用相片夹）和专门大小的盒装影碟，电子版按照每一次的活动主题分类保存，也可按人分类建文件夹保存。

3) 需要展示的资料，如获奖证书、奖杯等，需要装裱好，按照雇主指定的地点展示，定期做好维护和清洁。

2. 家庭档案的保管方法

家庭档案的保管，还要包括防火、防盗、防高温、防尘、防污染所采取的保护措施，以避免档案的流失。

(1) 注意特定的保存方法 如磁性材料（录音带、录像带、磁带等），不可放在潮湿处、高温处，避免靠近带有磁场的物体和阳光的直射，定期走带防止复印效应和黏在一起。

(2) 定期检查各种材料 如发现受损、受潮、虫蛀等要及时进行处理，可使用药剂或挪动位置等。

(3) 定期清理 对材料、货架等进行定期灰尘处理，注意档案盒（册）之间的距离，不宜太紧太松。

(4) 保管期限 根据雇主的要求设定保管期限，对超过期限的资料进行处理，避免资源空间的浪费。

步骤4 软件应用

家政服务员技师可以下载家庭档案管理的相关软件，录入家庭档案信息，进行管理和应用，将家庭档案的管理纳入家庭事务的信息化技术管理中，能够有效地协助家政服务员技师管理家庭档案，使档案管理更方便快捷，同时也方便雇主的查阅。

步骤5 档案使用

家庭档案的保存是为了更有效地利用；家庭档案的使用包括查证资料、娱乐观赏、编写材料、后代教育等。

1) 家庭档案一般只能供家庭成员使用，如需外借，也必须经雇主同意。

2) 注意家庭档案的私密性，家政服务员技师未经允许不得使用或外传。

3) 外借时可使用复制件或拷贝件，避免原件的流失。

4) 使用后的档案要及时收回放回原位，以利于保管和下一次的使用。

三、注意事项

1) 家政服务员技师应与雇主间建立良好的沟通，按照雇主的要求和意愿存放档案资料，以方便雇主使用和查找，切忌自作主张。



2) 对贵重物品,如礼物、古玩字画等,如果雇主要求整理,要小心保管、避免碰摔。

3) 注意雇主隐私的保护,不得泄露雇主任何资料。

4) 家庭档案建立完成后,应向雇主报告具体情况。

技能训练 6 编制家庭财务报表

一、操作准备

1. 日常财务信息的收集

家政服务员技师要安排做好记账、资产评估等工作。

2. 整理收集家庭财务信息,用软件做好信息的记录

二、操作步骤

步骤 1 编制家庭资产负债表

编制家庭资产负债表有助于家政服务员技师合理管理家庭的开支,在需要的时候可以给雇主合理的建议,如雇主注意隐私不同意完成此项,也可以省去此步骤;当家政服务员技师不了解情况时,可打印列表让雇主自己填写家庭资产负债表(表 3-1)。

表 3-1 家庭资产负债表

家庭资产	金额	家庭负债	金额
现金和活期存款		信用卡透支	
定期存款		应付租金	
股票、债券、基金		应付保费	
保单		应付电话费	
房产		房屋贷款	
汽车及家电		汽车贷款	
黄金及集藏		其他贷款	
其他		其他	
资产合计		负债合计	
家庭净资产			

(1) 家庭资产 家庭资产包括金融资产/生息资产(现金、存款、股票、保单等),个人使用资产/自用资产(住房、家具、汽车等),奢侈资产(珠宝、别墅、收藏品等)三大类。

(2) 家庭负债 家庭负债一般分为两类:一是按期限分类,包括流动负债(信用卡透支、应付租金等)、长期负债(住房贷款、消费贷款等);二是按用途分类,包括自用资产负债、投资负债、消费负债等。

(3) 家庭净资产 家庭净资产是指家庭资产与家庭负债之差。



步骤2 编制家庭收支表

编制家庭收支表（表3-2）有助于管理家庭钱财，明确资金的流动情况，做到开源节流。

表 3-2 家庭收支表（现金流量表）

日期			
收入项目	金额	支出项目	金额
工薪收入		衣食住行支出	
利息		教育支出	
股息		娱乐支出	
红利收入		医疗支出	
财产租赁收入		社交支出	
财产转让收入		债务利息偿付支付	
其他收入		投资型支出	
		其他支出	
		合计	
合计			
盈余/赤字			

1. 收入

收入应有以下几类：

1) 工薪收入，包括工资、薪金、奖金、年终加薪、劳动分红、津贴、补贴等人力资本创造的收入。

2) 投资收益/理财收入，包括利息、股利、资本利得、房租等以金钱或已有资产衍生出的收入。

3) 其他收入。

2. 支出

支出应用以下几类：

1) 消费支出，包括衣食住行、教育、娱乐、医疗。

2) 理财支出，包括债务利息偿付支出、投资手续费、保障型保险支出。

3) 资产负债调整支出，包括偿还债务、投资现金流出、投资型保险支出。

4) 其他支出。

3. 盈余/赤字

盈余/赤字，是指收入支出之差，当收入大于支出时为盈余，收入小于支出时为赤字。如果家庭收支出现了赤字，家政服务员技师要及时告知雇主，并采取合理措施。

4. 收支表编制注意事项



1) 对支出分类。支出一般可分为两类：一是可自行决定的支出，支出上有较大弹性，包括美容、健身、度假旅游、高档家具、高档消费品；二是不能自行决定的支出，包括债务偿还、基本的衣食住行支出。

2) 大额支出做特殊处理。例如，住房和汽车购买可不计入当期家庭收支表。

3) 贷款本息偿付处理。将房贷、车贷每月还款划分为本金和利息，本金计入资产负债表，作为负债的冲减项目；利息计入损益表中的“债务利息偿付支出”项目。

4) 区别保险费用支出。保险费用支出一般分为两类：一是无储蓄性质的保险，保费支出直接列入保险支出项目（财产险、健康险）；二是储蓄性质的保险，如医疗保险、养老保险等不计入保险支出，计入家庭资产负债表的保单中。

步骤3 编制家庭预算表

编制家庭预算表，需按照雇主所需编制每月、每季度、每年的预算表，交由雇主审核调整，更有利于家庭日常财务的管理。

1. 设定财务目标

1) 长期目标。例如给雇主子女准备足够的教育费用、有充分的医疗保障等。家政服务员技师可根据雇主的具体要求设定长期目标。

2) 短期目标。增加储蓄，减少开支，分解和实现长期目标等。

2. 收入、支出的初步测算

1) 紧急备用金的初步测算。紧急备用金的初步运算应包含以下几种情况：用于应付收入突然中断或支出突然暴增，失业；因意外伤害或身心疾病导致无法工作，满足3~6个月固定支出；意外伤害或突发性的身心疾病。

2) 收入的初步测算，对家庭收入未来增长状况的预测。应根据雇主家庭的实际情况进行收入测算。

3. 支出的初步测算

1) 基本支出。在基本、平均和满意的水准下维持日常生活需求的支出。

2) 不可控支出。按照过去的承诺或规定必须进行的支出，贷款的每月摊还、保费的每年缴纳、房租和管理费、所得税。

3) 根据初步测算结果与原定目标（财务目标）的差异，进行预算调整，遵守以下原则：先总后细、先大后小、重点改善、年月结合、增加收入。

步骤4 管理应用软件

家政服务员技师可以下载家庭理财的相关软件，录入数据，进行管理和应用，将家庭日常财务的管理纳入家庭事务的信息化技术管理中，能够有效地协助家政服务员技师管理家庭日常财务。运用一般的家庭理财软件，能得出数据报表、进行财务分析（财务预算、财务诊断、财务规划、财务目标），能够帮助



家政服务员技师更科学合理地管理家庭日常财务。

步骤5 总结汇报工作

家政服务员技师在进行家庭财务分析后，应得出具体结论，从中找出家庭财务管理上的不足和漏洞，调整管理方法、找出解决办法、避免问题的发生。家政服务员技师需定期将结论向雇主报告，为雇主提出自己的意见和建议。

三、注意事项

- 1) 家庭日常财务信息的收集要准备。
- 2) 数据的录入要仔细、真实。
- 3) 有些理财软件需要收费，可以根据雇主要求和实际情况选择理财软件。
- 4) 家政服务员技师要将软件的分析结果和实际情况相核实，有差异要以实际情况为准。

技能训练7 制订健康膳食管理计划

一、操作准备

1. 工作准备

了解健康膳食、营养配餐知识，掌握家庭成员的基本健康状况，准备好制订健康膳食计划的各类物资。

2. 建立健康膳食管理小组

召集家庭工作中的相关人员组成健康膳食管理小组，包括采买人员、健康照料人员、烹饪人员、清洁人员等。

二、操作步骤

步骤1 召开讨论会议

家政服务员技师应定期召开健康膳食管理小组会议，根据家庭成员的实际情况，确定健康的膳食管理计划。

家政服务员技师需要在会议中确定家庭工作中相关人员的工作职责，包括营养配餐员、烹饪人员、清洁人员、膳食健康跟踪测评人员等。

步骤2 制订健康膳食

根据家庭实际情况、烹饪条件、季节变化以及膳食管理小组会议结果，由营养配餐员依据营养学知识、运用各种营养配餐软件，制订家庭每日食谱、每周食谱、每月食谱，完成膳食制订工作。

家政服务员技师应掌握营养配餐软件的使用方法，监督营养配餐员制订食谱，定期对营养配餐员的食谱进行检查，有不符合标准的或错误的地方要及时调整更改。

家政服务员技师可在网页中搜索并下载相关家庭营养配餐软件，运用软件进行营养食谱的编制。软件会根据制订者食物的选择、成员的健康状况以及平衡膳食宝塔所推荐的各类食物用量比例，自动配出三餐平衡膳食食谱；要求早



餐、午餐、晚餐的“三餐能量比”“三大营养素供能比”等指标，均符合中国营养学会颁布的营养标准。

步骤3 卫生指导监督

在食物的烹饪前、烹调中以及烹调后，家政服务员技师都要进行卫生的指导监督，确保膳食的安全健康。具体可由家庭实际情况决定，如某个家庭有正常三餐加上午、下午两次茶点，则家政服务员技师需要在厨房每次准备工作时，检查厨房卫生、食品清洁；厨房工作时也要不定期抽查烹制过程中的卫生情况；厨房工作结束后要检查厨房的清洁情况。

步骤4 观察跟踪测评

家政服务员技术要统筹管理观察跟踪测评工作，如果是小家庭，这类工作可以由家政服务员技师本人完成；如果是大家庭，则需要家政服务员技师安排好各个工作岗位的负责人。

膳食与健康跟踪测评员可以由厨师担任，观察记录雇主每次用餐后的剩余情况，调整膳食的种类和烹调菜色，定期询问雇主对膳食的满意度并调整食谱。

膳食与健康跟踪测评员应在家庭成员的定期身体检查后，获得家庭成员的健康资料，同营养配餐员及时沟通，调整膳食食谱，同时要将各种信息上报家政服务员技师。

膳食与健康跟踪测评员应多注意发育中的儿童、老人以及生病成员；如果雇主家有生病的成员就要单独制作食谱，以清淡调补为主。

步骤5 总结修改完善

经过长期的观察、调整，家政服务员技师和健康膳食管理小组要一起总结制定健康膳食管理计划，形成书面描述，交由雇主审阅。

家政服务员技师要不断完善家庭健康膳食计划，让健康的膳食帮助家庭成员建立健康的身体。

三、注意事项

- 1) 不能完全依靠软件设计食谱，还得依据营养学的知识及家庭的实际情况。
- 2) 家庭成员中有不喜欢的食物，不能随意剔除，应尽量改变烹调技法食用，达到营养均衡的目的。
- 3) 健康膳食管理小组的职责要明晰，统一配合。
- 4) 特定人群的膳食需要单独、专门制作。

技能训练8 分类制订家政服务岗位职责

一、操作准备

1. 掌握家政服务的岗位分类知识



2. 了解岗位职责制订的基本方法
3. 确定家政服务岗位职责制订人和岗位调查人
4. 准备好各种使用工具

二、操作步骤

步骤1 分类调查分析

1. 按照家政服务岗位分类，收集家政服务岗位的相关信息

一般情况，家政服务岗位职责制订收集的信息包括工作背景、工作活动，尤其是工作中家政服务员的活动、工作中使用的工具及设备、与工作有关的因素、工作对人的要求、工作结果。

2. 整理资料

将收集到的信息归类整理。

3. 分析资料

对整理好的资料进行深入分析，归纳总结各类岗位的必需材料和要素，揭示各类岗位的主要工作内容和关键要素。

步骤2 确定岗位职责

经过家政服务岗位的调查与分析，确定家政服务不同类别岗位的职责和工作内容。在此过程中还应根据实际情况做出局部调整，如家庭的生活习惯、雇主的要求等。

步骤3 编写职责说明书

根据资料的分析，按照一定的格式编写家政服务岗位职责说明书，然后与相关人员进行核实，讨论修改，最终确定家政服务岗位职责说明书。下面以保育员为例，具体见表3-3。

表3-3 保育员岗位职责说明书

岗位名称	保育员	编写日期	× × ×
直属上级	家政服务员技师	直属下级	无
岗位职责			
1. 儿童生活照料。科学饮食，起居照顾			
2. 儿童日常护理。定期为婴儿进行生长检测，预防接种观察，常见病护理			
3. 儿童教育。早期教育，良好的行为培养，智力开发、体能锻炼			
任职资格			
学历要求	高中以上		
工作经验要求	相关工作两年以上		
综合素质要求	获得高级家政服务员资格证、性格开朗、普通话标准		
其他	无		



(续)

岗位名称	保育员	编写日期	× × ×
直属上级	家政服务员技师	直属下级	无
工作环境			
工作时间	8:00 ~ 18:00，单休（每周休一天）		
工作条件	仪表端庄整洁、双手清洗或消毒干净		
工作设备	儿童玩具，育儿员自带水杯、拖鞋、毛巾		
其他事项			
无			

步骤4 总结汇报工作

最后,对整个家政服务岗位职责制订的过程进行分析总结,找出成功的经验和存在的问题,以利于以后更好地进行岗位职责的制订。家政服务员技师需将家政服务岗位职责说明书交由雇主审阅,根据雇主要求调整完善,最后投入使用。

三、注意事项

1) 根据实际情况的改变以及雇主的要求,家政服务岗位的分类也需要调整,家政服务岗位职责相应地也会做出调整。

2) 家政服务岗位职责说明书完成后,应交由雇主审阅,通过之后再运用于家政服务员的管理中。

3) 家政服务岗位职责说明书可根据实际需要添加或调整设定,如增加聘期、岗位概要等。

技能训练9 制订家政服务工作流程

一、操作准备

1. 知识准备

掌握工作流程的基本知识和制订方法。

2. 资料准备

收集相关资料,掌握各种家政服务理论操作知识等。

3. 工具准备

准备好制订工作流程中需要的工具,包括软件的使用。

二、操作步骤

步骤1 现场调查

1) 通过现场的观测调查,掌握家政服务工作过程中的各种工作内容。

2) 记录工作方法,找出其中的不足和过程漏洞。

**步骤2 工作评估**

- 1) 组织相关人员进行讨论。
- 2) 确定不同家政服务员的工作内容和操作要求。
- 3) 制订不同家政服务员的工作目标，以实现期望效果。

步骤3 制订流程

- 1) 参考整理好的资料，编写家政服务工作流程。
- 2) 相关人员共同讨论审核，进行调整，确定工作流程。
- 3) 交由雇主审阅、调整，最终确定家政服务工作流程。

步骤4 形成描述

根据确定好的家政服务工作流程并结合雇主要求，可采用文字描述、表格展示和图形演示的形式对家政服务工作流程形成描述（表3-4）。

表3-4 家政服务流程表

家政服务类型		保洁		服务时间		9:00 ~ 11:00, 14:00 ~ 16:00	
姓名		性别	女	工作性质		长期/双休	
服务流程							
时间	内容	服务要求				质量评定	
9:00 ~ 9:10	作业前准备	检查仪容仪表是否干净整洁，保持良好的精神面貌				优	
		检查工具是否齐全，设备是否正常				优	
9:10 ~ 11:00	清洁卧室和书房	开窗通风换气，15 ~ 30 分钟后关闭				优	
		整理被褥、收拾房间				优	
		由上到下、由里到外全面除尘				优	
		全面清洁（注意书房、卧室的差异）				优	
	清洁客厅	开窗通风换气，15 ~ 30 分钟后关闭				优	
		整理收拾				优	
		擦拭除尘（注意区分电器与家具使用的干湿毛巾）				优	
		清洁窗户和地面（定期打蜡）				优	
	清洁厨房	清洁餐具				优	
		擦拭清洁油烟机、灶台、水槽、橱柜、墙面				优	
		清洁地板（注意地板油污的处理）				优	
14:00 ~ 15:00	清洁卫生	清洁马桶、洗漱台、浴缸				优	
		清洁玻璃、瓷砖				优	
		清洁地板				优	
15:00 ~ 15:50	清洁阳台	除尘				优	
		擦拭玻璃、瓷砖				优	
		清洁地板				优	
15:50 ~ 16:00	完成工作	倒垃圾				优	
		清洁、收拾整理工具				优	



三、注意事项

- 1) 工作流程会随实际情况而变动,如定期的大扫除,可专门制订工作流程。
- 2) 工作流程的制订内容要考虑到安全问题。
- 3) 工作要求不能过高,不能超过家政服务员的工作能力。
- 4) 服务要求要规范,要符合实际操作流程。



第二节 休闲娱乐管理

一、编制家庭出行计划

1. 家庭出行

(1) 相关概念 出行是指车辆、行人从出发地向目的地移动的运动行为,也指去外地、出外远行。家庭出行,也称家庭出游,是指家庭成员个人出行或家庭成员集体外出游玩或旅行。家庭旅游是指一家人一起进行的观光、休闲、度假等旅游活动,相较于一般的旅游活动而言,其旅游对象有了特殊的限定。

(2) 家庭出行的分类 家庭出行包括很多种类,以下按照出行的内容分为6大类:

- 1) 休养型出行,包括郊游、踏春、异地养老等。
- 2) 文化型出行,包括修学旅行、参观博物馆、参加宗教仪式等。
- 3) 社会型出行,包括蜜月旅行、亲友旅行等。
- 4) 体育型出行,包括观摩比赛、参加运动会、爬山等。
- 5) 政治型出行,包括政治性活动的观瞻等。
- 6) 经济型出行,包括参加订货会、展销会、工作出差等。

(3) 家庭出行的安全

1) 注意人身安全。

①注意饮食饮水卫生,要挑干净新鲜的食物,防止发生食物中毒、腹泻等疾病。

②突遇恶劣天气,应远离危险地区。

③去风景名胜地旅游时,必须严格遵守景区设置的安全警示和提示。

④备齐所需药物,预防意外伤害。

⑤选择安全的酒店住宿,不要随意开门等。

2) 注意财物安全。

①外出前锁好房门、行李,谨防被盗。

②避免携带大量现金,使用提款机时注意密码安全等。



③保持理智，行走、坐车途中要看管好自己的随身物品，谨防诈骗、偷窃、抢劫，遇事后要及时报警等。

3) 注意行车安全。

①选择安全的交通工具，严禁乘坐非法营运车辆。

②自驾车出行注意遵守交通规则，安全出行。

③行车途中要系好安全带，谨防跌落等。

2. 家庭出行计划

(1) 家庭出行计划的内容

1) 出行目的。出行目的是指出行的意图，如带宝宝亲近大自然。确定好出行目的是决定出行计划的主要依据。

2) 出行时间。出行时间不仅包括出发的时间和回家的时间，还应包括每一天的时间安排。

3) 出行地。出行地点就是这次出行的目的地，目的地通常是一个大的目的地和一些子目的地，如目的地是北京，主目的地是长城、故宫、颐和园等。

4) 参与成员。参与成员是指参与本次家庭出行的家庭成员。

5) 出行方式。出行方式是指出行采用的交通方式，如飞机、火车、大巴等。一次出行会采用多种出行方式，如坐飞机到达目的地，旅行期间就会用到火车或大巴等。

6) 景点基本情况。收集出行要去地方的景点相关信息，如大致特色、景区温度、当地特色美食等。

7) 出行流程。出行流程是指出行时的流程安排，包括每一天的行程。

8) 经费预算。计划中包含的经费预算是在旅行中雇主愿意投入的经费预算，家政服务员技师需要根据此预算在准备工作时计算出行的预计费用，在保证旅行舒适的同时又不能超过预算。

9) 注意事项。编订出行时的注意事项，如到少数民族聚居地要注意的习俗和禁忌。

(2) 家庭出行计划的原则 家庭出行计划的原则主要是针对全家出行，尤其是老人或小孩的出行原则。

1) 只选近的，不选远的。周边城市和郊区农家小院都是不错的选择。这样的地方来去方便，周围环境也比较熟悉，万一孩子或老人有个不适应，赶回家或去医院都比较容易。

2) 只选熟的，不选生的。去过的地方周围有什么去处、时间怎么安排，能够做到心里有数，不会盲目跟着队伍走；而且，可以寓教于乐，让孩子确实从旅游中受益。

3) 只选有人烟的，不选没人去的。全家出行要考虑孩子和老人的行动不便



和安全，没有人烟的地方相对不安全。

4) 只选节奏慢的，不选野营拉练的。全家出行要考虑到孩子和老人的个体需求和体能特点，节奏慢一些的会更适合老人和小孩。

(3) 家庭出行计划的编制方法

1) 注重流程编制。家庭出行计划的编制应注重出行的流程编制，其中要计划家庭出行的大致内容；而具体细致的工作应归纳到出行准备工作中，需要制订出具体的旅行路线。

2) 依照成员需求。家庭出行计划的编制必须提前和家庭成员讨论，加入家庭中各成员的需求。

3) 考虑特殊成员。编制的过程中要考虑特殊家庭成员如老人和小孩的体能和特征的不同，尽量不安排过于刺激或过于危险的活动。

4) 总结完善。每次出行结束后都要进行总结，吸取经验，更改不足。

二、完成出行准备工作

出行准备是指家政服务员技师在雇主出行前，为雇主做好出行的一切准备工作。如果是雇主出差，出行前工作准备相对简单；如果是家庭集体出游，出行前工作准备相对复杂。

1. 家庭出行的准备内容

家庭出行的准备内容包括两方面，一是合理计划，二是物资准备。合理计划是在编制好的家庭出行计划的基础上，进行更为细致的安排，也是物资准备的前提。

(1) 合理计划

1) 费用计划。除预订住宿、交通的费用外，还应初步预算出行所需的费用，如景点门票、吃饭、灵活资金等，出行时要带足够的费用。在山区或偏远地区旅游时，应提前准备好现金（以防出行途中有些地方没有银行）。

2) 到旅行社办理手续。如预订旅行团或导游，按照旅行社或导游的安排做好自己的行程计划；购买旅行保险。

3) 天气。查询目的地的天气情况，准备好各种物资。

4) 路线。先去哪里后去哪里，以及中间转车要在哪里坐车、坐什么车，弄清公交的始发、末班车时间。

5) 住宿。最好提前预订，根据相关信息做出比较，选择适合的酒店。预订时要问清楚在什么时间段是什么价钱、几个人住、预订金怎么交付等。

6) 美食。哪里有什么特色小吃，尽量安排在旅行顺路的路线中。

7) 景点。景点的路线图、门票、开放时间、注意事项等。

(2) 物资准备



1) 证件准备。出门旅行须带能证明自己真实身份的有效证件，如成人需带身份证、小孩需带户口簿、军人需要带军官证或士兵证等。如果出国观光，要提前办好护照、签证、健康证书，还要兑换好外币。此外根据所去国家的法律要求可打预防针。

2) 药品准备。药品准备包括感冒药（速效感冒胶囊、感冒通等）、消炎药（穿心莲、阿司匹林等）、跌打损伤药（创可贴、正骨水、红花油等）、清热降火药（人丹、清凉片、藿香正气水、十滴水等）、其他（晕车药、清凉油、风油精等）。这些药品出发前不妨带些，以备不时之需（其他药品则根据自身情况另备）。

3) 必备衣物。

①衣物应根据季节和旅游经过地及目的地的气候环境进行准备。衣服、裤子应宽松、柔软，以棉质的为佳，如旅游时间较长，则尽可能多带几套（以防天气不好，衣服洗后不干）；鞋子以旅游鞋为宜，鞋底不能打滑。

②去户外探险，选择高帮的户外旅游鞋为佳。服装要注意保暖性，最外层的应兼备雨衣的功能。双肩背包是不错的选择，并且最好是可以扣住腰身。最好再有一个腰包或有着许多口袋的马甲。

③去高原，防晒霜和墨镜必不可少。如果就是去体验野营生活，那么帐篷、睡袋、防潮垫、火源、水壶等物必不可少，而且最好集体行动。

④如果去海滨游玩，沙滩鞋或者是拖鞋是必不可少的；衣服的颜色可以选择鲜艳一些，这样拍出的照片会更漂亮，泳装一定要自购，不宜租用，还有折叠伞、墨镜、防晒用品、遮阳帽等。

4) 生活用品。

①洗漱用具。包括牙膏、牙刷、洗发水、洗面奶、毛巾、润肤水、防晒霜、唇膏，去欧洲旅游一定要备牙具，那里的旅馆出于环保意识，一般不备牙具，顾客需自行携带。

②化妆品。女士携带的化妆品一般包括乳液、面霜、粉饼、口红等，另外，防晒用品、护发素、唇油、筒装香水等也是必带之物。最好不要带发胶，因为它属于飞机安检禁带之列。男士的化妆品中，面霜、须后水及剃须刀是不能少的。

5) 电子设备。

①相机。旅行前事先要将相机检查一遍。新买的相机或第一次使用相机，最好先试拍几张。三脚架、曝光针和小型闪光灯如有需要也应带去，方便拍摄。为预防下雨天相机被淋湿，应预先准备塑料袋。切勿忘记携带电池和充电器。

②手机。选用电池使用时间长的手机，有条件的话最好携带备用手机或充电宝，切勿忘记携带手机电池和充电器。



③音乐播放器。沿途可以欣赏音乐，愉悦心情。

④笔记本式计算机。带上笔记本式计算机，旅行的路上累了就停下来，写写旅行日记，既可以休息，又可以留下美好的回忆。如果是出差，笔记本式计算机就成了必带物品。

6) 必备小物品。

①指南针。户外活动必备，需懂得怎么使用。

②口哨。集体出游时，口哨是与同伴联系的有效工具，独行时，紧急情况下有救命作用。懂得一些必要的沟通方式，如两声长音表示紧急情况。

③绳索。登山旅行必备，要熟悉各种结绳法。

④塑料袋和保鲜袋。放几个塑料袋在旅行包中备用，可以用来装洗净未干的衣物或脏衣物。鞋袜湿了无法更换时可套上保鲜袋再穿鞋袜避免不舒适与受凉。

⑤别针。最好能准备大中小数枚，当裙子下摆的线开了、衣服扣子掉了、拉链坏了时，可以利用别针来补救。

⑥手电筒。放个手电筒在旅行袋中备用，夜里突然停电或者去参观某个有名的洞窑时可以派上用场。

⑦雨伞。预防天气的突变。

⑧水和干粮。出门前带上水能及时解渴。景区等地的水一般较贵，还是自己携带淡盐水或葡萄糖水较好；干粮可以充饥，预防饥饿时找不到地方就餐。

2. 家庭出行的注意事项

1) 把出行路线留给出行者的父母、配偶、孩子或任何希望与出行者取得联系的人。检查是否带好了与家庭、单位和有关亲朋好友联系用的电话号码。

2) 钱分开装在不同的口袋，这样即使丢失也不会一起丢，背包里不同的地方也要放，面值不一定太大，以防万一。尽可能使用信用卡。

3) 整理行李时，可在空隙处塞入卷成筒状的毛巾；瓶装化妆品等易碎物可用T恤或毛衣包裹；较大物品先装，重物置于下方，利于搬运。

三、制订访客行程

1. 访客行程的概念

(1) 访客分类 家庭中常常有各种客人到访，需要家政服务员技师安排好访客的行程。

1) 工作合作伙伴、工作领导类。工作上的访客，一般要求接待规格最高、体现当地特色的行程安排。

2) 亲戚类。这类访客的接待及行程安排要体现亲情的温馨氛围。

3) 同事、朋友类。这类访客可安排轻松自在的接待，安排可放松谈心的



行程。

(2) 访客行程 访客行程是指到访客人衣食住行的具体内容。访客行程的制定是指安排者依据访客的不同类型安排不同的接待规格，设置到访客人整个活动的流程。访客行程的制订不仅要依据雇主的要求办事，还要根据访客的要求随时调整。

(3) 访客接待规格

1) 高规格接待。高规格接待一般是指接待工作合作伙伴、领导等。

2) 中等规格接待。中等规格接待是指来访对象为公司重要主管机关部门负责人及对公司营运相关业务比较重要的人员，以及重要的亲戚朋友。

3) 一般规格接待。一般规格接待是指接待要好的同事、亲戚、朋友。接待规格是灵活多变的，要依据雇主的指示要求确定接待的规格。

2. 访客行程的制订

(1) 接待 接待包括机场、火车站接人、送行以及到访期间访客食、住、行的安排，可将接待规格安排表交由雇主选定，再进行安排（表 3-5）。

表 3-5 接待规格安排表

来访人		来访人最高职务	
来访目的			
接待规格	☐ 高规格	☐ 中等规格	☐ 一般规格
宴请标准	☐ 高 ☐ 中 ☐ 一般	主宾总人数	
简餐标准	☐ 高 ☐ 中 ☐ 一般		
住宿标准	☐ 高 ☐ 中 ☐ 一般	房间数量	
礼品标准	☐ 高 ☐ 中 ☐ 一般	赠送数量	
用车标准	☐ 高 ☐ 中 ☐ 一般		
会场布置	☐ 高 ☐ 中 ☐ 一般		
其他			

(2) 行程安排 如果客人要逗留几天，就需要为客人安排好观光行程，当地有特色的游玩地点和美食都要包含进去，同时也不能让客人过于疲惫。

3. 访客行程的安排

(1) 用餐时间和地点事先确定 首先要根据主人、到访客人身份确定用餐地点的档次。再由此确定用餐地点，要特别注意环境的优雅、安静。如果主宾或客人中有大部分人是信仰伊斯兰教的，那么就应该在清真餐厅订餐。如果是个别来宾信仰伊斯兰教，可以事先跟餐厅提出单做一份清真餐。

(2) 预订住宿房间 为客人选择住宿酒店要考虑几个方面：一是交通是否方便，二是档次是否合适，三是环境是否安静优雅。家政服务员技师可以同时



选几个各具特色的宾馆，让雇主定夺。尽量选择熟悉的酒店，因为对其服务质量等各方面比较了解，不会出大问题，而且作为老雇主还可以享受一些优惠。对于住宿房间，一般是主宾安排套间，朝向、楼层要好；一般人员安排标准间，有时可以是两人间。

(3) 行程安排要合理舒适，不可让客人感到劳累。可以选择有当地特色的又不用长时间坐车的游玩地点，既可以让客人尽情游玩又不会感到累。行程安排不要太紧凑，要有适度的休息时间。

四、陪同雇主或来访客人出行

1. 陪同雇主出行

(1) 做好准备

1) 制订出行计划。参考本书第3章第2节。

2) 完成出行准备工作。参考本书第3章第2节，同时要准备好家政服务员技师自己的用品。

3) 安排好家中服务工作。家政服务员技师在陪同雇主出行前应将家中的各项服务工作安排好，做到各家政服务员能各司其职。

(2) 做好服务

1) 开车服务。陪同雇主出行时可能会要求开车，或轮换开车，家政服务员技师需要掌握安全出行的驾驶技能。

2) 向导服务。陪同雇主出行时，家政服务员技师应提前了解各种信息和路线，为雇主做好正确的向导，为雇主提供出行方便。

3) 助理工作。陪同雇主出行时，应做好助理工作，如雇主是出差，需要为雇主准备各种资料、开会准备工作等。

2. 陪同来访客人出行

(1) 沿途导游

1) 小型车辆出行，应坐在前排，以能见到每一位客人为宜。

2) 注意讲解音量要适中，节奏快慢得当，使车内每一位客人都能听清楚，对重要内容要重复讲解并加以解释。到大部分景点都会有景点讲解员，这种情况下沿途导游的家政服务员技师可以让其进行专业讲解。讲解时要做到三个原则：

①客观性。讲解客人能直接见到、看到的景色，尽量不要带有个人的喜恶。

②选择性。讲解具有特色性、突出性、标志性的景物。

③灵活性。讲解客人喜欢、感兴趣、观赏角度好的景物。

3) 要面带微笑，表情自然。

4) 讲解风光景观的同时，可将当地风情介绍穿插其中，如当地的气候、人



口、地区规划、社会生活、风俗习惯、历史变革、土特产品、市容市貌、沿途标志性建筑和街道等。

（2）接待、陪同礼仪

1) 迎接礼仪。客人走下车、船、飞机时，主要迎接人员应走上前去欢迎、握手、问候。如果双方从未见过面，迎接人员应举起提前制作好的水牌迎接。如果没有准备水牌，相互间电话联系沟通时，要说清楚迎接人员在什么地方恭候，还可以说一个让对方能识别自己的特征。如果接待的是贵宾，有必要的話，迎接人员可以联系机场、火车站的要客部门，准备鲜花并引领贵宾到贵宾室稍作休息。接到贵宾以后，由礼宾工作人员将主人介绍给来宾，再由主人向来宾一一介绍前来的其他迎接人员。

2) 陪车礼仪。如果陪访客同乘一辆车，首先要为客人打开轿车的右侧后门，并以手掌挡住车篷上沿，提醒客人不要碰头。等客人坐好后，方可关门。最后，接待人员应绕道车尾从左侧后门上车。抵达目的地时，接待人员要先下车，从车尾绕过去为客人打开车门，以手挡住车门上框，协助其下车。

车上最尊贵的位置是后排与驾驶人的座位成对角线的座位，即后排右座。主次尊卑次序是：后排右座、后排左座、后排中座、前排右座。如果驾驶人是主人，轿车前排的副驾驶的位置是上座。如果是中型面包车，上位是驾驶人后座靠窗的位置，陪同主宾的领导紧靠上位落座，其他人员依次在后排就位，驾驶人旁边的位置应是工作人员。

3) 陪同礼仪。陪同人员陪同客人时，步行一般应在客人的左侧，以示尊重。如果是主陪陪同客人，那要并排与客人同行。如属随行人员，应走在客人和主陪人员的后边。负责引导时，应走在客人左前方两步远的地方和客人的步速一致，遇到路口或转弯处，应用手示意方向并加以提示。乘电梯时，如有专人服务，应请客人先进，如无专人服务，接待人员应先进去操作，到达时请客人先行。进房间时，如门朝外开，应请客人先进，如门往里开，陪同人员应先进去，扶住门，然后再请客人进入。

如果陪客人、外宾参观访问，陪同人员应提前 10 分钟到达；参观过程中陪同人员应走在客人的右前方，并超前两三步，时时注意引导，遇到进出门、拐弯或上下楼梯时，应伸手示意。

五、制订家庭娱乐方案

1. 家庭休闲娱乐

（1）家庭休闲娱乐的分类

1) 影音类休闲娱乐。影音类休闲娱乐包括看电视、看电影、听音乐、唱歌、上网、视频聊天等。



2) 棋牌类休闲娱乐。棋牌类休闲娱乐包括纸牌扑克、麻将、围棋、象棋以及大富翁等纸牌游戏。

3) 保健运动类休闲娱乐。保健运动类休闲娱乐包括瑜伽、健身、游泳、钓鱼、马术、高尔夫、网球、乒乓球、按摩、SPA 等。

4) 饮食类休闲娱乐。饮食类休闲娱乐包括烹调、制作西点、制酒、上午茶、下午茶、小酒会、家庭烧烤等。

5) 艺术文化类休闲娱乐。艺术文化类休闲娱乐包括茶艺、插花、缝纫、书法、绘画、弹奏乐器、摄影以及收藏赏鉴古玩字画、珠宝,还包括雕塑、陶艺、手工制作等。

6) 游戏类休闲娱乐。游戏类休闲娱乐主要是针对儿童游戏,包括游戏机、游戏房、玩具类游戏等。

(2) 家庭休闲娱乐的原则

1) 讲究文明、遵纪守法。不进行违法的活动,注重社会文明,不对环境造成破坏,不对他人休息活动造成影响。

2) 符合科学规律。运动时注意区别老人、小孩与成年人运动量的差别,要符合人体规律,要注意有些活动对于某些人群不适宜,如老人不宜进行马术活动。

3) 安排好时间。选择合适的时间进行娱乐活动,避免在入睡前一段时间进行激烈刺激的活动,影响睡眠。

4) 注意安全。不管是什么活动都要以保障安全为前提,这样才能真正做到休闲娱乐,才能真正地放松休息。

5) 量力而行,不要盲目跟风。适合自己家庭的休闲娱乐才是最好的,要根据家庭的实际情况设定休闲娱乐活动,不要盲目地追随时下的活动,如跑酷运动等。

2. 家庭休闲娱乐方案的制订

(1) 时间 确定好休闲娱乐的具体时间。如果雇主没有具体指定的休闲娱乐项目,可以根据季节段、一天时间段安排休闲娱乐的项目。

(2) 地点 确定休闲娱乐的场所,如看电影、唱歌可在家中的影音室,家庭烧烤可在庭院中,但要跟小区物业确定是否可以进行。

(3) 参与人员 确定参与活动的人员,如有老人、小孩或其他特殊情况者需要考虑到各种情况,如饮食、活动项目。

(4) 主题 对于大型的活动,家政服务员技师需要跟雇主确定主题,即使是自己确定的主题,也要经过雇主的同意。有的项目如散步、喝下午茶,参与的人少可以不确定主题。

(5) 确定项目 如果雇主指定休闲娱乐项目就按照雇主的要求准备,如果



雇主没有指定，家政服务员技师需要根据情况选定项目，在得到雇主同意后做出计划。

（6）制订流程 确定好项目后，家政服务员技师需要具体制订休闲娱乐的流程，安排好服务人员。

六、准备娱乐设施设备并提供服务

1. 家庭的娱乐设施设备

（1）家庭影音系统 家庭影音系统包括电视、音视频信号设备（投影机、幕布、播放器等）、AV 功率放大器、主音箱及中置和环绕音箱、卡拉 OK 机等。

（2）棋牌设备 棋牌设备包括自动麻将机、象棋、各种纸牌游戏等。

（3）保健运动设施 保健运动设施包括有氧器械（跑步机、动感单车、登山机、台阶器等）、力量器械（举重床、仰卧板、杠哑铃片等）、保健器械（按摩椅、足底按摩器、体重秤、计步器、瑜伽垫、瑜伽球等）。

（4）饮食类设施 饮食类设施可以内化到厨房设施、家庭吧台设施中。

（5）艺术文化类设施 艺术文化类设施包括笔墨纸砚、乐器、绘画工具、相机、插花工具（花器、花剪、剑山、花泥等）、收藏品清洁工具（银饰保养液、收藏品清洁刷、马鬃盘玉刷等）、手制作的工具（尖嘴钳、镊子、热熔胶枪、水消笔等）、缝紉工具（打版工具、裁剪工具、拼缝工具等）、陶艺工具（陶艺拉坯机、泥塑工具、修坯工具等）。

（6）家庭游戏类设施 家庭游戏类设施包括各种儿童游戏玩具、台球、桌上足球机等。

2. 家庭影音设备的使用方法

不同的家庭有不同的影音设备，具体的使用操作方法也有不同；家政服务员技师需要仔细阅读使用说明书，再使用家庭影音设备。

（1）开关机顺序

1) 开机顺序。先开影碟机、调谐器、电唱机、均衡器、效果器，再开卡拉 OK 机、调音台、功放前级，最后开功放。

2) 关机顺序。先关功放和影碟机，后关音箱，忌同时切断所有电源。不要开着功放去接音箱和插接音源设备。一切接线、输入插座以及拔线都应在关机状态下进行，以免损坏各器材。

（2）使用注意事项

1) 设备应当放置在通风、凉爽、干燥、清洁的地方，避免阳光直射。

2) 应当远离变压器，避免产生蜂鸣声，造成噪声污染。

3) 为保证良好通风散热，功放顶部最好留有 30 厘米左右的空间，左右两侧和后部预留 20 厘米左右的空间。



4) 音箱周围应当避免磁性物体。如果不是防磁音箱,不要放置在靠近电视机两侧的地方。由于不同音箱单元磁体的磁场强度不同,所以没有一个确定的安全距离,但一般要距离电视机 50 厘米以上。

5) 器材上方尽量不要放置带有液体的物品,如装饰用的花瓶、鱼缸之类。

3. 影音设备的维护

1) 有的家庭出于保养考虑,会用防尘罩覆盖家庭影音器材,大多功放的散热孔设在机器顶部,所以在使用时要把防尘罩取下,提高散热效果。

2) 大多数家庭影音设备在待机时的功率很小,一般不到 0.1 瓦/小时,所以可以让家庭影音设备处于待机状态,特别是在潮湿的地区,待机电流有助于保持功放内部干燥。

3) 雷雨天气时,最好将设备的电源插头拔出,以防万一。

4) 如果长时间不使用设备,应将遥控器内的电池取出,避免电池漏液腐蚀电路板。清洁时也要注意,在清洁器材外部时不要使用化学溶剂,可以使用干燥、干净、不掉毛的软布。

4. 家庭休闲娱乐提供服务的原则

(1) 有效沟通原则 了解雇主的想法,随时沟通,明确雇主的各种需求,避免自作主张造成雇主的不满意。

(2) 不间断服务原则 家庭日常生活是不间断的,家政服务是不间断的,家庭休闲娱乐的服务也是不间断地服务。即使雇主在活动中,家政服务员技师也要察言观色,随时准备为雇主提供服务。

(3) 个性化原则 每个人都有不同的个性和喜好,家政服务员技师在服务的过程中要区别服务,尽量满足每位雇主的需求。

(4) 雇主至上原则 家政服务员技师为雇主服务,需要按照雇主的要求工作,切忌自作主张;即使安排或意见有异,也不能与雇主争辩,先按照雇主的要求办事,待事后合适的时间再提出自己的建议。



技能训练

技能训练 1 编制家庭出行计划

一、操作准备

1. 知识准备

掌握出行知识和安全事项等。

2. 资料准备

收集各种计划书作为编制家庭出行计划的参考。

3. 工具准备

准备好编制计划过程中需要的各种工具,包括软件的使用。



二、操作步骤

步骤1 征询需求和意见

统计出行者的想法，想要去哪儿、想以什么形式出行、想要怎样的旅行、想看到什么、想吃到什么，对出行有无特殊要求等；根据雇主的需求，编制家庭出行计划，如有老人和小孩要特别考虑。

步骤2 制订计划

根据家庭出行计划的结构与内容，编制家庭出行计划。制订家庭出行计划的流程：

出行目的一出行时间—地点—主题—参与成员—出行方式—景点基本情况—出行流程—经费预算—注意事项。

步骤3 讨论修改

将家庭出行计划初稿交给出行者，有不同意见或建议的地方，根据实际情况做出修改或调整，尽量满足出行者的需求。

步骤4 形成描述

将确定的出行计划形成出行计划书，如案例《七天假期出行计划书》。

【案例】

七天假期出行计划书

（一）出行目的

和家人一起外出旅行，赏美景、游江南、寻古迹、尝美食，体会家人在一起游玩的温馨与乐趣。

（二）出行时间

七天假期，某月某日至某月某日（7天，含往返时间）。

（三）地点

江苏。

（四）参与成员

夫妻二人，两个小孩，两位老人，一位月嫂，共7人。

（五）出行方式

飞机往返，旅行期间乘坐火车和汽车。

（六）景点基本情况（可调整变动）

1. 苏州同里古镇

同里古镇，古名富土，唐初称铜里，宋建镇，改为同里。全镇水面占1/5以上，为典型的江南古镇，镶嵌于同里、九里、南星、叶泽、庞山五湖之间，吴江、松江、东江交汇，镇内河港交叉，水天相连，水村隐现。同里是个文化古镇，出过很多名人。在同里最为出名的是“一园、两堂、三桥”，都是古色古



香的造型。

2. 苏州园林

“江南园林甲天下，苏州园林甲江南”，苏州素以园林美景享有盛名，这些园林可分为宅地园林、市郊园林和寺庙园林3大类。苏州园林多为宅地园林，由贵族、官宦、富商等所建，精致优雅。这些园林反映出历代园林的不同风格，同为中国园林艺术的代表作。

3. 苏州寒山寺

寒山寺位于苏州城西十里的枫桥镇，创建于梁代天监年间，唐朝诗人张继当年途径寒山寺，满怀旅愁触景生情，写下了《枫桥夜泊》一诗，从此，诗韵钟声，脍炙人口，寺以诗名，传播中外。

4. 扬州

去扬州主要参观扬州瘦西湖。瘦西湖位于江苏省扬州市西北部，因湖面瘦长，故称“瘦西湖”。窈窕曲折的湖道，湖面迂回曲折，迤逦伸展，仿佛神女的腰带，媚态动人。清朝时，康熙、乾隆二帝曾数次南巡扬州，当地的豪绅争相建园，遂得“园林之盛，甲于天下”之说。

5. 采买江苏特产

给家人、朋友、同事买小礼物特产等。

（七）出行流程

第一日抵达苏州休息→第二、三日游同里古镇→第四日游苏州园林→第五日游苏州寒山寺→第六日游扬州→第七日买特产并返回。

（八）经费预算

5万元。

（九）注意事项

1) 穿着：南方的气候相较北方来说要炎热一点，可以选择薄一点的外套及长裤。

2) 药物：可以简单地随身带着感冒药、退烧药，以便应付突发状况。

3) 需要注意的事：苏州的气候多雨，出行前要准备好雨伞等雨具。

4) 安全出行。

三、注意事项

1) 家庭出行计划要充分了解雇主的需求，不能妄下定论。

2) 流程制订要以省时省钱、不奔波劳累为依据。

3) 计划书可随实际情况的变化而变化。如果是雇主出差，征询雇主意见后，如若不休闲观光，可去掉景点基本情况。



技能训练 2 完成出行准备工作

一、操作准备

1. 知识准备

掌握家庭出行的准备内容和家庭出行的注意事项等知识。

2. 工具准备

准备好出行准备工作过程中需要的各种工具，包括软件的使用。

二、操作步骤

步骤 1 制订计划书

制订计划书的具体内容，参考本书第 3 章第 2 节。

步骤 2 合理计划

合理地计划出行行程能够帮助雇主顺利出行，并有个愉快的行程。

合理计划的步骤：出行目的地查询→制订行程→办理证件手续→购票→安排住宿。

1. 出行目的地查询

查询好景点的门票、开放时间、路线图以及景区注意事项，包括景区的天气情况。查询当地特色美食，安排到旅行路线中。

2. 制订行程或预订旅行社

将每一天的路线计划好，几点出发，去哪儿，搭乘什么去，几点回，在哪儿吃饭等都要安排好，参见案例北京至天津一日游。如果雇主是参加旅行社出游，家政服务员技师需要预订好旅行社，确定好集合时间和地点；同时可以省去制订行程这一步。

【案例】

北京至天津一日游（旅行社）

06：50 凭身份证或户口簿及旅行社提供订单号自行取票进站（通常需要家政服务员提前将票取好）。

07：25 乘坐城际高铁前往天津。

08：10 乘车去意式风情街。

09：00 游览意大利风情区（含讲解，游览 20 分钟）；游览静园（含讲解，游览 40 分钟）；参观价值 60 多亿元人民币、历时 5 年修建的中国古瓷博物馆——瓷房子（含讲解，游览 50 分钟左右）。

11：00 乘车赴天津发祥地——三岔河口，游览有着“禹贡黄河”之称的母亲河——海河（含讲解，游览 20 分钟左右）；参观天津的地标建筑、世界最大的桥上摩天轮——天津之眼（游览 30 分钟左右）。



12:30 游览北方最大的美食城南市食品街,在此地休息吃午饭(1小时左右)。

13:40 到滨海新区参观基辅号航母,到航空母舰上拍照留念。后赴天津塘沽浏览塘沽外滩风光(乘船出海,自愿自费),离开喧嚣的城市,投入大海的怀抱,一览海上无限风光,与万吨巨轮擦肩而过感受大海风情。在附近休息吃晚饭(1小时左右)。

17:30 结束愉快的旅程,乘坐城际高铁返回北京。

3. 办理证件手续

如果出国观光,要提前办好护照、签证、健康证书,还要兑换外币。此外,还需要根据所去国家的法律要求打预防针。如有必要,需要购买各种保险。

4. 购票

买好飞机票、火车票、需要网上购买的景点门票、美食团购票等。如自行预订车票(机票、船票),记好车票(机票、船票)上的日期、时间,安排好从出发地到车站(机场、码头)的路线和交通工具。

5. 安排住宿

预订好景点、出差地等附近的房间,注意减少奔波劳累。

步骤3 物品准备

将并类所需物品购买齐全、整理好,分类进行存放,如电子产品需要注意防水防潮。每个家庭的实际情况不同,出行的类型也有不同,所需的物品在种类上相同,但功能上会有所改变,家政服务员技师在这点上要加以留意,注意区别,可以在出行所需物一览表中勾画出所需物品(表3-6),选择适合并所需的物品准备好。

表3-6 出行所需的物品一览表(供参考)

卫浴用品	牙刷、牙膏、水杯、梳子、发卡、沐浴露、洗面奶、洗发水、护发素、毛巾、护理液、滴露、洗衣粉、湿纸巾、纸巾、卷纸、化妆棉、卫生巾、卫生护垫
应急药物	黄连素、牛黄片、阿司咪唑、开塞露、止血贴、晕车灵、红花油、驱蚊油、感冒药、必理通、维生素、诺迪康胶囊/红景天、肌苷口服液/保心安油(抗高原反应)、抗生素、西洋参片、红花油(防蚂蟥)、消毒棉球(独立小包装)、消炎止痒霜、金粟兰搽剂(防蚊)
化妆护肤品	紧肤水、保湿喷雾、润肤霜、防晒霜、晒后修护霜、眼霜、润唇膏、润手霜、橄榄油、眉钳、眉剪、粉底
衣物鞋帽	内衣裤、衣裤、睡衣、太阳帽、冷帽、口罩、挡风口罩、防晒小脸布、眼罩、护膝、手套、袜子、围巾、丝巾、风衣、泳衣、泳帽、泳镜
备用品	牙线、女用剃刀、太阳镜、手帕、睡袋、睡袋套、颈枕、充气枕头、防潮垫、电筒、水壶、雨衣、雨伞、一次性台布、电吹风、弹簧秤、小刀、挂钩、洗衣袋、衣架、挂衣绳、车用洗衣桶、购物袋、小推车、拖鞋、暖包、筷子、勺子、密码锁、电热管、口哨、对讲机、指南针



(续)

通信/摄影器材	相机、手机、电源转换插座、充电器、移动电源、USB 连接线、音乐播放器、脚架、储存卡
证件	身份证、签证、护照、VISA/MASTER/银联信用卡、记者/采访证、国际学生证、学生证、身份证、护照复印件及证件相片（办理临时签证备用）
食品	压缩饼干、罐头、水、面包、方便面、润喉糖、口香糖、朱古力、小包肉干、小包酱料（果酱、茄酱等）、原味姜/姜糖（可御寒）、即食紫菜、即食肉干、袋装牛肉/猪肉
出游必备	火车/汽车/飞机票、笔记本、签字笔、现金、零钞、电话本、电话卡、钱袋、证件袋、地图、线路图及行程、酒店及租车订单、疫苗接种证书
出境物品	信诚卡、恒生卡、大方围巾及袜子（入印度教寺庙用）、电源转换插座、220 伏变 110 伏的变压器（日本、美国、加拿大、巴拿马、古巴、黎巴嫩、墨西哥等国需要）

步骤 4 整理检查

家政服务员技师要帮雇主将行李整理打包好，按照雇主的习惯存放物品，方便雇主查找；有的雇主喜欢自己动手，家政服务员技师可在旁协助。

雇主出发前，需要再对出行准备的物品进行检查，以免遗漏，造成出行的不便。

三、注意事项

1) 雇主如果全家出游，需要替雇主安排好家中的事务再离开，如电源、水源、贵重物品存放、家中的宠物安置、花卉的看护等。

2) 要让雇主了解自己的行程，了解出行前的准备工作。

技能训练 3 制订访客行程

一、准备工作

1. 知识准备

需要掌握访客行程制订的相关知识。

2. 工具准备

准备好制订访客行程过程中需要的各种工具，包括软件的使用。

二、操作步骤

步骤 1 了解情况

了解来访客人的情况，这对安排餐饮、住宿有很重要的作用。在这方面需要了解的内容有：客人的民族、宗教信仰，饮食方面是否有特别忌讳的，客人的身份、性别、年龄，是否带家属等。

步骤 2 确定标准

要根据到访客人的具体情况、雇主的接待规格选择、确定到访客人的接待规格和安排行程的标准，家政服务员技师不可擅自提高或降低接待标准。如果



客人一方提出了特别要求，只要在雇主的规定范围内，就要尽量满足他们的要求。如果到访客人的要求是超标的，家政服务员技师必须向雇主汇报，由雇主做出决定。

步骤3 提前预订

在接待规格确定下来以后，根据接待规格确定餐饮、住宿和用车标准，预订相应级别的餐厅、酒店的房间、用车的型号；如果是朋友或关系亲密的合作人，根据雇主的选择也可安排在家中居住。对于用车标准，一般可使用家中车辆，如有特殊必要可租用高级车辆。餐饮要确定好餐厅和菜单。

预订好餐饮、住房和用车标准后，要交由雇主过目，如有意见再进行修改，切忌自行决定而不经雇主的批准。

步骤4 安排人员

1) 确定接待人员。安排好接机接车人员、开车司机等。如果是雇主亲自迎接，需确定随行提供服务的人员；如果是在家宴请访客，还要确定厨师、用餐服务人员。

2) 如果客人有游玩的行程，要提前安排好人员，并提前熟悉各景点、准备好讲解内容等。

步骤5 安排行程

根据客人的到访时间，具体安排客人的行程表。

假设客人（合作伙伴兼朋友，住宿在主人家中）到访两天，雇主家在北京，以此设定到访客人行程（表3-7）。

表3-7 到访客人行程安排表

日期	时间	内容	地点	参加人员	负责人	备注
3月4日	8:30	接机	首都机场	负责接机人员	李某	
	10:00	会见主人	家中	主人一家人	李某	
	12:00	吃午饭	某酒店包厢	主人、公司李总	杜某	
	15:00	合作会议	公司	主人、公司主管	李秘书	
	17:00	晚饭	家宴	家庭成员	杜某	
3月5日	05:00	游玩	天安门广场	某位主人、李某	李某	
	08:00	游玩	故宫	某位主人、李某	李某	
	12:00	午饭	某饭店	某位主人、李某	李某	包厢待定
	15:00	游玩	天坛	某位主人、李某	李某	
	17:00	晚饭	某酒店包厢	主人一家、公司李总	李总	
	19:00	送行	首都机场	负责送机人员	李某	

步骤6 调整确定

访客行程草拟好之后要给雇主审核，雇主通过之后要给到访客人发过去，



征求意见。如果客人提出意见，只要不违反雇主的规定，就要尽量满足，调整方案。但是在调整前后，家政服务员技师都要向雇主汇报，征求雇主的意见，获得同意之后才可以实施。

三、注意事项

1) 接待人员应注意接待礼仪，重要接待时，主持接待的人员应与来访人员身份相当。

2) 对来访客人的意见和观点不要轻率表态，应思考后再作回答，对一时不能作答的，要约定一个时间后再联系，跟雇主汇报之后，再作答复。

3) 接待人员要讲究主次分明，把来访客人视为雇主活动的中心，雇主的私人事务一般均应从属于来访客人这一中心；在待客之时，此时此刻正在接待的客人，应被视为雇主最重要的客人，对于后到的客人既要接待，又不能为此而抛弃目前正在接待的客人。

技能训练 4 陪同雇主或来访客人出行

一、操作准备

1. 知识准备

需要掌握陪同雇主出行和陪同来访客人出行的相关知识。

2. 资料准备

准备好各种所需资料、表格等。

二、操作步骤

步骤 1 准备工作

1. 根据雇主和客人的需求，制订出行计划

将出行计划交由雇主和客人审阅，让雇主和客人了解自己的行程，有不满意的地方可做出修改，直到雇主和客人满意为止。

2. 做好出行前的准备

准备好雇主和客人需要的物品，准备一些必备的药物。

3. 做好人员安排

做好人员安排包括接待人员、服务人员、陪同出行人员，如果是家政服务员技师陪同出行，还得安排好家中的工作。

4. 做好知识的储备

除了景点外，出行中的其他沿途导游讲解内容需要陪同人员做好准备，不知道的地方要提前背好讲解资料；出行的线路要提前熟悉，行驶的导航仪也要提前做好调试准备。

步骤 2 陪同出行

掌握好陪同出行的必要知识，如接待、陪同礼仪，以及沿途导游的知识和原则。注意出行时要以雇主和客人的需求为主，灵活应变，在雇主或客人要求



改变行程时,要及时调整行程,做好调度,做好服务。

步骤3 陪同结束

1) 陪同雇主结束后,要咨询雇主的满意度,有什么不足的地方要及时进行调整,避免下次出行出现同样的问题。

2) 第一天结束后,要送客人回到酒店或住宿地,安排好食宿,征询客人第二天的行程是否改变,约定好见面时间。

3) 客人行程结束后,要送走客人才算陪同工作结束;最后需要征询雇主的意见,是否赠送客人一些特产,如有需要应准备好。

三、注意事项

1) 提前了解客人的一些基本信息,如果是少数民族,注意食宿上的一些变化,尊重个人的风俗习惯。

2) 如果是雇主陪同来访客人出行,也应做好各种准备,按照雇主的要求提供陪同服务;切忌不按行程计划安排,自作主张。

3) 如到访客人需要观光游览,应以舒适休闲为主,切忌过快、过赶、过紧凑。

技能训练5 制订家庭休闲娱乐方案

日常生活中,雇主一般会自己选择休闲娱乐的项目,家政服务员技师只需准备好设备并提供服务即可。当某项休闲活动参与人数在5人以上,或者是家庭聚会、朋友聚会的情况下,可能就需要家政服务员技师制订家庭休闲娱乐方案。

一、操作准备

1) 查看家中的休闲娱乐设备,确定可以开展的休闲娱乐活动,缺什么可以根据雇主意见补齐。

2) 掌握制订家庭休闲娱乐方案的相关知识,查看各种计划书,作为编制家庭休闲娱乐方案的参考。

3) 准备好制订过程中需要的各种工具,包括软件的使用。

二、操作步骤

步骤1 了解情况

1) 通过雇主了解休闲娱乐的项目、时间、参与人员的具体人数和情况。

2) 休闲娱乐活动的场地情况,如家庭烧烤在庭院中进行,小区物业是否允许,家中的露天阳台是否空间足够、是否有安全隐患等。

3) 如果是钓鱼、散步、马术等外的活动,还要了解天气状况和交通出行状况。

步骤2 制订方案

家政服务员技师依照制订家庭娱乐方案的相关知识,根据实际情况,制订



一份完整的家庭休闲娱乐方案，为雇主做到周到服务。家庭休闲娱乐方案包括：时间、地点、参与人、主题、休闲娱乐项目、活动流程、服务人员、注意事项等。一般形成家庭娱乐方案后，主题便是方案名称，可以不在内容中显示。

步骤3 调整修改

将制订好的方案交由雇主查看，有不同意见或建议的地方，根据实际情况做出修改或调整，直到雇主满意。

步骤4 形成描述

最后确定家庭休闲娱乐方案并形成描述，如案例家庭 BBQ（家庭烧烤派对）所示。

【案例】

家庭 BBQ（家庭烧烤派对）

1. 时间

某年某月某日（星期六）下午 4:00。

2. 地点

家中的庭院。

3. 参与人

家中 5 人、邻居一家 4 人，其中两位老人。

4. 休闲娱乐项目

烧烤派对，家庭 KTV。

5. 活动流程

人员集合→动手制作烧烤串→动手烧烤→聊天吃饭→唱歌→结束。

6. 注意事项

1) 较薄的肉片大约只需烤 3 分钟就可以熟，不宜烤太久，否则，肉变硬或焦了，影响口感。

2) 食物在烧烤过程中，时间越长，水分和油脂的流失越大，口感会干涩。因此在烧烤过程中应在食物上适量刷些烤酱，可保持食物湿润度。

三、注意事项

1) 家政服务员技师要根据家庭娱乐方案做好各项准备工作，并提供服务。

2) 在家中做保健运动时要注意保持空气流通。

3) 家庭休闲娱乐时要注意安全，如有紧急情况要正确开展急救。

技能训练 6 准备娱乐设施设备并提供服务

一、操作准备

1. 知识准备

了解家庭娱乐设施设备相关知识，掌握家庭休闲娱乐提供服务的原则等



知识。

2. 工具准备

准备好家庭娱乐所需的各种设施和工具，如娱乐期间的茶点、饮料、毛巾等。

二、操作步骤

步骤1 了解情况

家政服务员技师需要了解家庭休闲娱乐方案，掌握各种信息，掌握当下的实际情况或雇主的要求，及时做出调整 and 安排。

步骤2 人员安排

家政服务员技师要在每项休闲娱乐活动前安排好服务人员，随时为雇主提供服务，同时要注意保证雇主安全，尤其是小孩在游戏时的安全。要求服务人员提前阅读相关的产品说明，学会使用各项设备。要求服务人员在提供服务时，正确使用设备，这样才能为雇主提供更为优质的服务。

步骤3 提前准备

1. 检查设施

在每项休闲娱乐活动前，检查各种设施设备，如有破损要及时修好，有无法运作的要及时告知雇主并更换。

2. 做好清洁工作

注意清洁设施设备、场地的卫生，保持环境整洁。

3. 准备好用品

在每项休闲娱乐活动前，要准备好各种用品，如运动时要用的毛巾、水，烧烤时要用的环保炭、烤具等。

4. 自我检查

家政服务员技师要做到仪容仪表端庄整洁。

步骤4 提供服务

为雇主提供家庭休闲娱乐相关服务，以提供打台球服务为例。

例如，在雇主打台球时，家政服务员技师要提供以下服务：

- 1) 协助雇主挑选球杆。
- 2) 为雇主码球。
- 3) 配合雇主计分。
- 4) 白球进袋后应主动拾球并按雇主要求定位。
- 5) 雇主需要杆架时要及时提供。
- 6) 雇主休息时，要根据雇主的需要提供饮料、面巾等服务。
- 7) 每次开局前要递上洁手毛巾，随时注意添加饮料，保持环境卫生。



步骤5 整理收拾

在雇主休闲娱乐活动结束后离开后，家政服务员技师需要安排相关人员打扫、整理场地卫生。清洁各项设备和各类用品，保障环境卫生。

三、注意事项

- 1) 每项休闲娱乐活动的服务过程都有差别，要灵活多变，随时注意雇主的需求。
- 2) 影音系统相对复杂且设备昂贵，在使用前一定要学会使用方法再操作。
- 3) 设备在清洁过程中要注意区别，使用不同的清洁方法。

复习思考题

1. 怎样给家有老人、小孩的家庭合理安排膳食，并制作成表格？
2. 怎样编制一家人去云南的旅游计划？

第四章

美化家居



培训学习目标

1. 掌握居室个性化美化方法与技术要求，居室清洁、美化质量评估内容。
2. 掌握美化庭院中的方案制订，景观草坪种植与养护，庭院花木栽培、移植、养护，盆景养护技术要求与注意事项。



第一节 美化居室

一、居室美化技术方法与注意事项

居室是主人相聚、会客和娱乐的场所，它应该为日常谈话、娱乐、就餐等活动提供适宜的空间和气氛。居室美化一直深受人们的重视，欧洲中世纪的居室美化就是设计师策划的重点，当时社交区域的装饰，是主人尊贵与权力的象征。如今，各种娱乐的产生，对居室的美化进行了重新定位，人们会在居室享受电影和音乐，会在居室开派对，甚至会在居室从事家庭工艺制作等。同时，社会人群年龄结构的变化和人们休息的时间增加，使人们有了更多的时间使用居室的空间。

在现代居室美化发展的历程中，功能始终作为一条主线贯穿其中，居室美化终将不能舍弃“满足人们功能需求”的第一准则。建筑最早、最基本的功能就是居住。居住功能只是满足了人们生存的需要，而人的需求是多方面的。对美的追求一直是人类永恒的话题，在建筑满足居住的前提下，对室内的美化就成了重要的内容。能够满足人情感需要的事物就会引起人们积极的态度，使人产生肯定的情感，如愉快、满意、喜欢等，反之就会引起相反的态度。建筑也需要用优美的形式来满足人的情感需要。一项优秀的室内设计作品只有创造出



具有个性特色的优美室内环境，才能满足使用者的审美需求。使用功能与形式美的要求是室内设计中相辅相成的两个部分，缺一不可。只有协调好功能与形式的关系，才可能创造一个舒适美观的室内环境。现代社会中，人们的工作与生活节奏越来越快，一个优美的室内环境对人们的精神需求尤为重要。充足的光线、清新的空气、安静的生活氛围、和谐的室内色彩都会给人们带来愉悦的精神享受。

二、居室个性化美化方法与技术要求

居室美化最根本的目的是使自己生活在一个舒适的家庭环境之中。居室美化不神秘但也不是一件简单的事情。在美术原则中有一条很适合居室美化，那就是简约而不简单，但是也完全没必要过度居室美化。所以把美化理念融入居室中是必须的。人的一生有相当一部分时间是在居室中度过的。家庭既是人们休息的地方，也是学习、交往的场所。居室的美化，不仅体现主人的个性、文化素养、人文品位，而且反映整个社会的进步。居室美化作为一种文化现象，直接表现着人们的审美观念和审美情趣，同时反映着社会的、时代的精神风貌。美化理念的艺术实现，体现人文、崇尚品位。因此，正确引导审美情趣，应综合多种效应产生自然熏陶作用：力求造型、材质、色彩的情趣化；力求技术上“淡化装修，强化装饰”，做到装修三分之一，家具三分之一，艺术三分之一；力求“自然、清爽、舒适与个性化”的风格。

如何打造一个适合自己居住的居室，一方面要根据自身的经验和专业做出合理的规划，另一方面，也需要对自己的生活习惯和家庭特点做一个明确的交代。例如自己购物和放置的习惯，生活圈层的构成、家庭人员的特点等，这些因素都会影响设计思路。

三、居室清洁、美化质量评估内容

1. 居室清洁评估

因居室内空气构成复杂，目前国内外尚无统一、全面的评估指标体系。评价居室的空气清洁度常用的指标有：二氧化碳、微生物、一氧化碳、二氧化硫、空气离子状态以及其他有害物质等。

(1) 二氧化碳 居室内空气中二氧化碳浓度应保持在 0.07% 以下，最高不应超过 0.1%。

(2) 微生物和悬浮颗粒物 目前仍用细菌总数和链球菌总数作为居室空气细菌学的评价指标。表 4-1 所列，可以作为评价时的参考。

(3) 一氧化碳 在评价室内一氧化碳污染浓度时，可参考我国居住区大气卫生标准，日平均最高容许浓度为 1 毫克/立方米。



表 4-1 室内外空气细菌和悬浮颗粒物污染状况的卫生评价参考指标

细菌数目（个/立方米）						悬浮颗粒物数目 （个/立方米）
夏季			冬季			
		细菌总数	绿色与溶血性链球菌	细菌总数	绿色与溶血性链球菌	
室内	清洁	1500 以下	16 以下	4500 以下	36 以下	100 以下
	污染	2500 以上	36 以上	7000 以上	124 以上	500 以上
室外	清洁	750 以下		150 以下		50 以下
	污染	2000 以上		400 以上		1000 以上

(4) 二氧化硫 室内二氧化硫污染评价,可参照我国居住区大气卫生标准医学教育网,日平均最高容许浓度为 0.15 毫克/立方米。

(5) 空气离子 居室中重离子与轻离子的比值 ($N_{\pm}/n_{\pm}$) 在很大程度上可以代表居室内主要污染物对居室空气污染的综合状况。当重离子与轻离子的比值小于 50 时,空气清洁,比值大于 50 时,空气污浊。

(6) 其他有害物质 如甲醛、氡及其子体,近年来也用作评价居室空气清洁程度的指标。

2. 美化质量评估

居室美化是由多种因素构成的,将众多因素合理地组合,共同构筑了居室的美。居室的美是一综合的美,采用不同的美化方法,就能够实现不同的效果,体现出不同的居室风格。有人酷爱中国传统的美化风格,在居室美化中突出庄重与典雅的特点。在家具的选择与摆设上注重传统的情趣,安详、雅致的传统文化气息,创造出一种耐人寻味的诗情画意的意境。有人喜欢返璞归真,他们会将砖瓦灰石等建筑材料不加修饰地用于居室美化,在美化风格上追求自然、朴实的情调,他们选用天然材料制作的家具,充满原始、粗犷浓厚的乡土气息。田园式美化风格符合人们回归大自然的的心理。有人喜欢异国情调,浪漫主义的设计风格,居室充满亲切柔和的抒情情调,达到热情奔放的艺术效果,在家具上大量运用纺织面料包裹并采用花样繁多的装饰,做大面积的雕刻,金箔贴面、描金涂漆处理,突出表现出贵族化风格。现代式居室美化风格也是目前人们追求的一种时尚,强调居室空间结构造型要简洁、明快,讲究整体结构合理的搭配,重视装饰的功能与形式完美的结合。当然,在居室美化风格上还有其他形式。在居室美化时,选择何种美化风格应视雇主的意见而定。



技能训练

技能训练 1 依据使用功能进行居室美化

1. 门厅

考虑到门厅的光线大都较弱,在门厅内选择暖色的灯光可制造出温情的感觉。



选择合适的低柜，放置鞋、杂物等，在柜子上预留空间放些钥匙、背包等物品。

2. 起居室

根据起居室的实际大小进行美化，选择亮丽且层次丰富的色彩，在大面积的墙面、顶面与地面中运用低彩度的色彩，并适当插入一些高彩度的色彩，使整个空间环境构成融洽、欢快的气氛。确定起居室的色调时还应考虑空间的大小，一般小空间起居室的色调以淡雅为宜，通常高明度的色彩、大空间的起居室可选择中性色彩，也可采用低明度的色彩。根据该室的活动和功能性质来布置家具，设计包括茶几在内的一组供休息、谈话使用的座位（一般为沙发）以及相应的如电视、音响、书报、饮料等设备和用品，其他要求则根据起居室的单一或复杂程度，增添相应家具设备，如图4-1所示。



图4-1 起居室展示

3. 餐厅

餐厅多为中小型空间，选用亮的暖色和明快的色调，以达到扩大空间感的效果。餐厅家具的色彩采用与整体色对比的色彩，应满足进餐和提高食欲的要求，并且要有一定的卫生、清洁的象征性色彩。根据餐厅面积和形状来选择餐桌的大小。餐桌椅的高度配合要适当，应避免过高或过矮。餐厅的陈设既要美观，又要实用。设置在厨房中的餐厅的装饰，应注意与厨房内的设施相协调。设置在客厅中的餐厅的装饰，应注意与客厅的功能和格调相统一。餐厅其他的软装饰品，如字画、瓷盘、壁挂等，可根据餐厅的具体情况灵活安排，以点缀环境，但要注意不可因此喧宾夺主，以免餐厅显得杂乱无章。

4. 卧室



卧室空间一般设有睡眠区、梳妆区、储物区以及小型的学习休闲区。配以书写桌、小书柜、座椅或是休闲双人沙发及电视柜等。卧室色彩要使用柔和的色调,颜色以淡雅,稍偏暖色调系为主,如蓝紫色、淡粉橙、淡黄褐等。卧室中以床为中心的家具陈设应尽可能简洁实用。床在卧室里面是最主要的家具。一般来说,双人床的高床头应靠墙,床要三面临空;床不应正对着门放置,而且开门见床也不太方便;床的位置应远离窗口。卧室中其他的家具,如书桌、书架、电视架,完全可以根据实际情况来添加。卧室绿化陈设的原则是柔和、舒适、宁静,一般以观叶植物为主,并随四季更换。在采光方面,窗帘布要使用隔光效果好的材质。

5. 书房

书房中的空间主要有收藏区、读书区和休息区,以蓝、绿等冷色调为主,悬挂的饰物应以风格柔和的字画为主。一般地面宜采用浅黄色地板,墙和顶都宜选用淡蓝色或白色。

书橱一般都选择有整面墙的空间放置,不过也有窗户小或空间特殊的书房,书桌沿窗或背窗设立,也可与组合书橱成垂直式布置。增加休息椅或沙发。在休息和会客时,沙发宜软宜低些,使双腿可以自由伸展,力求高度舒适,消除久坐后的疲劳感。

书房的亮度要够,但要适当,太亮、太暗或反射光太强皆会影响视力。

书房主要遵循读书及研究性质等使用原则,必须具备使精力集中的客观条件。应尽量与其他房间隔离,因为独立的空间也有助于阻隔外在的噪声。

6. 卫生间

卫生间的色彩以清洁的冷色调为佳,搭配同类色和类似色为宜,如浅灰色的瓷砖、白色的鱼缸、奶白色的洗脸台,配上淡黄色的墙面。也可用清新单纯的暖色调,如乳白、象牙白或玫瑰红墙体,辅助以颜色相近的、图案简单的地板,在柔和弥漫的灯光映衬下,不仅使视野开阔,暖意倍增,而且愈加清雅洁净,怡心爽神。卫生间的基本设备有洗脸盆、净身器、马桶等,其设备配置应以空间尺度条件及活动的需要为依据。

技能训练2 依据使用对象进行居室美化

1. 儿童房

儿童房注重生态环保,装修应以简约为主,尽量减少装修材料的使用量,并避免使用吊顶和壁纸。地板应尽量不使用复合地板,纯实木地板和竹木地板最佳,不要铺塑胶地板。例如,一些用泡沫塑料制品做成的地板拼图,会释放出大量挥发性有机物质。

2. 老人房

老人房注重人性关怀,房屋装修一般都要充分考虑老人的需求。如老人行



动不便，就要帮他们在墙上设置一些扶手，特别是在浴缸和马桶周围，防水材质的扶手将是他们的好帮手。而在选择材料时，老人房忌用金属、玻璃等过于光滑的材料，家具样式也应以传统、方正为佳，不宜使用那些可折叠、带轮子的家具。

此外，老人房应选择向阳、通风好的房间。老年人容易患骨质疏松症，充足的阳光可以抑制疾病的产生，而且在灰暗的房间中待久了，会产生寂寞的感觉，对于老年人的身心健康不利。而通风好的房间有助于老年人的身体健康，让其更接近大自然。

老人房装修要安静，老年人大多喜欢安静的环境。所以作为小辈，在为老人选择装修材料和家具时，需考虑到材料的隔音效果。安静的另一面是沉稳，人上了年纪，因社会阅历的积淀，行事风格通常都很沉稳，因此在选择装修颜色时，应以平和的色彩、沉着的室内装饰为主，并搭配相适应的家具。如墙面用乳白、驼色、柔色等素雅的颜色，可适当配置原木色的家具。浅色家具显得简洁轻松，深色家具显得庄重沉稳。

老人房的储物空间要大，因为许多老人恋旧，喜欢收藏东西，而在装修中应增添这些方便老人的“细节”。

技能训练3 对居室清洁、美化质量进行检查评估

- 1) 打开甲醛吸收瓶盖，把甲醛吸收液1号瓶和2号瓶封口剪开后滴入甲醛吸收瓶中。
- 2) 盖紧甲醛吸收瓶盖，上下摇动30秒。
- 3) 打开瓶盖，置于待测房间离地面高0.8~1.5米处放置8小时。
- 4) 检测时，把甲醛比色管封口剪开捏紧底部将空气排出。
- 5) 把甲醛比色管插入甲醛吸收瓶溶液中，松开手将溶液自动吸入比色管中。
- 6) 把甲醛比色管尖端向上，左右摇动30秒钟。
- 7) 用手握住甲醛比色管底部，加热5分钟。
- 8) 把甲醛比色管与甲醛速测卡色阶进行比较，即可读出被测房间空气中甲醛的浓度值（毫克/立方米）。



第二节 美化庭院

一、庭院美化的功能与方案制订方法

（一）庭院美化的功能

庭院不仅包括人们吃饭、洗衣、修理东西、聊天、打牌、下棋、看报纸、



晒太阳、听收音机等日常性和休闲性活动的场所，还通过视觉、听觉、嗅觉等感官从庭院空间中获得被动式活动，如浇花、剪草时享受阳光的照射、清新的空气、花草的芳香等，娱乐时感受休憩设施的舒适和放松、观赏花草树木的自然美、倾听流水的声音等。庭院的主要功能主要包括以下内容：

1. 提供私密空间

1) 别墅庭院在空间和心理上都属私人领地，其所表现的领域感更强，给使用者带来自尊与归属感。

2) 将个人的印记表露其中，以彰显个性与特色。

3) 私密的围合不需要完全闭合。

2. 增加安全性

1) 来自内在的安全因素和对外部侵犯因素的处理。

2) 内在的安全因素是指景观元素在使用过程中的安全性，如水池、电路、园林小品、植物、道路等元素的安全系数。

3) 外来侵犯因素的处理，包括对外来人员、动物等对庭院主人生活干扰的处理。

3. 体现保健功能

1) 菊花、牡丹、丁香、桂花等园林植物既美观又能净化空气。

2) 鹅卵石铺地既美观又有保健按摩的功效。

3) 小型的健身器械不但可以用来锻炼身体，而且能给庭园增添活力。

4. 文化与意境的营造

在了解当地文化特色的基础上，通过运用不同材料、颜色、质感、形象，遵循统一和谐、连续、对比、平衡、韵律变化等美学规律，将自然界的四季、昼夜、光影与草木的枯荣、花果的长落、虫鸟的活动等组成一幅幅声色形兼具的画卷，缩影到院落当中，给置身于其中的人以生机盎然的感受，并在心理上、审美上起到增添自然景观情趣和营造艺术意境的功能。

(二) 方案制订方法

1. 主景创造

1) 视觉焦点必不可少：利用雕塑、摆放花盆等方式创造，这种景观在各种植物日益消亡之际，依旧是花园一道亮丽的风景线。

2) 运用一些小的景物如灯柱、花草植物、小品设置等造成一些前景和背景，以起到突出焦点的效果。

2. 借景、框景、障景

1) 如果庭院远景令人心旷神怡，就可以利用“借景”，将其“借”进来，作为亮点。

借景：主要是借了花园外面的优美景色，让花园看起来更加大。通过篱笆



看向外面的城市。

2) 利用镂空景墙和景观篱笆等小品“遮丑”和“框美”，起到强调景观的作用。

框景：树冠高大茂密的桃金娘科植物框景了房屋的入口，同时也遮挡了外面的视线进入院内。

障景：可以采用抬高地形或密植植物的形式遮住不好的景观。

3. 创造错觉

对于面积较小的庭院，要创造错觉以扩大空间感。例如利用小乔木和灌木阻挡视线创造曲径通幽的景观；设置门庭营造无限延伸的感觉；运用彩绘将景观延长；小径两旁高高的灌木和参差的乔木，茂密簇拥，远远望去，似乎空间也愈发开阔；装饰格架也能给人一种风景在远处的感觉。

4. 巧妙对比

庭园组景常常采用景物尺度和质感的对比，把两种（或多种）具有显著差异因素的景物安排在一起，使其相互烘托，达到组景变化多趣的效果。

5. 风情特色营造

1) 如用曲折小径配合高大树木或用矮墙加以隔断处理，能让人产生“庭院深深”的感觉。

2) 用曲形拱门、艺术栏杆、立柱涡卷配合精心修剪的矮丛植物，则可体现欧陆风情。

6. 主题和特色

1) 特色不是刻意追求，而是体现主人个性化的、精雅的、富有品味的空间。

2) 不要照搬别人的设计，可以作为设计的灵感，因为别人的东西大多不适合自己花园的具体条件和风格或者个人追求。

3) 特色不要太多，囊括太多就会失去强烈的设计感，且过多的焦点景物会相互冲突，显得杂乱。

4) 特色往往体现在细节上，也许就是晾晒衣物的物品，也许是激起人们神思遐想的一小处水景，也许是铺装样式，也许是奇异的花盆……这样一处简单的设计，往往会带来视觉上的冲击力。

5) 所做的一切都是为了突出主题。

二、景观草坪种植与养护方法

（一）草坪建植

草坪的建植工作又称为“建坪”，是利用人工的方法建植起草坪地被的综合技术总称。建坪是在新的起点上移植一个新的草坪地被，因此建植工作的好坏



对于以后草坪的品质、功能及管理等方面将带来深远的影响。有时在建坪之初的失误,会给将来的草坪带来不良的影响,诸如杂草严重侵入。病虫害的蔓延滋生,排水不良,草皮剥落及耐践踏力差等种种弊病。也会产生草种不适宜,建植速度缓慢,生产功能低等不同问题。因此,建坪对保持草坪良好的观赏效果起着极其重要的作用。

1. 坪床的准备

建坪前,应对欲建草坪的场地进行必要的调查和测定,制定切实可行的实施方案。坪床的准备工作大体包括坪床的清理、翻耕、平整、土壤改良、排落系统的设置及施肥工作等。

1) 清除杂物。建植草坪的土壤厚度不应小于 35 厘米,50 厘米的土壤内无工程垃圾和大的石块,10 厘米的土层以内无直径大于 3 厘米的石砾。应用耙子耙除石头、瓦砾、杂草根,对不利于草坪草生长的白灰、水泥含量高的回填土应彻底清除。

2) 木本植物的清除。木本植物包括乔、灌木以及倒木、树桩和树根等。对于乔灌木的地上部分清除后立即运走,树桩及树根则用人工或机械挖除干净,回填土夯实,以避免雨后形成洼地,破坏草坪的一致性。

3) 建植前杂草的防治。在建植草坪场地,某些蔓延性多年生恶性杂草,如白茅、香附子、牛筋草等世界十大恶性草,要人工将地下蔓生杂草的根茎清除。也可使用非选择性的内吸除草剂,常用有效的除草剂有茅草枯、磷酸甘氨酸、草甘膦等,除草剂应在杂草长到 10 厘米高,并在坪床翻耕前的 3~7 天使用,无除草剂残留。此外,也应注意不得有土传病菌。

2. 翻耕

通过翻动耕作层的土壤,促使深层土壤的熟化,恢复和创造土壤团粒结构。翻耕改善了土壤结构,会使土壤的理化性发生一系列变化。翻耕的作用主要是:加强土壤的透水性,提高蓄水保墒和抗旱能力;加强土壤的透气性,减少根系刺入土壤的阻力,促进草坪根系的有氧呼吸,增进养分吸收。翻耕土壤起到翻埋杂草种子,作物残茬,混播有机肥料或矿质肥料,以及一定程度上消灭病虫害的作用。在翻耕过的地段或疏松的地段进行耙地,目的是破碎土块、草垡及表壳,促使表土的一致性。

要根据气候、土壤情况选择翻耕的季节和时间。例如秋季翻耕有利于蓄水保墒、改良土壤、消灭病虫害和杂草的危害。对于少雨干旱的盐碱地区均适于秋季翻耕(沙土适于春季翻耕),为了提高耕地质量,必须适时犁地,也就是抓住土壤不湿、不粘状态的时机,当土壤含水量为其饱和含水量的 50%~60%,土壤凝聚性、可塑性、黏着性最小,犁地所受阻阻力较小,也能降低燃料耗费。

3. 平整



在建植草坪之前，首先要根据园林设计的要求对于建植草坪场地进行平整。如为自然式草坪时，则可保持原有的大致起伏状态，仅把突出的沟坎平掉。对于规划式的草坪则需全面平整。平整是指平滑地表，为坪床提供理想的作业。平整时有的地方要挖方，有的地方要填方，因此在作业前应对平整的场地进行必要的测量和筹划，确保熟土布于床面。坪床的平整通常分粗平整和细平整两类。

1) 粗平整：是坪床的等高处理，挖掉突起部分和填平低洼部分。作业时要把标桩钉在固定的坡度水平之间；整个坪床应设一个理想的水平面。填方考虑填土的沉陷问题，细质土通常下沉 15%（每米下沉 15 厘米左右），填方较深。面积较大的地方除加大量外，尚需采取人工夯实或机械镇压，加速沉降便于正常作业。表面排水适宜的坡层约为 0.2%，在建筑物附近，坡度应是离开房屋的方向。运动场则应从场地中间向四周排水。

2) 细平整：就是播种前的整地。主要是给种子发芽、幼苗出土创造条件，以提高草坪床发芽率和便于幼苗的抚育管理。为此，平整时要求细致平坦，上暄下实。以防止表土的板结，保持土壤的湿度。

平整方法一般小面积采取人工用木板刮耙平整，或者用重量适量的槽钢、方木两端拴绳捞平。面积较大的地块可用专用设备，如钉齿耙等捞平。通过耕、犁、耙、压、灌等措施，使整地后的土壤平滑沉实，无大于 2 厘米的土块。

4. 土壤改良

草坪质量的优劣，土壤条件十分重要。理想的草坪土壤应是土层深厚、具团粒结构的土壤，其通气性和透水性良好，且遇热条件适中，有利于土壤微生物的活动和有机质分解。

同一地块种植草坪的土壤应均匀一致，土壤不能受到化学物质污染。pH 值要求为 5.5 ~ 7。然而，建坪的土壤并非完全具有这些特性，因此对土壤必须进行改良。土壤改良的程度将因建造草坪坪床的基础条件不同而异，但是，总目标是使土壤形成良好的结构，并在长期恶劣环境下仍然保持良好的性能。

土壤的改良主要是在土壤中加入改良剂，以调节土壤的通透性及保水、保肥的能力。土壤改良剂在生产中通常使用的是大量合成改良剂，如泥炭、腐殖土、酒糟等，其施量约为覆盖草坪床面 5 厘米以上。疏松肥沃表层土壤有利于种子发芽和新建植草坪迅速形成。泥炭等在细质土壤中，可提高土壤保水、保肥的能力，在定植的草坪上则能改良土壤的回弹力。为了草坪能有高品质和有较长的持久性，最有效的方法就是配制通气透水能力强、理化性质好的坪床土壤。合理调节坪床中沙和黏土的比例，必要时将表土层（20 ~ 30 厘米）土壤全部更换改良。一般草坪地最好配制成壤土，有机质达到 30% 左右。配制新坪床壤土时根据土质具体情况，分别过筛混拌后，配制成新壤土，平整后总的原则



是上暄下实。如要求高品质、持久性的田径、球类场地，相对的土壤含沙量应为5%左右为好。

5. 排灌系统

当新的场地平整好后，就可以配置排灌系统。灌溉设施主要是供给充足水分，排水系统则是排走多余的水分，只有二者合理配置，才能给草坪提供一个良好的气、水环境。排水对大部分土壤均具有良好作用，可改善土壤通气性，充分供给养分，有益于草坪草根系向深层扩展。早春有利于土壤升温，夏季有利于深层根系更多地吸收水分，增强抗旱能力。

排水可分地表排水和非地表排水，非地表排水的目的是排除土壤深层过多的水分；地表排水是迅速排除草坪草根部地面多余的水分。地表排水主要是使土壤具有良好的结构性，因此，由沙、粉沙和黏土组成的土壤是理想的。如在足球场那样践踏极强的草坪地，可设置沙槽地面排水系统。沙槽排水不仅可促进水的下渗，还能减轻土壤的紧密度，改良土壤的结构，延长草坪寿命。沙槽的设置方法是：挖宽6厘米、深30厘米左右的沟，沟间距60厘米，并与地下排水沟垂直。将细沙或中沙填满沟后，辗滚压实即可。

地下排水管一般铺设在草皮表面以下40~90厘米处，管道间距5~20米，常用的排水管有陶管 and 水泥管，当前穿孔的塑料管也被广泛应用。在排水管的周围应放置一定厚度的砾石，以防止细土粒堵塞管道。

6. 施肥

天然存在土壤中的营养满足不了植物生长的需要，施肥是给植物生长提供营养的措施。播种前结合平整土地在土壤深15~20厘米处拌施基肥，以有机肥料为主，如厩肥、堆肥、绿肥及各种禽类肥料、酒糟等，均应充分腐熟后筛过施用。根据土壤肥力适当施肥，每亩（667平方米）可施3000~5000千克，以创造疏松肥沃的土壤，供草坪幼苗迅速生长发育。草坪草从土壤中获得最主要的三种营养物是以硝酸盐存在的氮、以磷酸盐存在的磷和以钾盐存在的钾。这些元素是草坪草茁壮生长的基本物质保证，其中任何一种元素缺乏，草坪草的生长都会受阻。通过土壤的营养诊断就可确定它们的余缺。

在肥料中，磷肥有助于草坪草根系的生长发育；钾肥有利于草坪草越冬；土壤中若富含氮，将产生多汁、色绿、叶茂的草坪草。

这三种元素可做成混合肥或复合肥，高磷、高钾、低氮的复合肥可做基肥使用。每平方米草坪地在建植前可施有效成分5~10克的硫铵、30克过磷酸钙、15克硫酸钾的混合肥做基肥，也可施复合肥40~50克。若草坪在春季建植时，氮素施量可适量增大。

7. 草坪铺设

一般草皮的规格为30厘米×30厘米，厚约3厘米，以2厘米的间隙满铺，



如图 4-2 所示，然后充分浇水，再用木板用力夯打，使草皮和土充分密接，如果气候适宜，一般在铺设草皮后 10 天左右就可以生根。



图 4-2 铺设草皮

（二）草坪的养护管理

1. 滚压

1) 滚压方法：滚压器的重量及类型：人推轮重量为 60 ~ 200 千克，机动滚轮为 80 ~ 500 千克，用于坪床修整的滚轮以 200 千克为宜，对幼坪则以 50 ~ 60 千克为宜。

2) 滚压的时间：以栽培为目的的草坪在春季到夏季滚压为好，需在建坪后不久，降霜期，早春刈剪时期进行；土壤黏重、水分多时在生长旺盛时期进行最佳。

3) 滚压不是单独的措施，一般要结合刈剪、施土或沙进行。运动场草坪在比赛前通常要进行修剪、灌水、滚压等措施，滚压一般在最后一道工序进行，可以通过不同走向滚压，使草叶反光形成各种形状的花纹，以利比赛时产生较好的效果。

2. 施肥

（1）施肥原理 草坪草在自然生长过程中，需要吸收水分和营养物质，以保证草坪植物正常生长，而且草坪植物个体之间，草坪与周围树木、花卉之间有营养物质的竞争，需要提供养分予以保证。同时，由于修剪草坪产生的修剪物也带走部分营养物质，从而造成草坪植物营养物质的损失，因此，给草坪施肥是十分必要的。

施肥不仅可使草坪保持较好的色泽，使草坪致密、生长茂盛，而且能提高



草坪对杂草、病虫害的抵抗能力。施肥也能提高草坪对不良环境的抵抗力,如抗干旱等。一般说来,高氮的肥料($N、P、K=21-0-0$)可使草坪草生长较快,而较高的磷、钾肥料($N、P、K=15-5-10$),可增加根系,促进细肥分裂,增强对病的抗性。因此,每年对草坪进行至少2次以上的全价肥料(包括 $N、P、K$)施肥,使草坪生长良好。施用铁肥,还可以让草坪的色泽更深。

(2) 施肥量的计算方法 通常肥料使用时要计算 $N、P、K$ 的含量,如比例为 $18-5-9$ 的复合肥,表明含 N 18%,含5%的 P_2O_5 ,含9%的 K_2O 。由 P_2O_5 转化为 P ,按 $P_2O_5 \times 0.44$ 计算 P ,而 $P \times 2.29$ 计算 P_2O_5 ;由 K_2O 转化为 K ,按 $K_2O \times 0.83$ 计算 K ,而 $K \times 1.20$ 计算 K_2O 。

(3) 肥料的类型和施用 草坪肥料的类型较多,一般可归纳为五大类:天然有机肥,速效肥(可溶性肥),缓效肥,复合肥,集肥料、除草剂、杀虫、杀菌剂四合一的混合物。

1) 天然有机肥是厩肥、厩肥汁液、堆肥、人粪尿、腐殖酸类肥料、泥炭等肥料的总称。有机肥料是一种完全肥料,不但含 $N、P、K$ 三要素,而且还含有其他的微量元素,草坪使用天然有机肥料,不但可以供给植物必需的养分,而且也可土壤微生物的生长发育创造有利的环境条件。此外,有机肥料还可改善土壤的物理性状,有助于土壤的团粒结构的形成,所以施用有机肥料还可改良土壤。天然有机肥料的养分释放较慢,用量可不严格控制,也不容易造成草坪的烧伤,但使用时一定要进行腐化处理。天然有机肥主要作为草坪的基肥。

2) 速效肥 也称无机肥料、化学肥料或矿物质肥料,它们大部分是工业产品,其特点是不含有机质,肥料成分较浓,盐分含量高,可溶于水,能被植物吸收利用。这类肥料由于成分较浓,容易造成草坪的灼烧,使用时一定要注意用量控制。

3) 缓效肥料是一种草坪的专用肥料,欧美一些国家有专门的商用草坪肥生产,这类肥料的溶解性较差,因此肥效缓慢,一般可保持3~6个月的使用。这种缓效肥料不能很快使草坪变绿,因此常将可溶性(速效肥)肥与之相混合使用,以达到速效和长效的效果。

4) 复合肥是包括氮、磷、钾三种成分的肥料,国外和国内都有较多生产,但国内复合肥中用于草坪的专用肥较少。

5) 肥料、杀虫、杀菌、除草剂的“四合一”复合物。为了节约劳动力、减少成本,有时将肥料、杀虫、杀菌、除草剂混合在一起,作为一种专门的产品生产使用,这种肥料也很受欢迎,但价格较高。

(4) 施肥的方法 在草坪施肥的具体过程中,施肥的方法十分重要,方法不正确,施肥不均匀,常常会引起草坪色泽不匀,影响美观,有的甚至引起草坪的局部灼烧,造成严重的伤害。草坪的施肥方法一般采用人工、叶面喷施、



机械施肥三种方法。

1) 人工施肥。一般不容易撒均匀,这种方法的缺点是由于施肥不均匀,造成草坪花斑,施肥后需用水浇灌草坪。

2) 叶面喷施法。液体肥和可溶性肥均可采用这种方法,这种方法的优点在于通过喷雾器喷施,施肥量少,容易施得均匀。但要注意浓度控制,如尿素的浓度一般在2%~3%,磷酸二氢钾的浓度应在0.2%~0.3%的范围内。浓度过大也容易造成草坪灼烧。

3) 机械撒施法。机械施肥的优点是容易施匀。有三种机器,第一种是离心式手摇施播机,像播种机一样,通过手摇把肥料颗粒均匀地施在草坪上;第二种是离心式手推施播机,通过施肥机下的飞盘离心力将肥料撒施。第三种,形状和手推车一样,在装肥料的箱子(容器)下有可调节的孔,在机械过草坪时,将肥料均匀地漏撒在草坪上,这种方法比较精确,只适用于中小面积的草坪施播。

(5) 施肥时间 施肥时间受许多因素的影响,常常是靠经验,或草坪变黄了,就用肥料。但是施氮肥的草坪仍然未见变绿,说明土壤中缺铁,或pH值太高。缺铁可喷施亚硫酸铁,一般施肥要依据温度和湿度,保证对草坪生长有利时进行施肥,因此常常在早春和晚秋进行。冷季型草一般夏季不施氮肥,因为施氮肥容易徒长,从而使草坪通透性差,易感病。

(6) 注意事项。施肥应注意以下几点:

①注意施肥的均匀性,不使草坪颜色产生花斑。

②施肥前对草坪进行修剪。

③施肥后一般要浇水,否则容易造成草坪烧伤。

3. 灌溉与排水

(1) 草坪土壤水分调节与控制 水是草坪草的必要物质,草坪草组织由80%~95%的水分组成,如果水分含量下降,就会引起草坪草萎蔫,含水量下降至60%时,草坪草就会出现死亡。草坪草所需的水分主要有大气降水和土壤水供给。干旱季节灌水调节土壤水分,是草坪管理的必要措施。但是水分过多又引起草坪草生长得不良。草坪积水土壤通透性差,根系就不能在这种土壤中存活。同时在气温高的情况下过度灌溉可诱发叶片感染各种疾病,并给杂草生长创造有利条件。因此只有在需要水的时候,才予灌溉。所以草坪土壤水分的供给与控制是相互对立统一的。

(2) 灌水时间与灌水量 通常在早晨太阳出现之前对草坪进行灌溉较好,一般不在有太阳的中午和晚上灌水,前者易引起草坪的灼烧,后者容易使草坪感病。但有些时候灌水时间会受到限制,这时就要进行其他的补救措施,比如傍晚浇水后立即施防治真菌的药。在城市用水紧张时,草坪灌水应错开生活和生产用水高峰期。



用水量通常采用检查土壤水的实际深度来断定。当土壤湿润达到 10 ~ 15 厘米时,草坪草可有充分的水分供给,也可通过测定水分渗入土壤深度所需时间来控制灌水时间的长短,从而确定灌水量。灌水量的确定还依靠土壤的性质,细质的土壤和粉沙土水量大于沙土,水分易被保持在表层的根内,而沙土中水分最易向下层移动,所以一般而言土壤质地越粗,渗透力越强,需水量越少,但是由于粗质土壤的孔隙较大,蒸发越大,需水量也越大。

通常在干旱季节,每周需补充 2 ~ 3 次水,一般来说灌溉应使土壤湿润到 15 厘米深处,减少灌溉次数,增加灌水量,可获得最佳效果。特别干旱地区应适当增加次数,炎热的夏天应更多。

(3) 排水技术要求 草坪的排水通过采用坪床的坡度造型和设置排水管道以及土壤改良的方法进行。一般小面积的绿地草坪采用 2% 左右的坡度即可达到排水的目的,但像运动场草坪这样大面积的草坪就要用设置排水暗道的办法。

4. 修剪

草坪的修剪,是草坪养护中最重要和最基本的项目之一,如图 4-3 所示。修剪主要是定期去掉草坪草枝条的顶端部分。狭义的草坪是必须通过人工修剪,使之经常保持平整美观,不修剪的草坪会长短参差不齐,十分难看,只能叫草地而已。草坪的修剪次数、修剪高度都因草坪草的种类不同而不同。修剪会去掉部分光合作用的重要器官——叶,对草坪草来说是个损伤,但由于草坪草的生长点低,其再生力强,所以修剪后会很快恢复。



图 4-3 修剪草坪



(1) 草坪草不断修剪有四个方面原因

- 1) 剪去部分叶片，留下老叶可继续生长。
- 2) 未被伤害的幼叶可以长大。
- 3) 基部的分蘖可产生新的枝条。
- 4) 由于根与留茬具有吸收和储藏营养物质的功能，能保证再生对养分的需求。

(2) 草坪修剪的四大功能

- 1) 使草坪整齐、美观，从而使草坪具有较高的坪用价值和经济价值。
- 2) 促进草坪植物的新陈代谢，改善密度和通气性，可减少病原体和虫害的发生。
- 3) 可以有效抑制生长点较高的阔叶杂草，使杂草不能形成花果，从而退化。
- 4) 合理的修剪可促进分蘖，进而形成致密的草坪。但是，草坪修剪也有不利的一面，那就是修剪过度，会造成草坪的退化。因此合理修剪十分重要。

5. 更新扶壮

一般情况下，如果草坪品种选择适宜，通过修剪、施肥与灌溉措施就可以获得观赏价值较高的优良草坪。然而，随着草坪生长年限的延长，草坪中会形成过厚的枯草层，草坪土壤板结，草坪内出现斑秃等现象，这些都需要特殊的更新扶壮措施来加以校正，如打孔、滚压、覆土及草坪更新等。

(1) 打孔 打孔是用打孔机在草坪上打许多孔洞，孔的直径为1~2.5厘米，孔的深度则随打孔设备的功率及土壤紧实度而变化。由于土壤容量和土壤水分含量对土壤紧实度影响很大，增加土壤湿度可以把孔打得深一些。在土壤水分含量适宜的情况下，孔可以打到7.5厘米以上。

打孔是通气的一种形式，可以通过这一手段来改善土壤的通气性。当然由于移走了土壤，孔内通气非常好。但孔与孔之间的土壤和孔底部土壤的通气性并没有得到很大改善。事实上，由于打孔机的运动，孔壁和孔的基部暂时变得更加板结。打孔有利于土壤有毒气体的释放，改善干土或难湿土壤的易湿性，加速长期过湿土壤的干燥，增加地表板结或枯草层过厚草坪土壤的渗透性能，刺激根系在孔内生长，增加孔上枝条的生长，打破由地表覆土而引起的不良层次，控制枯草层的发生。打孔结合覆土效果更佳，可改善草坪对施肥的反应。打孔也可能产生负面影响。草坪外观暂时受到影响，由于亚表层草坪组织外露，增加草坪干枯的可能性；利于杂草萌发，增加杂草侵入的机会；增加地老虎和其他喜居孔内害虫的发生机会。

经过几年的重复打孔，局部的改善可发展到整个草坪的改善。但在干旱的情况下，这一过程可能引起草坪草干枯，在炎热干燥的夏季打孔，最容易出现



这类事故。草坪生长旺盛，大气条件不对草坪草产生胁迫的时候是打孔的最佳时间，并且要在打孔后立即进行地表覆土与灌溉，以减少草坪草干枯失绿的可能。

(2) 滚压 滚压可以用来把局部凸出来的草坪压回到原处。否则，这些植物会死去或由于修剪而被揭盖。滚压时土壤应潮而不湿。土壤太干，植物不易压到土壤中；太湿则会引起土壤板结。尽管在寒冷的气候条件下，冻土会引起地表破坏，但冻融交替则会使板结的土壤变得疏松。在这种土壤上，早春寒冷的气候条件下，冷季型草坪草的根条生长会很迅速。此时过重的滚压会破坏根系的生长，导致整个生长期內草坪质量难以提高。对于生产草皮的中小学校、幼儿园，也可在起皮之前滚压，以获得厚度一致的草皮。应用这一措施，起草皮的厚度较浅，减少土壤损失，降低草皮重量，减少运输费用。

(3) 覆土

1) 表层覆土。表层覆土是把薄层土壤施用到已建植的草坪上。草坪覆土可以有多种目的，包括控制枯草层、运动场草坪表面整平，促进受伤或生病草坪的恢复等。草坪草的遗传特性、自然环境条件、栽培管理方式和草坪建植目的决定了对表层覆土的需求。草坪局部产生不规则起伏不平，是由践踏、气候条件、草坪生长及其他因素引起的，可以通过表层覆土来调整。

2) 覆土选择。建坪土壤和表层覆土所需的土壤只是在土壤有机质含量上的不同，表层覆土可以不用有机质，因为草坪生长将产生足够的有机残留物，可供将来所需。事实上，表层覆土的一个目的是促进这些有机物的分解，以防止过多的枯草层积累。通常认为含沙土壤效果良好。但若长期无休止用沙，则会出现沙层，导致表面较硬。

3) 覆土量。每次施用或整个生长季节所需的表层覆土的量取决于覆土的目的。如果是为了改造大范围的凹凸不平，使草坪表面平整时，则需大量的土壤；同时，施用量或施用的次数主要受草坪能吸收这些土壤的能力的影响。过多覆土会阻碍叶片接受光线，影响草坪草生长。一般一次以 1.5 毫米厚为宜，以控制枯草层为目的时，枯草层积累的速度决定了表层覆土的频率和数量。表层覆土和枯草层混合起来，在践踏草坪中形成一个有用的介质层。根据其分解情况的不同，表层覆土可以改变紧实度、改变水分和养分状态，也可提供养分；枯草层提供回复力和通气性，因此，表层覆土短期内改进枯草层。时间一长，枯草层由于表层覆土，加速分解，土壤有机质含量增加。

(4) 草坪更新 更新复壮是草坪养护管理中一项极为重要的工作，采取更新复壮是草坪延长年限、保证草坪整齐、平坦、美观的重要技术措施。其方法主要有以下三点：

1) 添播草籽复壮法：每隔三四年对草坪进行一次打洞、松土，在洞内撒播



草籽，同时加沙、加土、加入肥料，浇足水分。

2) 条状更新法：每隔数年在平整致密的草地上，每隔 70 厘米距离挖取 30 厘米更新带，然后松土施肥，具有匍匐能力的草茎将很快蔓延到更新带内，布满新株，隔 1~2 年再在更新带的一侧，按同样距离，挖取新的更新带，如此循环反复，经过 3~4 年便可全面更新。

3) 断根更新法：定期在建成的草坪上，用钉筒（钉齿长 10 厘米左右）来回滚压草坪，将地面扎成小洞，切断坪草老根，再向洞内施入肥料，促使新根生长。

（三）庭院花木栽培、移植、养护技术要求

1. 植物栽植前的整地

（1）植物栽植前整地工作的特点 应严格细致，因地制宜。应结合地形进行，除满足植物生长发育对土壤的要求外，还应注意地形地貌的美观。在疏林草地或栽种地被植物的树林、树群、树丛中，整地工作应分两次进行：第一次在栽植乔灌木以前；第二次则在栽植乔灌木之后及铺草坪或其他地被植物之前。

（2）园林整地工作的内容与做法 多翻耕 30 厘米的深度，以利于蓄水保墒。对于重点布置地区或深根性树种可翻掘 50 厘米深，并施有机肥，借以改良土壤。平地整地要有一定倾斜度，以利于排除过多的雨水。

（3）整地季节 整地季节的早晚与完成整地任务的好坏直接相关。一般整地应在植树前三个月以上的时期内（最好经过一个雨季）进行。如果现整现栽，效果会大受影响。

2. 植物生长地的土壤改良及管理

园林绿地土壤改良不同于农作物的土壤改良。农作物土壤改良可以经过多次深翻、轮作、休闲和多次增施有机肥等手段，而城市园林绿地的土壤改良，不可能采用轮作、休闲等措施，只能采用深翻、增施有机肥等手段来完成，以保持植物正常生长几十年至几百年。

园林绿地土壤改良和管理的目的：通过各种措施来提高土壤的肥力，改善土壤结构和理化性质，不断供应园林观赏植物所需的水分与养分，为其生长发育创造良好的条件。同时还可以结合其他措施，维持地形地貌整齐美观，养活土壤，防止土壤被冲刷和尘土飞扬，增强园林景观效果。

3. 栽植前的准备

（1）栽植地的整理 栽植地的整理是绿化成败的关键之一。绿化施工中的整地，目的是改善种植地的物理性质，创造植物生长的良好土壤环境，改善土壤通透性，提高土壤肥力和保水抗旱能力，相应减少病虫害的侵袭。栽植地内若含砾量大，要过筛，建筑垃圾要清除。在整理栽植地时，还要注意绿地的排水，对低洼地应回填好土，并分层夯实，以防雨后下沉。

整地的深度，应根据设计图纸和各类植物对土壤条件的适应性而定。一般一二生草本花卉，耕深20~30厘米；球、宿根花卉，耕深30~40厘米。栽植花灌木及乔木时，通常小灌木需挖坑30厘米×30厘米，大灌木需挖坑40厘米×50厘米，浅根乔木需挖坑60厘米×70厘米，深根乔木需挖坑100厘米×120厘米。

(2) 挖穴

1) 挖穴规格。栽种苗木用的土坑一般为圆筒状，绿篱栽种所用的为长方形槽，成片密植的小株灌木，则采用几何形大块浅坑。常用挖穴规格见表4-2。

表 4-2 乔木、常绿树、灌木挖穴规格

乔木胸径（厘米）	灌木高度（米）	常绿树高（米）	坑径×坑深（厘米）
		1.0~1.2	50×30
	1.2~1.5	1.2~1.5	60×40
3.0~5.0	1.5~1.8	1.5~2.0	70×50
5.1~7.0	1.8~2.0	2.0~2.5	80×60
7.1~10	2.0~2.5	2.5~3.0	100×70
		3.0~3.5	120×80

绿篱刨槽规格，见表4-3。

表 4-3 绿篱刨槽规格

苗木高度（米）	单行式（厘米）	双行式（厘米）
1.0~1.2	50×30	80×40
1.2~1.5	60×40	100×50
1.5~2.0	100×40	120×50

确定苗木挖穴规格，必须考虑不同树种的根系分布形态和土球规格。平生根系的土坑要适当加大直径，直生根系的土坑要适当加大深度。同时要调查挖穴地点的土壤情况，如为新征耕地，排水良好，则可按规定挖穴；如为建筑渣土或板结黏土，则要加大挖穴规格。

2) 挖穴操作规范。树穴的开挖操作，以定点标记为圆心，按所规定的树穴半径尺寸，在地上画一圈线。先把圈内地表土揭掉，放在一处，挖出树穴直径范围的准确位置，然后沿圈线壁周向下挖掘到规定深度。要注意把地表土和地下土分别堆放，穴底要挖平、挖松。挖穴时对有混凝土的地面一定要刨除，否则会影响树木的生长。若发现电缆、管道及其他地下障碍物，应马上停止。在不影响定植效果的前提下，可采取适当改动栽植位置等栽植方法，绕过障碍。绿



篱及花篱栽植，则挖成沟槽进行种植。

(3) 改填土 树穴挖好后，根据土壤理化性质，结合栽植植株的生物学特性，进行回填土，先填地表土，再填地下土，若土质差，土壤理化性质不适合栽植，如种植地是建筑遗址、工程弃物、矿渣炉灰地等都需要清除渣土换上好土。若为盐碱地，则应先对其进行改良。

4. 栽植技术

(1) 栽植季节 一般说来，乔灌木一年四季都可栽植，但是为了提高新栽植乔灌木的成活率，降低栽植成本，非特殊需要，应在最适宜植树的季节栽植。最适宜植树的季节就是树木所处物候状况和环境条件，最利于栽植成活而花费人力物力最少的时期。确定植树最适宜的时期的基本原则是尽量减少植树对树木正常生长的影响。一般在树木休眠期，即树木自秋季落叶后到春季萌发前，栽植比较理想。

(2) 起苗

1) 根起苗。大多数落叶树和容易成活的针叶树小苗，以及落叶灌木苗，在休眠期均可采用裸根起苗。起苗时，视苗木根系大小和深浅，沿苗木栽植行一侧，先挖一沟槽，再在沟槽壁下侧挖出斜槽。根据根系的深度，先切断主根，再切断侧根，尽量保留须根，然后即可取出苗木。这样挖掘的根系比较完整，须根多，并随根带少量原土，便于成活，也节省人力和包装材料。

2) 带土球起苗。常绿树、竹类和生长季节的落叶树，常采用带土球方法起苗。按树木直径的比例，确定土球的大小，一般为树木胸径的 7~10 倍。起苗前先拢冠，即用草绳将树冠束起，将枝叶捆好。这样既不损伤树冠，又便于起苗操作。对少数珍稀大苗，还应把根茎以上的主干用草绳或稻草包扎，以免树干受到损伤。起苗时先按规定土球圈径，将地表土取出，然后沿圈壁外围垂直下挖，挖至规定深度时，朝内斜挖，斩断主根后，将土球底部修成红星苹果状，然后即可取出土球包装。

(3) 栽植 栽植前应先将苗木进行清理分类及栽前修剪，剪去枯枝、病虫枝、交叉枝以及伤根。对坚硬过长的侧根，也应进行回缩处理，以提高成活率，达到绿化的目的。

行道树和绿篱栽植前须按苗木大小和高矮顺序进行配置，以保持苗木定植后整齐，大小一致。特别是行道树，相邻同种苗木的高度相差不得大于 50 厘米，胸径相差不得大于 1 厘米为宜，按设计树种定植位置，做到对号入穴，边配边栽。常绿树应将树形最好的一面朝向主要观赏面。对再生能力弱，树皮薄，树干外露的孤植树，最好按原生长面定植，以提高成活率。裸根苗的栽植，3 人一组，1 人扶树、找直和掌握深浅度，2 人填土。先将表土填入穴底，填至一定深度时，轻轻提苗，使苗根自然向下舒展，并将土踩实。穴填满后，再踩实 1



次,最后盖上1层松土,与根茎土痕相平即可。带土球苗的栽植方法同大树移植。

苗木定植后,应修好围堰马上灌水,水一定要浇透,以利于根系与土壤密接,过两天后浇第二次水,第二遍水浇过以后,可将围堰填成稍高于原地面的土堆,以利于护根、防风、保墒。为防风还应立支柱支撑。树干和支柱接触部位应用草垫或其他保护材料隔开,以防磨伤树皮。用较小的苗木做绿篱时,还应立栅栏加以保护。

(4) 补植 苗木定植后,由于环境等自然和人为因素的制约和影响,新栽植的树木很可能会受到破坏致死。因此,对死亡树木应及时补植。补植的树木应与定植的树木大小、高低、树冠的冠幅和树干质量一致。补植的季节和方法与栽植相同。

5. 花坛植物种植

(1) 整地 花坛翻地深度,一般为20~25厘米,整地时,要锄去砖头、石块、树根和杂草。若土壤过于贫瘠,则应换土,施足基肥。花坛地面应疏松平整,中心地面应高于四周地面,以避免渍水,根据花坛的设计要求,要整出花坛所在位置的地表形状,如半球面、平面、坡面等。

(2) 放样 按设计要求整好地后,根据施工图纸上的花坛图案原点、曲线半径等,直接在上面定点放样。放样尺寸应准确,用灰线标明。

(3) 栽植 裸根苗起苗前,应先给苗圃地浇1次水,让土壤有一定的湿度,以免起苗时伤根,起苗时,应尽量保持根系完整,并根据花坛设计要求的植株高矮和花色品种进行掘取,随起随栽,栽植时,应按先中心后四周,先上后下的顺序栽植。尽量做到栽植高矮一致,无明显间隙。模纹式花坛,则应先栽图案模纹,然后填充空隙。植株的栽植,过稀过密都达不到丰满茂盛的艺术效果。栽植密度应根据栽植方式、植物种类、分蘖习性等差异,合理确定其株行距。一般春季用花,如金盏菊、瓜叶菊、石竹、虞美人、郁金香等,株高为15~20厘米,株行距为10~15厘米。夏、秋季用花,如凤仙、万寿菊、美人蕉、大丽花、一串红、菊花、鸡冠花等,株高为30~40厘米,株行距为15~25厘米。

带土球苗,起苗时要注意土球完整,根系丰满。若土壤过于干燥,可先浇水,再掘取。若用盆花,应先将盆托出,也可连盆埋入土中,盆沿应埋入地面。

一般花坛,也可将种子直接播入花坛苗床内。

苗木栽植好后,要浇足定根水,使花苗根系与土壤紧密结合,保证成活率。平时还应注意除杂草,剪除残花枯叶,保持植株的群体美和花坛的整洁美观。要及时防治病虫害,补栽缺株。对模纹式花坛,还应经常整形修剪,保持图案清晰、美观。

6. 垂直绿化种植



(1) 选苗 根据垂直绿化的设计要求，选择一定规格的苗木。由于攀援植物多数生长较快，所用苗木比一般的苗龄要小，如爬山虎一年生苗就可定植，但用于攀缠花棚架的宜选大苗。

(2) 挖穴 穴的规格因种类和地区而异。穴径一般应比根幅或土球大 20 ~ 30 厘米，深与穴径相等或略深。攀援植物大多为深根性，因此挖穴应深些为宜。一般钩刺蔓靠类应为 40 ~ 60 厘米，藤木为 50 ~ 70 厘米，大的藤木应为 80 ~ 100 厘米为宜。如果穴底为黏实土，应添加枝叶、禾草，以利透气。水位高的应加砂石层。大量种植时为防止栽后下沉拉断细根，应提前 1 ~ 2 个月深翻。在山坡上挖穴，深度应以坡的下沿为准，挖成外沿略高的鱼鳞坑或土平沟，以利于截留雨水。如在建筑区有灰渣多的地段，还应适当加大穴径和深度换上好土。其他要求同栽植乔、灌木。

(3) 栽植前修剪 攀援植物根系发达，冠面积大而茎蔓细长。起苗时往往根系损伤较多，若不对冠面修剪，会因水分代谢失衡而死亡。为提高成活率，对栽植苗要适当重剪，苗龄不大的落叶藤木约留 3 ~ 5 个芽，对主蔓应重剪；苗龄大的主、侧蔓留一定芽数，行重剪和疏剪。常绿藤木以疏剪为主，适当短截。栽植时视根系损伤情况再行复剪。

(4) 起苗 落叶攀援植物多用裸根起苗，且一般多用苗龄不大的植株，起苗范围适宜即可；植株大的钩刺蔓靠类或是灌木状的应先拢好冠，在冠幅 1/3 处挖掘；其他攀援植物由于自然冠面大小难以确定，在干蔓正上方的，可以冠面较密处为准的 1/3 处起苗，其中直根性和具肉质根的应带土球移植。

(5) 运输 带土球的苗木，首先包装再运输。小于 50 厘米的土球，一般用浸湿的蒲包包装。大的包装同大树移植。裸根的半天内的近距离运输，只需盖帆布即可；远程超过半天的装车后应先盖湿草帘再盖帆布；运程为 1 ~ 7 天的，应先蘸泥浆，按一定苗量加入湿苔等，用草袋包装装返，途中最好能给苗木喷水。

(6) 种植 攀援植物的种植方法和别的树木基本相同。先将苗木的受伤根和枝芽加以修剪，然后栽苗填土浇水。所不同的是种植后要根据攀援植物的类型或攀援方式来引导其向上生长。

1) 靠茎干本身螺旋状缠绕上升的，如紫藤、木通等，须搭好支架和引导架，藤蔓才能沿着支架向上攀援。

2) 靠卷须、枝条等攀援的植物，如葡萄等，这类植物必须搭好攀援架和引导架，在引导植物上架后引导架可拆除。

3) 靠钩刺附属器官帮助向上攀援生长的，如藤本月季，此类植物必须搭好攀援架或引导绳，并且在种植后 1 ~ 2 年，要经常人为帮助缠绕向上生长。

4) 靠茎上生长的不定根和吸盘，紧贴墙面或物体向上攀登生长的，如爬山



虎、凌霄等，此类植物不需搭攀援架或引导架就能向上生长，但不能直接在玻璃和瓷砖装饰的墙面上攀援。

7. 浇水

(1) 不同的树种、不同的栽植年限对灌排水的要求不同 各种植物对水分的需要是不同的，“旱不死的蜡梅，淹不死的柑橘”就说明了这个道理。一般阴性植物要求较高的空气湿度和土壤湿度，如热带植物长期生活在多雨的环境，形成了对空气和土壤中的水分要求较高的特性。阳性植物对水分要求相应较少。有些植物很耐旱，如国槐、刺槐、侧柏、桧柳等；有些则耐水淹，如杨、柳。

观花树种，特别是花灌木的灌水量和灌水次数均比一般的树种要多。樟子松、锦鸡儿等耐干旱树种灌水量和次数要少，而水曲柳、枫杨、垂柳、赤杨、水松、水杉等喜欢湿润土壤的树种，应注意灌水。

值得注意的是，耐干旱的不一定常干，喜湿者也不一定常湿，应根据四季气候不同，注意经常相应变更。同时对于不同树种相反方面的抗性情况也应掌握，如最抗旱的紫穗槐，其耐水力也很强，而刺槐同样耐旱，但却不耐水湿。总之，应根据树种的习性而浇水。

栽植年限不同，灌水次数也不同。新栽植的植物一定要灌3次水，方可保证成活。新植乔木需要连续灌水3~5年，灌木最少5年。土质不好之处或植物缺水而生长不良，以及干旱年份，则应延长年限，直到植物根深不灌水也能正常生长为止。对于新栽常绿树，尤其常绿阔叶树，常常在早晨向树上喷水，有利于植物成活。对于一般定植多年，正常生长开花的植物，除非遇上大旱，植物表现迫切需水时才灌水，一般情况则根据条件而定。

排水也要根据植物的生态习性和忍耐水涝的能力决定。例如玉兰、梅花、梧桐在北方均为名贵树种中耐水力最弱的，若遇水涝淹没地表，必须尽快排出积水。对于桧柳、榔榆、垂柳、旱柳等，均能耐3个月以上深水淹浸，短时期内不排水问题也不大。

(2) 根据不同的土壤情况进行灌排水 灌水和排水应根据土壤种类、质地、结构以及肥力等而有所区别。盐碱地要“明水大浇”“灌耨结合”，最好用河水灌溉。沙地容易漏水，保水力差，灌水次数应当增加，亦可小水勤浇，并施有机肥增加保水保肥性。低洼地也要“小水勤浇”，注意不要积水，并应注意排水防碱。较黏重的土壤保水力强，灌水次数和灌水量应当减少，并施入有机肥和河沙，增加通透性。

(3) 灌水应与施肥、土壤管理等相结合 在全年的栽培养护工作中，灌水应与其他技术措施密切结合，以便在互相影响下更好地发挥每个措施的积极作用。例如，灌溉与施肥，做到“水肥结合”是十分重要的。特别是施化肥前后，应该浇透水，既可避免肥力过大，影响根系吸收，又可满足植物对水分的正常



要求。如有的地方栽植茉莉等采取“三道水”的方法，即施肥前先浇一次水。施肥后次日上午10点左右浇一次大水，施肥后第三天又浇一次水，这样不仅可以使肥效充分发挥，而且也满足了植物对水分的正常要求。又如河南鄢陵花农用的“矾肥水”，就是水肥结合的措施，并有防治缺绿病和地下虫害之效。

此外，灌水应与中耕除草、培土、覆盖等土壤管理措施相结合。灌水和保墒是一个问题的两个方面，保墒做得好可以减少土壤水分的消耗，满足植物对水分的要求。在植物生长季节要做到“有草必锄，雨后必锄，灌水后必锄”。山东菏泽花农栽培牡丹采用“湿地锄干，干地锄湿”和“春锄深一犁，夏锄刮破皮”等经验，保证了牡丹的正常生长发育，减少了旱涝灾害的不良影响。

（4）灌水的时期 灌水时期由植物在一年中各个物候期对水分的要求、气候特点和土壤水分的变化规律等决定，除定植时要浇大量的定根水外，大体上可以分为休眠期灌水和生长期灌水两种。

1）休眠期灌水。休眠期灌水通常在秋冬和早春进行。我国的东北、西北、华北等地降水量较小，冬春严寒干旱，因此休眠期灌水非常必要。秋末或冬初的灌水一般称为灌“冻水”。冬季水结冻、放出潜热有提高植物越冬的能力，防止早春干旱的作用，故在北方地区，这次灌水是不可缺少的。对于边缘树种、越冬困难的树种以及幼年植物等，浇冻水更为必要。早春灌水，不但有利于新梢和叶片的生长，并有利于开花与坐果。早春灌水促使植物健壮生长，是花繁果茂的关键。

2）生长期灌水。花前灌水：可在萌芽后结合花前追肥进行，具体时间因地、因树种而异。

花后灌水：多数植物在花谢后半个月左右进入新梢迅速生长期，如果水分不足，新梢生长会受到抑制。果树此时如缺水则易引起大量落果。入夏后是植物生长旺盛期，大量的干物质在此时形成，更应勤灌溉。

花芽分化期灌水：植物一般是在新梢生长缓慢或停止生长时，花芽开始形态分化。此时也是果实迅速生长期，都需要较多的水分和养分。若水分不足，则影响果实生长和花芽分化。因此，在新梢停止生长前及时而适量灌水，可促进春梢生长而抑制秋梢生长，有利花芽分化及果实发育。

（5）灌水量 灌水量与树种、品种、砧木以及不同的土质、气候条件、植株大小、生长状况等有关。耐旱树种灌水量要少些，如松类；不耐旱的树种灌水量要多，如水杉、马褂木、柏类等。在盐碱土地地区，灌水量每次不宜过多，灌水浸润土壤深度不要与地下水位相接，以防返碱和返盐。土壤质地轻、保水保肥力差的，也不宜大水灌溉，否则会造成土壤中的营养物质随重力水淋失，使土壤逐渐贫瘠。在有条件灌溉时即应满足，切忌表土打湿而底土仍然干燥。一般已达花龄的乔木，大多应浇水令其渗透到80~100厘米深处。适宜的灌水



量一般以达到土壤最大持水量的 60% ~ 80% 为标准。

(6) 灌水方法和要求 正确的灌水方式可使水分均匀分布, 节约用水, 减少土壤冲刷, 保持土壤的良好结构, 并充分发挥水效。

1) 灌水方法。

①人工浇水。在山区及离水源过远处, 人工挑水浇灌虽然费工多而效率低, 但仍很必要。浇水前应松土, 并做好穴(堰), 深 15 ~ 30 厘米, 大小视树龄而定, 以便灌水。有大量植物要灌溉时, 应根据需水程度的多少依次进行, 不可遗漏。

②地面灌水。地面灌水是效率较高的常用方式, 可利用河水、井水、塘水等, 可灌溉大面积植物。地面灌水又分为畦灌、沟灌、漫灌等。畦灌时先在树盘外做好畦埂, 灌水应使水面与畦埂相齐, 待水渗入后及时中耕松土, 这个方式普遍应用, 能保持土壤的良好结构; 沟灌是用高畦低沟的方式, 引水沿沟底流动浸润土壤, 待水分充分渗入周围土壤后, 不致破坏其结构, 并且便于实行机械化; 漫灌是大面积的表面灌水方式, 因用水极不经济, 很少采用。

③地下灌水。地下灌水是利用埋设在地下多孔的管道输水, 水从管道的孔眼中渗出浸润管道周围的土壤。用此法灌水不致流失或引起土壤板结, 便于耕作, 较地面灌水优越, 且节约用水。但要求设备条件较高, 在碱土中须注意避免“泛碱”。此外, 如安装滴灌设备进行滴灌, 则可以大大节约用水量。

④空中灌水。空中灌水包括人工降雨及对树冠喷水等, 又称“喷灌”。

2) 灌水的顺序。抗旱灌水虽受设备及工力条件的限制, 但新栽的植物、小苗、灌木、阔叶树要优先灌水。长期定植的植物、大树、针叶树可后灌。因为新植植物、小苗、灌木的树根较浅, 抗旱能力较差, 阔叶树蒸发量大, 其需水多, 所以要优先。

3) 常用水源和引水方式。有自来水、井水(土井、机井、压水井等)、河、湖、池塘水以及工业及生活废水。河水、井水和池塘水含有一定数量的有机物质, 是较好的灌溉用水。常用的引水方式有人工担水、水车运水、胶管引水、渠道引水和自动化管道等。

4) 质量要求。

①灌水堰应开在树冠投影的垂直线下, 不要开得太深以免伤根。堰壁培土要紧实以免伤根及被水冲坏, 堰底地面要平坦, 保证吃水均匀。

②水量足、灌得匀是最基本的质量要求, 若发现漏水现象应及时用土填严, 再进行补灌。

③水渗透后要及时封堰中耕, 通过中耕、封堰可以切断土壤的毛细管, 否则水分会很快蒸发掉。

④夏季早晚进行灌溉, 冬季可于中午前后进行。



8. 园林观赏植物的修剪与整形

首先要观察植株生长的周围环境、光照条件、植物种类、长势强弱及其在园林中所起的作用，做到心中有数，然后再进行修剪与整形。

（1）因树势修剪与整形 幼树生长旺盛，以整形为主，宜轻剪。严格控制直立枝，斜生枝的上位芽在冬剪时应剥掉，防止生长直立枝。一切病虫枝、干枯枝、人为破坏枝、徒长枝等用疏剪方法剪去。丛生花灌木的直立枝，选择生长健壮的加以轻摘心，促其早开花。

壮年树应充分利用立体空间，促使多开花。于休眠期修剪时，在秋梢以下适当部位进行短截，同时逐年选留部分根蘖，并疏掉部分老枝，以保证枝条不断更新，保持丰满株形。

老弱植物以更新复壮为主，采用重短截的方法，使营养集中于少数腋芽，萌发壮枝，及时疏删细弱枝、病虫枝、枯死枝。

（2）因时修剪与整形 落叶花灌木依修剪时期可分冬季修剪（休眠期修剪）和夏季修剪（花后修剪）。冬季修剪一般在休眠期进行；夏季修剪在花落后进行，目的是抑制营养生长，增加全株光照，促进花芽分化，保证来年开花。夏季修剪宜早不宜迟，这样有利于控制徒长枝的生长。若修剪时间稍晚，直立徒长枝已经形成。如空间条件允许，可用摘心办法使其生出二次枝，增加开花枝的数量。

（3）根据植物生长习性和开花习性进行修剪与整形

1) 春季开花，花芽（或混合芽）着生在二年生枝条上的花灌木。例如连翘、榆叶梅、碧桃、迎春、牡丹等灌木是在前一年的夏季高温时进行花芽分化，经过冬季低温阶段于第二年春季开花。因此，应在花残后叶芽开始膨大尚未萌发时进行修剪。修剪的部位依植物种类及纯花芽或混合芽的不同而有所不同。连翘、榆叶梅、碧桃、迎春等可在开花枝条基部留2~4个饱满芽进行短截。牡丹则仅将残花剪除即可。

2) 夏秋季开花，花芽（或混合芽）着生在当年生枝条上的花灌木。例如紫薇、木槿、珍珠梅等是在当年萌发枝上形成花芽，因此应在休眠期进行修剪。将二年生枝基部留2~3个饱满芽或一对对生的芽进行重剪，剪后可萌发出一些茁壮的枝条，花枝会少些，但由于营养集中会产生较大的花朵。有些灌木如希望当年开两次花的，可在花后将残花及其下的2~3芽剪除，刺激二次枝条的发生，适当增加肥水则可二次开花。

3) 花芽（或混合芽）着生在多年生枝上的花灌木。例如紫荆、贴梗海棠等，虽然花芽大部分着生在二年生枝上，但当营养条件适合时多年生的老干亦可分化花芽。对于这类灌木中进入开花年龄的植株，修剪量应较小，在早春可将枝条枯干部分剪除；在生长季节为防止当年生枝条过旺而影响花芽分化，可



进行摘心,使营养集中于多年生枝干上。

4) 花芽(或混合芽)着生在开花短枝上的花灌木。例如西府海棠等,这类灌木早期生长势较强,每年自基部发生多数萌芽,自主枝上发生大量直立枝,当植株进入开花年龄时,多数枝条形成开花短枝,在短枝上连年开花,这类灌木一般不大进行修剪,可在花后剪除残花,夏季生长旺时,将生长枝进行适当摘心,抑制其生长,并将过多的直立枝、徒长枝进行疏剪。

5) 一年多次抽梢,多次开花的花灌木。例如月季,可于休眠期对当年生枝条进行短剪或回缩强枝,同时剪除交叉枝、病虫枝、并生枝、弱枝及内膛过密枝。寒冷地区可进行强剪,必要时进行埋土防寒。生长期可多次修剪,可于花后在新梢饱满芽处短剪(通常在花梗下方第2~3芽处)。剪口芽很快萌发抽梢,形成花蕾开花,花谢后再剪,如此重复。

(四) 庭院盆景养护技术要求与注意事项

植物是盆景的重要组成部分。即使是山水盆景,也必须有植物配植。盆景中植物的正常生长发育是盆景艺术表现的基础。绿叶、繁花、硕果都只能在活的植物上存在,植物一旦死亡,则叶落、花萎、果凋零,盆景也就失去了其艺术价值,植物盆景尤其如此。盆景养护管理的首要任务在于保持盆景植物的生命活力,延长盆景植物的寿命。此外,盆景植物的艺术造型不是一劳永逸的,盆景植物的生长会不断改变甚至破坏已有的造型,盆景养护的另一项重要任务就是不断维持和完善盆景植物的艺术造型,这也是盆景艺术创作上连续性的体现。所以,盆景养护管理是盆景艺术活动的重要环节,是一项技术性与艺术性相结合的长期而复杂的工作。

1. 盆土管理

(1) 盆土配置与消毒

1) 配置。盆土是盆景植物生长发育的物质基础,它能供给植物所需的水分、养分和空气,并起着固定植株的作用。多数盆景植物受盆钵所限,盆上薄且量少,这对盆土质量提出了更高的要求,良好的盆土是保证盆景植物正常生长发育的先决条件。一般来说,良好的盆土应具备以下条件:土质疏松,富含腐殖质,养分丰富全面,排水透气性好,保水保肥力强,酸碱性适合所载植物要求,无病虫及有害物质。

盆土常由一些材料配制而成,这些材料主要有园土、腐叶土、堆肥土、塘泥、泥炭、黄沙等,因各地材料来源和习惯不同,所使用的盆土配方各异。通用的盆土配方有:园土+腐叶土+黄沙+骨粉,体积比为6:8:6:1;泥炭+黄沙+骨粉,体积比为12:8:1;一般花木类为堆肥土+园土,体积比为1:1;菊花为堆肥土+园土+草木灰+细沙,体积比为2:2:1:1;杜鹃类可用腐叶土加少量黄沙。



2) 消毒。配制盆上的材料常含有对植物有害的病菌及虫卵，因此盆土配置后必须消毒方可使用。盆土的消毒方法主要有蒸汽消毒和药剂消毒两种。

蒸汽消毒：用钢管或胶管将锅炉中蒸汽导入一个装有盆土的密闭容器中，以 100 ~ 200℃ 的蒸汽消毒 1 小时，少量盆土也可在高压灭菌锅中消毒 15 ~ 20 分钟。

药剂消毒：常用福尔马林（40% 甲醛），每立方米土壤用 400 ~ 500 毫升福尔马林液搅拌均匀，再用塑料薄膜覆盖，封闭 2 ~ 4 小时，然后摊开，通风 3 ~ 4 天，待福尔马林挥发后即可使用。

(2) 适时翻盆 将盆栽植物更新盆土重新栽植于盆土内的过程叫翻盆。

1) 翻盆目的。一是更新盆土，促进植物生长发育。盆景植物生长到一定年限后，根系密布全盆并形成老化的根团，同时盆土养分消耗殆尽，土壤板结，此时，必须通过翻盆来更新盆土，促进根系生长，以保证植物的养分供应，避免植物生长衰弱死亡。幼龄盆景植物逐年长大的过程中，当原盆过小影响地上生长时，需通过翻盆更换较大盆钵，并添加新土，扩大根系营养面积。此外，当植物根系发生病虫害时，也必须通过翻盆控制其危害。

二是提高盆景观赏价值。当盆景用于陈设展览时，必须将原有的瓦盆环卫紫砂盆、采用陶盆等高档盆钵以提高其观赏价值。此外，根据造型需要，有时需把深盆换成浅盆，或改变植物种植的位置或姿势，此外也需要翻盆。

2) 翻盆年限。翻盆年限应根据树种、树龄、盆景规格及生长状况而定。

①树种：花果类盆景，消耗养分多，最好每年翻盆一次；松柏类生长缓慢，需肥较少，可 3 ~ 4 年翻盆一次。一般阔叶类树木可 2 年翻盆一次。

②树龄：幼树生长快，应 1 ~ 2 年翻盆一次，已成形的成年树可 2 ~ 3 年翻盆一次，老树可 3 ~ 5 年翻盆一次。

③规格：小型盆景盆土体积小，宜 1 ~ 2 年翻盆一次，中型盆景可 2 ~ 3 年翻盆一次，大型盆景盆土体积大，可 3 ~ 5 年翻盆一次。

④生长状况：一般来说，当根系已布满全盆，有根自排水孔伸出或自边缘向上生长时，就需要翻盆。

3) 翻盆时间。翻盆时间一般在春季萌芽前进行为宜，但不同地区气候各异，应因地制宜，灵活掌握。不同植物类的适宜翻盆期也有差异。例如，梅花应在落花后结合枝条修剪同时进行翻盆，佛肚竹以 5 月份或 9 月份翻盆为好。如果翻盆只是小盆换大盆，不弄破土坨，则一年四季都可进行。

4) 翻盆方法。

①脱盆：一般翻盆前不要浇水，使盆土稍干，先剔除盆内四周部分土，要将盆倒扣过来，用手拍打盆底，或轻磕盆沿，使植物连根带土脱盆而出，对于嫁接造型的树桩，脱盆时要慎重操作，以免接穗与砧木分离。



②去土与剪根：脱盆后用竹签去除上部表层土及四周边土和底土，去土量一般为原盆土的 $1/3 \sim 1/2$ 。去土的同时，应对根系进行修剪，剪去枯根、腐根、病根、过密根，剪短过长根。

③栽种：栽种时可选用适宜的新盆，或仍用原盆。对已成形的树桩盆景应原盆栽种，不要换入大盆，以控制其生长量，保持原有树形。如果制作提根式盆景，盆内底土应多放一些，使树根露出盆口。栽种的其他技术要求与上盆技术相同。

(3) 及时浇水 浇水是植物盆景的主要管理工作之一。由于盆土易失水干燥，因此，必须通过浇水及时补充盆土中的水分，才能保证盆景植物正常生长发育。

1) 浇水原则：盆景植物的浇水应掌握“不干不浇，浇则浇透”的原则。“不干不浇”是指应在盆土变干时才浇水，如果浇水过勤，使盆土长期处于过湿状态，会使盆内氧气缺乏，导致根系窒息死亡。盆土变干的标志一般为盆土发白变硬，或用水棍敲盆边声音清脆。

“浇则浇透”是指每次浇水必须使水浸透整个盆土，其标志是有水从盆底孔处流出。如果浇水不透，只浇半水或地皮水，会使盆内下部根系因干燥而死亡，也会使盆土中盐分积累，发生盐碱危害。

2) 浇水依据：浇水的时间与次数应根据盆景植物种类、植物生长发育阶段、季节及天气情况而定。

①植物种类：喜湿润的植物，如竹子、杜鹃等，浇水次数宜多，使盆土适当偏湿，而对松树、苏铁等，浇水次数可少，使盆土偏干为好。

②植物生长发育阶段和季节：早春植物未完全萌动，气温较低，需水量较少，可 $1 \sim 2$ 天浇一次，在中午前后浇；春季及夏季气温高、蒸发量大，植物又处于生长旺季，需水量大，应每天浇水 $1 \sim 2$ 次，宜早晚浇水；秋季植物生长缓慢，可 $1 \sim 2$ 天浇一次，冬季植物进入休眠期，可 $3 \sim 5$ 天或十余天浇水一次，保持盆土适当湿润即可，对花果类盆景在花芽分化期间应控制浇水抑制新梢生长，促进花芽分化。

③天气情况：天气干旱少雨，宜多浇水，南方梅雨季节要少浇或不浇水，如果遇到连续降雨天气，应及时排除盆内积水或把盆放倒。

3) 浇水方法分为以下几种。

①水质要求：浇水最好选用未被污染的河湖、池塘、井水，自来水必须提前放于储水池中 $1 \sim 2$ 天晾晒，使其增温并挥发掉自来水中的氯气，然后方可使用。

②浇灌法：即将水直接浇到根部土壤里，这是最常见的浇水方法。浇水时，除为了提根需要而用水冲刷根部外，在一般情况下，浇水壶嘴不应离盆面太高，



以免把盆土、青苔冲掉。根部浇灌法应注意不干不浇，浇则浇透。

③叶片喷洒法：即用细孔喷壶往整个植株上洒水。刚上盆或换盆的植物，为弥补根系吸收水分的不足，应每日向叶面喷清水1~2次，可提高成活率，加快复壮。常绿落叶树或针叶树，宜多喷水以使其生长繁茂，落叶树一般不宜多喷叶水，以防枝条徒长，破坏树形及抑制花芽形成。

④浸水法：微型盆景以及盆土凸出盆面的浅盆植物盆景常用此法。先把盆景放入较大盆内，然后加水到盆景的盆口下沿，使水从盆景底部排水孔渗入盆土，待盆土表面由干变湿即为浸透。

无论哪种方法，浇水时要注意避开正在盛开的花朵，以防花内积水导致花朵腐烂，还应该注意保持盆底排水孔通畅，以防盆底积水引起烂根。

（4）科学施肥

1) 肥料分为有机肥料和无机肥料。

①有机肥料：主要包括人粪尿、厩肥、家禽肥、绿肥、骨粉、草木灰、豆饼、麻酱渣等，以及日常生活中的废弃有机物如鱼腥水、淘米水等。有机肥料来源广泛，成本低，而且所含养分全面，是盆景植物施肥的主要肥料。有机肥料在施用前必须发酵腐熟，否则会在施肥后发酵放热，烧伤植物根系。

②无机肥料：主要是指人工合成的各种化肥。常用的有尿素、硫酸铵、磷酸二氢钾、过磷酸钙、硫酸亚铁等。使用化肥比较清洁卫生，对室内摆放的盆景应以追施化肥为主。化肥所含营养元素比较专一，当植物急需某种营养元素或出现缺素症的时候，施用相应的化肥比施用有机肥效果好。

2) 施肥方式。常规的施肥方式有两种：基肥和追肥。

①基肥：在上盆或翻盆时倒入盆土中的肥料称为基肥。用作基肥的肥料一般为腐熟的固体有机肥料，常用的有堆肥土、骨粉、腐熟饼肥等，施用时光将其作为盆土的组成部分，掺入盆土之中即可。基肥的肥效迟缓，但肥效长，可对植物进行长期的养分供应。

②追肥：在植物生长期为补充盆土营养不足而追施的肥料称为追肥。追肥又有土壤追肥和根外追肥之分。

a. 土壤追肥：一般用腐熟的有机肥液加水稀释后施入盆内。追肥有机肥液应以“薄肥勤施”为原则，一般将肥液稀释15~20倍。给室内盆景追肥宜用化肥。

b. 根外追肥：即对叶面喷洒化肥溶液，其优点是肥效快，用肥量少。花果类盆景在花前喷施0.2%的磷酸二氢钾，可促进开花，提高坐果率。植物出现缺素症时，也可用根外追肥方法救治。根外追肥以10时前和16时后喷施为宜，并严格掌握肥料浓度，以免发生肥害。

3) 施肥时期：应注意施肥与植物种类及植物生长发育阶段的关系。一般观



叶类植物施肥以氮肥为主,施肥量以不刺激徒长为原则,花果类盆景需要肥量较大并宜增施磷肥。喜酸性土壤的植物应适当施用“矾肥水”。“矾肥水”是在炮制有机液肥时,加入1%左右的硫酸亚铁,经发酵腐熟后使用。植物生长发育的不同阶段对养分要求不同,一般春末和夏季,植物进入生长旺盛期,宜多施肥;入秋后生长速度减慢,应少施肥以避免其徒长;冬季多数植物进入休眠期,应停止施肥。花果类盆景在花芽分化期及开花前后应增施磷肥。

2. 树上管理

植物树上管理的目的在于保持和完善盆景植物艺术造型和景观效果,防止病虫害危害,保证盆景植物健康生长。

(1) 修剪 盆景植物一旦培养成形,以后的养护工作应尽量维持已有的艺术造型,一般不做大的改动,只可做小的调整。在日常管理中,主要通过抹芽、疏梢、摘心等修剪措施、控制枝梢生长,使其不破坏已有造型,这就是盆景植物的保形问题。在有些情况下,盆景植物在风害、病虫害等灾害影响下,可能会出现大枝的折断或枯死,在这种情况下,保形已不可能了,此时就应重新培育新的树形,这属于改形的问题。

1) 生长期修剪。

①摘心就是摘去枝梢的顶尖,相对控制新枝生长,促进腋芽萌发,增加分枝,或有利开花结果。摘心时间一般宜在新梢未木质化之前,摘心程度视树木种类、造型形式等决定。如雀梅、榆树一般留2~3叶摘心;槭树类留2~3枝节摘心;瓜子黄杨、小叶女贞留3~5叶摘心。摘心次数要根据树木生长势强弱来定,强者可反复多次摘心,弱者不宜过多。

②摘叶是协调枝干与叶片之间大小比例及增加树形美观的一种方法。阔叶树类叶片过大的可通过摘叶,使叶片变小;观叶树种通过摘叶可加快新旧交换,使美丽的新叶常现。摘叶多少视树种而定。树势强的树种如银杏、榆树、枸杞等可全部摘除。树势弱的应酌情少摘叶。摘叶时间一般在树木生长旺盛期,如红枫在伏天摘叶,秋发新叶,鲜红艳丽;枸杞初夏、初秋两次摘叶,到秋后绿叶红果,鲜艳可人。

2) 休眠期修剪。修剪是桩景整形控姿的重要技术措施,对落叶树种尤为重要,通过修剪,能使分枝曲折延伸,树势挺劲,树姿自然,宛如天成。不同树种的修剪方法及时间有所不同,多数落叶树木宜在休眠期(12~2月)进行。一般采用疏剪和截剪两种基本手法。凡病虫枝、枯死枝、重叠枝、平行枝、交叉枝、徒长枝、过密枝等疏剪掉,不留残桩,留下的枝一般多行截剪,截枝程度一般为枝长的1/4~3/4。观花观果要依其习性修剪,当年生枝开花的在冬季修剪,如紫薇、月季;隔年生的花枝如腊梅等,应在花后萌芽期修剪;花果着生于短枝上的要多采用截剪长枝(营养枝),以促生短花枝,如腊梅、火棘、贴



梗海棠；花果着生于顶端的如石榴、紫薇等不能摘心，否则不开花或者花较小。松柏类修剪宜在早春进行，如五针松在2月前进行，不可重剪，只疏剪突出枝、过密枝，一般不截剪。黑松宜在2~3月进行，因其分枝稀少，一般不疏剪，只酌量轻截，但又不可伤针叶，且不留残枝（即剪口下必须保持有松叶），松柏宜在深秋剪枝，真柏可在早春修剪枯死枝。

（2）防病虫 盆景植物生长在有限的盆土中，生长受到抑制，对病虫害的抵抗能力一般比地栽植物低，一旦发生病虫害，危害甚大。因此，对植物盆景病虫害应采取“预防为主”的方针，尽量避免病虫害的发生，而当发生病虫害的时候，应按“治早、治小、治了”的原则根治，不使其蔓延。盆景植物病虫害的预防措施有：

①加强盆景日常管理工作。科学地施肥、浇水和修剪，摆放场地要清洁无杂草，保持适宜的温度、湿度，并使空气流通，光照适宜。

②春季对盆景植物喷洒1%的波尔多液1~3次，可以预防多种真菌和细菌病害。

③加强植物检疫，杜绝传染源。新引进的国内外盆景植物，必须根据国家规定的检疫对象严格检查，防止检疫对象进入本地。新挖掘或购入的树桩，要仔细检查其有无病虫害，如有病虫害，则应及时采取防治措施。当个别盆景植物出现病虫害时，要及时隔离，防止蔓延。

（3）夏季遮阴 盛夏是易于发生高温危害的季节，因此在夏季应采取遮阴措施，避免高温危害，即使是喜光树种，也要注意遮阴。荫棚的形式、结构多种多样，可根据树种的要求和当地材料搭设，达到遮蔽直射阳光，有利于通风透气，并能接受散光的目的。棚高以2米左右为宜，利于操作管理。

（4）越冬防寒 盆景植物环境温度管理工作的重点，是防止低温和高温对植物的伤害，在冬季寒冷季节应采取防寒措施，以保证盆景植物安全越冬，特别是北方，更应如此。在北方，对于不耐寒的热带、亚热带植物，应将其放置于温室越冬，温度也应保持在植物所能忍受的最低温度以上，对于耐寒植物，由于其根系系统易受冻，也必须采取越冬保护，一般可采取下列防寒措施：

将盆景放于低温室内，温度以保持0~5度为宜，温度过高会妨碍植物通过自然休眠，影响其生长。

选择避风向阳、排水良好之地，挖东西向防寒沟，宽度以并排两排盆树为宜，深度一般与盆高相同，较冷地区宜深埋，应保持一般根系处于冻土层以下。将盆入沟后，在盆与沟内浇足水，而后盆面覆草后用土掩埋，剩余的土可在防寒沟北侧堆一土岗，或在北方设立风障以改善沟面小气候。此法适于华北地区落叶果树盆景的越冬养护。早春土壤解冻时应及时清除盆上覆盖物并及早出土，出土后要及时补水。在华北南部地区，可以将沟内的盆只用树叶、稻叶等覆盖，



不必用土掩埋，但应注意检查墒情，补充水分。



技能训练

技能训练1 制订庭院美化方案

设计方案前，首先要确定庭园的风格。人们可以选择自己喜爱的风格，在其中做合理的变化，但是不可盲目地将不同风格的庭园生硬地搬到一起，看上去不协调。以下通过空间布局来制订庭院的美化方案，它主要由入口空间、过渡空间（引道和侧院）、主景空间（主院）、背景空间（后院）组成。

1. 入口空间设计

1) 满足功能的要求，不阻挡视线，以免影响人流车流的正常通行。
2) 在特殊情况下特殊角度方向可故意挡住视线，使出入口若隐若现，起到欲扬先抑的作用，并以观赏类植物为主。

3) 配置低矮花坛，自然种植几株树木，来增加轻松及愉悦感。

2. 划分道路系统

1) 应当结合现场，巧妙地划出合理的道路系统。
2) 对于同一走向的铺装可选择同一式样。这样既丰富了道路的变化，又能从整体上达到统一的效果。

3. 大门的设计

1) 不需要很大、很气派，与其过于庄严，不如降低高度，让立面构成的墙壁和角柱与绿色植物巧妙搭配，如图4-4所示。

2) 人行道宽度应大于1米，否则人们只能排成一条纵队行走，一旦道路两旁积雪或堆上落叶就很不方便了。

3) 做好安全和防范的设计。



图4-4 大门设计



4. 布置硬质景观

铺地、山石、水体、休闲亭子、花棚、花架等景观要组合有序，相互协调，互相补益。这样更有利于做到多样统一。

5. 布置软质景观

1) 应考虑各种植物的体形、高低和叶簇、花卉的形状、色彩、质感等要素，综合考虑，合理搭配，如图 4-5 所示。



图 4-5 软质景观

2) 通过植物配置的精细设计，大大加强入口的美化，起到画龙点睛的作用。

6. 停车空间

1) 通常位于面向道路的地方，以满足“出入库方便”和“安全性”等功能需求。

2) 需要有足够大的空间允许行车和停车。

3) 室外停车位周边在不影响车辆出入的前提下，应尽可能多地种植植物进行绿化。

4) 采用透水砖或新型透水材料做停车位的地面铺装，对于庭院排水有利。

7. 视野的上下变化

1) 装点园路空间的花草树木，以其适当的栽植方法及种类，会对空间产生很大影响。

2) 引道空间内栽植的植物分为低、中、高三个层次，分别是园路脚下的小草、灌木和乔木。

8. 围障的顶端绿化

1) 围障顶端制成培植箱或栽植筐，以枝条下垂的植物进行绿化。



2) 应该选择耐干旱的植物,如迎春、木香、迷迭香、牵牛花等,并要考虑安装自动喷水装置等,以防过分干燥。

9. 围障脚下绿化

1) 依靠道路边界后退的方式,将腾出来的空间设置成绿化带,自脚下开始绿化,或设置栽培箱。

2) 绿化带的宽度以 100 ~ 600 毫米较为适宜。

3) 绿化带过于狭窄,植物更易受干旱的侵扰,因此在选择植物时要格外留意。

10. 主景空间

(1) 视线布置(主屋前庭园的近景构建)

1) 当从室内向庭园眺望时,配置在建筑物附近的雕塑等设施 and 植物组成的造型要素、水池瀑布等小景往往成为视觉的焦点。

2) 建筑物旁栽种的树木构成了庭园的近景,像香樟、梧桐等阔叶树木,突出了景观的纵深感。

3) 栽种在窗边的树木,成为一种看点,吸引着人们将视线投向庭园。

4) 近景选择吸引眼球的植物——草花类盆栽、美观的容器等。

(2) 制造焦点

1) 在醒目处,利用喷泉、花钵和雕塑等装饰物,以及花木之类的植物。

2) 在工整形庭园中,通常将焦点布置在轴线上。

3) 在自然形庭园中,考虑将焦点布置在结构平衡的地方或中心处。这样,视线集中于一点,对于整体的统一和协调至关重要,在对诸如背景、近景、高低和左右等庭园总体构图深思熟虑的基础上,再进行具体布置,如图 4-6 所示。



图 4-6 制造焦点



（3）构建空间

1) 构建“自然形态”：在使用水、石和植物之类的各种自然素材时，地形则构成最基本的自然界秩序，地形决定了树木栽种的位置、地面的起伏、石块的组合和排水的走向等这些概略的布局。

2) 宽敞的庭园，还要构筑假山造成地形变化；狭窄的庭园里，类似这样的地形起伏能够形成阴影部分，使景色产生深浅的变化。

3) 构建“环抱”：采用植物环绕空间，遮掩部分远景，别有洞天。我们把这种“别有洞天的地方”称作“环抱”，环抱使空间产生纵深感。

4) “留有余白”：为了使摆放的长椅和小桌、孤植树等设施更美观，其周围亦不应该再有其他东西，形成余白。它可使进入庭园中的人心情平静，轻松自在。

（4）设置背景

1) 采用多层结构栽植常绿树木遮挡视线时，需要3米以上的宽度。

2) 在多层结构的植物带中，选择适当的常绿中木布置在常绿高木的两侧，如图4-7所示。

3) 比较合适的树种应该是那些即使不见阳光也能很好生长，而且发育较慢、下枝不易上扬的山茶、八角金盘、桂花等植物。



图4-7 背景设计

（5）高度设计

1) 由于只要低于两眼的高度的地方看上去就近乎于平面，因此，在左右和前后等处都可以采用平面布置设计来进行处理。

2) 高于两眼高度的地方栽种的植物应该低者在前，高者在后，看上去高低



错落,使天际线产生变化,更加自然。

(6) 设定重点

在营造前庭景观时,几乎没有采用左右对称形式的,那样会令人产生紧张感,使庭园看上去更加狭小。而主从式的均衡令人感到轻松,使庭园显得宽敞。如果适当留白,更加突出了均衡美。

11. 背景空间

1) 背景空间主要是指庭院后面的空间部分,又叫作后院。

2) 通常情况下坐落在紧靠北侧边界的位置上,空间一般较小,一定要突出个性化。

技能训练2 依据美化方案进行庭院美化

1. 植物施工设计

1) 实地考察,掌握施工现场的具体情况,并且核对设计图纸,对不符合处进行修改。

2) 根据设计图纸及造价预算,合理、科学地确定施工方案,制订施工组织计划。

3) 准备施工器械、苗木等施工材料,做好前期准备工作。

2. 选择好种植植物,确保植物材料质量

1) 植物要少而精,管理粗放,养护方便。

2) 苗木的选择根据设计选材,并不是笼统地按照植物品种和冠幅选择,要以一当百。

3) 重树的姿态,不重品种,重树形,只要入画,就能成为一园之景,一园之胜。

4) 由于庭院面积相对较小,所以,植物选择还是以高杆发枝的树形为主,这样,能给人提供较多的享受绿荫的活动空间。

5) 乔木、大灌木的挑选:应挑选长势旺盛,植株健壮,根系发达,色泽明亮,无病虫害的植株。

6) 露地栽培花灌木的挑选:一、二年生小苗,株高应达到15~40厘米,冠径高为25~35厘米,分枝比较均匀,分枝点要低并不应少于3~5枝,叶簇健壮,色泽明亮。

7) 球根花卉的挑选:根茎应硕大,无损伤,幼芽饱满。

3. 选择好植物种植的土壤

首先要通过检测,分析土质是否符合种植条件,确定是否需要更换种植土壤。勘察地表以下1米左右的土层结构情况,如有建筑残基,需确定可行的清除方案,进行彻底清除。

1) 以设计提供的标准点或固定建筑物、构筑物等为依据。



2) 符合设计图纸要求，位置要准确，标记要明显。

3) 定点放线后应由设计或有关人员验点，合格后方可施工。

4) 规则式种植，树穴位置必须排列整齐，横平竖直。行道树定点，行位必须准确，大约每 50 米钉一个控制木桩，木桩位置应在株距之间。树位中心可用镐刨坑后放白灰。

5) 孤立树定点——应用木桩标志树穴的中心位置，木桩上写明树种、树穴的规格。

6) 绿篱和色带、色块，应在沟槽边线处用白灰线标明。

7) 自然式种植，定点放线应按设计意图保持自然，自然式树丛用白灰线标明范围，其位置和形状应符合设计要求。树丛内的树木分布应有疏有密，不得成规则状，三点不得成行，不得成等腰三角形。树丛中应钉一个木桩，标明所种的树种、数量、树穴规格。

4. 定点放线注意事项

1) 布局应自然，不变形。

2) 必须明确做好标志，写明树种名、挖穴规格、穴号等。

3) 树丛应划出范围，注意树种层次，中心高，边缘低。

5. 挖种植穴、槽

1) 挖种植穴、槽的位置应准确，严格以定点放线的标记为依据。

2) 穴、槽规格——视土质情况和树木根系大小而定。

3) 一般规定：树穴直径和深度，应将根系和土球直径加大 15 ~ 20 厘米，深度加大 10 ~ 15 厘米。

4) 树槽：宽度应在土球外两侧各加 10 厘米，深度加 10 ~ 15 厘米，如遇土质不好，需进行客土或采取施肥措施适当加大穴槽规格。

5) 挖种植穴、槽应垂直下挖，穴槽壁要平滑，挖穴槽应垂直下挖，上下口径大小要一致，挖出的表土和底土、好土、坏土分别置放。

6) 穴、槽壁要平滑，底部应留一土堆或一层活土。

7) 在新垫土方地区挖树穴、槽，应将穴、槽底部踏实。

8) 在斜坡挖穴、槽应采取鱼鳞坑和水平条的方法。

9) 挖植树穴、槽时遇障碍物，如市政设施、电讯、电缆等应先停止操作，请示有关部门解决。

6. 掘苗（起苗）

1) 露根法（裸根掘苗）：适用于处于休眠状态的落叶乔、灌、藤木。

2) 带土球掘苗：将苗木的一定根系范围，连土掘削成球状，用蒲包、草绳或其他软材料包装起来，大多数常绿树种、竹类以及生长季移植的树种均采用此法。



7. 掘苗前的准备工作

1) 选苗木：选苗除了根据设计提出对规格和树形的特殊要求外，还要注意选择生长健壮、无病虫害、无机械损伤、树形端正和根系发达的苗木。

2) 拢冠。

3) 准备好锋利的起掘苗木的工具。

4) 试掘。对情况不明的地方所生长的苗木，选择几株试掘，以便发现问题，采取相应措施。

8. 装运、卸苗和假植

1) 装、运、卸和假植苗木的各环节均应保护好苗木，轻拿、轻放，必须保证根系和土球的完好，严禁摔坏。

2) 装裸根苗木应顺序码放整齐，根部朝前，装时将树干加垫、捆牢，树冠用绳拢好。

3) 长途运输应特别注意保持根部湿润，一般可采取喷树木水分蒸腾抑制剂、树木移栽保湿剂等方法。

9. 装运、卸苗和假植

1) 装带土球苗木，应将土球放稳、固定好，不使其在车内滚动，土球应朝车头，树冠拢好。

2) 装绿篱苗时最多不得超过三层，以免压坏土球。

3) 运输过程应保护好苗木，要配备押运人员，装运超长、宽的苗木要办理超长、超宽手续，押运人员应与司机配合好。

4) 卸车时应按顺序进行，按品种规格码放整齐，及时假植，缩短根部暴露时间。

5) 吊车装卸苗木，必须保证土球完好，拴绳必须拴土球，严禁捆、吊树干。

10. 植物种植

(1) 带土球植物的种植

1) 测量包括根球的植物高度，种植坑应比植株略深，根球上应覆盖约 2 英寸深的土壤，确定坑的深度后，将植株放于洞中。

2) 解开根球，粗绳不需要全部丢弃，将合成金属的包裹物全部丢弃即可，如果种植在多风的地方，最好在迎风面竖一个木棍。回填土壤至离土表 4 英寸处，然后浇水。

继续回填土壤，将土壤压实，在种植坑的周围挖个沟，然后浇水。如果竖了支撑用的木棍，用绳子将植株与木棍系紧。保持土壤湿润，但不能过湿，直到植株扎根稳固。

3) 在种植坑中堆一个圆锥形的土堆，将根系在土堆中伸展，尽量保证植物



和以前的种植深度相同（或略高）。用铲子或码尺检查深度。

4) 握住植物，往根系周围添土。回填土壤时，往坑中灌水，以湿润土壤，赶走空气，如果植物种植过浅，在土壤浇透的情况下可以往上提高一点。

5) 完成填土后再浇水，直至土壤干透后再浇水，之后在种植坑边做个水环，直到土表层2英寸左右的土壤干后再浇水。

(2) 栽植后对植株的养护

1) 养护管理工作的意义：园林植物栽植后的养护管理是保证成活、实现绿化美化效果的重要措施。

2) 养护管理工作的内容：一是“养护”，根据不同园林树木的生长需要和某些特定要求，及时施肥、灌水、中耕除草、修剪、防治病虫害等；二是“管理”，如看管围护、绿地的清扫保洁等园务管理工作。

3) 植株栽植后，用三角支撑防止倒伏，打好遮阴网，遮阴网以高出植株顶端1.2~1.5米为宜。

4) 为了保湿，在植株主干和较大的侧枝进行草绳缠绕，再用杀菌剂对所缠绕处喷施，最后用薄膜扎严。

5) 根据天气情况在湿度较小时，用喷雾设施进行喷雾保湿，土壤湿度不够时，应及时对根部进行浇水，做到不干不浇，既浇则透的原则。

6) 在高温期，时刻提防菌类生长，要相隔3~5天，根据实情喷施杀菌剂。

7) 对植株要经常喷施叶面水，进行保湿，并在水中添加2‰的尿素和微量元素，保证叶面养分供应。必要时还可以直接将营养液或水注射到树干内。

技能训练3 种植、养护庭院景观草坪

1. 种植

(1) 场地准备 铺设草坪和栽植其他植物不同，在建造完成以后，地形和土壤条件很难再行改变。要想得到高质量的草坪，应在铺设前对场地进行整理，主要应考虑地形处理、土壤改良及做好排灌系统。

(2) 土层的厚度 草坪植物的根系80%分布在40厘米以上的土层中，而且50%以上的是在地表以下20厘米的范围内。为了使草坪保持优良的质量，减少管理费用，应尽可能使土层厚度达到40厘米左右，最好不小于30厘米，在小于30厘米的地方应加厚土层。

(3) 土地的平整与耕翻 这一工序的目的是为草坪植物的根系生长创造条件。步骤是：

1) 杂草与杂物的清除。清除的目的是便于土地的耕翻与平整，但更主要的是为了消灭多年生杂草，为避免草坪建成后杂草与草坪草争水分、养料，所以在种草前应彻底加以消灭。

2) 初步平整、施基肥及耕翻。在清除了杂草、杂物的地面上应初步做一次



起高填低的平整,平整后撒施基肥,然后普遍进行一次耕翻。

3) 更换杂土与最后平整。在耕翻过程中,若发现局部地段地质欠佳或混杂的杂土过多,则应换土。为了确保新设草坪的平整,在换土或耕翻后应灌一次透水或滚压2遍,使坚实不同的地方能显出高低,以利最后平整时加以调整。

4) 为提高土壤肥力,最好施一些优质的有机肥料做基肥。但勿直接用未熟化的家畜肥粪,因其中含有大量杂草种子,会造成以后草坪中野草滋生,后患无穷。

5) 碱性土或含石灰、受到污染的土壤对草坪生长有害,应将40厘米厚的此种表层土全部刨松运走,另换合格的壤土,以利于草坪植物的生长发育。为防治地下害虫,保护草根,可以在施肥的同时施以适量农药,必须注意撒施均匀,避免药粉成团块状,影响草坪植物成活。

(4) 草坪种植施工

1) 种子的质量。质量是指两方面:一是纯度,二是发芽率。一般要求纯度在98%以上,发芽率在90%以上。

2) 种子的处理。为了提高发芽率,达到苗全、苗壮的目的,在播种前可对种子加以处理。

3) 播种量。应根据草种、种子发芽率来确定种子的播种量,种子有单播和2~3种混播的,单播时,一般用量为20克/平方米左右。

4) 播种。

①选择无风或微风天气进行,机械播种播2~4次,保证播量准确,播撒均匀。

②为取得更好的效果必要时可进行植前施肥,对整好的场地,均匀撒施熟化的有机肥3千克/平方米、复合肥0.08千克/平方米,再进行土壤翻耕,然后将表土耙平、耙细,保证细整后的坪床不出现坑洼高低不平的现象,以免浇水或雨天积水而造成草坪生长不良。

③播种量由发芽率及土壤条件来决定。发芽率高、土壤条件好则可减少草种播种量,反之增大草种播种量。一般为10~15克/平方米,用播种机撒播均匀。

④覆土镇压:播种后,用覆土耙进行覆土2次以上,覆厚0.2厘米,之后用50~80千克滚筒进行镇压2次,确保草种与土壤接触紧密,坪床具有一定的紧实度。

⑤覆盖:选用草苫子进行覆盖,保湿、防止种子流失、减少径流对地表的冲刷而导致地表板结。

⑥播后24小时内进行第一次喷灌,喷湿土壤5~10厘米,1天喷2~3遍,



保证坪床湿润，直至种子发芽。

⑦发芽后 20 天，保证 2~3 天对草坪进行一次喷灌，之后每 3~5 天对草坪进行一次喷灌，直至成坪。

⑧揭除覆盖物：待幼苗出土整齐后，选择阴雨天或晴天的傍晚进行，并注意揭除后的养护工作，防止造成幼苗脱水伤害。

⑨草坪草生长到 5 叶期时，用速效氮（4~8 克/平方米）对草坪进行第一次追肥。

⑩当草坪生长至 10~12 厘米时，对草坪进行第一次修剪，选用悬刀式剪草机修剪，草高保留 4~6 厘米。

2. 养护

（1）清理草坪 清理草坪主要包括杂草的清理、枯草的清理等工作。

1) 清除杂草：春季是草坪一年当中初次生长季节，也是杂草繁殖季节，清除过高、过密的杂草，保证草坪整齐一致。除杂草是一个长期的过程，其实专业的草种本身就可以淘汰大部分杂草。少量杂草并不会有什么危害，只需要拔除影响草坪外观的杂草即可。如果杂草问题很严重，那么应在有杂草的地方喷一些低毒性的除草剂。

2) 清理枯草：枯草会在土壤表面形成根茎交错的一层，会阻止水分和喷施的营养成分进入土壤，并会导致土壤变成酸性。可以在秋季用专用的耙子除去。

（2）控制草坪生长 草坪生长过快不仅影响美观、增加体力，还可能滋生病虫害，不利于草坪长久健康生长。如果草坪生长过快，则需要人工控制，主要有两种方式，一种是定期修剪使其美观，另一种是喷洒药剂以减慢其生长速度。

1) 定期修剪草坪：配合梳草、打孔，将黄、枯、病草清理干净。修剪高度随季节不同而异，以保证对草造成最小伤害。夏季稍高 7 厘米左右，不仅可使草坪盖住杂草抑制杂草生长，而且可以保护土壤。春秋要修剪得略低 5 厘米左右，以刺激根的生长。剪下的草屑可以适量留在草坪里作为天然肥料。

2) 喷扫药剂：喷洒药剂要购买专业的药剂适量喷扫，可以使草坪生长较慢，以减少修剪次数，促进草坪根系下扎，提高抗逆能力，还可以抑制病虫害的滋生。

（3）防治病虫害发生 防止病虫害发生并不意味着草坪不需要昆虫，草坪中应该有一些昆虫，如果这个环境昆虫不能生存，那我们人类也不能生存。病虫害的防治以危及草坪健康生长为前提，病虫害以地下害虫为主。虫害的出现往往说明了草坪养护中有不合理的地方，需要找出原因及时调整。避免使用高毒性、持久性、合成的药剂，最好使用天然低毒产品来控制虫害的发生。

（4）松土通风 经过一段时期的生长，草坪根系较密，盘根错节，低洼处



易出现烂根现象,加上过多的踩踏缩小了土壤颗粒之间的孔隙,影响排水以及植物根部的呼吸,这时草坪就需要松土了。比较常用的方法就是使用打孔机给草坪打孔,来保持土壤的通风。一般深度为4厘米左右,打孔后最好进行剪草。

(5) 修补草坪斑秃区 冬季寒冷时一部分草种没有在来年顺利发芽,加上前一年雨季易发生病虫害,致使部分草坪出现死亡形成斑秃,此时的补植工作显得非常重要。在清除枯草层和松土通风之后,需要在斑驳的地方进行补植草坪。补植可以采取铺草卷或草块(将死亡草坪切块起出,然后铺上新草块)、栽草根(将草根一个一个栽植在斑秃地块)、播种(斑秃的草坪上疏松土壤,播种新种)等方式。最后,补植后要耙平浇足水以保证补植生长。为防治鸟类的接近,可用网或其他捕鸟装置。

(6) 施肥 灌溉前施肥。施氮、磷复合肥,可促进草坪分蘖与生长,氮肥可促进草坪生长及绿色期的延长。磷钾肥可促进植株的分蘖及提高抗病、抗寒、抗旱能力。还可叶面喷施营养液,促进吸收,浓度为0.1%~0.2%。最好不要使用尿素,因为尿素是人工合成肥料,非有机肥料,大量可溶氮将招致更多的特定害虫。施肥量和施肥次数根据土壤肥力而定,一般施复合肥14~20斤/亩(1斤=0.5千克;1亩≈666.67平方米)左右。施肥次数一般每生长季节施肥4次左右,每次施肥量为5~10克/2平方米。

(7) 浇水 灌水是促进返青的重要环节,水量足可促进草坪快速转绿。春季气候干燥,风大、干旱,气温较高,应增加灌水次数。少次多量的灌溉则可促进根系扎深。炎热夏季喷水要多,要重视喷灌、浇灌工作,对喷灌出现的盲区应及时补水。草坪喷灌水分要适量,既要防止喷水不足而影响植物生长,又要避免浇水过多,导致杂草丛生,甚至使整个草坪被荒毁。时间可选在早晨或傍晚进行。

技能训练4 栽培、移植、养护庭院花木

1. 栽培与移植

1) 清障。按设计要求对现场的建筑垃圾及其他障碍物进行清理挖运,保证回填土厚度符合设计要求。

2) 回填种植土。先按原地形测出各代表点标高,按设计地形标高计算土方回填量,首先将场内原土敲碎耙平,然后再填入含有腐殖质的微酸性耕植土。

3) 地形。按设计要求打好控制桩,并在桩上标明填土高度,将桩位标在相应的平面图上以备校核,然后进土按标高回填。

4) 完成填方后立即进行地形粗整,设计明确绿地为自然排水,因此整地时要注意和周围环境及设计要求的吻合,务必保证落水坡度均匀,确保成形后不会产生地表径流冲刷现象,无积水区,无明显高低起伏,确保排水顺畅。

5) 种植。在整理地形前落实好施工用苗木的选苗、订货工作,并按乔木、



灌木、地被（时花）、草坪的分类次序列出清单提供给供应商，清单上应详细标明苗木数量、规格、品种要求。

6) 苗木起掘前先要进行检疫，再选苗并标好记号，避免病、弱苗混入，选苗要严格，以保证种植质量及景观效果。

7) 苗木种植要注意避开供电电缆及给排水道铺设区。树穴开挖按设计要求比苗木土球稍大，且上下直径一致，严禁挖“锅形穴”。树穴深度应比土球高度略大。

8) 苗木起掘后要先进行第一轮修剪，修剪量控制在总修剪量 $1/3$ 以内；苗木到现场后如无法立即种植的，要进行假植，并进行第二轮修剪，修剪控制量与起掘时相同。

9) 苗木种植要遵循“随挖、随运、随种、随养护”的“四随”原则。苗木植入后，要对乔木进行卷杆和支撑工作，以防灼晒及刮风受损。然后，再进行精修；修剪要求基本保持树形，不能改变原有长势和树冠基本形状。

10) 栽植时应将丰满完整的树冠面向道路，乔木要先树干挺拔，树冠均丰满完整的苗木，确保设计的造形意图和景观效果。

11) 定植完成后要做好围堰，直径原则上与土球相同或略大于 100 毫米，一次浇水量要使灌溉水不再向下渗透为止。

12) 种植完成后要及时清理碎砖石，并进行地形精整，将块土打碎耙平。

2. 养护

(1) 扶正培土 新栽苗木一般入土较浅，栽植坑底及周围土壤疏松，土壤容易下陷，加上风吹雨打，部分苗木会倾斜或基部松动，造成根部悬空、根系暴露或塘内积水。因此应随时观察，尤其是风雨之后，应对新栽苗木全面检查，把倾斜和松动的树苗扶正并覆土、踏实，保证树苗成活。

(2) 灌水与排水 在树冠投影外缘向内 30 厘米左右，挖探约 25 厘米、直径约 30 厘米的灌水穴。灌水穴沿树冠均匀排列。挖穴数量，总的要求是要保证在根系的分布区内，40% 以上的土壤保持在田间最大持水量的 60% ~ 80%。一般 3 ~ 4 年生树，每株 2 ~ 3 个穴；初果期每株 3 ~ 4 个穴；盛果期每株 4 ~ 6 个穴。挖好穴后将穴灌满水，待水全部渗下后，立即将穴用土填平，把树盘整平即可。

(3) 施肥

1) 由于树木根群分布广，吸收养料和水分全在须根部位，因此，施肥要在根部的四周，不要靠近树干。

2) 根系强大，分布较深远的树木，施肥宜深，范围宜大，如油松、银杏、臭椿等，根系浅的树木施肥宜较浅，范围宜小，如法国梧桐、紫穗槐及花灌木等。



3) 有机肥料要充足发酵、腐熟,切忌用生粪,且浓度宜稀,化肥必须完全粉碎成粉状,不宜成块施用。

4) 施肥后(尤其是追化肥),必须及时适量灌水,使肥料渗入土内。

5) 应选天气晴朗、土壤干燥时施肥。阴雨天由于树根吸收水分慢,不但养分不易吸收,而肥分还会被雨水冲失,造成浪费。

6) 沙地、坡地、岩石易造成养分流失,施肥要深些。

7) 氮肥在土壤中移动性较强,所以浅施渗透到根系分布层内,被树木吸收;钾肥的移动性较差,磷肥的移动性更差,宜深施至根系分布最多处。

8) 基肥因发挥肥效较慢,应深施,追肥肥效较快,则宜浅施,供树木及时吸收。

9) 叶面喷肥是通过气孔和角质层进入叶片,而后运送到各个器官,一般幼叶较老叶,叶背较叶面吸水快,吸收率也高。所以实际喷布时一定要把叶背喷匀,喷到,使之有利于树干吸收。

10) 叶面喷肥要严格掌握浓度,以免烧伤叶片,最好在阴天或上午10时以前和下午4时以后喷施,以免气温高,溶液很快浓缩,影响喷肥或导致药害。

(4) 修剪

1) 斩梢抹芽。斩梢抹芽可以培育通直苗干。发芽过多会影响根部对水分和营养的集中供应,因此要将过多的芽、无用的芽抹去,使水分和养分集中,促使留下的芽旺盛发育。根据苗木的分枝习性,在苗木有通直饱满芽处剪去弯曲细弱的梢部,并去掉剪口芽以下4~5个芽,剪口下芽能形成新的主梢,剪口芽必须芽尖向上,饱满健壮。

2) 去蘖摘心。除去主干上或根部萌发出的无用枝条,去蘖要早。摘心是把枝、条的生长点摘除,控制强枝的生长。苗木在生长过程中,由于枝条生长不平衡而影响树形,为使枝叶成长健全,可通过摘心控制其生长,抑制顶端优势,以调整树冠各主枝的长势,达到树冠匀称、丰满的要求。

3) 疏枝。苗木枝条茂密的,为了使其透风受光良好,可修剪苗冠内枝条,从枝条基部除去称为疏枝。修剪直立性生长过旺和过密、交叉的枝条,生长衰弱和病虫害枝条,做到弱枝轻剪,强枝重剪。疏枝剪口要平滑,不留桩。疏枝对整体长势有削弱作用,但因减少了对养分的争夺,而对留下的枝条特别是下部枝条有增强长势的作用;同时又可通风透光,对乔木能促进主干生长,对花灌木能促进早开花。

4) 短截。短截是指剪去枝条的一部分。短截可以刺激剪口下的侧芽萌发,抽发新梢,增加枝条数量,多发叶多开花。剪口芽的强弱不同,枝条萌发的长势也不同。若在饱满芽处重剪,则发育为旺枝。在一定范围内,短截越重,萌发的新梢越旺。根据短截的程度,可将其分为以下几种:



①轻短截。剪去一年生枝的 $1/4 \sim 1/3$ 。例如，在春秋梢的交界处（留盲节），或在秋梢上短截。截后易形成较多的中、短枝，单枝生长较弱，能缓和树势，利于形成果枝，促进花芽分化。

②中短截。在春梢的中上部饱满芽处短截，一般剪去枝条的 $1/2$ 。留芽比较短截少，养分相对集中，能促进分枝、增强枝势。截后可形成较多的中、长枝，成枝力高，生长势强，枝条加粗生长快，一般多用于各级骨干枝的延长枝或复壮枝。

③重短截。在春梢的中下部短截，剪去枝条的 $2/3$ 以上。重短截对局部的刺激大，对全树总生长量有影响，剪后萌发的侧枝少，由于苗木体的营养供应较为充足，枝条的长势较旺，易形成花芽，一般多用于恢复生长势和改造徒长枝、竞争枝。

④极重短截。在春梢基部仅留 $2 \sim 3$ 个不饱满的芽，其余剪去，此后萌发出 $1 \sim 2$ 个弱枝。剪口芽在基部，质量较差，一般萌发为中短营养枝，也有个别萌发为旺枝，一般多用于处理竞争枝或降低枝位。

⑤回缩。又称缩剪，是指对2年生或2年以上的枝条进行剪截。当苗木或枝条生长势减弱，部分枝条开始下垂，树冠中下部出现光秃现象时，为了改善光照条件和促发粗壮旺枝，以恢复树势或枝势时常用缩剪。将衰老枝或树干基部留一段，其余剪去，使剪口下方的枝条旺盛生长或刺激休眠芽萌发徒长枝，以培育新的树冠，重新生长。回缩效应与缩剪程度、留枝强弱、伤口大小等有关。

（5）松土除草 与树苗相比，杂草根系发达，争夺水分养分的能力强，影响树苗根系伸展，因此结合松土，及时清除杂草，改善苗木根系的生长发育条件。松土切断土壤毛细管，减少水分蒸发，保蓄土壤水分，增加土壤通气性，促进微生物活动，提高土壤肥力，有利于树苗成活和生长，松土除草一般一年进行 $2 \sim 3$ 次，做到除早、除小、除净。

（6）养护庭院盆景

1) 盆土管理

①配置。盆土是盆景植物生长发育的物质基础，它能供给植物所需水分、养分和空气，并起着固定植株的作用。多数盆景植物受盆钵所限，盆上薄且量少，这对盆土质量提出了更高的要求，良好的盆土是保证盆景植物正常生长发育的先决条件。一般来说，良好的盆土应具备以下条件：土质疏松，富含腐殖质，养分丰富全面，排水透气性好，保水保肥力强，酸碱性适合所载植物要求，无病虫害及有害物质。

盆土常由一些材料配制而成，这些材料主要有园土、腐叶土、堆肥土、塘泥、泥炭、黄沙等，因各地材料来源和习惯不同，所使用的盆土配方各异。

②消毒。配制盆上的材料常含有对植物有害的病菌及虫卵，因此盆土配置



后必须消毒方可使用。盆土的消毒方法主要有蒸汽消毒和药剂消毒两种。

蒸汽消毒：用钢管或胶管将锅炉中的蒸汽导入一个装有盆土的密闭容器中，以 100 ~ 200℃ 的蒸汽消毒 1 小时，少量盆土也可在高压灭菌锅中消毒 15 ~ 20 分钟。

药剂消毒：常用福尔马林（40% 甲醛），每立方米土壤用 400 ~ 500 毫升福尔马林搅拌均匀，再用塑料薄膜覆盖，封闭 2 ~ 4 小时，然后摊开，通风 3 ~ 4 天，待福尔马林挥发后即可使用。

2) 适时翻盆。翻盆时间一般在春季萌芽前进行为宜，但不同地区气候各异，应因地制宜，灵活掌握。不同植物类的适宜翻盆期也有差异。翻盆年限应根据树种、树龄、盆景规格及生长状况而定。

①树种：花果类盆景，消耗养分多，最好每年翻盆一次，松柏类生长缓慢，需肥较少，可 3 ~ 4 年翻盆一次。一般阔叶类树木可 2 年翻盆一次。

②树龄：幼树生长快，应 1 ~ 2 年翻盆一次，已成形的成年树可 2 ~ 3 年翻盆一次，老树可 3 ~ 5 年翻盆一次。

③盆景规格：小型盆景盆土体积小，宜 1 ~ 2 年翻盆一次，中型盆景可 2 ~ 3 年翻盆一次，大型盆景盆土体积大，可 3 ~ 5 年翻盆一次。

④生长状况：一般来说，当根系已布满全盆，有根自排水孔伸出或自边缘向上生长时，就需要翻盆。

3) 浇水。浇水是植物盆景的主要管理工作之一。由于盆土易失水干燥，因此，必须通过浇水及时补充盆土中的水分，才能保证盆景植物正常生长发育。

①植物种类：喜湿润的植物，如竹子、杜鹃等，浇水次数宜多，使盆土适当偏湿，而对松树、苏铁等，浇水次数可少，使盆土偏干为好。

②植物生长发育阶段和季节：早春植物未完全萌动，气温较低需水量较少，可 1 ~ 2 天浇一次，在中午前后浇；春季及夏季气温高、蒸发量大，植物又处于生长旺季，需水量大，应每天浇水 1 ~ 2 次，宜早晚浇水；秋季植物生长缓慢，可 1 ~ 2 天浇一次，冬季植物进入休眠期，可 3 ~ 5 天或十余天浇水一次，保持盆土适当湿润即可，对花果类盆景在花芽分化期间应控制浇水抑制新梢生长，促进花芽分化。

③天气情况：天气干旱少雨，宜多浇水，南方梅雨季节要少浇或不浇水，如果遇到连续降雨天气，应及时排除盆内积水或把盆放倒。

4) 施肥。

①基肥：在上盆或翻盆时倒入盆土中的肥料称为基肥。用作基肥的肥料一般为腐熟的固体有机肥料，常用的有堆肥土、骨粉、腐熟饼肥等，施用时光将其作为盆土的组成部分，掺入盆土之中即可。基肥的肥效迟缓，但肥效长，可对植物进行长期的养分供应。



②追肥：在植物生长期为补充盆土营养不足而追施的肥料称为追肥。追肥又有土壤追肥和根外追肥之分。

③土壤追肥：一般用腐熟的有机肥液加水稀释后施入盆内。追肥有机肥液应以“薄肥勤施”为原则，一般将肥液稀释 15 ~ 20 倍。给室内盆景追肥宜用化肥。

④根外追肥：即对叶面喷洒化肥溶液，其优点是肥效快，用肥量少。花果类盆景在花前喷施 0.2% 的磷酸二氢钾，可促进开花，提高坐果率。植物出现缺素症时，也可用根外追肥方法救治。根外追肥以 10 时前和 16 时后喷施为宜，并严格掌握肥料浓度，以免发生肥害。

5) 修剪。盆景植物一旦培养成形，以后的养护工作应尽量维持已有的艺术造型，一般不做大的改动，只可做些小的调整。在日常管理中，主要通过抹芽、疏梢、摘心等修剪措施、控制枝梢生长，使其不破坏已有造型，这就是盆景植物的保形问题。在有些情况下，盆景植物在风害、病虫害等灾害影响下，可能会出现大枝的折断或枯死，在这种情况下，保形已不可能了，此时就应重新培育新的树形，这属于改形的问题。

盆景植物处于不断的生长变化之中，要是树形绝对不变是不可能的，因此，保形也只能是相对的。保形的过程是不断地对变化了的枝条加以调整，使树形从总体上看没有改动，但细部的变化是不可避免的。保形中的这种对枝条的不断调整不是机械的，而是对盆栽艺术造型再创作过程，这也正是盆景艺术创作连续性特点的所在。

保形和改形的主要手段是修剪，修剪主要由以下两部分组成：

①摘心摘叶。摘心就是摘去枝梢的顶尖，相对控制新枝生长，促进腋芽萌发，增加分枝，或有利开花结果。摘心时间一般宜在新梢未木质化之前，摘心程度视树木种类、造型形式等决定。如雀梅、榆树一般留 2 ~ 3 叶摘心；槭树类留 2 ~ 3 枝节摘心；瓜子黄杨、小叶女贞留 3 ~ 5 叶摘心。摘心次数要根据树木长势强弱来定，强者可反复多次摘心，弱者不宜过多。

摘叶是协调枝干与叶片之间大小比例及增加树形美观的一种方法。阔叶树类叶片过大的可通过摘叶，使叶片变小；观叶树种通过摘叶可加快新旧交换，使美丽的新叶常现。摘叶多少视树种而定。树势强的树种如银杏、榆树、朴树、枸杞等可全部摘除。树势弱的应酌情少摘叶。摘叶时间一般在树木生长旺盛期，如红枫在伏天摘叶，秋发新叶，鲜红艳丽；枸杞初夏、初秋两次摘叶，到秋后绿叶红果，鲜艳可人。

②休眠期修剪。修剪是桩景整形控姿的重要技术措施，对落叶树种尤为重要，通过修剪，能使分枝曲折延伸，树势挺劲，树姿自然，宛如天成。不同树种的修剪方法及时间有所不同，多数落叶树木宜在休眠期（12 ~ 2 月）进行。



一般采用疏剪和截剪两种基本手法。凡病虫枝、枯死枝、重叠枝、平行枝、交叉枝、徒长枝、过密枝等疏剪掉,不留残桩,留下的枝一般多行截剪,截枝程度一般为枝长的 $1/4 \sim 3/4$ 。观花观果要依其习性修剪,当年生枝开花的在冬季修剪,如紫薇、月季;隔年生的花枝如腊梅等,应在花后萌芽期修剪;花果着生于短枝上的要多采用截剪长枝(营养枝),以促生短花枝,如腊梅、火棘、贴梗海棠;花果着生于顶端的如石榴、紫薇等不能摘心,否则不开花或者花较小。松柏类修剪宜在早春进行,如五针松在2月前进行,不可重剪,只疏剪突出枝、过密枝,一般不截剪。黑松宜在2~3月进行,因其分枝稀少,一般不疏剪,只酌量轻截,但又不可伤针叶,且不留残枝(即剪口下必须保持有松叶),松柏宜在深秋剪枝,真柏可在早春修剪枯死枝。

6) 防病虫害。盆景植物生长在有限的盆土中,生长受到抑制,对病虫害的抵抗能力一般比地栽植物低,一旦发生病虫害,危害甚大。因此,对植物盆景病虫害应采取“预防为主”的方针,尽量避免病虫害的发生,而当发生病虫害的时候,应按“治早、治小、治了”的原则根治,不使其蔓延。盆景植物病虫害的预防措施有:

加强盆景日常管理工作。科学地施肥、浇水和修剪,摆放场地要清洁无杂草,保持适宜的温度、湿度,并使空气流通,光照适宜。

春季对盆景植物喷洒1%的波尔多液1~3次,可以预防多种真菌和细菌病害。

加强植物检疫,杜绝传染源。新引进的国内外盆景植物,必须根据国家规定的检疫对象严格检查,防止检疫对象进入本地。新挖掘或购入的树桩,要仔细检查其有无病虫害,如有病虫害,则应及时采取防治措施。当个别盆景植物出现病虫害时,要及时隔离,防治蔓延。

复习思考题

1. 在建植草坪前,应该了解哪些情况?
2. 简述插花意境创造的方式?



培训学习目标

1. 初步了解早期教育的理论，明确早期教育对婴幼儿身心发展的重要性。
2. 学习并掌握婴幼儿心理发展的一些特点。
3. 能根据婴幼儿发展的特点，设计简单的游戏，运用恰当的方法，促进婴幼儿的发展。



第一节 婴幼儿教育辅助

作为家长的重要帮手，作为儿童所依赖的主要保育员之一，家政服务员在婴幼儿早期发展中扮演着重要角色，因此特别需要学习早期教育的基本原则和方法。

首先，需要正确理解早期教育的内容和意义。家庭教育的导向是否正确，取决于保育员能否正确理解“智力”。早期教育的目的是促进孩子全方位能力的发展，而不是局限于对某一两项特殊技能的培养。如果把早期教育理解为识字、背诗、做算术、学绘画或书法、演奏各种乐器等，就太狭隘了。智力是一种能够适应环境变化的综合能力。早期智力开发应当侧重基本能力的培养，包括观察力、思维能力、语言能力、想象力、记忆力、注意力、操作能力等。这些基本能力是有效掌握各种知识技能和完成各种活动的必要心理条件，也是培养某种特殊能力（如音乐、绘画）的基础。

其次，早期教育要遵循儿童身心发展的一般规律，不要急于求成。无论人还是动物，心理的发展与大脑的发育是密切相关的，脑的发育是心理能力发展的必要物质基础，而后天环境的种种刺激又促进了大脑的成熟，加速了各种心理能力的发展进程。所谓早期教育，并非越早越好，若过分地超前教育，违背



了脑发育的固有规律，不仅不能促进智力发展，反而会给儿童的身心健康带来危害。例如让2岁的孩子讲故事、让3岁的孩子跳绳，都会“欲速则不达”。

另外，早期教育应该注意从具体的、直观的实物教育入手，这是由孩子的思维特点所决定的。例如：①给儿童看红、黄、蓝、白、黑等多种色彩，使儿童形成各种颜色的概念；②让儿童分辨各种简单形状的差异，帮助儿童掌握形状的概念；③帮助儿童区分各种词的含义，掌握和提高运用语言的能力；④组织儿童开展各种游戏活动，提高儿童肢体运动的灵活性、协调性；⑤多教儿童做小手工，锻炼儿童精细操作的能力等。

需要注意的是，早期教育不受时间、地点、教育方式的任何限制，可通过多种手段来实现。早期教育不是孤立的，也不需要进入课堂来完成，而是融会贯通在孩子的游戏中、故事中及现实生活当中。当孩子主动参与到各项活动中时，需要运用已有的经验，需要尝试不同的方法，需要体会不同的结果，在这个过程中，孩子不仅能逐渐理解各种事物，也逐渐掌握了各种技能，学习了各种规则，其智力、情感和社会交往水平也就随之提高了。在游戏和日常活动中学知识和练能力，是早期教育的一个重要渠道。

最后，儿童发展有普遍规律，也有个性化差异。不同的孩子在性格特点、兴趣取向、反应强度、活跃程度、发育快慢上都不完全一样。保育员需要根据孩子的个性特点，调整早期教育的内容和方法。

一、婴幼儿智力开发内容与基本方法

婴幼儿的思维形式处于由低级向较高级发展，即由感知动作思维向具体形象思维过渡阶段。婴幼儿以感知动作思维为主，思维过程离不开直接的感知和动作。例如，你问孩子昨天看的书是什么内容，他可能答不出。可是当他手里拿着书，看着画面，他就能说出一些故事情节。孩子玩积木时，也是先搭好以后再说是什么，他是边动作边进行思维活动的。

婴幼儿的具体形象思维逐渐开始发展。孩子随着年龄增长逐渐开始依靠表象，即依靠对事物的具体形象的联想进行思维。它较之依靠直接感知对象和伴随动作进行思维有很大提高，这时成人可以通过画册、图片给他们讲故事、说明简单的道理，他们就可以理解和接受了。而离开具体形象去说明道理、介绍事物、讲解词句，他们则会茫然。如用图片或实物教“高”“矮”“厚”“薄”等词他们能掌握，如果只是口头讲解，不借用图片或实物，他们无论如何都不会明白什么叫“高”，怎样算“矮”。

婴幼儿时期认知能力的开发主要包含感知能力、注意力、记忆力和语言能力的培养，具体如下：

1. 感知能力的培养



0~3岁这一阶段，早期教育的重要内容之一是对儿童进行感官训练。观察事物要通过感觉器官来进行。因此，培养孩子良好的观察能力，要从训练孩子的视、听、触、嗅等感官功能、培养其感知能力开始。

婴幼儿的感知迅速发展，表现为感知的范围逐渐扩大，感知能力逐步提高。1~2岁时视觉、听觉、触觉已在发展，而空间知觉还没发展。例如，2岁时能认识基本色、能辨别亲近者的声音，而对于上下、前后，早晨、晚上等空间、时间概念却掌握不了。3岁以后则逐步地会辨别上、下，里、外，前、后等方位；逐步地掌握了早、晚，今天、明天，上午、下午等概念。空间知觉与时间知觉得到发展。

感知能力逐渐提高。它表现在两个方面：一是感知的方向性，二是感知的精确性均有所提高。2~3岁的婴幼儿观察图片或者物体时很难做到按照成人的指示去观察全部或某一部分，更多甚至全部是无目的地进行观察。例如，妈妈说：“你看看画书上画的是谁？”他可能看着画页上的皮球说：“我也有大皮球”。也可能无目的地随便看看，什么也说不出。3岁以后则能逐渐地做到根据某种目的进行观察。在感知的精确性方面也有明显提高。2~3岁的婴幼儿观察图片是笼统的、泛泛的，3~4岁时则能比较仔细地观察图片上的个别部分。当然，这只是与2~3岁的婴幼儿相比。以辨别颜色为例，2~3岁的婴幼儿可以认识红、绿、黑、白、蓝等基本色，3~4岁时能初步认识红、绿、黄、蓝、白、黑等颜色。4岁以后能认识更多的色度不同的颜色。同样，听觉的精确程度也有所提高，表现在对声音差别的感受能力上有明显不同。例如，2~3岁很难通过讲话的声音辨别全班小朋友，而3~4岁却可以毫不吃力地做到这一点。

（1）听觉功能训练 有人曾对刚出生24小时的新生儿进行试验：对正在哭的新生儿摇铃，他马上安静下来，眼睛也睁开来。这说明新生儿能听声音。

3~4天后，婴儿则能逐渐学会分辨不同的声音。如对一种声音连续响两次，将婴儿的头转向左边给他吃糖水，几次以后，婴儿听到这种声音就会主动地向左转头。满月后婴儿能集中注意听声音，当听见成人说话声时，就停止哭闹而期待成人出现在他面前；听到巨响的声音会有哭叫的反应。

有些父母认为婴儿易惊醒、怕声响、房间里安静得鸦雀无声，大人连走路也蹑手蹑脚，这样反而影响了孩子听觉细胞的发育及听觉功能的提高。其实，一天中应给婴儿一些听声音的机会，可以时而听音乐，时而讲话逗笑，时而安静休息，时而唱歌游戏。婴儿感觉到声音时有时无，有机会倾听各种声音的变化，从而提高听的能力。

听力培养主要是训练孩子的方位听觉及对声音的分辨能力和对语言的分辨能力。

一岁前是婴儿听音能力发展的关键时期，应多给予温柔的话语和优美的音



乐刺激，同时仔细观察婴儿对声音的反应。最简便的观察方法是用带响的铃铛在婴儿耳边轻轻摇动，看他有何反应？是否能顺着声源转头寻找？一旦发现孩子有听力障碍，就要及时找医生检查、诊治或矫正，否则将延误幼儿学习发音和语言。

在日常生活中，成人可在不同的方位，离孩子远近不同的距离呼唤孩子的名字，跟他说话，引起孩子的注意，让孩子找寻声源，也可用有声音的玩具去逗引孩子，如把音乐玩具藏在孩子不易见到的地方，让孩子顺着声音传播的方向去寻找。

用录音机把各种声音，如汽笛声、车铃声、雷雨声、鸡鸣犬叫声等收录下来放给孩子听，并在录音或播放时用简单易懂的语言加以说明，让孩子学习辨别各种声音。还可让孩子通过模仿进行辨音强化训练，从而逐步训练孩子对声音的分辨能力。此外，还要让孩子多进行户外活动，在大自然中去接触、识别各种声音。

培养幼儿对语言的分辨能力。家长可经常让孩子听一些配乐童话故事、儿歌朗诵、戏剧人物对话磁带，让孩子潜移默化，提高语言的分辨能力，也可通过富于变化、充满感情色彩的语调给孩子讲故事，并指导孩子模仿，有目的、有计划地用和蔼亲切，或欢乐愉悦，或抑郁悲伤，或严肃的语言跟孩子讲话，让孩子体验领会各种语言的感情色彩，提高孩子的语言分辨能力。

(2) 视觉功能训练 从出生到4岁，是儿童视觉发展的关键期，4岁前形象视觉发展最敏感，应为儿童设计并布置色彩鲜明、形象简单的视觉环境，多引导孩子主动注意周围的新鲜事物，及时发展和矫正斜视等视力异常。

新生儿对光的刺激十分敏感，看见亮光就会把头转向亮光之处；对光线的明暗变化会做出反应，甚至在婴儿闭眼时开了灯，他都会有所反应。出生3周左右，婴儿就学会了注意视野中出现的物体，并追随物体转移视线。

有些父母认为“月子里的孩子怕光”，于是常常白天用窗帘遮光，晚上把灯光调暗，这样往往限制了婴儿视觉的发展。若是让婴儿感觉到白天亮、晚上暗，开灯亮、关灯暗，就能刺激婴儿视觉的发展，并建立条件反射，使婴儿学习到天暗了、关灯了，要睡觉；天亮了可睁开眼看看、玩玩。被人们称为“智慧之窗”的眼睛能获得外界80%的信息，充分发挥这方面的潜在能力，将有利于智力发展。

视觉功能训练主要是训练孩子的视觉集中能力，对物体的追视能力，对物体形状、大小、颜色的辨别能力，对声音距离准确估量的能力和眼手协调能力。

训练孩子的视觉集中能力和对事物的追视能力要从新生儿时期就开始训练，可在距新生儿眼睛约60厘米的地方悬挂一些色彩明艳的物体，并注意定时调整方位，训练孩子把目光集中在某一物体上的能力。训练追视能力可用颜色鲜艳、



有声音、能运动的物体吸引孩子的注意，训练他用目光追视物体并随物体的移动而移动，也可跟孩子玩“躲猫猫”的游戏，即大人用衣物或毛巾遮住脸，或是躲在他人身后，让孩子追视寻找。

训练区分颜色、形状和大小的能力。平时让孩子多接触各种颜色，如有意识地让孩子看各种颜色的图画、报纸及其他有颜色的物体。在孩子接触各种色彩的过程中，成人用语言讲述各种色彩的名称，以语词强化孩子对色彩的分辨能力。给孩子某一玩具，或教他认识某一事物时，强调让他记住不同事物的颜色、形状、大小的特点，然后与别的事物加以比较，分析它们的差异等。这样孩子养成了习惯，积累了经验，辨别能力自然会得到提高。

训练孩子准确地估量空间距离。幼儿判断物体距离远近的水平很低。我们常常可以见到孩子发现一件距他很远、用手根本够不着的东西时，仍然会伸手抓的现象。这是由于孩子不能准确估量物体空间距离的缘故。对此，家长应该注意为孩子提供各种玩具或物体，让他能够触摸各种不同距离的玩具，在实际生活中学习掌握物体之间的距离并且逐步准确化。

（3）触觉功能训练 新生儿的触觉很发达，对冷热的刺激特别敏感，如对牛奶及洗澡水的冷热都有反应。婴儿一般都是通过嘴和手去触摸和感知外界的刺激，婴儿早期触觉的发展与长大后手的灵巧程度有很大的关系。但父母往往不重视这方面的问题，有些父母在婴儿出生后就用小被子将婴儿捆绑成一个蜡烛包，婴儿的手脚和身体都不能自由活动。还有的父母怕婴儿用小手抓破脸而将衣袖做得很长，并用带子扎缚衣袖，使婴儿手臂不能弯曲，小手无法触摸东西，这样影响触觉功能的发展。

若是让婴儿睡在宽松的睡袋里，穿宽松的衣裤，手脚和身体不受束缚，双手能从袖洞中伸出触摸各种东西，眼手能协调一致活动，不断地探索，婴儿的学习潜力将进一步发展。

初到人间的新生儿其触觉比较灵敏，尤其是嘴唇、手掌、脚掌、眼睑等敏感部位，轻轻地碰一碰，他就会立即做出反应。在生活中，家长可以有意地给孩子提供各种不同性质的玩具，比如，粘手的橡皮泥、毛茸茸的玩具狗、光滑的金属汽车等，供小孩子触摸摆弄，让孩子接触冷暖、轻重、软硬等性质不同的物体，提高孩子触觉机能的发展。

（4）嗅觉和味觉 婴儿的嗅觉和味觉比较敏感，能分辨不同的气味。如闻到奶香气味，会露出笑脸并将头转向奶瓶。若闻到某些刺鼻的气味，就会转头避开。

婴儿还能区分不同的味道，比如喜欢吃甜水，不愿吃酸水、苦药。因此，父母、家政服务员可以让婴儿闻闻花香、肥皂香等有气味的东西，还可以给婴儿尝尝甜、咸、酸以及无味的食品，以增强嗅觉、味觉方面的能力发展。



2. 注意力的培养

婴幼儿的注意力是逐渐发展起来的。孩子注意的水平和能力随年龄增加不断发展和提高,然而,注意的无意性、不稳定性仍是这个时期的主要特点。

婴幼儿的注意范围逐步扩大。1~2岁,只注意最亲近的人所做的,和自己有直接关系的事情。例如,爸爸肯不肯抱他,妈妈给不给他糖吃;他只注意自己正在做的事情,或自己正在玩的玩具。又如,他正在玩皮球,找不到了或被别的小朋友拿走了,他会来告诉妈妈。3~4岁的孩子逐渐地能注意到周围更多的人,注意到更多的事物。

婴幼儿的有意注意逐步发展起来。带1~2岁的孩子到公园,你可以引导孩子看色彩鲜艳的花朵,发现孩子对某种东西感兴趣之后,可以进一步引导他们注意一些细节等。3~4岁的孩子能更好地根据成人的指示或要求,有意识地去注意观察某种花、某种动物、某种事情,如爸爸怎样给鱼换水,或是根据自己的目的去行动,如观察自己种的蒜瓣长苗没有,注意给自己种的蒜浇水、晒太阳。所以保育员可以带着孩子进行各种活动,一边做一边讲解,做示范,让孩子尝试,让孩子保持对整个过程的注意力。

婴幼儿注意的持久性有所提高,也就是说能较为稳定地集中注意力做一件事情。2~3岁的孩子,对于他感兴趣的事情,注意力集中的持续时间会长些。4岁孩子甚至可以几十分钟地注意观察蚂蚁搬家、小鸡吃米等。所以在培养孩子注意力的时候,不要急于求成,要尊重孩子的发展规律和兴趣,尽量用孩子自己喜欢的事情引导他们。

3. 记忆力的培养

婴幼儿阶段的记忆的特点以无意记忆、机械记忆、形象记忆为主,但这一阶段有意记忆、理解记忆和抽象记忆已经开始逐渐萌芽。

1~2岁的孩子是根据兴趣或根据某种特殊的、新鲜的刺激进行记忆的。例如,父母带他去过游乐场,如果再次经过游乐场时,他会说:“坐飞机”。那是因为他看到游乐场时头脑中再现了,对他来说,兴趣最浓的是“坐飞机”的情景。这种再现并不是第一次去游乐场时,有意识地记住的。对这么大的孩子来说,要求他们回忆做过的事情是不现实的。你可以用提示的方式帮助孩子回忆,如“今天有没有看到小狗啊?”“昨天我们去池塘边看到了什么?”3~4岁的孩子能有意识地记住别人要他做的事情。这个阶段可以在带孩子去游乐场之前,让他说说游乐场都有些什么,回家后可以让孩子给家长说说今天玩了什么,可以锻炼孩子的记忆能力。

2岁多的孩子生活经验贫乏,理解能力很低。他们只能重复成人的活,机械地模仿。这个时期,机械记忆高于理解记忆。4岁左右,记忆发生了变化。对于他们理解的儿歌、故事记得快,记得牢,而对于他们不理解的诗和故事则不易



记住。所以可以跟孩子说一些句子简短上口、内容符合儿童兴趣的儿歌。

2~4岁的孩子对于具体的、形象的、生动的事物容易记住。而对于较为抽象的事物则难以记住。年龄越小，这个特点越突出。教2岁的孩子数手指头，或让他记住父母的姓名非常困难，因此不要强求。等到3岁以后，孩子对较为抽象的事物逐渐能够记忆了，可以让孩子记一记家庭住址，自己的左、右手，数数字等。

4. 语言能力的培养

1~3岁是儿童口头语言发展的关键期，只要有适宜、充分的语言环境或强化训练，最易获得口头语言能力。这期间可以多跟孩子说话，提供语音刺激，耐心引导孩子发出正确的声音，是这一时期的主要任务。在这种训练过程中，孩子加深了对语言的理解，开始尝试独立地运用语言，用语言与人交往的能力也逐步形成。

语言是交际的工具，是思维的武器。对一个孩子来讲，及早掌握语言很重要。小儿语言的发展是一个连续的、有规律的过程。语言学习是从语音开始的。例如2~3个月的婴儿，当大人“啊”“哦”地和他说话时，他就会发出咿呀的声音，逗他时他也会大笑。7~8个月的婴儿进入理解语言阶段，已能理解简单的语言，如问他灯在哪儿，婴儿就会指灯或看灯。常常听到1岁左右孩子的妈妈说：“这孩子什么都懂就是不会说”，这是因为婴儿仍处于理解语言阶段。2岁左右的幼儿语言进入一个蓬勃发展的时期，这时孩子一般已会说3~4个字组成的词，知道常见物品的名称，很喜欢学成人说话。

一个孩子如果在咿呀学语阶段，能情绪愉快，积极发音；在理解语言阶段，能理解得多，理解得对；在会说话时，语言清楚，内容丰富，这完全不是自发的，而是正确教育的结果。那么，怎样训练婴幼儿的语言能力呢？

首先，要创造一个能促使婴儿不断咿呀学语的愉快环境。保育员的爱抚、语言和笑声，最能鼓励婴儿做出咿呀反应，提高婴儿的发音质量。实验证明，甚至只播放母亲声音的录音带，都能使婴儿兴奋，用咿呀学语对母亲的声音做出回答。所以成人要尽量多和婴儿交谈，长时间的沉默不利于婴儿语言能力的发展。

其次，让语言和孩子生活中的事物联系起来，促进婴幼儿对语言的理解。换句话说，就是干什么，说什么，帮他理解什么。比如吃饼干时，就告诉孩子：“阿姨给你拿饼干去”，拿着饼干时，还可强化一下，对孩子说：“这是饼干，好吃，甜。”

由于孩子的思维特点是具体、形象的，因此孩子的口语表达离不开具体形象的事物。培养孩子说话的能力不妨从以下几个方面试试。

一答一问，培养幼儿的对话能力，经常和孩子一问一答地对话，不仅可以



培养孩子正确回答的能力，还可以培养孩子大胆与人对话的能力。例如：“宝宝，你在玩什么？”“宝宝穿的衣服是谁买的？”孩子父母下班回家后，可提示孩子问问父母：“妈妈今天上班累不累？”“爸爸饿不饿？”另外，还可以和孩子玩“打电话”的游戏，训练其对话能力。经常采用一问一答的形式，孩子会渐渐养成仔细听，大胆说和问的习惯。

让孩子说完整的话、规范的话。日常生活中，常常可以发现孩子用一些残缺的语句来表达自己的意思。例如，孩子看到桌上放着苹果，很想吃，就说：“苹果”。这时保育员不妨来个“装腔作势”：“是的，桌上有苹果。”这样的回答没有满足孩子的要求，他会说：“阿姨，吃苹果。”保育员可继续装作不懂，说：“阿姨不吃苹果”。等孩子说出正确表达意思的话之后，让他再重复一遍，否则不满足他的要求。这样坚持一段时间，孩子就会注意把话说完整，讲正确。

在和孩子共度的时时刻刻，可利用生活中的各种各样的场景，把握时机，渗透教育，丰富幼儿的词汇，发展幼儿的口语。

带孩子散步时，充分利用散步时的情景，丰富孩子的词汇，告诉孩子各种事物的正确名称，可以让孩子说说马路上有什么车，马路两旁有些什么商店，马路上有些什么人，马路上的人去干什么等。

用餐时，面对可口的饭菜，也是发展孩子口头表达能力的好机会。让孩子学会说香喷喷、尝一尝、鲜、可口这些词，说出各种菜肴和餐具的名称，让孩子用连贯的语言说说饭桌上都有哪些可口的菜等。

在做家务时，如果孩子在身边，你可以让孩子看你劳动的过程，使他们理解并学会一些动词，如搓、拧、摘、扛、搬、推、撕、背、提、捡等，并让孩子连贯地描述一项工作完成的过程，学会用“先……然后……再……最后”等连词来组织句子。

当逛超市或菜场时，可以告诉孩子超市里各种各样的商品名称，菜场上各种各样菜的名称，还可以让孩子用“有……有……还有……”的句式说说市场里有什么。

第三，在孩子已经会说话时，本着做什么学什么的原则，教幼儿说话。如吃饭时教孩子说：“喝牛奶”“吃白菜”等。睡觉时教孩子说：“上床了”“躺下”“闭上眼”等。在玩时教给孩子玩具的名称、玩的方法，如“把皮球滚过来”。这样联系孩子的生活学说话，既形象又具体，由于重复多，每日每时都可起到对语言的强化作用。

第四，教孩子说话要趣味化、游戏化。例如要教会孩子说：“请”，保育员可以说：“汽车来接熊猫了，宝宝说，请熊猫上车吧”；如要教孩子说“再见”，可以说：“娃娃睡觉了，宝宝说：明天再见，晚安。”用这样的方式孩子就容易学会。



第五，一般说来，对婴幼儿说话要慢，发音要清晰，尽量说简单的句子，对关键的字词要加重语气，多重复几次。例如在给孩子穿鞋的时候，保育员可以先把鞋给孩子看看，然后再给他穿鞋，一边做一边对他说：“看，这是宝宝的鞋，鞋子，穿鞋子。”跟孩子说话还要一个小技巧，就是语调要夸张并富于变化，这样容易引起孩子的注意，另外，在对孩子说话时，如果说话者的语气和表情亲切、愉快，孩子的反应会更好，因为他会觉得，和别人说话是一件高兴的事情。

另外，在与孩子说话时，不要用方言、土语，更不应说粗话。要从小培养孩子说话有礼貌的好习惯。

总而言之，婴儿出生后就具有惊人的学习潜力。家政人员应该为宝宝创设良好的生活环境，实施合理的早期教育，使宝宝主动探索外界的潜能得到充分的发展。

二、婴幼儿情绪发展内容与培养方法

现在很多家长重视孩子智力培养，而忽视非智力因素对孩子一生的影响。这种片面的教育观念，引发出很多的问题。例如：幼儿的耐挫性差，以自我为中心，听不得批评；一些青少年受了委屈，就冲动行事，采取不理智的行为；一些从高等学府出来的高才生，由于缺乏良好的心理素质，缺乏适应生活的应变能力，在学习和生活上屡屡受挫。因此，儿童的保育员有必要强调从小重视对孩子情绪发展的引导。情感智力简称情商，主要是指一个人的情感和社会技能，表示与情绪有关的智力，属于非智力因素。

对婴幼儿进行恰当引导的前提是了解婴幼儿的情感特点：

首先，婴幼儿的情感外露。他们全部情感表露于外，高兴了就笑，急了就哭；对喜欢的人，寸步不离，对不喜欢的人，不去亲近。他们的情感没能丝毫掩饰和虚假，纯真坦率。

其次，婴幼儿的情感不稳定。一方面，他们的情感非常容易受周围人情感、情绪的感染和影响。例如，托儿所大班或幼儿园小班，2~3岁年龄，一个孩子哭着找妈妈，很快就会有几个孩子也跟着哭起来。

此外，婴幼儿的情感很容易冲动。例如，得到一件玩具时，会高兴得笑出声，玩具掉在地上或被别人拿走，又会急得大哭。2~3岁的孩子，时常表现出眼泪未干又笑得很开心。4岁孩子与2岁孩子相比，情感外露不那么明显了，稍微能控制住自己的情感。例如，在他生气或着急时，不一定哭闹，高兴时，也不一定笑出声。同时，情感的稳定性增强了。

如何促进婴幼儿的情绪发展呢？保育员可以从以下几个方面入手：

1) 对0~1岁的宝宝，保育员要和孩子建立良好的依恋关系。



宝宝年龄越小,越需要成人的爱抚,给宝宝足够的肌肤刺激会给他们带来满足感和安全感。保育员应多给予抚拍,与之建立良好的依恋关系。依恋是情感联系的纽带,这对宝宝情商的发展十分重要。

2) 对1~3岁的宝宝,应该培养他们辨别基本情绪的能力。

基本情绪是指高兴、生气、害怕、痛苦等情绪反应。当孩子做错事时,保育员应表现出失望、难过的样子,让孩子体会某种情绪有内在的联系,当孩子表现得出色时,保育员应向他们展示高兴、兴奋的情绪状态,久而久之,孩子会从这些情绪中体会这些情绪给自身心理带来的不同感受,保育员有意识地用情绪的变化感染孩子做事的态度和行为的发展。

3) 对3岁以上的孩子,保育员应该鼓励他们自己的事情自己做。3岁孩子的独立性和探索精神已经初步发展起来,在自己完成种种任务的过程中,孩子难免会遇到失败,出现沮丧的情绪,保育员应该鼓励、帮助孩子保持继续探索的动力,让孩子从小具备从挫折和失败中重新站起来的良好心理素质。

4) 保育员还应为他们创造与同伴交往的机会,学会在游戏中控制自己的情绪。这个时期的孩子,独立意识越来越强,情感也越来越复杂。他们不仅需要从家庭中吸取感情的营养,还需要在同伴关系中得到满足和发展。在与同伴的游戏中,只有遵守游戏规则,才能顺利交往,否则会失去很多朋友。因此,在与其他孩子的平等交往、玩耍过程中,孩子的控制情绪的能力得到提高,社会交往技能得到发展,同时,解决问题的能力也会增强。

三、婴幼儿社会交往能力培养方法与注意事项

婴儿也会有意识地向别人打招呼吗?事实上,人一生下来就会与其他人发生联系,这几乎是人类生存和成长的一种本能,几个月的婴儿看到任何人都会情不自禁地用手抓拽、用嘴撕咬,这是他主动与外界发生联系的手段。

婴幼儿社会性的发展一般会经历以下几个阶段:

第一阶段(0~6个月):单纯社会反应阶段。婴儿通过自身发出的信号,如哭、笑、肢体动作、表情等对外界做出反应。其交往技巧主要是先天遗传的。两周的新生儿就能区别出母亲和别人的心跳不同;三个月左右就能发出声音、特殊的婴儿式的“迷人的微笑”,从而激发他人的好感。

婴儿之间的交往很早就建立了,只是看起来有很强的生物保护的本能。例如,一个两个月以内的婴儿哭,另一个或者另一些婴儿也会一起哭,这是一种声援、同情,或者叫响应。5~6个月以后,一个婴儿哭,另一个婴儿会注视甚至抚慰他。

第二阶段(7~24个月):对抚养者依恋关系的建立。

婴儿到6个月时会“认生”,也就是能明确地将熟悉的人与不熟悉的人区分



开来。他们和熟悉的人相处时很愉快，与母亲或其他朝夕相处的保育员建立起依恋关系，分开时会哭闹。渐渐地，婴儿的爬行能力使他们有了主动与人交往的能力，到2岁时，婴儿已经愿意到邻居家里，并且愿意亲近陌生人，不再像6个月时对陌生人充满了恐惧。

第三阶段（24~36个月）：发展伙伴关系阶段。

两岁的婴儿身体动作能力越来越像个大人。能够自由地走或跑，大大扩展了婴儿活动的空间，他们开始有了自我表现的欲望，第一反抗期就是在这时期出现的。他们越来越喜欢和小伙伴一起玩，并且这也减轻了与母亲分离的痛苦。虽然他们还不能像大人那样去主动地打招呼，加入到其他小伙伴的游戏中，但他们自有办法。要注意的是，他们几乎没有用说话来表达交往的需要。按照成人的标准，三岁前的婴儿之间的言语交往是很不成功的，他们几乎都在各说各的。这时候的婴儿主要用身体动作或行为来表示自己加入到他们进行的游戏中去。所以，有许多婴儿用身体撞、挤、拉别的婴儿，都可能是一种交往的手段。两、三岁的儿童也会产生最初的友谊，互相喜欢对方，但这并不长久，甚至在一个小时内就可能转换几个朋友。对婴儿来说，朋友就是一个与自己玩了一会儿的人。在幼儿园里可以维持较长时间，但肯定不能维持到上小学。有些儿童天然地受欢迎，总有孩子围绕在他的身边；而另一些儿童可能总没人找他玩，总是一个人待在那儿。家长们当然希望自己的宝宝在交往能力方面有好的表现。但有一点需要指出，三岁儿童的交往能力好坏不能预测他长大后的社交能力，很多幼年时期内向的人长大后在社交上没有任何问题。但婴儿有好的交往能力还是很重要的，尤其在适应新的环境上较少遇到困难，也相应会减少心理问题，当然也更讨人喜欢。

在对婴幼儿社会交往能力培养工作中，保育员应该掌握正确的方法：

1) 要鼓励婴儿与他人交往。让婴幼儿感到与人交往是很有趣的，不论是什么人。特别要与同龄的儿童交往，因为一个人总是要在同龄人中才能找到自己的价值。

2) 学会分享。让自己的孩子学会与别的小朋友分享，让他逐步理解体会一个玩具是可以一起玩的或者轮着玩的。受欢迎的小孩经常主动要求用他的玩具与其他小孩交换玩具。

3) 学会主动。孩子不能加入别人的游戏中时心里会难过，如果保育员示范给他一些交往技巧，能帮助孩子学会表示自己的意图或提出请求，参与到同伴游戏中。两三岁的孩子更多是用动作而不是语言来进行沟通的。如教一些接近的技巧，走到其他小朋友的身边，把自己带去的玩具和大家一起玩（吸引别人的注意）；主动说话，叫对方的名字，展开自己的手臂，或者做与其他小朋友一样的动作等友好举动。



4) 尊重孩子的行动权,不要过于约束。婴儿到处地爬或走,不断地探索周围世界,保育员不应过分约束,特别是当孩子与小朋友玩得正高兴时,不必过于管束,这不利于孩子交往能力的发挥。让孩子学会自己管理自己的交往。除非他们要受伤了,否则就让孩子自己去处理自己的打架问题。

凡遇到孩子争抢玩具,都让自己孩子退让的做法是不恰当的。这样容易令自己的孩子伤心,他会认为保育员并不站在自己一边,而自己的权利受到严重损害,自尊心、自信心也受到打击,会使孩子长大后不知道自己的权利,也不知道如何去主动争取。

当然,一味地袒护自己的孩子也是不对的。儿童的交往冲突是十分自然正确的,婴儿通过争夺玩具、相互追逐、扭打来了解其他的孩子,了解物我关系,这使孩子能客观、独立地看问题。过于袒护会引起不良的后果,使孩子自我中心意识膨胀,以为自己什么行为都对,而别人什么行为都错。这样反而从客观上降低了儿童的交往能力。



技能训练

技能训练1 甄选开发婴幼儿智力的游戏与玩具

一、适合0~6个月宝宝的游戏和玩具

初生婴儿大部分的时间都躺着,所以可利用悬挂式的玩具提供视觉感官刺激。而且这段时间的婴儿动作较粗,拿东西不会用一只手,往往会整个身体扑上去。在此阶段也应提供有引起反向动作的触觉刺激。

选择悬挂玩具时,除了考虑其视、听及触觉刺激外,还应注意选择图案大、简单、颜色鲜、声音柔和的玩具。仿脸造型且可吊挂的玩具,有助于吸引孩子的注意力。

1. 毛线球游戏

养育者可在婴儿床头挂上几粒彩色毛线球。鲜艳的色彩可提供视觉刺激,柔软的质感可提供触觉刺激。当球左右晃动时,宝宝的眼球也随之转动,如同进行视觉体操一般。

在宝宝眼前15厘米处放一个红球,等宝宝注意到它时,将它缓缓地左右摇晃,同时注意宝宝的眼睛是否跟着球而左右转动,如果没有可以暂时停一下,等红球引起宝宝的注意后再移动。

等宝宝两三个月大时,即能抓握毛线球,而宝宝趴在床上时,还能用毛线球吸引宝宝抬头。

2. 手帕游戏

这是宝宝最爱玩的游戏,对于宝宝智力发育十分有帮助。这个游戏是在宝宝脸上贴一块手帕,过一会将手帕揭开,如此反复进行。而宝宝在等待他人将



手帕拿开的过程中，可以锻炼大脑的思考能力。

3. 抓握游戏

保育员将小指伸到宝宝的手中，他就会握住，这是一种反射运动。2个月龄之后，宝宝就会逐渐有意识地去握物了。因此在这个阶段除了保育员的手之外，还可以是其他的东西，如玩具、圆球、笔等，以锻炼他握物的能力。握物的时候，需要帮助他学会用拇指与其他四指相对的方法来握物。选择大小、质地、软硬程度、发出声音不同的玩具，让婴儿拍击、抓握、推挡等，这类游戏有助于大小肌肉的发展，抓握时玩具发出的声音还可以提供听觉刺激。

二、适合7~12个月宝宝的游戏和玩具

到了7~12个月大时，宝宝的活动能力增强，喜欢撕裂、啃咬的动作，开始学习爬行，开始牙牙学语。这一阶段的游戏可以针对孩子的这些特点来选择。

1. 撕咬游戏

让宝宝撕报纸或卫生纸。起初由撕一张纸开始，然后逐渐增加纸张的数量。因为一张纸很容易被撕破，但是几张纸叠在一起时，如果不用到手腕的力量就无法撕破。纸张较大时，也得运用手腕力量。借助这项游戏，可以让宝宝学习手的活动方法，手指的运用方法及用力的方法。

保育员还可准备布或塑料做的撕不坏书，不仅可促进其小肌肉的发展，还可开始培养宝宝对书的兴趣，为阅读启蒙打下基础。

对于正值长牙期的宝宝，可提供一些啃咬玩具，但务必注意应选择比宝宝哭泣时张的嘴巴还要大的玩具，确保孩子不会把玩具吞进口中。另外，要注意这些玩具一定要及时清洗和消毒，确保卫生。

2. 爬行游戏

七八个月大时是宝宝学习爬行的阶段，可选椭圆形滚得不远的布球来吸引宝宝爬行。将爬行游戏和寻找游戏结合起来，比如，你可以对宝宝说：“宝宝，红色的球在哪里，爬过去。”“爸爸在哪里，爬到爸爸那里去。”这对于儿童对事物的认知有帮助。

需要注意的是，爬行的空间要确保安全，避开桌角或尖锐、易碎物品，如果在床上爬行，一定要有人监控。爬行地垫也要经常清洗，确保卫生。

3. 音乐游戏

在给宝宝进行听觉刺激时，选择欢乐、清晰、节奏明快的音乐，音量不得过大。音乐玩具发出的声音如果很刺耳，最好不要给宝宝玩，音乐玩具也不宜贴近宝宝的耳朵，以免对听觉造成损害。

可以引导宝宝跟随音乐节奏做一些动作，如果是儿歌，可以一边唱，一边示范或辅助孩子做一些动作。例如“拍拍手，踢踢腿，摸摸头……”。这类游戏不仅对听觉、运动能力有帮助，也有助于婴幼儿对语言的学习。



宝宝可操控的音乐玩具，如摇铃、拨浪鼓、玩具钢琴等，也是很好的选择，这些玩具需要孩子用手指拨弄，对于训练大小肌肉和手眼协调能力都有益。

4. 镜子游戏

抱着宝宝坐在镜子面前，让镜子映出两个人的影子。起初宝宝可能会用一副不可思议的表情盯着镜子看，当他交互看着镜中的脸及实际的脸之后，就能真实感受到两者的差异。保育员也可以对着镜子发出声音，让宝宝来模仿。

5. 发声游戏

引诱宝宝发出声音，保育员可以先用自己的手和嘴发出“啊呜，啊呜”等声音后，再让宝宝自己用手和嘴发出声音，让他充分体会到发声的乐趣。这对儿童的语音识别能力的发展很有帮助。

6. 指认游戏

可以利用屋里屋外的物品让宝宝指认。例如，把苹果或橘子放在宝宝看得到的地方，然后对宝宝说：“请你帮我拿红色的苹果过来”或“请帮我拿黄色的橘子过来”“宝宝，拿一个大球。”“宝宝，红汽车在哪里？”通过这种方式，可以帮宝宝逐渐掌握颜色、大小、形状等概念。宝宝也从听指令做出反应的游戏锻炼了专注力和语言能力。

三、适合1~2岁宝宝的游戏和玩具

0岁阶段宝宝喜欢的玩具，这时仍继续可使用。此时，幼儿的行走已经比较稳，活动空间大大拓展，可以尝试的游戏也大大增加。

1. 猜测游戏

保育员在被窝里发出不同的动物的叫声，比如狼叫声、狗叫声、狮子叫声等，让宝宝猜猜藏在被窝里的是什么动物。这是一个用听觉进行判断的游戏，也可以刺激促进宝宝的感知能力发展。同理可以设计相似的听声音猜物品或人物的游戏。

2. 配对游戏

1岁左右的宝宝开始对简单的配对玩具产生兴趣。玩这类玩具时，要将圆形套入圆洞，方形积木放入方洞，可训练宝宝对形状的认知。生活中的物品也可以玩配对游戏，比如，袜子、鞋子配对。可以让宝宝辨认，哪双鞋是爸爸的，哪双是妈妈的，哪个杯子是宝宝的。

3. 寻找游戏

将宝宝刚玩过不久的玩具藏在他看不到的地方，再让他找出来。这种游戏不仅可以训练宝宝的记忆力，更可培养其解决问题的能力。儿童对这种类似捉迷藏的游戏十分着迷，会不厌其烦地玩耍。这对于他们逐渐形成物体守恒的概念非常重要。

4. 拖拉游戏



这时的宝宝行走能力增强，所以拖拉玩具可增加宝宝腿部运动的机会，并让他在操控玩具时获得成就感，建立自信心。拖拉玩具的游戏还有助于孩子发展空间感，理解自己的动作和物体移动之间的关系。可以给孩子一些指令：“往前拉”“往后拉”“到门口”等，帮助孩子学习空间概念和词汇。

5. 搭建游戏

积木可因宝宝各时期的发展而有不同的玩法，大块的、容易抓握和堆叠的木质或塑料积木比较适合。尺寸大的，拼插和拔出比较容易的乐高玩具也可以选择。这一阶段的宝宝还不能有意识地搭建，可以先由保育员搭积木给宝宝看，等宝宝将之推倒后再重新搭起，渐渐地，宝宝就会自己搭了，即使宝宝只搭高一块积木，保育员也应该给予鼓励。利用推倒与叠高的过程，促进大小肌肉的发展。从叠高后推倒，再叠高的过程中获得乐趣！并建立因果及次序的关系。

6. 语言游戏

可以用玩具电话模仿打电话。在玩具电话上拨号码，电话发出“叮叮叮”的响声，宝宝拿起另一头的电话与保育员对话。保育员与宝宝进行对话，对话内容可以根据当时的活动或者宝宝感兴趣的内容灵活调整。一轮游戏结束后，保育员和宝宝位置交换，宝宝打电话，保育员接电话，更换对话内容。注意电话里的礼貌用语，如“你好”“再见”等。这有助于培养宝宝的语言理解能力、表达能力以及与人交往互动的能力。

四、适合2~3岁宝宝的游戏和玩具

2~3岁的宝宝可给予较精巧的积木和配对玩具以训练其小动作的发展。生活中有许多小物品在孩子的眼中就是玩具，他们能玩上半天也不厌烦。这些身边常见的小物品，可以用来开发孩子的创造力、观察力、数理以及逻辑等多方面的能力。

1. 分类游戏

串串珠：促进大小肌肉及动作能力的发展。认识不同颜色、形状。纽扣有不同的大小、颜色、形状以及打洞的位置。让孩子将众多的扣子进行分类，可以锻炼孩子的分辨能力，另外，还可以问孩子，扣子除了用在衣服上以外，还可以做什么或是用在哪里，这种启发式的问法可以让孩子自由展开他的想象。

玩具、糖果、饼干等都可以用来进行分类游戏，让孩子把相同性质的物品放在一起，让孩子在分类的过程中了解它们形状、口味的不同。

还可以指导孩子把不同种类的玩具放进相应的整理容器里，比如，毛绒玩具放进篮子里，积木放进盒子里，纸笔放进抽屉里等。

2. 排列游戏

可以选择序列玩具（套盒等），按玩具游戏要求对玩具进行排序，如从大到小，从高到低等。这有助于儿童发展序列的认知能力。家里的一些物品也可以



用来做排列游戏，如把鞋子从大到小排好，将家中高低不同的瓶子找出来，请孩子给它们排排队。孩子要完成这项工作，必须先观察瓶子的高矮，再决定如何排序，由此也锻炼了孩子解决问题的能力。

3. 寻宝游戏

把家里使用过的纸巾盒留下，往里面放进一些玩具、糖果、水果等，让宝宝摸一摸，请他在拿出来之前说出名称，或者给他指令，请他按指令拿出东西来。对大一点的孩子，你可以给他否定的指令，如：“请你把不可以吃的东西拿出来”“请你把不是圆的东西拿出来”等。为了增加趣味性，也可以使用一些奖励的方法，比如：拿对了糖果，就把糖果奖励给宝宝吃，拿错了，糖果就归阿姨吃等。

4. 分配游戏

让孩子在吃饭前先到餐桌上排碗筷，让他自己决定要排几双筷子，拿几个碗。若家中有客人来吃饭，排碗筷更是一个让孩子学习数量概念的方法。在这个过程中可以学习数数，比较餐具大小、长短。这对于孩子数学概念的掌握都有帮助。

吃完饭后让孩子分水果给大家，每人分一份，学习一一对应的技能。

技能训练2 甄选可促进婴幼儿品格发展的游戏和活动

独立性和自主性是非常重要的品质，除此之外，幼儿早期还需要逐渐树立规则意识，学会控制情绪，克服自我中心。儿童获得独立性的关键在于儿童有机会帮忙或者自己的事自己做。培养儿童独立性的最好方法是让他们在力所能及范围内尽可能多地承担责任。比如，可以让孩子自己去搬玩具或给自己倒水喝。不过，幼儿往往会毛手毛脚地闯祸或者慢吞吞地令人着急，这就需要保育员格外有耐心。其实，玩具掉了一地或者水洒了都没有关系，重要的是儿童开始向独立迈进了，我们应该为此感到高兴。当儿童从成人那里得到充分的支持、鼓励和表扬时，他们的自我依赖感和独立性才能得到发展。批评会打击孩子的信心，孩子会因为怕挨骂而不愿意自己做事。这对于培养独立性是很不利的。

在日常生活中，保育员可以尽量让孩子做一些力所能及的事情，这些事情对于孩子来说和游戏一样有意思，因为它们新鲜、有挑战性，如果还能得到夸赞，孩子很容易乐此不疲。

1. 穿衣游戏

当宝宝的手指已经非常灵活，对于许多极精细的工作，也能独自完成，而扣扣子便是其中之一。当宝宝自己在扣扣子时，保育员不要急于伸手帮他，只要在一旁耐心等待。通过这种练习，能锻炼宝宝的手指灵活性。可以循序渐进，先从外套的大扣子开始，再慢慢地让孩子尝试更精细的动作。同样的道理，孩子学习穿衣服，也可以从完成部分动作，到最后自己完成全部动作，循序渐进



地给孩子锻炼的机会。

2. 上下楼梯

到了此时期，宝宝能走得很稳，而让他学习上下楼梯，则可培养他的平衡感。起初，保育员可牵着宝宝的手一起上下楼梯，等他自己能保持平衡时，就让他自己练习。

3. 整理玩具

每次游戏过后，都要求孩子把玩具放回原来的地方。最初的时候，指令要简单、明确，如“宝宝，请你把积木放进小桶里。”“请宝宝把球放到蓝色的筐里。”每次孩子完成任务都要及时表扬，让孩子体验成就感。渐渐地，可以鼓励孩子自主地收拾玩具，可以用发问的方式提示孩子，如“宝宝，玩具不玩了，我们该干什么啦？”发现孩子自觉地整理玩具要及时给予表扬和鼓励。还可以在整理玩具的时候开展小比赛，如：“宝宝，你收拾小汽车，阿姨整理橡皮泥，看谁先整理好。”

4. 竞赛游戏

竞赛性的游戏有助于宝宝树立规则意识，练习自我控制和情绪管理。例如，扔纸球比赛。拿一个篮子，菜篮或洗衣篮都可以，然后拿一些报纸，把报纸裹成一团，做成一个个纸球，家庭成员和宝宝轮流扔纸球，每人扔10个，看谁扔进篮子里的球最多。很多游戏都可以转换成比赛的形式。在竞赛游戏中，孩子可以树立规则意识，学习轮流、等待，体会成功和失败，学习控制情绪。

5. 折纸游戏

根据指令有步骤地折纸有助于发展儿童的精细操作技能，并教会他们倾听和服从指令。一边讲一边演示是一个好方法，因为儿童除了听以外还可以看见他们下一步要做什么。刚开始时，应选择简单的形状，以免儿童完成不了产生挫折感。类似的还有橡皮泥、纸板手工、雪花片等根据图纸要求完成塑形、拼搭的手工游戏。

6. 交友游戏

保育员假扮成在游乐场玩耍的小朋友，和宝宝一起唱《找朋友》的歌曲，边唱边拉宝宝的手完成动作表演。“找啊找啊找朋友，找到一个好朋友，敬个礼来点点头（动作：点头），我们都是好朋友（动作：握手）”。结识新朋友后，互相拥抱，表达对新朋友的喜爱。宝宝要回家了，对新朋友说再见，并欢迎他们以后到家里来做客。通过游戏和歌曲，让孩子知道结识新朋友的方式和礼仪。

7. 请客游戏

把幼儿的毛绒玩具围成圈或者在沙发上坐成一排，让宝宝把玩具食品根据小动物的喜好分给“小客人”，保育员给小动物配音，表示很高兴，并说“谢



谢”。这样的游戏有助于孩子学习从别人的角度考虑问题，体会分享带来的快乐。



第二节 学龄前儿童教育辅助

一、学龄前儿童生理发展特点

学龄前儿童处在不断发展的进程中，不同发展时期有不同的生理、心理特点，我们为这一时期的幼儿创造的生长环境和保育、教育内容方法，都要符合幼儿的年龄特点，才能促进幼儿身心健康。

3~6岁的幼儿处在生长、发育和语言、个性发展的关键时期，我们要特别抓住这个阶段幼儿的特点进行教养，才能收到最佳效果。

这一阶段的幼儿身高、体重增长较快，他们的骨骼比婴儿时期稍为坚硬，但仍需保护，防止变形弯曲。幼儿的各器官功能也在发展，适应环境变化的能力有所增强，但还处在比较柔嫩的阶段，需要成人较多的关心。

幼儿的大脑和神经系统发育显著。3岁时，幼儿的脑容量已达到成人的80%，5岁时，达到90%。到幼儿期末，脑容量和神经系统的功能已接近成人水平。这为儿童的行为控制、注意力、记忆力和其他认知能力的发展提供了自然物质基础。幼儿的兴奋过程比以前增强，睡眠时间逐渐减少，1岁时需要14~15小时，3岁时为12~13小时，5~7岁只需要11~12小时。幼儿神经系统的抑制机能还比较弱，因而很难做到长时间保持一种姿势或集中注意力于单调乏味的作业。他们的注意力集中时间为15~20分钟，因此每隔一会儿，孩子就要换一种活动。

幼儿的运动和平衡能力逐步发展起来。幼儿走、跑、跳、钻、爬、平衡等大肌肉动作从不协调到逐步协调，小肌肉动作如系纽扣、使用剪刀等也逐步由笨拙到灵巧。5岁的孩子能够轻松地跨越或大步地奔跑，他们的平衡感更稳定，能踮着脚跟站立几秒钟，还能闭着眼睛单脚站立。精细动作更加协调，孩子们能画画、使用剪刀、涂颜色。5岁的孩子能画简单的人像，用橡皮泥捏塑形状。孩子运动能力的加强为他们打开了创造性活动之门。

二、学龄前儿童语言与智力发展特点

学龄前儿童的语言能力发展显著，词汇量迅速增加，3岁时可达800~1000个，4岁时可达1600~2000个，5岁可达2000~3000个，6岁为3000~4000个，并且不断增加。幼儿有了自我中心言语，常常一边动作、游戏，一边自言自语，幼儿的思维逐步摆脱动作的束缚，成为独立的心理过程。不仅能依靠事物的具



体形象进行思维，而且已具有丰富的想象力，突出表现在象征性游戏和创造性游戏中，他们能在扮演的“司机”“妈妈”“演员”中表现自己的情感和能力。

幼儿的记忆能力也在不断进步。这时期的幼儿以无意记忆为主，即感兴趣的事物容易记住。在家长、教师的教育影响下有意记忆开始萌发，对直观、具体、形象、生动的事容易记住。此时幼儿的机械记忆能力也较强，但记忆容易受别人暗示的影响，容易把臆想与现实混淆，如一个幼儿说：“昨天我和妈妈到玄武湖玩。”其他幼儿也会跟着说，其实他（她）昨天并没有去玄武湖。

幼儿的思维能力也有一些有趣的特征。孩子对一切事物的特点、起源和目的产生了浓厚的兴趣，常常会问：“雨是从哪儿来的？”“为什么有白天和晚上。”这时，家长不必给孩子详细解释科学道理，只需要告诉他这些现象的目的就可以了。例如：“下雨，小树和草就能长大了。”“白天亮，小朋友可以玩；晚上黑，大家好睡觉。”可见，孩子对事物的理解还是有限的，因为他们往往只能注意到事物的一些方面，还不能进行有逻辑的思维。

这个时期的孩子往往从自我的角度去解释世界，很难想象别人的观点。举个例子：如果你让一个孩子和一个玩具熊各坐在桌子的一边，桌上放一座房子的模型，当你拿出一些不同角度房子的照片，问孩子小熊看到什么时，大多数6岁以下的孩子会挑出和他自己所看到的画面一样的照片。

学龄前的孩子一般只能从一个角度看问题，比如：当你把水从一个细高的杯子倒入一个矮胖的杯子里，孩子会说水变少了。因为孩子注意到水位下降了，但没有考虑到杯子的直径变大了。又如：如果你把分散摆放的一堆纽扣归拢成一小堆，孩子会说纽扣变少了。这是因为孩子只看到纽扣所占的面积缩小了，但没有注意纽扣集中在一起密度增大了。

多数4岁以下的孩子不能按事物的功能和本质对事物进行分类。例如，他们会把猫和椅子归为一类，理由是猫喜欢坐在椅子上。在按颜色、形状分类时，会不断改变标准，一会儿按颜色分类，一会儿按形状归类。到6~7岁，孩子的抽象概括能力才逐渐发展起来。这个阶段的孩子也不能够按照物体的某个特征将它们按顺序排列，除非这个特征非常明显。比如，孩子不能按照长短顺序将铅笔排列整齐，但他可以挑出最长的和最短的铅笔。

这个时期的幼儿想象能力明显提高。但他们还不能区分想象中的和现实中的事物，认为太阳会走路，觉得卡通人物和真的人一样有生命。所以，这个阶段的孩子对想象性游戏越发感兴趣，拿扫帚当马骑，拿筷子当枪使，和布娃娃办家家。处在这个幻想年纪的孩子，经常把自己希望发生的或根本没有发生的事当作现实，讲给别人听，其实他们并不是刻意地吹牛或撒谎。“我家有动物园。”“我爸爸带我去过北京。”有时孩子会编造故事。例如：孩子玩金鱼时弄死了一条，他告诉家长有一个坏人进来用刀杀了金鱼。这时候，父母不要因孩子



“撒谎”而恼火，并急于实施惩罚，最好向孩子解释金鱼是怎么死的，没有什么坏人的存在。“金鱼是因为你拿到水外面活不了了，根本不是别人进来弄的。”不要追究孩子的错，告诉他该怎么做。这样，能够帮助孩子分清现实和想象，而不至造成孩子不必要的羞愧心理。

三、学龄前儿童人格与社会性发展特点

3~6岁是人的个性形成的时期。学龄前儿童在初步的兴趣、爱好、能力、气质等方面已表现出明显的个性差异，初步形成对己、对人、对事、对物的比较稳定的态度，表现出自己的性格特征，这些特征往往成为幼儿今后成长中个性的核心部分，虽然尚具可塑性，但往往是量变而不是质变。

幼儿的自我意识有了进一步的发展，自我评价能力也在发展，3岁时还表现得明显，但5岁时，绝大多数孩子已经能够进行自我评价了，比如孩子会说：“我会画画”“我唱歌唱得好”“我个子最高”。孩子对自己的评价很大程度上来自于别人，尤其是父母对自己的评价。因此，家长和保育员对孩子的评语和反馈是否恰当，对孩子能否形成客观、积极的自我意识十分重要。

幼儿的情感发展进入了一个新的阶段。自尊感，是幼儿情感发展中最值得重视的，它是心理健康的重要标志。自尊得到满足，会使人感到自信，体验到自我价值，从而产生积极的自我肯定。幼儿在3岁左右产生自尊的萌芽，比如：犯了错误会感到羞愧，怕别人讥笑，不愿被当众训斥。自尊的形成与孩子的能力和他们对自己能力的认识有关，并受到父母教养方式的影响，另外，与孩子关系密切的其他人对其的评价，也对幼儿自尊的发展影响深远。幼儿不仅从别人的语言中了解对自己的评价，他们还会察言观色，从别人的表情、语气、手势中感觉出自己是否得到认可或喜爱。

幼儿的情感体验已很丰富，能够体会到情绪，如高兴、生气、悲伤、失望、愤怨等，并逐步能控制自己的感情。这一时期幼儿高级情感如道德感、理智感、美感等也有所发展，但情绪还不稳定，易于冲动，易受外界各种因素的影响并容易表露出来，如与亲人分离表现出焦虑、不要，对黑暗表现出恐惧，对斥责表现出愤怒。家长应理解孩子也有表达各种情绪的需要，但要引导孩子用恰当的方式宣泄情绪，告诉他们可以用语言说出自己的感受、拍打枕头，但不能打人或欺负小动物。

幼儿还常常会做噩梦，变得容易害怕，觉得故事里的大灰狼和怪物会跑出来。孩子还会害怕闪电、黑暗、水等自然现象，或是害怕身体受伤害。这与他们想象能力的发展有很大关系。对危险适当的害怕有利于阻止孩子无畏的冒险，保护他们的安全。但过于强烈的害怕会挫伤孩子探索世界的信心和能力，影响性格的发展。因此，要注意不要吓唬孩子，或对孩子的安全表现出过分的担忧，



越小的孩子越容易受到家长情绪的暗示。对于已经出现的害怕，简单的鼓励有时并不奏效。家长可以针对原因作出解释，让孩子相信不用害怕；或者改变环境，让孩子觉得安全，比如睡觉时开着灯，放轻柔的音乐。如果家长教会孩子一些情况的应对方法，让他们知道自己可以控制局面，他们的担忧和恐惧就会减轻。比如孩子怕黑，家长可以教孩子开灯来改变环境，或者唱歌来调节情绪。孩子怕水不愿学游泳，可以先让他在脸盆里捏着鼻子闷水。不要强求孩子一下子克服害怕心理，或因此训斥孩子，这样往往适得其反。

3~4岁的孩子还比较缺乏自我控制，5~6岁的儿童大多具备了一定的自控能力，但总的说来是比较弱的。还不能有效地停止或抑制某些行动，也很难做到“延迟满足”，也就是不能为得到更大的利益而等待，放弃眼前的好处。比如：告诉孩子如果等10分钟不吃桌上的那颗糖果，就可以得到5颗糖，但往往几分钟以内，桌上的糖就被孩子放进嘴里了。

侵权行为，是对他人的敌视、伤害或破坏性行为。侵权行为最早出现在婴儿期。2岁时，儿童产生对事物的占有意识，会因争抢玩具使用攻击行为，推、打同伴。3~6岁之间，侵权行为增多，身体攻击在4岁时最多。随年龄增长，身体攻击减少，言语攻击增多，从以争夺玩具为主逐渐转向人身攻击，比如取笑、喊绰号等。男孩的侵权行为明显多于女孩。侵权行为的发生受很多因素的影响。孩子的智力与侵权行为密切相关。如果孩子对他人行为的动机不能准确理解，将善意、无意理解成敌意、恶意时，就可能采取侵权行为。不当的教养方式也可能加剧孩子的攻击性。家庭中父母之间的冲突、对孩子打骂、冷淡、拒绝容易引起孩子情绪方面的困扰和侵犯性冲动，对孩子的放任会导致侵犯性行为的失控。电视里的暴力内容也会给孩子提供侵犯性榜样，使孩子曲解幻想与现实，认为跟别人打斗是正常的。

幼儿之间的同伴关系开始发展起来。进入幼儿园，孩子与同伴的相处时间明显增多。他们开始主动寻求同伴，喜欢和同伴共同参与活动，能够更好地和同伴分享、合作和互相帮助，与同伴的关系也更密切、频繁和持久。从3岁起，孩子偏爱同性伙伴，经常与同性伙伴一起活动。语言的发展使同伴间交往更加有效。孩子之间的合作性游戏也大大增多了。孩子早期的友谊通常是脆弱、易变的，好得快，恼得也快。幼儿的友谊多半建立在地理位置接近（如邻居）、有共同喜爱的活动以及拥有有趣玩具的基础上。孩子的同伴关系与他们的行为、情绪、性格之间存在着密不可分的联系。孩子不良的行为习惯和个性品质会让他们缺少伙伴，因而容易导致消极情绪的产生，影响人格的健康发展。因此，保育员要注意关心孩子和同伴的相处状况，帮助孩子和其他小朋友建立和维护和谐、快乐的同伴关系。

教育专家指出：21世纪最重要的能力是与人和睦相处，与人合作的能力。



幼儿需要逐渐学会遵守必要的规范,养成自我约束的能力,这样才能更好地适应今后的社会生活,和谐地与人相处。

照顾孩子的家政服务员的责任除了照顾好孩子穿衣吃饭,还包括协助家长教养孩子。家政服务员与孩子朝夕相处,其教养态度和教养方式无时无刻不在影响着孩子。因此家政服务员应该注意自己对待孩子的态度、行为和语言,同时用恰当的方法引导孩子养成良好的行为习惯,增强社会交往能力。

四、学龄前儿童学习习惯培养内容与注意事项

培养孩子学习能力的关键在于:不要用成年人的思维和经验限制孩子的想象和思维,不要用枯燥的知识灌输遏制孩子求知的兴趣和热情,不要用刻板的教育方式禁锢孩子的个性与潜力的发挥。鼓励孩子参加各种活动,促进孩子与自然的接触,增加孩子动手实践的机会,锻炼适应环境和与人相处的能力。在孩子与外部环境频繁、积极的互动中,其对事物的理解、对各种事物之间关系的联想和想象等创造思维才能得到发展,孩子对学习才能有热情和动力。而且,通过参与不同的活动,孩子与众不同的兴趣、特长和潜力才能更好地表现出来,家长才能更准确地了解孩子喜欢什么,擅长什么,能做到什么。这样,孩子才可能既聪明又富有个性。

首先,学龄前儿童的学习能力培养应重视对好奇心和求知欲的保护。幼儿普遍具有探究新奇事物的好奇心和求知欲,他们对周围事物,什么都想看看,什么都想知道,好奇心和求知欲是儿童学习的原动力。因此,满足孩子的好奇心和求知欲对于培养孩子好学乐学的习惯至关重要。我们要在日常生活中,注意保护和激发孩子这种对什么事都感兴趣的好奇心,促使幼儿的好奇心得到发展。

随着幼儿年龄的增长,知识的增多和生活范围的扩大,幼儿会对自然界的变幻莫测和社会生活的丰富多彩越来越好奇。我们一方面应注意保护和激发儿童的好奇心,鼓励他们多思考,勤提问,另一方面应该教孩子一些获取知识的方法和途径,让孩子不仅会提问,还能够想办法自己找答案。保育员回答孩子问题时,须注意孩子的年龄和智力水平,用孩子能理解的方式给他答案。并不一定每个问题都马上给出答案,有些问题可以让孩子自己去寻找。若遇到回答不了的问题,可以帮孩子把问题记下来,等家长回来再询问,一起寻找答案。让孩子体会通过自己的努力找到答案的喜悦,同时也培养主动学习的意识和习惯。

其次,学龄前儿童学习习惯的培养要重视专注能力的训练。一般来说,不同年龄阶段孩子的专注力是不一样的,越小的孩子能够专注的时间越短。4~5岁的孩子能够集中12~14分钟;5~10岁的孩子能够集中20分钟;10~12岁的



孩子能够集中 25 分钟；13 岁以上的孩子能够集中半个小时以上。所以，在培养孩子的专注力时要根据年龄阶段的专注力特点设计。注意力的实质就是自我控制的能力，是学习的必需能力之一。提高孩子专注能力的含义有两层：一是使孩子静下心来，二是孩子静下心来后能投入地去做某一件事。孩子的注意力在游戏中有较强的稳定性。游戏能够引发孩子的兴趣，在娱乐中培养孩子专注力具有潜移默化的效果。比如，找不同、视觉大发现等游戏，让孩子在找的过程中集中注意力。兴趣是最好的老师，孩子感兴趣的东西总是容易集中精力去钻研，所以培养孩子稳定的兴趣可以训练孩子拥有持久的注意力。比如，孩子天性对周围的事物是非常感兴趣的，因此，在带孩子外出时，边看边问边答，除可使孩子的常识增加外，也可借此扩大孩子对事物的注意范围及增强他的观察力。孩子常会因各样的刺激物的干扰而出现注意力分散的现象，因此，如果孩子在专心地完成一件任务时，尽可能排除一切可能分散孩子注意力的因素，为他提供一个安静的学习环境，对孩子专注力的发展能起到辅助作用。

再次，要注重学龄前儿童阅读习惯的养成。阅读对于孩子的语言发展、知识学习、思维开发、个性塑造、情感调节、社会适应都有强大的促进作用。孩子的阅读能力与未来的学习成绩有密切关联。学生的阅读经验越丰富、阅读能力越高，越有利于各方面的学习，而且阅读越早越有利。阅读有助于孩子从口语向书面语过渡，为日后顺利学习打下基础。孩子上小学前的语言发展主要是口语的积累和表达，这是孩子情感与人际交往的基础。进入小学以后，知识教育的模式则以书面语为主，孩子不仅要能听会说，还要能读会写。所以，在学前养成良好的阅读习惯可以帮助孩子顺利完成这一过渡，并为孩子进入学校学习打下良好基础。此外，阅读可丰富孩子的情感，拓宽孩子的思维。通过阅读，孩子可以接触到自己生活之外的世界，了解各种人、事物、现象和生活方式，这些间接经验能够大大丰富孩子的情感和社会经历。阅读对孩子的人际交往也有重要影响。阅读一方面有助于孩子理解不同的人以及人与人之间的关系，另一方面能帮助孩子更好地组织和表达自己的情感，这些都是孩子良性人际交往的基础和关键。阅读的习惯可以转变成阅读的爱好，对孩子健康成长十分有利。

最后，学习习惯的养成应该从生活习惯培养入手。学习习惯是生活习惯的再现。一个有良好生活习惯的人，学习习惯不会差到哪去；一个生活上松散、疲惫的人，很难在学习中有严谨的作风和务实的态度。因此，帮助孩子养成良好的生活习惯，会有效地促进孩子学习习惯的形成。



技能训练

技能训练 1 培养学龄前儿童言行习惯

1. 运用礼貌语言



语言和行为有着千丝万缕的联系，学习文明的语言和培养礼貌行为对于孩子来说尤为重要。保育员应该以身作则，自己运用礼貌语言的同时，对孩子进行礼貌教育。

1) 运用商量的语言，可以协调孩子与他人相处，学会与他人友好协商，融洽相处。例如：行不行？能不能？可以吗？愿意吗？好吗？

2) 运用感谢的语言，表现孩子内心情感，表示友好与欢迎。例如：您好！欢迎您。请进，请坐。谢谢你！你真好，对不起。

3) 运用安慰、劝告的语言，使孩子关心别人，帮助别人化解紧张、焦虑的情绪。例如：不要害怕，没关系，要当心呀，你疼不疼，勇敢点，别着急。

4) 运用礼貌应答语言，使孩子与他人相互理解，减少争执，融洽相处。例如：你还玩吗？借给我用一下好吗？为什么要这样？请问，这是为什么？

2. 设置和执行规则

没有规矩，不成方圆。要让孩子养成良好的行为习惯，就要从小树立规则意识。规则很重要，但要合理有度，否则不仅无法执行，还会限制孩子的发展。

1) 从孩子的利益出发设置规则，抓大放小，不需要事事唠叨，但基本原则绝不放松。以下三个方面的规矩必须重视：

①保护孩子的健康和安全：培养孩子必要的卫生习惯、饮食习惯、起居习惯。严格规定安全游戏场所和玩耍规则，避免身体伤害，同时保证孩子心理上的安全感。

②提高孩子的自我控制能力：邀请孩子参与规则的设定，在一定范围内让他们自己选择和决定，并让他们体验自己选择的后果。

③鼓励尊重和友善对待他人：申明坚决不允许贬低和伤害别人的行为，鼓励分享、合作、互让、互助的行为。

2) 根据孩子的年龄阶段，设立符合他们发展特点的规则。家长需要了解孩子在当前这一阶段，认知、语言、运动、社会交往能力发展到了哪一步，这样才能确定合理的期望值，不至于对孩子提出过高的要求，或给予过分保护。

3) 规则有主次，让孩子知道这一点。一般来说，关系到孩子健康和安全的规则最重要，例如，不在马路上玩，注意卫生，外出时告诉父母去哪里，晚上按时回家等。同样重要的是阻止孩子伤害别人的规则，例如，不能打架、咬人等。其次是社交规则，如不破坏别人的物品，在别人休息时保持安静，帮助别人等。再次是礼仪规范，如吃饭时不吧唧嘴，坐有坐相等。最后是孩子可有选择余地的行为规则，如穿什么衣服，听什么音乐等。这些基本上由孩子的个人喜好决定，除非有些行为会产生不良后果，如音乐声过大会影响听力，穿得太少会感冒等。

4) 执行规则也要讲究策略，不能简单粗暴。事先对孩子讲清楚什么是正确



的行为。尽可能预先提醒孩子应该怎么做，申明什么是不允许的，预防孩子犯错，减少事后的批评指责。例如，给孩子食物时，你就应该说：“宝宝，你不想吃了，就告诉阿姨，然后把盘子留在桌上。”而不是事后责备孩子：“你怎么把吃的东西扔到地上？不许扔地上。”

5) 用孩子能理解的语言说明规则。讲清楚规则是什么，为什么定这条规则，这样能帮助孩子遵守它，控制自己的行为。孩子越小越需要解释，不要以为他们听不懂，只简单地地下命令。对幼小的孩子需要放慢语速，用具体、简单的词汇和简短的句子表达。“宝宝，把积木放进积木桶。”而不是“把东西整理一下。”或“收拾好房间。”即便是大些的孩子，也需要明确的指令。因为对于同样的目标，他的理解可能和你的不一样。例如，孩子以为只要玩具不在地上就算整洁了，而你的要求却是玩具必须分别放进整理箱和玩具架。

6) 多用正面语言，少说“不”。例如，当孩子用手背擦鼻涕时，你最好说：“用纸巾擦鼻涕。”而不是：“不许用手擦鼻子！”用建议的方式提要求。“宝宝，我们一起把玩具收拾好，然后出去玩，好不好？”这样的口气往往比命令更容易让孩子合作。

7) 在适当的情况下，让孩子做选择。例如：“你先刷牙，还是先洗脸？”不过，要避免无限制的选择范围，如果你问孩子：“早饭你想吃什么？”他会说：“冰淇淋！”所以你最好问：“早饭你吃面包还是包子？”也不要出无选择的选择题，比如，你要求孩子收拾玩具时，问孩子：“你想不想把玩具收起来？”采用“如果……就”的句型，效果会比较好。“如果你把玩具收好，阿姨就给你讲故事。”

8) 问孩子听明白没有。让孩子重复你刚才讲的话，而不是简单地问“明白吗？”如果孩子不清楚你的规则，换个方式表达，直到孩子理解为止。

9) 给孩子留有理解和接受规则的时间。不要指望一次教育就能彻底解决问题，对于同一项规则你可能要重申好多遍。因为记忆力、认知能力和自控能力的限制，孩子往往会反复犯同样的错误。要有耐心，请记住他们还是孩子。

3. 传授正确行为

当孩子出现不良行为时，我们的最直接的反应往往是：“不许这样！”，然后期望孩子表现出恰当的行为。但我们忽视了一点：可能孩子并不知道怎样做是对的。孩子有时需要我们明确地告诉他们该怎么做。例如孩子总抢别人的玩具，除了制止这样的行为，你还应该告诉他：“你可以用你的玩具跟小朋友换。瞧，你可以用这个小汽车跟平平交换，他要是不喜欢，你再拿那个小熊试试。”

与此类似，当孩子出现打人、咬人、推搡别人等侵犯行为时，先了解事情的原因，在惩罚不当行为的同时，告诉孩子在这种情况下应该采取什么合理的行动。



如果你知道孩子某些行为习惯尚未养成，就需要及时、巧妙地提醒孩子，这样孩子能够欣然地按照要求去做。例如，孩子老是不记得吃饭前洗手，可以在饭前领着他唱洗手歌，一边唱，一边问：“吃饭时间到了，第一件事该做什么呀？”孩子就高高兴兴去洗手了。

4. 改变环境

当孩子出现不恰当行为时，尤其是反复出现同样的问题时，我们不能仅仅专注于纠正孩子的行为，还需要考虑是否可以改变一些环境因素，自然地避免或中止孩子的不当行为。比如把电源插座封好或用家具挡起来，避免孩子玩耍；把放在明显位置的糖罐收进壁橱，避免孩子总闹着要吃糖；小朋友多，玩具少的情况下，增加玩具，或把孩子分出一部分进行别的活动，避免孩子发生矛盾。

5. 适当忽略

并不是孩子的每一种不良行为或某一种不良行为的每一次出现都需要制止或纠正。有意识地，恰到好处地忽略，也是一种巧妙应对的策略。孩子的很多行为，比如哭闹、哼哼叽叽、摔东西、摆弄玩具发出刺耳的声音、赖在地上不起来等，其目的有时只是为了引起大人的注意。一旦你对他的行为做出回应，无论是安抚还是训斥，都成了对他的这些行为的强化，因为孩子确信这样的行为能帮他达到目的。以后孩子会经常使用这些手段获取别人的关注。还有一些行为，例如，眨眼睛、皱鼻子等行为，一开始并不是希望得到关注，但大人往往不能容忍这样的行为，总要设法制止，于是孩子发现做怪样立刻能成为别人视线的焦点，因此不会轻易放弃这种“有效”的行为。还有些时候，孩子做出种种任性行为企图要挟大人满足他们的要求，一旦家长妥协，孩子的不良行为就得到了强化。

在这些情况下，如果你判断孩子有可能在无理取闹，而且他的行为不会对他自己或别人造成伤害，可以置之不理。孩子发现自己的行为不奏效，就会无趣地自动收场。连续几次碰壁以后，他就会放弃这样的尝试。

“忽略”行之有效的关键是彻底。首先，①要求家长有足够的忍耐力。克制自己在孩子发作的时候不发火不是件容易的事，而且孩子的毅力有时也很惊人，不达目的誓不罢休，能够持续折腾很久。如果家长不能坚持到底，自然功亏一篑。②一旦采取忽略，就坚决不要让孩子发觉你在关注他。你可以离开或把脸转开，不要与孩子进行目光接触。如果需要观察孩子的动静，可用眼角的余光，如果面对孩子，面部表情保持中立，表现出对他的行为的无动于衷。孩子说话，不要搭腔。③持之以恒和保持所有家长的一致性才能保证“忽略”的有效，不要今天严格，明天宽容；或是父母坚持原则，爷爷奶奶心软好说话。这样的话，孩子的不良行为是难以戒除的。④在公共场合不要因为觉得难堪，向孩子妥协。否则你带孩子出去遇到的麻烦更多。



6. 转移注意力

孩子年纪越小，这个策略越有效。在幼儿期，孩子的记忆力有限和注意力集中时段也很短，因此如果有什么有趣的新玩意儿出现，他会马上被吸引过去，把手中的东西抛在脑后。当孩子吵闹索要某个不该得到的物品时，把他抱开，或给他另找一个好玩的东西，往往就足以平息事态了。孩子再大些，可能难以轻而易举地让他顺从地从他专注的游戏中脱身，做你想让他做的事，但转移注意力依然有效。只是需要多动动脑筋，需要多些耐心。总有什么是孩子更感兴趣的。

7. 奖励

对孩子的良好行为及时给予正面鼓励可以有效地帮助孩子养成好的行为习惯，表扬和赏识还有助于培养孩子的自尊和自信，并能促进与孩子之间的亲密关系。

奖励是对一个行为的回报。有时候行为的回报是发自内心的感觉：例如，孩子奔跑跳跃，乐此不疲，是因为他们觉得这样很开心。儿童喜欢画画或玩拼图游戏，是因为他们从这些游戏中得到了无穷的乐趣。有时候行为的回报是外人给予的。这种外界给予的回报或奖励可分为三大类：

社会性奖励：如微笑、注意、表扬、拥抱等。

物质奖励：如食品、礼物、钱等。

特权或活动：如去小区花园玩、允许多看半小时电视、去麦当劳吃饭等。

使用奖励时，最好优先考虑社会性奖励。因为，这种奖励不增加经济负担，不过于正式，而且对孩子有着长久的心理裨益。对具体行为或品质的表扬，能够帮助孩子发现他们自己都没有意识到的优点，增强他们的自信。另外，社会性奖励的经常使用能够促进孩子和保育员的感情，增进信任，对孩子自觉改进行为最有好处。保育员需要弄清楚，孩子最喜欢哪种社会性奖励，有的孩子喜欢被亲吻、拥抱，而有的孩子则喜欢口头表扬。针对孩子的喜好，给予他最在乎的奖励，效果会更好。

当孩子刚建立一种良好的行为时，我们需要在每一次这样的行为出现后，及时给予奖励。等到这种行为习惯已经稳定，我们可以间歇性地给予奖励。

在使用表扬等社会性奖励时应注意以下几点：

1) 看着孩子的眼睛。直接的注视表示你在郑重其事地夸奖孩子，使孩子感到自己和自己的行为意义重大。

2) 距离孩子近一些。近距离的表扬影响力更大。

3) 微笑。有时候微笑本身就是奖励。当你用语言表扬孩子时面带微笑，可以让他感受到你内心的喜悦。

4) 表扬具体的行为。告诉孩子你对他的什么行为感到高兴，例如：“你自



己把水果吃完了，阿姨太高兴了。”而不是泛泛地说：“你真乖。”当孩子帮了你的忙，哪怕很小的事，也要记得感谢他们。孩子知道你在关注他所做的每一件事，就会加倍努力。

5) 把焦点放在孩子的行为上，而不是孩子本人身上。有研究者将表扬分为三种：①过程指向的表扬，即肯定孩子完成任务过程中的努力。例如，“你把玩具分给小朋友玩，真大方。”“宝宝搭积木真专心。”②结果指向的表扬，即夸奖孩子的成果，如“你画的画真好看。”“你得了小红花！真不简单。”③个人指向的表扬，即对孩子品质的评价。例如，“你真能干。”“看你多聪明！”研究发现过程指向的表扬最有助于孩子恰当评价自己，正确分析成功与失败的原因，从而增强能力和信心。

6) 表示对孩子的爱。保育员的肢体语言，语气声调能够加强表扬的价值，使孩子感到被珍爱。但注意根据孩子的年龄、性格调节你表达爱的方式。

7) 及时给予奖励。行为发生后，表扬或奖励越及时效果越好。

8. 惩罚

惩罚是给孩子的行为消极的回馈以减少这种行为发生的次数。使用惩罚，有几条基本原则。

1) 越早越好。一旦发现孩子违反规则，就立刻采取行动制止。不要等到情况失去控制才做出反应。发现不良行为之后，惩罚应该立刻实施，而不要拖延。如果你说：“等你爸爸回来教育你。”“回头告诉你妈妈。”这样的警告往往不了了之，因为你很容易过后忘了这件事。即便记得，事后惩罚孩子使孩子无法体验到他的行为的直接后果，尤其幼小的孩子可能想不起他刚才犯了什么错，因此这对行为的纠正不能起到很好的效果。

2) 保持冷静、客观。有时你的恼怒正是孩子想要的。孩子有可能用“犯错”来获得父母的关注。对绝大多数孩子来说，得不到家长足够的注意比得到负面反馈还糟。那些平时很少得到父母表扬的孩子尤其可能如此。也就是说，他们宁可挨骂挨打，也不愿被忽略。而且对大人的情绪的惧怕或抵触，常常会使孩子忽略对违反规则本身的反思。在孩子不良行为出现时，如果我们因为心急迫，采取强迫和恐吓的手段对付执拗的孩子，无意间会做出过头的举动。所以，保持冷静特别重要。

3) 说出孩子违反了哪条规则，语言干脆，简练，不与孩子争论，避免讨价还价。在惩罚孩子时，一定要让孩子知道因为什么错误而受到惩罚。不要唠叨，惩罚本身就有足够的说服力了。孩子可能会争辩，抗议惩罚的不公平，如果你确信没有冤枉孩子，就不要理会。孩子有时会哀求，“我下次再不敢了，这次就算了吧。”心软的人免不了动恻隐之心，暂且放孩子一马或减缓处罚。但是，管束孩子言出必行十分重要，既然犯了错，就按规定受罚，不能含糊。改正后，



另行表扬或奖励。否则孩子的行为得不到有效的纠正，你的权威性也将不断受到孩子的挑战，因为有了一次讨价还价的成功，孩子还会用同样的方法逃避责罚。这样，在某种程度上，孩子控制了局面。

4) 采用温和的惩罚方式。常用的恰当惩罚方式有批评、取消特权、暂时隔离等。

批评，是一种温和的惩罚。保育员在表示不赞成或批评孩子时，应语言简略，语气严肃，并配以否定的表情或手势，表示自己喜欢这种行为。

取消特权是另一种温和的惩罚。可以规定如果孩子遵守规则，就可以得到他希望得到的东西。如果违反规则，就取消资格。例如，孩子按时吃完饭，可以看动画片。如果完不成任务，就不能看。

暂时隔离，最好用于孩子出现攻击性行为、破坏性行为或危险举动的时候。暂时隔离，就是让孩子离开正在从事的活动，到一个相对僻静的角落独自待几分钟。这样做的好处是让孩子有机会冷静下来，思考自己违反规定的问题。暂时隔离的地点必须是安全，但枯燥无聊的，能使孩子觉得被隔离实在难受，例如卫生间。如果你把孩子送进自己房间去隔离，孩子会在里面自得其乐，隔离就完全起不到效果了。但如果你把孩子关进黑屋子，引起孩子极大的心理恐惧，也是不合适的。年幼的孩子可以放在高椅子上，待在房间的一角。下达隔离命令时，最多用一句话说明孩子被隔离的理由，不与孩子争辩，也不要喋喋不休。把孩子送到隔离地点后，马上离开，不要给孩子任何关注。当然，隔离的时间应该只有几分钟。一般来说，孩子几岁，就隔离几分钟。例如，3岁的孩子3分钟，5岁的孩子5分钟。放一个定时器在孩子旁边，定好时间，铃声一响，孩子就可以出来了。不要小看这几分钟。孩子一般都不愿意被社会群体排除在外，即使短短几分钟也会使他们得到教训。

5) 对同一种行为的惩罚必须保持一致性和一贯性。如果孩子犯同样的错误，遇到你情绪不好时，就大加责罚；情绪好时，则宽容姑息，那么这个错误持续的时间会更长。家长之间的不一致，呈现给孩子双重标准。孩子容易学会钻空子，或寻求避难来应对惩罚，而不是改变自己的行为。所以家长之间以及家长和家政服务员之间应及时沟通，统一意见，对孩子使用一致的规则约束。对孩子最近需要重点纠正的行为，应该互相通气，确定统一的规则，使用同样的约束策略。如果看见家长在教育自己的孩子，不了解情况时最好不要出面为孩子庇护。

6) 强化孩子事后出现的正确行为。任何惩罚都是对孩子行为的消极反馈，仅仅依靠否定来帮助孩子改变行为，效果不可能达到最佳。及时强化孩子纠正后的行为能够大大提高孩子转变的速率。在孩子的行为最初出现你所期望的改变时，尤其需要你的肯定和鼓励来巩固他的新行为。要知道，革除一个老习惯，



学会一个新行为，是双重的进步。

技能训练2 学龄前儿童社会交往能力培养

儿童的社会交往是儿童与周围人相互交流信息、交流情感的过程。学龄前儿童的社会交往主要包括儿童与成人（父母、保育员、老师等）的交往，以及儿童与同伴的交往两种基本形式。幼儿的社会交往培养内容包括：①交往态度：包括主动交往、被动交往、相互交往等方面；②交往能力：包括合作、轮流与等待、遵守规则、解决冲突、交往策略等方面；③友好行为：包括分享、助人、谦让等方面；④交往行为习惯的培养：包括礼貌、诚实、爱护公物、维护环境整洁等方面。在社会交往中，儿童能学习到移情、合作、分享、让步与妥协、公平竞争、沟通、领导、坚持自己的意见，获得他人的认同等技能。保育员在这个阶段要努力为儿童创造社会交往的机会，给孩子树立榜样并引导孩子学习社会交往的技能。

1. 创设交往的环境和机会，激发交往的兴趣和愿望

现在的城市独生子女因为居住环境和家庭结构的原因，每天与同龄小伙伴相遇玩耍的机会很少，所以保育员要经常给孩子创设孩子与小伙伴交往的环境和机会，比如多带孩子串门，支持孩子带同伴到家里来玩，不要对孩子们的游戏做过多的限制，更不能以家庭的整洁卫生为由将孩子的朋友拒之门外。为孩子创设一个与伙伴交往的氛围，让孩子在不知不觉中提高交往能力，获得别的孩子的友谊。保育员也不能因为担心孩子在外面摔了或者怕孩子在外面吃亏等原因，总是把孩子关在家里或院子里独自玩耍。

保育员应合理安排自己和孩子的时间，给孩子留出充足的外出玩耍时间，让孩子有时间和机会接触大自然的山山水水，认识花鸟鱼虫，初步了解社会上的一些常见的事物和社会现象，开阔孩子的视野，陶冶孩子的情操，培养孩子的社会责任感和开朗的性格，提高孩子的社会交往能力。

多带孩子参加户外游戏，能够加速培养幼儿的社会交往能力。因为户外游戏常常是需要与小朋友一起展开的，即使是简单的游戏活动，也有不少规则。例如：几个小伙伴在一起滑滑梯，就有一个先后次序的问题；一起搭积木或踢球，就有合作与配合的问题。在这些各式各样的游戏规则中，幼儿渐渐习得了作为一名社会成员所应当具有和掌握的社会技能和品质。如分享、合作，以及理解他人思想和情感的能力等。而这也正是社会交往能力的一部分。由此可见，户外游戏可以培养幼儿的社会交往能力。

2. 为孩子树立良好的交往榜样

儿童是在模仿成人的过程中学习如何与人交往的。孩子从出生起，就一直感受着周围的对己对人的态度，并从中模仿大人待人接物的态度与方式。和孩子朝夕相处的人对孩子的影响很大，儿童常常把保育员的一些语言、行为、



习惯带到自己的生活中。所以保育员的言行举止往往是孩子学习交往的最好榜样。保育员和孩子的家庭成员之间应礼貌友善地相处，避免当着孩子的面发生争执，因为这种争执的局面，不仅会让孩子感到紧张、恐慌，还会使孩子在不知不觉中学到一些负面的交往方式。带孩子出去玩耍时，和其他孩子的家长交谈和相处也应彬彬有礼，热情友善，相互照应和谦让，孩子从大人的身上就能学习到良好的社会交往行为。

3. 用游戏的方式帮助孩子提高社会交往能力

家长总是急于让孩子尽快掌握成人交往的技巧，其实，孩子的发展需要一个过程，在社会交往方面的能力，一方面需要具备相应的心理成熟度，另一方面就是不断地学习和经验积累，所以，成年人要保持平常心，用宽容的态度来看待孩子在社会交往方面的表现，尊重孩子发展的自然规律，不要用成人的标准来要求孩子。可以用游戏来帮助孩子提高社会交往能力，角色游戏是特别有效的一种方式。

角色游戏是儿童通过扮演不同的角色（如扮演妈妈，老师、警察、医生等），将他们积累的各种生活经验再现出来，并通过操作及与他人的对话接触加深关于这些生活经验的印象，发展其语言表达能力、交往合作能力的一种游戏形式。它有助于幼儿形成健康的情绪情感，掌握社会行为规范和道德准则，从而促进幼儿社会性的发展。这类游戏不但能弥补儿童平时自由交往活动的不足，也能促进儿童口语、动作和思维能力的提高，合作意识和群体意识的增强。

角色扮演的意义还在于使儿童体验成年社会，逐渐掌握社会行为规范的准则，学习正确处理人际关系。幼儿由于不能摆脱自我中心，所以很难从他人的立场、角度去考虑问题。而角色游戏是以扮演某种社会角色为基础特征的，扮演角色就必须从思想上尽量摆脱自我，以所扮演角色的身份要求自己，体验角色的情感需要。例如：儿童扮演“医生”与“病人”、“营业员”与“顾客”，就需要尽可能想象这些角色需要什么、说什么、做什么。孩子们你来我往，情绪愉快，在扮演不同角色的过程中，不但能掌握社会行为规范、逐渐摆脱“自我为中心”的意识，而且能学习不同角色间的交往方式，更增添了幼儿交往的兴趣。同时，也使幼儿逐步认识和理解角色的义务、职责，不断学习社会经验和行为准则，进而使同情心、责任感得到发展，并逐步养成互相帮助的优良品质。

在角色游戏中，儿童根据自己的生活经验和意愿，模仿成人劳动和交往，游戏中角色可以包括社会各行各业，涉及周围各种环境。例如，娃娃家、开商店、开医院、坐公共汽车去公园等。儿童很喜欢这样的游戏，常常自发地组织和开展这样的游戏。保育员可以鼓励孩子参加这类游戏，给幼儿自由结伴的权力，让他们自选角色，放手让幼儿按自己的愿望和兴趣去发展游戏的情节内容。



游戏中要让所有的儿童都动起来，要人人有角色，并将游戏中的主配角让幼儿轮流担当。如果保育员观察发现有孩子无法参与，可以建议增加一个角色，改变一下情节，增加一些道具，巧妙地让孩子参与进去。

在家庭里，也可以采用一些游戏来帮助学龄前儿童提高社会交往能力。

(1) 小小主人 让孩子当一家之主，邀请客人来家里做客，保育员扮演客人。保育员站在门外敲门，孩子微笑着开门邀请客人进来，对客人表示欢迎，贴心地递上拖鞋。邀请客人坐下，端来果盘请客人品尝。带客人参观房间，指点上厕所的地点等，拿出玩具与客人分享。客人做客完毕，送客人走出大门，对客人说“再见，欢迎下次再来”。关好门，收拾拖鞋、果盘等。通过这个游戏孩子可以了解接待客人的基本过程和礼仪，提高孩子的交往能力。

(2) 照顾病人 保育员假装是熊妈妈，孩子假扮熊宝宝。熊妈妈躺在沙发上，熊宝宝询问妈妈怎么了，哪里不舒服，妈妈回答。宝宝问妈妈想要什么帮助，妈妈回答要喝水，孩子给妈妈端来热水。妈妈喝水后，宝宝问妈妈还需要什么帮助。妈妈回答孩子说有点冷，孩子取来毛毯替妈妈盖上。孩子再问妈妈需要什么，妈妈说，想听个故事。孩子拿一本书讲给妈妈听。在孩子的精心照顾下，妈妈的病好了。妈妈向孩子表达感谢和爱意，注意运用“谢谢”“爱你”等词语，孩子也表达对妈妈的爱。通过此游戏让孩子学会提问和倾听，并懂得照顾人。这个游戏实际上是真实情景的角色互换，孩子能够体会到平时爸爸妈妈对自己的照顾，学会感恩。

(3) 问路 孩子扮演迷路的路人，保育员扮演路过的人或书报亭的阿姨。孩子礼貌地提问：“请问阿姨，图书馆在哪里？”保育员假装不明白图书馆是什么，要孩子具体描述一下。孩子描述出该建筑物的形状、颜色、高度、路标等。保育员明白了孩子的需要，为孩子指明道路。孩子重复妈妈的话。孩子感谢好心人为其指引路，表达自己的谢意并礼貌告别。通过问路的游戏让孩子清楚表达出自己的需求，学习需要帮助时的礼貌用语和获得帮助后表达谢意的用语。

4. 积极教给孩子交往的技能

孩子的社会交往包括孩子与同伴的交往和孩子与成人的交往。孩子与成人交往比较容易，因为成人一般能猜出孩子的意图。成人要教给孩子一些与同伴交往的技能。所谓交往技能，是指采用恰当方式解决交往中所遇问题的策略和技巧。例如：友好地与同伴交谈，用别人喜欢的名称招呼他人；理解同伴的兴趣和爱好，既能服从别人的兴趣，但又不盲从；更多地注意他人的长处而不是缺点；喜欢共同分享玩具、活动场地，能给游戏中暂时离去的孩子留下位置并愿意让新同伴随时参加进来，乐于帮助遇到困难或缺乏经验的同伴；在游戏中既能积极地提出建议，又尊重别人意见，不强迫别人接受或服从，能平等地与他人交往，愉快地与同伴合作等。儿童之所以在交往中表现出不恰当的交往行



为，往往因为缺乏相应的技能，而在交往中，懂礼貌、会合作、分享、守规则的孩子往往受同伴欢迎。

教孩子一些夸赞、感谢别人的语言也有助于孩子交朋友。每个人在交往中都希望得到对方的支持和认同，孩子们也一样。在交往中，孩子们总会对向自己示好的一方抱有好感。可以告诉孩子，如果期望得到更多的夸奖，就要能够去夸奖别人，让孩子学会欣赏别人。这一点对很多孩子非常重要，因为很多家庭的孩子是独生子女，习惯于享受赞美，却忽略了如何去欣赏别人。

可以通过图书阅读和讲故事的方式来传授这些技能。这样的方式没有说教味，比较自然，孩子更愿意接受。很多儿童读物是以社会交往为主题的，通过阅读故事让孩子知道哪些是可以做的，哪些是不可以做的。鼓励孩子模仿故事主人公的友善行为和礼貌语言。

5. 尊重孩子的交往个性，给孩子充分的自由

尊重孩子的交往兴趣，让孩子明白与同伴交往是自己的权利，处理同伴交往中出现的问题也是自己的责任和义务。这是对孩子独立人格的肯定，也是培养孩子独立性的重要一步。尽管良好的交往能力对孩子的成功和快乐都非常有益，保育员也不要过分干涉孩子交往的方式。实际上，每个人都有自己的个性，交往能力的提高也不只是朋友数量上的增加。

一些孩子不愿意主动结交朋友，需要一定的时间去和同伴熟悉，而另外一些孩子天生喜欢结伴，喜欢和一大堆朋友玩。无论他选择什么方式，只要孩子愿意、喜欢就可以了，保育员只要在必要的情况下给予指导，过多的介入会使孩子害羞、拘泥，妨碍他们更好地增进彼此间的了解。有的孩子在家里很是能说会讲，但是在外出场合或陌生的环境往往是要么面红耳赤，原来会说的也说不清楚，要么干脆闭口不言，究其原因，一方面是孩子在陌生环境中本能的不安全感和防御心理，另一方面可能和家长平时的教养方式有关。例如，孩子父母一向过于严厉，或是对孩子过度保护，都会使得孩子在陌生场合容易紧张，无所适从。这就更需要给孩子多一些自由和宽容，不强迫孩子说话，不干涉孩子的活动，让他们慢慢适应并发挥主动性，逐渐培养孩子的胆量和与人交往的能力。

孩子们在一起不可避免地会产生摩擦、争吵，切不可把孩子间的一些争执、冲突等同于成人之间的矛盾，切忌以“不吃亏”教育孩子，甚至强行干涉孩子，而不让他们碰面交往。当孩子之间产生争吵时，大人首先不要大惊小怪，而是要引导孩子正确认识交往中的各种矛盾，让孩子“独自”去学会如何面对交往上的小问题。其次应该适时公正地加以引导，教给孩子一些正确的交往方法，如分享、交换、轮流、协商、合作等，让孩子学着自己解决问题。其次应该适时公正地加以引导，培养孩子勇于改正的精神，能原谅他人，在交往中，能互



相帮助，具有同情心。

6. 鼓励孩子的每一点进步

保育员要关注孩子的每一点变化：第一次主动与邻居打招呼，热情邀请小伙伴来自己家做客，向一个陌生人微笑致意，购物时学着讨价还价，同情弱者，帮助他人——所有这一切，你要随时看在眼里，并及时地给予鼓励。

去幼儿园接孩子时，可以多从孩子的感受、关心他人、获取新知识等方面进行问话，例如：“你今天在幼儿园高兴吗？”“讲一个你今天觉得特别好玩的事儿。”“今天你的好朋友来了吗，他的感冒好了吗？”“老师教折小纸船啦，那你教我好不好？”“你今天帮老师整理图书、收拾玩具了吗？”等。同时，提问要具体，要找孩子感兴趣的话题，慢慢地，孩子会喜欢和你交流一天的在园生活。幼儿在其中就是一个个小社会成员，与同伴间发生各种交往，语言的对答、应变、协调能力均得到很大的锻炼。反过来，语言表达和交往的成功，又会大大地调动幼儿学习和使用语言的积极性，所以和孩子谈谈他们在学校的生活，对促进孩子在幼儿园的同伴交往和生活适应都有很大帮助。回到家后，还可以再给孩子一次表现的机会，请孩子跟父母讲一讲，孩子又会得到一次锻炼，得到一次鼓励。

技能训练3 学龄前儿童学习习惯培养

1. 耐心地倾听孩子的问题

孩子们对周围的事物很感兴趣，经常带着“为什么是这样”的好奇心问这问那，这是幼儿智力发展过程中观察周围事物的一种表现。这时如果大人显得不耐烦，敷衍搪塞，就会挫伤孩子们的好奇心，不利于孩子的智力发展。

“你这孩子真烦人！”“我现在很忙，以后再说”“你这孩子真讨厌，怎么能问这样的事呢？”这样的回答是非常不合适的，这些话给孩子迎头泼了一盆冷水，很容易把孩子刚刚生长出来的求知嫩芽掐掉。

孩子们有一种想知道新鲜事物的心理，而且还有一种喜欢表现自己的心理，经常提问或向大人讲述自己知道的新事物等。在成年人看来不值得问和说的话题，对孩子却十分重要。作为孩子的保育员，应该站在孩子的角度，对孩子的问题或讲述做出感兴趣的回应，来肯定孩子的好奇心。孩子的问题得到解答，讲述得到表扬后，内心就会油然而生一种满足感、成就感，以后对求知就更有兴趣。

2. 鼓励孩子的探索和尝试

很多成年人习以为常的事情，孩子们一看便产生疑问，就会试着自己去验证，往往会做出一些大人所想不到的事。发明家爱迪生从小就对许多事情感兴趣，好奇心强，总爱问个“为什么”，并想得出结果。他在五岁时想知道母鸡为什么要把鸡蛋放在身体底下才能孵出小鸡来，就把蛋放在自己身体下面孵，母



亲知道后并没有因此责怪和取笑孩子，而是表扬了孩子的实验精神，保护孩子这种勇于探索的积极性。

这里再举一个例子。一个大雨天，四岁的小女孩在门口接雨玩。她发现天上落下的雨都顺着一个方向流去了，她很想知道雨水究竟流到什么地方去了，于是她穿上雨靴撑起小伞急急忙忙往外走，正在做家务的阿姨问：“上哪儿去呀？”女孩答道：“看看雨水流到哪里去了。”那位阿姨一听急忙阻止：“傻孩子，这有什么看头。出去淋湿了着凉。”这样的回应是不恰当的。对于成人来说，谁都知道水往低处流的道理，而对于一个四岁的孩子来说，这却是一件奇怪的事。她的好奇心和探索精神是可贵的，而且这种尝试的危险并不大，为什么不鼓励孩子亲自去探索一下呢？最好的做法是：阿姨说：“好吧，去看看吧”，然后拿好雨具，跟着孩子出门，防止孩子淋湿滑倒。当孩子发现水原来流到低处或阴沟里的时候，她会从心底为自己的发现感到高兴与自豪。这种高兴和从别人那里得到玩具及糖果之类礼物的高兴是迥然不同的。

所以，满足孩子的好奇心，鼓励和保护孩子自己动手操作来获取知识，对保护孩子的求知欲，促进智力发展是非常有利的。

3. 多带孩子接触大自然

在日常生活中孩子好奇心的“触角”每天都在延伸，如果能换一个环境，好奇心将会得到更大的发展。带孩子到大自然中去，或登山远眺，或在绿树成荫的山间小道上漫步，倾听鸟儿歌唱……这一切可以使孩子体验到与自然界接触的生活乐趣，增长知识，开阔视野，促使好奇心得到发展。孩子们可以亲自捕蝴蝶，捉蜻蜓，观察其色彩并把它们制成标本；采集各种各样的树叶、种子。孩子可以从中学到一些花草树木的知识，了解动物的生活习惯，认识星星、云彩等，让孩子学到在家里或幼儿园里学不到的东西，增进对大自然的热爱。

孩子善于观察才能具备敏感性和洞察力，能迅速发现问题，能透过事物表面认清其内在含义、特性，从而进行变换和创造。让孩子多看、多听、多触摸、多感受，提高他们的感知能力。带孩子多去自然的环境里玩耍，那里有很多孩子感兴趣的东西，让孩子领略事物的多样性，多问他们一些问题，启发孩子深入思考，探求事物的本质。

4. 培养孩子的专注力

训练“听”话，能有效地提高专注力。可以用遗漏信息的方法引诱孩子听，孩子喜欢听故事，你在给孩子讲述故事时，可故意遗漏一些要素、信息，以此引诱孩子听。如讲故事《三只羊》时可以这样讲：“在一座山下住着一只小羊，一天这只小羊上山去吃草，它笃笃地走上山，忽然……小羊听了很害怕，就赶快往山下跑。”孩子马上会问：“小羊听了什么声音，吓得往山下逃？”这说明孩子在仔细听故事，平时在和孩子交谈时，也可以故意遗漏一些信息引诱孩子听，



经常这样训练，孩子就会注意听，听不清楚就要问。

日常生活中养成孩子听的习惯，孩子的一天生活内容是丰富的，可以接触到很多人。保育员可利用日常生活中的随机教育，注意养成孩子的倾听习惯，如提醒孩子跟别人说话时，眼睛要看着对方；安静地听别人说话，不可中途插嘴，有问题时待别人讲完后再提。倾听习惯的养成，不是通过一两次说教就行的，还需要大人以身作则，给孩子做榜样。另外，还需要督促帮助，慢慢养成。因此，当和孩子说话时，一定记住，要让孩子安静下来，看着你再说，所说的事不要重复多遍，说话要简洁。孩子说话时不打断他，待孩子说完后再说。在与孩子说话的过程中，可随时停下来问：“我说到哪儿啦？”“刚才我说什么？”“我说完了，你有没有问题？”另外还可利用孩子参与家务劳动来训练孩子听清楚并准确理解指令，例如“宝宝，请你把餐厅壁橱上的塑料小盒子拿给我好吗？”“把这本书放在书柜上面的第二层”“宝宝，请你去告诉爸爸，妈妈打电话说晚上加班，要7：30才能回来”。孩子在完成这些任务前首先要听清楚、听懂，然后再行动。经常这样训练，既培养了孩子听时注意力集中的习惯，又锻炼了孩子的劳动能力。

拼图、乐高、多米诺骨牌等这一类游戏，对动作的精细度要求很高，需要孩子全神贯注才能完成，通常完成任务的时间也比较长，这类游戏有助于训练孩子长时间集中注意力的能力。在图片上找不同或者找相同的游戏也需要孩子专注地进行观察、查找细节，这类游戏也有助于孩子专注力的训练。需要注意的是，孩子只有体会到专注带来的快乐和成就感，才有可能愿意重复这样的游戏和活动。有些游戏难度较大，孩子一下子完不成会急躁、受挫，以至于放弃，这时候就需要保育员及时给予鼓励和帮助。和孩子一起玩，一起想办法，给一些提示，帮助孩子克服困难，就能促使孩子坚持完成任务。这也培养了孩子不怕困难，肯动脑筋的能力。

日常生活中的一些记忆小游戏也有助于培养和提高孩子的专注力、观察力和视觉记忆的能力。拿一幅简单的图画，给孩子观察10秒左右，然后把图画拿开，根据图画内容提问：画里有什么东西？画里有哪几种颜色等，让孩子根据记忆回答。经过几次这样的训练后，再拿一幅稍微复杂的图画，给孩子多一点时间观察（15~20秒），并在看图画前先告诉孩子看完之后是要提问的，这时，孩子就会主动地去细致观察图画。当然，对孩子每一次进步（哪怕是很小的进步）的肯定，让孩子感到有所得，使孩子能够并愿意自己去主动观察记忆。通过这样可以培养孩子的观察习惯。其实，日常生活中，这样的游戏比比皆是：坐公交车下车后，车开走了，问孩子车的颜色、车开走的方向，坐了几站等。

5. 培养阅读的兴趣和习惯

只有幼儿自己喜欢的书才能激发幼儿阅读的兴趣。陪孩子阅读图书的时候，



要把选书的权利让孩子，请孩子自己挑选想读的书。

找一个舒服的地方坐下读书，使孩子感受到阅读时光是非常美好、值得享受的。给孩子读故事的时候，保育员也要表现出津津有味、兴趣浓厚的样子，孩子的情绪也会受感染，觉得图书是非常有趣的，更愿意认真听故事。

在家庭阅读的活动中，可以融合一些游戏的元素，增加阅读的乐趣。比如，和孩子玩串字游戏、排图游戏、编故事结尾等。保育员在讲故事的时候，可以故意在孩子熟悉的部分说错，让孩子来纠正，以刺激孩子在听故事时专注地投入，增强孩子的自信，同时也大大提高了幼儿阅读的兴趣。还可以将故事表演出来，例如和孩子一起读《小红帽》，可以分角色扮演书中的人物，学说角色的对话，在表演时还可以让孩子运用想象力，自由发挥，添加情节和台词，改编故事结尾等。这些活动主要以孩子主导，保育员积极配合就行。需要注意的是，不要表现出不耐烦，或者说孩子讲错了，和书上不一样，打击孩子的积极性。

阅读的力量在于坚持。儿童的阅读习惯的养成依赖于阅读常态的建立。儿童阅读的常态化需要我们像对待吃饭、睡觉一样将阅读纳入生活常规中，使阅读时间不受干扰，不被侵占，有连续的、浸入式的愉悦享受。孩子读书的时候，尽量保持安静，以免孩子的注意力不断被电话、说话声或电视的声音切断和转移。此外，养成见缝插针阅读的习惯也是儿童阅读常态化的方法之一。家庭各类活动的间歇时间可以用阅读来填补，比如，在车里备有儿童读物的音频，可以在开车途中让孩子听故事，在车里放一些图书，在堵车、长途旅行的间歇让孩子读读书；带孩子去医院时也带着图书，在候诊、打吊针的时间读一些故事。带孩子去公园时也可以带一两本书，孩子玩耍累了休息的时候，可以读个故事。

6. 培养良好的生活习惯

学习习惯和生活习惯密不可分，良好的生活习惯是学习习惯建立的基础。保育员要帮助孩子适应有规律的生活。所有的生活内容，如起床、进餐、学习、就寝等，都应当有科学合理的安排，并在每天固定的时间范围内实施。规律的生活，可以让儿童身体的各个系统都有规则地工作和休息，做到张弛有度，也有助于儿童适应学校的制度化生活。

加强孩子自理能力的训练也很重要。自理能力强的孩子一般表现得自信、活泼，且更有责任感和动手能力。所以，保育员应当适当地放手，让孩子自由发挥自己的才能，多参与家务劳动，自己的事情自己做。扫地、抹桌子、叠衣服、扣扣子等需要控制力度的劳动，能很好地锻炼孩子手部肌肉的灵活性，有利于孩子控制各种工具的方向和力度，对于他们的书写能力会有很大帮助。包饺子、做面点之类的家务，可以锻炼孩子手的精细化动作，也可以让孩子参与。尽量让孩子自己整理玩具箱、小书包、小衣橱，出门和游玩结束回家之前可以让孩子清点物品，培养做事有条理、不拖拉、不丢三落四的习惯。这对孩子将



来适应独立的学校生活有很大的帮助。

培养孩子的自控能力也是不可缺少的。玩游戏是孩子的天性，但是沉迷于游戏是非常不利于儿童成长的。在孩子玩游戏之前，要强调玩游戏的规则，切不可因孩子一时表现好了，就可以允许他超时，这样是把玩电子游戏当成奖励，孩子对游戏的兴趣也就被刺激得更浓了。孩子自觉停止玩游戏时，要及时给予表扬。多带孩子玩其他游戏，孩子有了多种兴趣爱好，就不会把注意力只放在玩游戏上了。千万不能因为孩子玩游戏时不吵不闹，就把游戏当成安抚剂来使用。

7. 婴幼儿习惯培养优秀儿歌

《滑滑梯》

大象鼻，滑滑梯
小朋友，真欢喜
不要抢来不要挤
一个一个哆咪咪

多多不吵也不闹，
爸爸睡个好觉觉。

《穿裤子》

宝宝自己穿裤子，
好像火车钻山洞。
呜呜呜，呜呜呜，
两列火车出山洞。

《不任性》

宝宝脾气不乱发，
每天都是笑哈哈。
不任性，不生气，
可爱宝宝人人夸。

《穿鞋子》

小鞋子，像小船，
小脚丫，是船长，
穿好鞋子真神气，
开着小船到处玩。

《剥鸡蛋》

小手小手洗洗，
轻轻轻轻敲敲，
剥开小小洞洞，
露出白白肚皮。

《专心吃饭》

香香饭菜一大桌，
系好围兜拿好勺。
不说不玩不乱看，
一心一意把饭吃。

《漱口歌》

手拿花花杯，
喝口清水，
抬起头、闭起嘴，
咕噜咕噜吐出来！

《爱爸爸》

爸爸夜班辛苦了，
呼噜呼噜睡着了。

《节约用水》

小龙头，滴滴滴，
为啥一直哭不停？
我用小手拧一拧，
它就朝我笑嘻嘻。



《玩具玩具我爱你》

玩具玩具我爱你，
天天跟我做游戏，
轻轻拿，轻轻放，
脏了给你洗一洗。

《穿套衫》

一件衣服四个洞，
宝宝钻进大洞洞，
脑袋钻出中洞洞，
小手伸出小洞洞。

《过马路》（改编）

白条条，人行道；
过马路，要看好；
红绿灯，要分清；
好习惯，我能行；
讲文明，守秩序；
人人夸我好宝宝。

《讲卫生》

闹钟嘟嘟叫，
催我快起早。
脸要洗干净，
牙齿刷刷好。
饭前洗洗手，
饭后慢慢走。
健康又卫生，
身体呱呱叫。

《我有一双手》

我有一双手，
十个手指头，
十个好朋友，
自己提裤子，

自己穿衣服，
自己扣纽扣，
大家夸我真能干，
谢谢十个好朋友。

《抹香香》

香香粉，香喷喷，
香香落在额头上，
香香落在脸颊上，
香香落在鼻子上，
香香落在下巴上，
小手转一转，
香香不见了。

《小毛巾》

小毛巾，手中拿，
吃完饭，擦嘴巴，
先把嘴巴擦干净，
再把毛巾翻个面，
脸蛋小手都擦遍，
毛巾放到盆里面。

《小手不能放嘴里》

有只脏手，
来到嘴里头。
小嘴赶紧说：
呸！呸！脏！脏！
小手赶紧跑，
再也不回头。

《洗脸》

毛巾手中拿，
小脸儿擦一擦，
先擦眼睛和鼻子，
再擦小嘴和脸蛋，



擦完抹上香香粉，
干干净净人人夸。

《吃饭歌》

一只老虎，一只老虎，
来吃饭，来吃饭，
啊呜一口饭，啊呜一口菜，
吃光光，吃光光。
谁是大老虎？

《打喷嚏》

宝宝打喷嚏，
转身拿纸巾，
捂住小嘴巴，
阿嚏！
声音轻轻地。

《擦鼻涕》

餐巾纸，白又白，
有鼻涕，自己擦，
左擦擦，右擦擦，
擦干净，好娃娃。

《叠套衫》

放放平，伸伸手，
抱一抱，抱一抱，
弯弯腰，点点头，
衣服衣服叠好了，快快乐乐送回家。

《入厕歌》

两只小手抓裤腰，
轻轻往下拉，
小脚跨开蹲下去，
嘘嘘嘘嘘尿好了，

快让裤子提好了。

《捡积木》

小花猫，不小心，碰到积木洒一地，
小宝宝，不生气，
一二三、三二一，
一块一块捡回去，一块一块放整齐。

《喝水歌》

花儿多喝水，
叶儿绿、花儿红，
越长越漂亮，
我们多喝水，
脸儿嫩，皮肤白，
越长越健康。

《睡觉歌》

小朋友乖乖，
快快来睡觉，
小手放放好，
小眼睛闭闭好，
安安静静睡得好，
个子长高了，
妈妈喜欢了。

《吃饭歌》

吃饭了，坐坐好，
认真吃，不说话，
饭粒儿，不乱撒，
不要做，漏嘴巴。

《上课歌》

上课时，坐端正，两手放平看老



师，

要发言，先举手，
老师允许再回答。

《玩具回家》

宝宝有个家，
玩具也有家，
你有家，我有家，
游戏结束都回家。

《擦汗》

小毛巾，摊开来，
擦脸蛋，擦额头，
脖子上面再擦擦，
小小汗珠不见了。

《拍手歌》

穿、穿、穿衣服，
冷了就要穿衣服，
脱、脱、脱衣服，
热了就要脱衣服，
我有一张小小嘴，
冷了热了我会说。

《穿鞋子》

两只小鞋是朋友，
穿错两边歪着头，
分清正反并不难，
两个朋友碰碰头。

《脱袜子》

缩起小脖子，
钻出小洞子，
拉起小鼻子，
脱掉小袜子。

《排排队》

小宝宝，排好队，
你在前，我在后，
一个跟好一个排，
整整齐齐排好队。

《甜嘴巴》

小娃娃，甜嘴巴，
叫爸爸，叫妈妈，
叫得奶奶笑哈哈，
叫得老师笑弯了腰。

《小扣子》

小扣子，圆溜溜，
好像眼睛找朋友；
小洞洞，忙招手，
欢迎扣子钻洞洞。

《我会看书》

小图书，真有趣，
小朋友们真欢喜，
仔细瞧，慢慢翻，
不要撕坏小图书。

《幼儿园真好玩》

幼儿园，真好玩，
玩滑梯，玩摇马，
小朋友们在一起，
唱歌跳舞真欢喜。

《洗手歌》

小朋友，来洗手，
先用清水冲一冲，
再用肥皂擦一擦，
搓搓手心和手背，



小手轻轻甩三下，
再用毛巾擦干净。

《刷牙歌》（改编）

小牙刷，手中拿，
我跟妈妈学刷牙。
上刷刷，下刷刷，
里里外外刷个遍。
我的牙齿白又亮，
大家都把我来夸。

《分橘子》

我有三个橙橘子，
爸爸一个大橘子，
妈妈一个大橘子，
还有一个小橘子，
谁吃这个小橘子？
我吃这个小橘子。

《好宝宝》

逛公园，不乱跑，
不摘花，不折草。
瓜果皮，不乱扔，
人人夸我好宝宝。

《自己吃饭》

小花猫，吃饭啦，
扶好碗，拿好勺，
吃青菜，吃鱼虾，
吃得香，吃得饱。

《我爱吃饭》

豆腐青菜，色香俱在，
不挑食来，自己吃饭，
细嚼慢咽，身体棒棒。

《做个好朋友》

点点头，伸出小指头，
笑一笑，你我拉拉钩，
拉拉钩，做个好朋友。

《大老虎》

白白米饭，
豆腐鸡蛋，
青菜肉汤，
喷香喷香，
我来做个大老虎，
阿呜一口都吃光。

《别人的东西我不抢》

你玩你的小汽车，
我玩我的布娃娃。
你吃你的棒棒糖，
我吃我的哈密瓜。
别人的东西我不抢，
大家夸我懂事娃。

《玩具大家玩》

幼儿园玩具真不少，
皮球积木滑滑梯，
变脸串珠月亮船……
我们大家一起玩，
不争不吵乐陶陶，
乐陶陶。

《宝宝不怕冷》

北风北风呼呼，
雪花雪花飘飘，
小手小手搓搓，
宝宝不怕冷呀，
锻炼身体好！



小球小球拍拍，
一二一二跑跑，
小脚小脚跳跳，
宝宝不怕冷呀，
锻炼身体好！

《上下楼梯》

上下楼梯要注意，
不跑不跳也不赶，
靠着右边慢慢走，
小手搭好木栏杆。
一二一二一二一，
左右左右左右左，
两只小脚轮流走，
宝宝已上六层楼。

《坐汽车》

宝宝坐车要注意，
不在车上蹦蹦跳，
不将头儿往外瞧，
车上东西别乱动，
影响开车可不好，
保险带带要系牢，
宝宝全家都安全。

《客人到》

客人到，客人到，
我请客人屋里坐，
我让客人喝杯茶，
我陪客人说说话，
客人夸我好娃娃。

复习思考题

1. 儿童早期教育覆盖哪些方面？
2. 儿童早期教育的基本活动是什么？为什么？
3. 婴幼儿心理发展有哪些特点？



培训学习目标

1. 了解培训质量评估的基本知识。
2. 掌握培训质量评估的编写方法和注意事项。
3. 能编写家政服务员培训质量评估计划，并实施评估。
4. 了解家政服务员岗位管理规范的基本知识。
5. 掌握家政服务员岗位管理规范的编写方法。
6. 能编写家政服务员岗位管理规范。



第一节 培训评估

一、家政服务员培训质量评估计划编写方法

培训是一种有组织的向学习者提供知识和技能、信息和信念的过程。管理是指通过计划、组织、指挥、协调、控制及创新等手段，结合人力、物力、财力、信息等资源，以期高效地达到组织目标的过程。本章通过对家政服务员培训指导与管理的介绍与学习，使家政服务员技师能开展培训评估与岗位管理工作。

培训评估是一个运用科学的理论和方法，从培训项目中收集数据，并将其与整个组织的需求和目标效果联系起来，以确定培训项目的价值大小和质量好坏的过程，以完成对培训项目、培训过程和培训效果的评价。建立培训评估体系的目的，既是检验培训的最终效果，同时也是规范培训人员行为的重要途径。本节通过家政服务员培训质量评估计划的编写和实施，提高家政服务员技师编写及实施培训质量评估的综合能力。



1. 家政服务员培训质量评估基本理论

（1）培训评估的种类及意义

1) 培训前评估。培训前评估是指在培训前对受训者的知识、能力和工作态度进行考察，保证培训需求确认的科学性，确保培训计划与实际需求的合理衔接，帮助实现培训资源的合理配置，保证培训效果测定的科学性。

2) 培训中评估。培训中评估是指在培训实施过程中进行的评估，保证培训活动按照计划进行，进行培训执行情况的反馈和培训计划的调整。过程检测和评估有助于科学控制培训的效果程度。

3) 培训后评估。培训后评估是对培训的最终效果进行评价，是培训评估中最为重要的部分，目的在于使企业管理者能够明确培训项目选择的优劣，了解培训预期目标的实现程度，有助于扭转目标错位的现象，是提高培训质量的有效途径。

（2）培训质量评估的作用

1) 鉴定与诊断作用。通过培训质量评估可以推动培训的活力和动力，增强培训在教育实践活动中的自我检查和自我调节作用。

2) 反馈与沟通作用。培训质量评估活动能够密切培训机构与社会的联系，促使培训组织者与管理者及时调节其教育环节与管理方式，以满足社会对培训内容和方式日益增长的要求。

3) 导向与激励作用。培训质量评估活动的目标和标准对评估对象而言起着导向的作用，是被评估对象的努力方向。科学有效的评估会对成功的经验起到强化作用，使被评估对象更加努力，产生获取更好成绩的动力，同时使评估对象充分认识其不足之处，激发上进、发展的精神。

4) 竞争与发展的作用。通过培训质量评估，培训机构能够认清社会需求的特点，明确职业技术培训所依托的社会经济发展的形势以及自身在整个行业中所处的位置和面临的问题，增强求声誉、求发展的精神。

（3）培训评估方法 培训评估常用的方法有笔试测验法、问卷调查法、实操测验法、绩效评价法、目标评价法、测试比较法。

1) 笔试测验法。笔试测验法是目前最常见、也是最常用到的一种培训评估的方法。笔试测验法是指培训组织者通过笔试考核的方法来了解受训者对原理和知识的掌握程度。

2) 问卷调查法。问卷调查法是指收集受训者对于培训项目的效果和有用性的反应，受训者的反应对于重新设计或继续培训项目至关重要。反应问卷调查的优点是易于实施、分析、制表和总结；缺点是其数据带有很大的主观性，是建立在受训者在测试时的意见和情感之上的。个人意见的偏差有可能夸大评定分数，从而影响评估结果的有效性。



3) 实操测验法。实操实验法是指受训者接受培训后,通过技能操练和工作模拟等考核方法测验技术和技能的掌握程度。

4) 绩效评价法。绩效评价法要求企业建立系统完整的绩效考核体系。在这个体系中,要有受训者培训前的绩效记录。在培训结束后的某个时间,对受训者再进行绩效考核时,只有对照以前的绩效记录,企业才能明确地看出培训效果。

5) 目标评价法。目标评价法要求企业在制订的培训计划中,将受训者完成培训计划后应学到的知识、技能,应改进的工作态度及行为,应达到的工作绩效标准等目标列入其中。培训课程结束后,企业应将受训者的测试成绩和实际工作表现与既定培训目标相比较。得出培训效果。作为衡量培训效果的根本依据,企业应制定出具有确切性、可检验性和可衡量性的培训目标。

6) 测试比较法。测试比较法是衡量受训者知识掌握程度的有效方法。测试比较法有多种方案。其中,事前测试法和事后测试法,主要是在参加培训前后,对受训者分别进行内容相同或相近的测试。这样可以体现出被测者受训前后的差别,但却不能体现参加培训与未参加培训的员工之间的差别的缺陷。为克服这一缺点,培训机构可以将参加培训的员工组成培训组,另外再挑选一组与培训组素质相近、未参加培训的员工组成对照组,分别对这两组员工进行测试。

(4) 质量评估计划的编制应遵循质量评估原则 培训质量评估计划的制订是培训质量评估中的重点,制订质量评估计划需要遵循一定的原则。

1) 客观性原则。培训质量评估内容应该客观可信、符合实际,这样才能较确切地反映出培训评估的真实水平。评估计划的设计,要努力贯彻“以事实为证据,以指标为准则”的裁判原则,既保持与整体目标的一致性,也是对培训活动发展过程证据的评分;因此能较好地、如实地反映评估体系的客观本质,能够深刻地、系统地评估出实际的水平。

2) 整体性原则。培训质量评估计划,应保持自身的整体性。所谓整体性有两层含义:一是它是各项培训评估内容的总和,而各具体评估内容则是整体计划的分解,具体内容与整体计划必须是一致的;二是计划中的每条评估内容必须连贯性地体现所应达到的目标。

培训质量评估计划的制订,应该忠实于评估目标,然而计划的整体性不等于面面俱到、毫无遗漏。培训质量评估计划作为一个通用标准,旨在把握事物的本质与核心,肯定不可能面面俱到,而为了能够把握住影响目标的主要因素,忽略一些虽有影响但属次要的因素,能更好地反映事物的要点,并不违反整体性原则。

3) 发展性原则。发展性原则是指职业技术培训评价工作本身必须坚持发展性的原则。如果评估项目生命周期和运营周期的时间跨度比较大,就必须按照



发展性原则进行评估。此外，发展性原则还要求随着人们不断获得更多的信息和对教育评估有了更为深刻的认识，对评价体系也要逐步深化。所以任何评估计划都必须从实际和发展变化出发，重视被评估对象的特点和发展变化情况，做好动态评估。

4) 简易与可行性原则。评估内容要简易与可行才具有推行、推广的意义。简易是指评估的各项内容、方法要易于实施。可行是指指标所要求提供的信息可实地取得，并具有实际意义。

制订的培训质量评估计划是否简易可行，能否在人力、物力、时间和信息的提供方面被人们所接受，这些都是不容忽视的问题。因此，简化评估也是制订培训质量评估计划中的一个关键性环节。

2. 培训质量评估的主要模式

柯克帕特里克在 1959 年提出的培训效果评估模式至今仍是运用得最为广泛的培训评估方法。柯克帕特里克从评估的深度和难度将培训效果分为四个递进的层次——反应层评估、学习层评估、行为层评估、结果层评估。在制订家政服务员培训评估计划时可根据培训效果评估层次来进行编写。

(1) 反应层评估 反应层评估是指受训者对培训项目的看法。例如，掌握对老年人进行心理护理技能的必要性。反应层评估的主要方法是问卷调查。

(2) 学习层评估 学习层评估是目前最常见、也是最常用到的一种评估方法。它是测量受训者对原理、事实、技术和技能的掌握程度。学习层评估的方法包括笔试、技能操练和工作模拟等。培训组织者可以通过笔试、绩效考核等方法来了解受训者在培训前后，知识以及技能的掌握方面有多大程度的提高。

(3) 行为层评估 行为层评估往往发生在培训结束后的一段时间，由上级、同事或雇主观察受训者的行为在培训前后是否有差别，他们是否在工作中运用了培训中学到的知识。这个层次的评估可以包括受训者的主观感觉、雇主和同事对其培训前后行为变化的对比，以及受训者本人的自我评估。

(4) 结果层评估 结果层评估是从组织高度评估的，即组织是否因为培训而经营得更好。这可以通过一些指标来衡量，如事故率、质量、员工行为认知以及企业对雇主的服务等。通过对这样一些组织指标的分析，企业能够了解培训带来的收益，从而确定培训时组织整体的贡献。

3. 实施培训质量评估的关键环节

如何实施培训质量的评估以及如何发挥评估的最大作用的关键环节主要包括以下几个方面：

(1) 完善数据 进行培训评估之前，培训主管必须将培训前后发生的数据收集齐备，因为培训数据是培训评估的依据，尤其是在进行培训三级、四级评估过程中必须参考这些数据。



(2) 评估内容 评估内容主要包括对培训课程本身的评估和对培训效果的评估。按评估的时间分为培训结束时进行的评估和受训者回到工作中一段时间后的评估。

(3) 评估的反馈系统 良好的培训评估反馈系统,可以进一步改进培训质量、增强培训效果、降低培训成本。

二、家政服务员培训质量评估注意事项

1. 编写计划时应根据不同的情况制订相应的质量评估计划

(1) 注重培训质量评估的全面性 多数培训评估工作仅仅对培训项目中所授予的知识和技能进行考核,并没有深入到受训者的工作行为及态度的改变、能力的提高、工作绩效的改善和为培训机构带来的效益等层次上来,即评估工作只停留在初级层次,不够全面。

(2) 从实际出发,不同的评估内容应采用不同的评估方法 培训评估的方法很多,如笔试测试法、技能测试法、调查问卷法等。但如今培训评估中所应用的方法比较单一,如绝大多数培训评估仅仅是以考试的形式进行培训项目的评估。毋庸置疑,考试固然是一种有效的考核方式,但它在应用上有很大的局限性,并不是所有的评估内容都适合用考试的形式。

(3) 坚持系统记录管理评估情况 通常,每次培训工作的具体评估情况缺乏系统的记录。评估所用的方法、评估的内容、受训者的完成情况、测试的结果等记录多是零散而无序的,并没有建立起一个培训评估信息系统,因而缺乏系统的管理。而这些都不便于对培训效果进行科学有效的分析,也无助于下一步培训工作的开展。

(4) 跟踪受训者的培训情况 绝大多数企业仅仅局限于在培训项目刚结束时进行评估,并没有在后续的实际工作中进行评估,或者仅仅局限于对培训项目本身进行评估,而忽略了将培训项目与企业绩效联系起来进行评估,这就使得评估与企业实际工作脱节,进而造成了培训与实际工作脱节。

2. 注意事项

- 1) 实施培训质量评估时,采用的评估方案应与实际相结合。
- 2) 实施质量评估时应综合运用不同的评估方法进行评估。
- 3) 客观及时地反馈评估结果。



技能训练

技能训练1 编写家政服务员培训质量评估计划

情景描述:女青年小雨是某家政服务公司的保洁员,经过了专业的家政服务培训,现需要编写保洁员培训质量评估计划,以对地毯的清洗及保养为评估



项目评估小丽对保洁方面所应掌握的知识、技能及处理方法。

【操作准备】

1. 知识准备

编写家政服务员培训质量评估计划时，首先应熟悉相关的教材及大纲，如要编写保洁员培训质量评估计划，需熟悉家政服务员家庭保洁相关教材。

2. 资料准备

收集整理有关标准、规范等相关资料，分析整理，并为编写家政服务员培训质量评估计划提供信息。

【操作步骤】

步骤1 研读相关资料、标准及教程

资料、标准及教程是培训质量评估的重要依据，只有充分了解相关知识和技能，才能制订出合理的培训评估计划，培训评估计划才能更好地发挥作用。

步骤2 设计家政服务员培训质量评估内容

根据培训目标，结合培训对象的实际情况，确定评估的内容。

步骤3 选择家政服务员培训质量评估方法

培训质量评估方法有很多种，如笔试测验法、问卷调查法、实操测验法、绩效评价法、目标评价法、测试比较法等，在选择评估方法时，应具体问题具体分析，根据不同的情况选择相应的评估方法。例如，在检验家政服务员专业理论知识方面，可采用笔试测验法评估培训效果。针对一些特殊情况，如检验某项专业技能时，可以选择实操测验法，检验受训者在经过专业培训后的最终效果。

步骤4 完成家政服务员培训质量评估计划

依据前面的几个步骤完成的工作，就可以把家政服务员培训质量评估计划制订出来了，可采用目标评价法编写对保洁员小雨的培训质量评估表，以测试小雨是否达到既定培训目标（表6-1），也可采用笔试测试法测试小雨掌握的专业理论知识的程度（表6-2）。

表 6-1 保洁员培训质量评估表（以地毯的清洗与保养为评估项目）

评估内容	基本要求	评估要点	评估标准	评估结果（合格）		问题分析
				是	否	
地毯的清洗	掌握不同材质地毯的清洗方法	掌握地毯的材质及清洗原则	能正确分辨地毯的材质，掌握不同材质的地毯的清洗原则（如丝质、羊毛和混纺地毯一般不可水洗；化纤、塑料和草编地毯可水洗等）			



(续)

评估内容	基本要求	评估要点	评估标准	评估结果 (合格)		问题分析
				是	否	
地毯的清洗	掌握不同材质地毯的清洗方法	掌握不同材质地毯的清洁步骤	能根据不同材质的地毯选择清洗原则和清洁步骤			
地毯的保养	掌握地毯的日常保养方法	了解地毯保养的相关知识	了解不同种类地毯保养的相关知识			
		掌握地毯保养的方法和步骤	掌握地毯保养的方法: 预防保护、局部除污、定期清洗			

表 6-2 保洁员培训质量评估表 (以地毯的清洗与保养为评估项目)

评估对象	保洁员			
评估项目	地毯的清洗和保养			
评估时间	60 分钟	总分	100 分	
评估内容	答案		分值	得分
地毯的材质分为哪几类			20 分	
地毯的清洁需要遵循什么清洁原则			20 分	
不同地毯的清洗步骤			20 分	
地毯常见污渍的去除方法			20 分	
地毯的保养工具和方法			20 分	

技能训练 2 实施家政服务员培训质量评估

情景描述: 小李, 女, 23 岁, 此前参加了家政服务的专业培训, 被分配到一个家庭做家政服务员, 主要负责家庭的烹饪工作。现采用实操测试法, 以“萝卜丝鲫鱼汤”为考核项目, 根据培训质量评估计划对小李的家庭烹饪方面的技能实施培训质量评估。

【操作准备】

1. 组织准备

- (1) 准备环境 选择实施家政培训质量评估的地点。
- (2) 准备器具 准备评估项目所需要的各种工具, 如做菜所要用的炊具等。

2. 方案准备

- (1) 选择评估内容 选择“萝卜丝鲫鱼汤”为菜肴制作的具体考核项目。
- (2) 选择评估方法 实操测试法。
- (3) 准备制订培训质量评估计划的相关资料



【操作步骤】

步骤1 收集、整理评估信息

根据特定的情况，收集、整理评估信息。确定评估内容，编制家政服务员“萝卜丝鲫鱼汤”的制作培训质量评估计划（表6-3）。

表6-3 家政服务员“萝卜丝鲫鱼汤”制作培训质量评估计划

评估项目	评估内容	基本要求	评估要点	评估标准	分值	评估等级				得分
						甲 (1.0)	乙 (0.8)	丙 (0.6)	丁 (0.4)	
萝卜丝鲫鱼汤	用料准备	做好进行烹饪前的用料准备工作	准备烹饪的主料	萝卜丝鲫鱼汤需要准备的主料有：鲜鲫鱼（1条）、白萝卜（1/2）、葱（1根）、姜（3片）	8分					
			准备烹饪的调料	油（3汤匙）、料酒（1汤匙）、盐（1/2汤匙）	8分					
萝卜丝鲫鱼汤	烹饪菜肴	掌握烹饪步骤	鲫鱼相关操作	将鲫鱼去鳞、腮和内脏，然后洗净拭干水，在鱼身双面斜划三刀	15分					
			剩余主料相关操作	白萝卜去皮洗净，切丝；葱去头尾切段，姜去皮切片	10分					
			鲫鱼入锅	烧热锅后加3汤匙油，爆香姜片，放入鲫鱼煎至双面成金黄色，加1汤匙料酒去腥	12分					
			熬汤	向锅内注入3碗清水，倒入萝卜丝与鲫鱼一同煮沸，改小火炖煮30分钟至烫成奶白色	10分					
			调味	撒上葱段，加入2汤匙浓缩鸡汁、适量盐搅匀调味，即可出锅	10分					
	卫生清洁	烹饪前、烹饪中和烹饪后要注意卫生	烹饪前	烹饪前洗净双手，保持个人卫生清洁	7分					
			烹饪中	烹饪时戴围裙，把头发扎起来	10分					
			烹饪后	菜刀、案板、锅等使用过后，要及时洗刷干净	10分					



步骤2 价值判断

根据小李实操测试中的表现填表，进行培训质量评估。按照制订好的培训质量评估计划实施。

步骤3 整合评估结果

评估活动结束后，培训质量评估者对小李的评估进行综合分析，全面评估。确定培训质量的优劣。

步骤4 总结反馈

反馈是实施培训质量评估的一个重要环节，根据反馈的结果家政服务公司或小李应从反馈中总结经验，吸取教训，调整状态。对小李的培训质量评估后，可另做一份评估表，评估雇主对本次活动的满意程度。

评估雇主对小李的满意程度（表6-4）。

表6-4 雇主对家政服务员小李的满意程度评估表

评估内容	评 估 标 准	评估结果		问题分析
		是	否	
对小李在烹饪中的卫生是否满意	小李在菜肴制作时的个人卫生、食物卫生、厨具卫生、操作卫生方面是否合格			
对此次菜肴制作的菜品是否满意	选择的菜品是否符合雇主的口味，有无饮食禁忌			
对此次菜肴烹饪的成品是否满意	烹饪的菜肴味道是否色、香、味、形俱佳，是否保持多种营养的搭配			
对此次菜肴烹饪的方式是否满意	烹饪的基本技法有蒸、炒、炖、拌、烧等，对此次菜肴选择的烹饪技法是否满意			
此次活动是否有需要改进的地方	此次活动中，小李是否存在需要改进或需要注意的地方			



第二节 岗 位 管 理

一、家政服务员岗位管理规范编制要点

（一）岗位管理规范概述

1. 岗位管理规范概述

岗位管理规范是岗位管理中各种职责、制度、标准、办法、守则等的总称。它是用文字形式规定管理活动的内容、程序和方法，是管理人员的行为规范和准则。

2. 岗位管理规范的特点



岗位管理规范作为员工的行为准则，具有以下一些特点：

- (1) 规范性 告诉人们应当做什么，应当如何去做。
- (2) 强制性 对本岗位员工有严格的约束力，任何人不得违反。
- (3) 科学性 管理规范要成为人们的行为准则，其本身就应当准确、齐全、统一，不能模棱两可，更不能相互矛盾。

(4) 相对稳定性 管理规范一经批准，在一定的时期内就要保持稳定，不能朝令夕改，使人无所适从。

(5) 群众性 管理规范要简明扼要，通俗易懂，便于掌握和执行。同时，管理规范要注意以“鼓励”代替“禁止”，以事前防范代替事后责备，以积极奖赏代替消极处罚。

（二）家政服务员岗位管理规范编制要点

岗位管理规范是规范员工履行岗位职责和行使职权的基础性文件，它不仅是岗位定价的依据，更是岗位配置、岗位绩效管理的依据，岗位管理规范可以提高本岗人员对岗位责权及岗位履职要求的明确程度，对规范企业的管理秩序不可或缺、意义重大。

编制岗位管理规范，其目的是通过科学有效的方法利用好、管理好各个岗位，使岗位功能得以有效发挥，保证企业目标的实现。

家政服务员岗位管理规范编制要点包括以下几点：

1. 坚持实事求是的原则

岗位需要制订什么规范、达到何种水平，应当根据岗位的实际情况来决定，制订出的管理规范又应当在实践中经过试点或试验，证明它确实符合客观规律和本岗位的实际情况，确实能取得良好效果，才能组织实施。

2. 坚持系统、全面、统一的原则

系统是指各项管理规范要配套，达到整体优化。全面是指凡涉及岗位管理活动全过程的各项工作、各个岗位都要有相应的管理规范，做到有章可循。统一是指各项管理规范应当相互协调，服从共同的目标。

3. 坚持职务、责任、权限、利益相一致的原则

职务是前提，责任是核心，权限是条件，利益是动力，四者缺一不可，必须一致。

4. 坚持繁简适度、通俗易懂的原则

管理规范应当规定得详尽明确，有关项目不能有遗漏和含糊之处，各项指标、要求尽可能量化，并且行文要做到简单明了、通俗易懂，使执行者易于理解和掌握。

5. 坚持先立后破的原则

岗位管理规范不是一成不变的，随着企业的发展、技术的更新、管理水平



的提高,人们认识的深化,管理规范也需要修改和完善。管理规范的修改,要注意处理好以下关系:

- 1) 正确处理“定”与“变”,“破”与“立”的关系。管理规范要有一个相对稳定的时间,不能朝令夕改,为此,要坚持先立后破的原则,只有制订出新的合理的制度规范,让人们逐步熟悉和习惯之后,才能废除旧有的规程。
- 2) 技术的更新和管理规范的修订相结合。

二、家政服务员岗位督导的内容与方法

(一) 对家政服务员进行岗位督导

岗位督导就是对岗位的监督与指导。一是通过一种定期和持续的督导程序,传授专业服务知识与技术,以增进其专业技巧,进而促进他们成长并确保服务质量的活动的。二是对某一岗位进行专业的监督和专业指导,以保证工作质量。

督导者必须对组织尽义务,并处于一种承上启下的地位。

(二) 家政服务员岗位督导的内容

家政服务员岗位督导的内容具有具体化、岗位化的特点,家政服务员中不同岗位督导内容不同,应根据具体的岗位制订相关的督导内容,具体包括以下几点:

- (1) 岗位应具有的专业理论知识
- (2) 岗位应具有的专业技能
- (3) 岗位应具有的工作态度

(三) 家政服务员岗位督导的方法

1. 家政服务员岗位督导的方法

- 1) 确定接受督导的人员。家政服务员的分类有多种,如保洁员、育儿员、厨师等。对家政服务员岗位督导,首先应确定接受督导的人员的岗位。
- 2) 确定督导内容。不同的岗位有不同的督导内容,应根据具体情况确定具体的内容,如对保洁员进行岗位督导,督导的内容与保洁员相关。
- 3) 确定督导方案。对家政服务员进行岗位督导,在确定了接受督导的人员和督导内容后,应依据接受督导的人员和督导内容制定相应的岗位管理规范。
- 4) 依据岗位管理规范对家政服务员进行岗位督导。依据家政服务员岗位管理规范对家政服务行业进行专业监督和专业指导。
- 5) 对信息进行分析,找出原因,提出改进。对岗位督导反馈的信息进行分析整理,对家政服务员的行为进行指导和调整。

2. 家政服务员岗位督导注意事项

- 1) 必须严格按管理规范办事。要做到有章必循,违章必究,令出必行,如



果执行不严，管理规范就会失去权威性，实际上等于取消了管理规范。

2) 必须重视岗位督导。通过督导，提高家政服务员执行规范的自觉性，掌握执行管理规范所必需的业务技术知识和技能。

3) 坚持严格的检查和考核。岗位督导人员要坚持定期和不定期的岗位督导检查，通过检查，发现问题，纠正不足。并且对每个岗位实行定性和定量考核，把考核结果反馈到每个家政服务员的手中，帮助其调整不足之处。

4) 加强专业知识培训。通过专业知识的培训，提高家政服务人员的专业知识，同时注重加强行为、态度的培养。

5) 岗位督导实施中应避免督导内容的片面性和主观性。

6) 岗位督导实施过程中应严格遵守岗位管理规范的相关内容。



技能训练

技能训练 1 编写家政服务员岗位管理规范

一、操作准备

1. 资料准备

收集整理有关标准、规章制度、规范等相关资料，阅读整理，并为编写家政服务员岗位管理规范提供信息。

2. 岗位评估

了解岗位对象。例如，对某家政公司的家政服务员编写岗位管理规范；了解岗位标准，如家政服务员的岗位相关标准、规范。

二、操作步骤

步骤 1 研读相关资料和标准

相关资料和标准是编写家政岗位服务技师的重要依据。确定岗位管理规范的主要内容，一般应包含岗位名称、岗位关系、岗位职责、岗位管理规范条例等。

步骤 2 整理相关岗位规范条例

根据本企业、本岗位具体情况整理岗位规范条例。

步骤 3 形成家政服务员岗位管理规范

岗位管理规范形成后且经批准，就必须在实际工作中切实地贯彻执行，以发挥其管理、规范的作用。

三、注意事项

1) 编制岗位管理规范时避免出现知识性错误。

2) 编制岗位管理规范时需做到规范的客观性和实用性。

某家政公司保洁员管理规范见表 6-5。



表 6-5 某家政公司保洁员管理规范

岗位名称		保 洁 员
工作关系	直接上级	家政服务员技师
	直接下级	无
	服务对象	雇主居室保洁
岗位描述		为雇主居室进行保洁，以达到环境清洁、杀菌防蛀、保养物品的目的
岗位规范		熟知居室保洁标准，把保洁各项工作服务到位，各居室干净整洁
		按程序对各居室进行保洁
		根据不同的情况选择不同的保洁工具和用品，节约、高效地使用工具和用品
		按照卧室的保洁顺序和步骤对卧室进行保洁，掌握不同材质被褥的清洁和晾晒方法并能进行床垫地面清洁与保养
		按照客厅的保洁步骤对客厅进行保洁，注意不同家具的保洁和不同材质地面的保洁采用不同的保洁工具
		每天清洁餐具、灶具、灶台、抽油烟机和厨房地面、墙面、窗户，并经常去除厨房异味
		对阳台地面、窗台、墙面、顶棚和阳台玻璃进行保洁
		做好家居环境防潮，让居室透气通气，多让阳光照射
		爱护雇主的物品，工作中轻拿轻放，注意家用物品的防潮
		对家用电器和家用器具进行防锈
		保持室内空气清新，防止室内污染
		将居室保洁过程中产生的垃圾收集起来，按不同种类放置在不同的垃圾桶内或其他地点

技能训练 2 依据家政服务员岗位管理规范进行岗位督导

一、操作准备

1. 组织准备

选择岗位督导的时间和地点。

2. 相应岗位督导方案准备

选择岗位督导方案时，应分析督导岗位、督导对象及督导对象所服务的雇主的特点，确定岗位督导方案。例如，若家政服务员的责任是负责婴幼儿的教育辅助，因所服务对象年龄较小，不适宜直接回访被服务人，所以需采取别的方法，如利用家政服务员岗位管理规范去监督、指导家政服务员的工作。

二、操作步骤

步骤 1 确定家政服务员岗位督导的内容

根据不同的家政服务员特点和不同的岗位制定不同的岗位督导内容。

**步骤2 选择家政服务员岗位督导的方法**

岗位督导的方法有多种，如可以根据制定的岗位管理规范督导家政服务员的工作。

步骤3 依据岗位督导的内容对家政服务员进行督导管理

依据岗位督导内容进行督导管理。

步骤4 对岗位督导结果进行讲评

根据岗位督导反馈的结果，对家政服务员的行为进行指导。

步骤5 家政服务员依据督导结果修正自身行为

学习专业知识或者改正自身不良的行为等。

依据为某家政服务员制定的岗位管理规范进行岗位督导（表6-6）

表6-6 依据保育员岗位管理规范对保育员进行岗位督导

督导对象	保育员			
准备工作	督导内容	儿童日常洗漱		
	督导方案	保育员岗位管理规范		
	督导地点	雇主盥洗室		
依据保育员岗位管理规范对保育员进行督导	保育员岗位管理规范条例			岗位督导结果 (合格)
	内容	要求	是	否
	漱口和刷牙	用温开水漱口，乳牙出齐后，应培养儿童刷牙的兴趣，让儿童自己练习挤牙膏、刷牙		
	洗脸	先用清水泡湿毛巾润面额，嘱咐儿童闭上双眼，用儿童皂轻轻洗脸，用清水洗净皂液，软毛巾沾干水珠，抹上润肤油		
	洗手	先用清水浸润双手，再涂香皂，全方位对手部进行清洗，最后用清水冲洗干净		
	洗脚	先将脚放在水里泡一会，再洗净脚心、脚背和脚趾缝		
	洗屁股	每晚临睡前都要给儿童洗屁股，洗完后擦干换衣裤		
	洗澡	备好衣物和洗漱用品		
		按给儿童洗澡的基本顺序给儿童洗澡：洗脸→洗头→洗身体		
		给儿童擦干身体，穿上衣服，喝一杯温开水补充水分		

复习思考题

1. 实施培训质量评估的注意事项及关键环节是什么？
2. 家政服务员岗位管理规范编制要点有哪些？
3. 家政服务员岗位督导的方法以及注意事项有哪些？

试 题 库



知识要求试题

一、判断题（对的画√，错的画×）

1. 宴会自古就有的一种寄托聚会的就餐形式，随着社会的发展而逐步发展。（ ）
2. 宴会只是人们为了交往需要而进行的集体聚餐，就餐对象通常是以家人或朋友为主。（ ）
3. 宴会活动必须按照一定的礼仪形式和礼仪规范进行。（ ）
4. 中式宴会除了具有一般宴会所具有的社交功能外，还是传统酒文化的集中表现场所。（ ）
5. 国宴是指由国家元首或政府机关首脑为庆祝主要节日或接待来宾举行的高规格宴会。（ ）
6. 中式宴会的分餐制形式源于民间，随着百姓的家宴规格提高而逐渐形成了分餐制形式。（ ）
7. 西式宴会相对于中式宴会而言，没有中式宴会那么严格的程式和礼仪要求。（ ）
8. 便宴是用于好友聚会或日常交往的形式简便、程式简约的一种宴会形式。（ ）
9. 中式宴会按照食品属性划分包括冷餐酒会、鸡尾酒会、茶话会、嘉年华会等。（ ）
10. 对于宴会菜肴数量设计而言，一般每餐每个人平均用餐量应该控制在600~700克。（ ）
11. 酒精类饮料按照生产工艺划分可以分为酿造酒、蒸馏酒、配制酒、混合酒四大类。（ ）
12. 西式点心制作时配方平衡是需要注意的核心问题。（ ）
13. 信息管理是指人类为了有效地开发和利用信息资源，以现代信息技术为手段，对信息资源进行计划、组织、领导和控制的社会活动。（ ）
14. 家庭档案不是家庭教育的重要资料。（ ）



15. 对贵重物品，如礼物、古玩字画等，如果雇主要求整理，要小心保管、避免碰碎。（ ）
16. 家庭日常财务信息的收集不需要准确。（ ）
17. 健康膳食管理包括两部分：一是膳食计划，二是指导和监督。（ ）
18. 家政服务员操作规范包括家政服务员的岗位职责和家政服务的工作流程两个方面的内容。（ ）
19. 家庭出行计划不必了解雇主的需求，可以自己定论。（ ）
20. 接待人员要讲究主次分明，把来访客人视为雇主活动的中心，雇主的私人事务一般应从属于来访客人这一中心。（ ）
21. 家庭休闲娱乐时要注意安全，如有紧急情况要正确开展急救。（ ）
22. 每项休闲娱乐活动的服务过程都有差别，要灵活多变，随时注意雇主的需求。（ ）
23. 橱窗设计是以花店所销售的商品为主，巧用布景，道具配以灯光色彩和文字说明，进行商品介绍和商品宣传的综合性广告艺术形式。（ ）
24. 书房环境使用暖色调，可增加书房的宁静感。（ ）
25. 中华的造园艺术与园林栽培植物以及野生种质资源一直领先于全球，成为“世界园林之母”。（ ）
26. 在草坪上施颗粒肥最好在修剪之后，灌水之前进行。（ ）
27. 中性土植物要求土壤 pH 值为 6.0~7.0。（ ）
28. 睡莲有“出淤泥而不染”的美誉。（ ）
29. 五月初五是端午节，人们习惯在门上挂艾草和菖蒲。（ ）
30. 鸡爪槭的叶片秋天变为黄色。（ ）
31. 江苏省的省树是银杏，省花是梅花。（ ）
32. 狗牙根和黑麦草都是暖地型草坪草。（ ）
33. 早期教育主要是家长的事情，保育员主要安排好幼儿的生活就可以了。（ ）
34. 早期教育应该覆盖体育、智育、德育、美育各个方面，否则会影响幼儿的全面发展。（ ）
35. 早期教育要特别强调婴幼儿的智力开发，不让孩子输在起跑线上。（ ）
36. 保育员带幼儿参加游戏活动时要允许幼儿按自己的意愿选择。（ ）
37. 早期教育应该以各种游戏为基本活动，不是简单地教孩子认字数数。（ ）
38. 尽量不要让孩子参与做家务，以免造成事故或伤害。（ ）
39. 儿童做错了事，保育员不要批评，把事情记下来，等家长回来再处理。



()

40. 保育员应多让孩子独立完成力所能及的事情,使孩子意识到自己的力量。()

41. 尽可能多鼓励幼儿与小伙伴交往,孩子在集体活动中要遵守规则。

()

42. 婴幼儿学说话时,保育员可以学幼儿的口气用宝宝语,不一定要用完整规范的语言。()

43. 家政服务员培训后评估是对培训的最终效果进行评价,是培训评估中最为重要的部分。()

44. 笔试测试法是目前最常见,也是最常用到的一种培训评估方法。()

45. 家政服务员培训质量的评估不需要注重全面性。()

46. 实施家政服务员培训质量评估时应综合运用不同的评估方法进行评估。

()

47. 岗位管理规范是规范员工履行岗位职责和行使职权的基础性文件,它不仅是岗位定价的依据,更是岗位配置、岗位绩效管理的依据。()

48. 岗位督导就是对岗位的监督与指导。()

49. 家政服务员岗位督导不必有章必循,违章必究,令出必行。()

50. 岗位督导员要坚持定期和不定期地对家政服务员岗位督导检查,通过检查,发现问题,纠正不足。()

51. 岗位督导实施过程中不必严格遵守岗位管理规范的相关内容。()

52. 实施家政服务员培训质量评估时,采用的评估方案应与实际相结合。

()

二、选择题 (将正确答案的序号填入括号内)

(一) 单项选择题

1. 下列宴会形式中,不属于古代金榜题名宴会形式的是 ()。

A. 鹿鸣宴 B. 杏园宴 C. 樱桃宴 D. 烧尾宴

2. 下列选项中不属于中式宴会特征的是 ()。

A. 圆形餐桌 B. 竹筷 C. 刀叉 D. 共餐制

3. 西式宴会一般会包括三个阶段,下列不属于西式宴会程序的是 ()。

A. 前奏 B. 副餐 C. 正餐 D. 餐后酒会

4. 目前中餐行业中使用的饮具通常为三套杯,即 ()。

A. 白酒杯、红酒杯(葡萄酒杯)和饮料杯
B. 白酒杯、红酒杯(葡萄酒杯)和黄酒杯
C. 白酒杯、红酒杯(葡萄酒杯)和啤酒杯



- D. 白酒杯、红酒杯（葡萄酒杯）和鸡尾酒杯
5. 下列几种手法不属于餐巾折花常见手法的是（ ）。
- A. 推折 B. 折叠 C. 弯曲 D. 卷
6. 餐巾折花时，将折好的花放在骨碟中，这种花称为（ ）。
- A. 杯花 B. 盘花 C. 布花 D. 纸花
7. 西点根据其干湿特性可划分为三种，下列不属于这种特性的是（ ）。
- A. 硬点 B. 软点 C. 干点 D. 湿点
8. 泡芙是常见的西点食品，其面团膨松方法属于（ ）。
- A. 生物膨松 B. 化学膨松 C. 物理膨松 D. 水分气化膨松
9. 海蛋糕是常见的西点食品，其面团膨松方法属于（ ）。
- A. 生物膨松 B. 化学膨松 C. 物理膨松 D. 水分气化膨松
10. 苏打饼干是常见的西点食品，其面团膨松方法属于（ ）。
- A. 生物膨松 B. 化学膨松 C. 物理膨松 D. 水分气化膨松
11. 油脂蛋糕是常见的西点食品，其面团膨松方法属于（ ）。
- A. 生物膨松 B. 化学膨松 C. 物理膨松 D. 水分气化膨松
12. 世界三大饮料是指（ ）。
- A. 牛奶、咖啡、茶 B. 果蔬饮料、碳酸饮料、矿泉水
- C. 咖啡、雪碧、可乐 D. 蒸馏水饮料、乳饮料、保健饮料
13. 酒精饮料通常是指酒，其酒精含量通常大于（ ）。
- A. 1% B. 2% C. 0.5% D. 1.5%
14. 菜肴中处于核心地位的原料一般称为（ ）。
- A. 调料 B. 配料 C. 辅料 D. 主料
15. “脆配脆、嫩配嫩”是指宴席菜肴组配是要强调（ ）。
- A. 质感 B. 风味 C. 料形 D. 营养
16. （ ）有利于加强家政服务员业务素质的培养，帮助家政服务员技师掌握信息化技术的使用，提高工作质量和自身的服务水平。
- A. 膳食管理 B. 信息化管理 C. 家庭财务管理 D. 家庭财务管理
17. 下列说法中错误的是（ ）。
- A. 家庭档案一般只能家庭成员使用，如需外借，也必须经雇主同意
- B. 注意家庭档案的私密性，家政服务员技师未经允许不得使用或外传
- C. 家庭档案外借时不用使用复印件或拷贝件
- D. 家庭档案使用后要及时收回存放回原位，以利于保管和下一次的使用
18. 家政服务员技师在不降低（ ）的前提下，做到节省支出，用最合理的方式来达到一个家庭所希望达到的经济目标。
- A. 生活品质 B. 生活目标 C. 生活开支 D. 生活信息



19. 家政服务员岗位职责是指家政服务员在（ ）中需要完成的工作与承担的职责。
- A. 家庭事务 B. 单位事务 C. 公司事务 D. 学校事务
20. （ ）是指家政服务员技师在雇主出行前，为雇主做好出行的一切准备工作。
- A. 物资准备 B. 出行准备 C. 药品准备 D. 设备准备
21. 访客行程是指到访客人（ ）的具体内容。
- A. 饮食 B. 住行 C. 衣食住行 D. 衣食
22. 车上最尊贵的位置是（ ）。
- A. 前排右座 B. 后排左座 C. 后排中座 D. 后排右座
23. （ ）是指家庭资产与家庭负债之差。
- A. 家庭净资产 B. 家庭收入 C. 家庭支出 D. 家庭存款
24. 人体需要摄入的营养素包括（ ）。
- A. 蛋白质、脂肪、碳水化合物、矿物质
B. 蛋白质、脂肪、维生素、矿物质
C. 蛋白质、糖、碳水化合物、维生素、水
D. 蛋白质、脂肪、碳水化合物、矿物质、维生素和
25. 岗位职责的制定分析应针对（ ），而不是（ ）。
- A. 具体岗位、任责者 B. 任责者、具体岗位
C. 雇主、具体岗位 D. 具体岗位、雇主
26. 草本花卉的主要观赏及应用价值在于其（ ）。
- A. 姿态的奇异性 B. 色彩的多样性
C. 色彩的独特性 D. 体量的多样性
27. 下列除草剂中，（ ）是用于清除草坪中阔叶杂草的。
- A. 草甘膦 B. 拿扑净 C. 粉锈宁 D. 2, 4-D 丁酯
28. 草坪修剪的基本原则是（ ）原则。
- A. 及时 B. 频繁 C. 三分之一 D. 五分之二
29. 颜色以灰黑为多，不含杂质为好，多呈长片状，吸水性差，质地坚硬，纹理刚直，用以表现自然界险峰峭壁，有天然雄伟之美，此石属于（ ）。
- A. 英德石 B. 龟纹石 C. 斧劈石 D. 石笋石
30. 苏派的技法特点是（ ）。
- A. 精扎细剪 B. 讲究身法 C. 粗扎细剪 D. 蓄干截枝
31. 属于花草四雅的是（ ）。
- A. 六月雪 B. 菖蒲 C. 吉庆 D. 栀子花
32. 在全国鲜切花生产经营综合实力中（ ）居全国首位。



- A. 上海市 B. 广州市 C. 福建省 D. 云南省

33. 插花的装饰设计讲究色彩和谐，造型别致，构图均衡，多采用（ ）的构图形式。

- A. 对称 B. 不对称 C. 错落 D. 连续

34. 会议及宴会桌上的插花，高度不应超过（ ）厘米。

- A. 50 B. 40 C. 30 D. 60

35. 以三主枝构图为例，第一主枝长度以花器大小的（ ）倍为宜。

- A. 1.3 ~ 1.4 B. 1.5 ~ 2 C. 2/3 D. 0.618

36. 宝宝13个月还不能独立行走，但隔壁人家的贝贝11个月走路已经很稳，这是什么原因？（ ）

- A. 宝宝在动作发育上迟缓了 B. 宝宝过于胆小
C. 每个孩子的发育有个体差异 D. 宝宝没有贝贝聪明

37. 促进婴幼儿智力发展的最主要方法是（ ）。

- A. 让孩子尽早学习各种技能，如画画、弹奏乐器等
B. 让孩子背诵一些儿歌、诗歌
C. 尽早教孩子数数和基本的加减法
D. 让孩子参与各种游戏活动

38. 宝宝在搭积木，积木总是倒下来，宝宝有点生气，把积木摔了，下面哪种做法比较合适？（ ）

- A. 批评宝宝，告诉他不许发脾气
B. 保育员自己把积木搭好给宝宝
C. 把积木收起来，不玩了
D. 问宝宝需不需要帮忙，指导宝宝怎样把积木搭稳

39. 宝宝喜欢问问题，去超市的时候叽叽喳喳地问个不停，走到冷柜的时候，问“为什么放牛奶的地方很冷呢？”下面哪一个回应比较合适？（ ）

- A. “你话真多，这儿凉，我们到那边去。”
B. “这个问题问得好，牛奶要放在冷柜里，要不然就容易坏，牛奶坏了喝了肚子疼。”
C. “牛奶当然要放冷柜喽，傻孩子。”
D. “你哪来那么多问题，阿姨不知道，回家问你爸爸妈妈去。”

40. 宝宝不听劝告，在家扔球，把一个茶杯打了，保育员阿姨的哪种做法是妥当的？（ ）

- A. 把玻璃杯碎片收拾好，答应孩子不告诉家长
B. 保留现场，等家长回来汇报，让家长处理
C. 没收皮球，一个星期不许玩。等家长回来后让孩子如实汇报



- D. 批评教育，罚孩子不许看电视节目
41. 3岁的贝贝早饭刚吃过，就要吃冰淇淋，你没答应，她就大哭大闹，下面哪种做法不恰当？（ ）
- A. 拿一个玩具转移注意力
- B. 抱孩子离开厨房，去阳台看花
- C. 跟孩子讲道理，告诉她早上吃冰淇淋对身体不好
- D. 暂时不理她，你一边在她旁边做家务，一边悄悄观察她
42. 4岁的宝宝不敢骑小三轮车，你要鼓励他，下面的做法哪个比较合适？（ ）
- A. “宝宝胆大一些，你看，比你小的贝贝都敢，你还不勇敢，多难为情啊。”
- B. “宝宝是男孩子，男孩子要勇敢。大家都看着你呢。”
- C. “宝宝要是会骑车，妈妈就会更喜欢你。”
- D. “宝宝，你先坐上去试试看，我扶着你。要是害怕，就把脚放地上，像这样。”
43. 你看见5岁的宝宝和小朋友玩耍时把别人推倒在地，这时候合适的做法是（ ）。
- A. 假装没看见
- B. 把宝宝带到一边，告诉他这样是错误的，应该去道歉，否则就不让他参加游戏了
- C. 代宝宝向被推的孩子家长道歉
- D. 把宝宝带回家，告诉家长
44. 2岁的宝宝自己吃饭很慢，而且会把桌子上弄得很脏，这时候合适的做法是：（ ）。
- A. 喂孩子吃
- B. 给孩子定时，时间一到，吃不完就收走
- C. 耐心等孩子自己吃完
- D. 催促孩子快吃
45. 5岁的宝宝主动要求帮你剥毛豆，但他剥得很慢，也剥得不干净，下面的回应哪一种不合适？（ ）
- A. “谢谢宝宝帮忙，你真是个能干的小帮手。”
- B. “行了宝宝，剥几个就够了，还是阿姨自己干吧。”
- C. “好啊，谢谢你帮忙。这一小堆，你来剥。”
- D. “宝宝小手越来越灵巧了。谢谢你帮忙。”
46. 宝宝画了一幅画，拿给你看，上面画了一团一团的线，看不出来是什么，下面哪一种回应是不恰当的（ ）



- A. “让我瞧瞧，这是宝宝自己画的，能不能告诉我你画的是什​​么呀？”
B. “哇，宝宝真棒，真是个小画家！”
C. “宝宝这幅画真特别，上面有这么多线。”
D. “宝宝画得很细心，有好几种颜色的线呢。”
47. 家政服务员培训前评估是在培训前对受训者的（ ）进行考察，保证培训需求确认的科学性。
A. 知识、能力
B. 知识、工作态度
C. 能力、工作态度
D. 知识、能力和工作态度
48. （ ）是对培训的最终效果进行评价，是培训中最为重要的部分。
A. 培训后评估
B. 培训中评估
C. 培训后评估
D. 以上都是
49. 家政服务员岗位督导方法不正确的有（ ）。
A. 确定接受督导人员
B. 确定督导内容和方案
C. 依据岗位管理规范对家政服务员进行岗位督导
D. 不需对信息进行分析，不找原因，提出改进
50. 岗位管理规范是岗位管理人员的（ ）。
A. 行为规范和准则
B. 方法和内容
C. 原则和规范
D. 能力和原则
51. 不属于实施培训质量评估的关键环节的是（ ）。
A. 完善数据
B. 评估内容
C. 评估的反馈系统
D. 规范教程
52. 柯克帕特从评估的深度和难度将培训效果分为4个递进的层次——（ ）。
A. 反应、知识、行为、效果
B. 性格、知识、效果、反应
C. 行为、知识、反应、效果
D. 效果、知识、反应、行为
53. 岗位管理是以组织中的岗位为对象，科学地进行岗位设置、岗位分析、岗位描述、岗位控制和（ ）等一系列活动的管理过程。
A. 注意事项
B. 岗位评估
C. 岗位督导
D. 岗位培训
54. 编写家政服务员岗位管理规范要做好（ ）。
A. 资料准备
B. 培训评估
C. 评估编写
D. 岗位管理
55. 编制岗位规范时需做到规范的（ ）。
A. 主观性和实用性
B. 主观性和客观性
C. 客观性和实用性
D. 有趣性和实用性
56. 岗位督导就是对岗位的（ ）。
A. 监督和指导
B. 监管和指导
C. 监督和辅导
D. 监管和辅导

（二）多项选择题

1. 下列产品中属于化学膨松的是（ ）。



- A. 炸面包圈 B. 饼干 C. 天使蛋糕
D. 华芙 E. 面包
2. 西式点心原料按照分子结构可分为强性原料和弱性原料。下列原料属于弱性原料的是 ()。
- A. 牛奶 B. 糖 C. 油
D. 膨松剂 E. 乳化剂
3. 菜肴制作时有时需要挂糊, 下列可用于调糊的原料 ()。
- A. 水 B. 蛋 C. 淀粉
D. 油 E. 面粉
4. 宜作餐后饮用的鸡尾酒包括 ()。
- A. 黑表 B. 芭芭拉 C. 长岛冰茶
D. 小兔妈妈 E. 至高无上的咖啡
5. 宴会进行中第一次斟酒之前应当先完成的工作包括 ()。
- A. 上凉菜 B. 除筷套 C. 换骨碟
D. 上毛巾 E. 菜打包
6. 家庭休闲娱乐的原则有 ()。
- A. 讲究文明、遵守法纪 B. 符合科学规律
C. 安排好时间, 注意安全 D. 量力而行, 不要盲目跟风
7. 家庭档案的种类有 ()。
- A. 证书类 B. 医疗保健类 C. 文稿书信类 D. 综合类
8. 有老人和小孩家庭出行计划的原则 ()。
- A. 只选远的, 不选近的 B. 只选熟的, 不选生的
C. 只选有人烟的, 不选没人去的 D. 只选节奏慢的, 不选野营拉练的
9. 家政服务员技师需要掌握初、中、高级家政服务员技能, 掌握 () 等技能, 相当于家庭管家的职务。
- A. 料理家宴 B. 管理家务 C. 美化家居 D. 家教辅助
10. 家庭档案的保管, 还要包括 () 所采取的保护措施, 以避免档案的流失。
- A. 防火 B. 防盗 C. 防尘 D. 防污染
11. 下列植物开花顺序正确的是 ()。
- A. 杏、桃 B. 桃、杏 C. 樱桃、樱花 D. 合欢、石榴
12. 下列哪种为夏季开花花卉? ()
- A. 雏菊 B. 荷花 C. 水仙 D. 玉簪
13. 下列哪种植物在一年内完成其生命周期? ()
- A. 鸡冠花 B. 郁金香 C. 一串红 D. 报春花



14. 下列不属于宿根花卉的是（ ）。
- A. 萱草 B. 芍药 C. 玉簪 D. 千日红
15. 下列属于十大名花的是（ ）。
- A. 牡丹 B. 芍药 C. 桂花 D. 菊花
16. 下列玩具，哪一些适合6个月的宝宝？（ ）
- A. 拨浪鼓 B. 拼插雪花片
- C. 可以抓握的毛绒玩具 D. 可以挤压发声的橡皮玩具
17. 18个月的宝宝，在家满屋跑。你担心他的安全，下面的哪个做法是合适的？（ ）
- A. 一步不离地跟着他，随时提醒他这个不能碰，那个不能玩
- B. 检查家里的家具物品，采取保护措施，保持地面平整，通道顺畅，防止孩子跌撞
- C. 确保让孩子在你的视线范围里活动
- D. 用围栏围一个游戏区，只允许在游戏区玩
18. 3岁的贝贝语言表达能力比较弱，她的父母很着急，下面哪些方法能帮助贝贝提高语言表达能力？（ ）
- A. 唱儿歌 B. 背唐诗 C. 讲故事 D. 玩有对话的假扮游戏
19. 多带孩子到户外活动的好处有哪些？（ ）
- A. 孩子有机会接触大自然，满足他们探索世界的好奇心
- B. 有机会和小伙伴接触，培养社会交往能力
- C. 户外场地开阔，孩子可以尽情奔跑玩耍，有助于运动能力的发展
- D. 在户外活动比在家安全，家里东西多容易磕着碰着
20. 宝宝要上小学了，有哪些活动有助于孩子更好地适应小学生活呢？（ ）
- A. 提前学习拼音、算术、写字
- B. 增加一些听规则行动的游戏，加强规则意识
- C. 适当增加对专注力有要求的游戏，如拼图、阅读等
- D. 尽量让孩子自己的事自己做
21. 家政服务员培训质量评估的作用有（ ）。
- A. 鉴定与诊断作用 B. 反馈与沟通作用
- C. 导向与激励作用 D. 竞争与发展的作用
22. 培训评估常用的方法有（ ）等。
- A. 笔试测验法 B. 问卷调查法 C. 实操测验法 D. 绩效评价法
- E. 目标评价法 F. 测试比较法
23. 家政服务员培训计划的编制应遵循（ ）。



二、家庭事务与休闲娱乐管理（表2）

表2 家庭事务与休闲娱乐管理考核表

序号	考核内容	考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
1	家庭事务管理	1. 信息化技术管理家庭事务 2. 为雇主分类整理家庭档案资料 3. 拟定家庭成员健康膳食管理计划	15分	每项要点5分，叙述不全酌情扣分		
2	休闲娱乐管理	1. 编制家庭出行计划 2. 安排来访客人的行程 3. 制订家庭娱乐方案	15分	每项要点5分，叙述不全酌情扣分		
合计			30分			

三、园林草坪养管标准化操作（表3）

表3 园林草坪养管标准化操作考核表

序号	考核内容	考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
1	建植	1. 深翻土壤 2. 平整，打细至土块2~3厘米 3. 施有机肥，200千克/亩，并翻入土壤 4. 浇水，使肥料溶入土壤中 5. 土面耙平，分割成小块 6. 铺种草皮 7. 用滚筒压平、浇水 8. 用重滚筒碾压一遍 9. 再浇水 10. 草坪成活后，薄施有机肥一次以后，即进入养护管理	20分	每项要点2分，叙述不全酌情扣分		
2	施肥与管理	1. 一般草坪每年施肥2~3次，施肥量为3~4千克每100平方米 2. 施用的是复合肥施用化肥应在阴天或雨前撒于草坪上或与灌水密切结合进行，以防施用不当损坏禾苗 3. 在秋、冬季使用钉齿在草坪上滚动刺孔。草坪面积不大的可以使用叉土的叉子在草坪上扎洞眼。将低洼不平之处先用堆肥垫平，然后滚压	12分	每项要点4分，叙述不全酌情扣分		



(续)

序号	考核内容	考 核 要 点	配分	评分标准	扣分	得分
3	浇水	1. 大面积的草坪区分为若干小区进行 2. 选用浇水工具高压水枪或塑料水管 3. 浇水前先用滚齿耙使草坪表面增添许多刺孔 4. 草坪浇水最忌在中午阳光曝晒下进行, 应尽可能安排在早上与傍晚进行 5. 浇水时一次性浇足浇透, 避免只浇表土	20 分	每项要点 4 分, 叙述不全酌情扣分		
4	修剪	1. 修剪前进行一次检查, 将草坪上的各种杂物, 如石块、树枝、废纸等全部拾出 2. 修剪高度, 一般草坪草的留茬高度为 3~4 厘米, 当草坪草长到要求留茬高度的 1.5 倍时, 就要修剪, 每次修剪时, 剪掉的部分应不超过叶片自然高度的 1/3 3. 修剪次数, 一般草坪一年最少要修剪 4~5 次; 一般处于生长旺盛期的修剪次数多, 夏季生长旺季一般每隔 10~15 天修剪一次, 春、秋季每月修剪一次, 冬季一般只修剪 1~2 次 4. 草坪的切边, 一般在规定的草坪边缘, 或花坛花纹边缘, 向外斜切, 斜坡仅 3 厘米左右, 切到斜坡的草坪根部为止, 凡是斜坡之外的乱草一律铲除, 最好连草根清除	12 分	每项要点 3 分, 叙述不全酌情扣分		
5	杂草的清除	1. 确定拔除杂草的类别 2. 选定清除杂草的方法 (1) 物理机械防除草坪杂草 根据杂草的高度, 调整机具刀片间距, 切下的花果穗及部分杂草茎端 (2) 化学除莠法 1) 选择正确的除草剂 2) 选择最佳施药时间 3) 严格掌握用药量 3. 修剪后的杂草必须收集处理, 不可随意丢弃在草坪上	12 分	每项要点 4 分, 叙述不全酌情扣分		
6	病虫害防治	1. 加强肥水管理, 提高肥水管理质量, 使用腐熟有机肥 2. 查看病虫害是否出现 3. 针对具体病虫害制定实施方案 4. 施药时一看草坪苗株大小, 二看杂草叶龄多少, 三看天气是否晴朗, 四看土壤湿润干燥, 五看土质沙性粘性谁强 5. 施药后及时追踪	12 分	每项要点 2 分, 叙述不全酌情扣分		



(续)

序号	考核内容	考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
7	补植	1. 确定需要补植草坪的种类和面积 2. 在补植地浇一次透水后再铺草皮, 对草皮进行滚压, 充分与土壤接触 3. 施肥	12 分	每项要点 4 分, 叙述不全酌情扣分		
合计			100 分			

四、婴幼儿早期教育的基本理论和实践考核（表 4）

表 4 婴幼儿早期教育的基本理论和实践考核标准

等级	理论考核标准	实践考核标准
优	在案例分析中, 能根据婴幼儿心理发展规律理论知识, 比较充分地分析孩子行为表现的原因, 并提出恰当的照料或教育方式	能根据孩子的年龄阶段, 设计一系列合适的游戏和活动, 促进孩子不同方面能力的发展
良	在案例分析中, 能根据婴幼儿心理发展规律理论知识, 分析孩子行为表现的原因, 但不是很充分, 基本能提出恰当的照料或教育方式	能根据孩子的年龄阶段, 设计一系列游戏和活动, 能兼顾孩子不同方面能力的发展, 但游戏的类型比较单调或不够恰当
合格	在案例分析中, 有根据婴幼儿心理发展规律理论知识分析孩子行为表现的意识, 但不是做出非常准确的分析, 基本能提出恰当的照料或教育方式	基本能根据孩子的年龄阶段, 设计一系列游戏和活动, 但游戏类型单调, 不能充分促进孩子不同方面能力的发展
不合格	在案例分析中, 没有根据婴幼儿心理发展规律理论知识分析孩子行为表现的意识, 不能提出恰当的照料或教育方式	不能根据孩子的年龄阶段, 设计合适的游戏和活动, 没有通过游戏促进孩子发展的意识

五、家政服务员培训质量评估与岗位管理规范编制考核（表 5）

表 5 家政服务员培训质量评估与岗位管理规范编制考核标准

序号	考核内容	考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
1	掌握家政服务员培训质量评估计划编写方法, 家政服务员培训质量评估注意事项	家政服务员培训质量评估计划编写方法, 以及实施	15 分	每项要点 5 分, 叙述不全酌情扣分		
2	家政服务员岗位管理规范编制要点, 家政服务员岗位督导内容与方法	家政服务员岗位管理规范编制, 以及岗位督导	15 分	每项要点 5 分, 叙述不全酌情扣分		
合计			30 分			



试 题 答 案

一、判断题

1. × 2. × 3. ✓ 4. ✓ 5. × 6. × 7. × 8. ✓ 9. × 10. ✓
 11. ✓ 12. ✓ 13. ✓ 14. × 15. ✓ 16. × 17. ✓ 18. ✓ 19. × 20. ✓
 21. ✓ 22. ✓ 23. ✓ 24. × 25. ✓ 26. × 27. × 28. × 29. ✓ 30. ×
 31. × 32. ✓ 33. × 34. ✓ 35. × 36. ✓ 37. ✓ 38. × 39. × 40. ✓
 41. ✓ 42. × 43. ✓ 44. ✓ 45. × 46. ✓ 47. ✓ 48. ✓ 49. × 50. ✓
 51. × 52. ✓

二、选择题

(一) 单项选择题

1. D 2. C 3. B 4. A 5. C 6. B 7. A 8. D 9. C 10. A
 11. B 12. A 13. C 14. D 15. A 16. B 17. C 18. A 19. A 20. B
 21. C 22. D 23. A 24. D 25. A 26. B 27. D 28. C 29. C 30. C
 31. B 32. D 33. B 34. C 35. B 36. C 37. D 38. D 39. D 40. B
 41. C 42. D 43. B 44. C 45. B 46. B 47. D 48. C 49. D 50. A
 51. D 52. A 53. B 54. A 55. C 56. A

(二) 多项选择题

1. AB 2. BCDE 3. ABCDE 4. AC 5. ABD
 6. ABCD 7. ABCD 8. BCD 9. ABCD 10. ABCD
 11. AC 12. BD 13. AC 14. ABC 15. ACD
 16. ACD 17. BC 18. ACD 19. ABC 20. BCD
 21. ABCD 22. ABCD 23. ABCD 24. ABCDE 25. ABC



主观题测试（职业道德）

1. 考核内容

- (1) 家政学的内容及其社会意义。
- (2) 家政服务工作的价值和家政服务职业道德规范。
- (3) 家政服务工作安全防护基本知识和技能。
- (4) 家政服务工作相关法律法规以及解决法律问题的基本途径。



2. 考核要求

(1) 理解家政学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和职业道德规范，确立积极的职业道德观念和服务意识。

(3) 掌握安全防护的基本知识和技能。

(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。

3. 分数分配

(1) 家政学的内容及其社会意义。(20%)

(2) 家政服务工作的价值和家政服务职业道德规范。(40%)

(3) 家政服务工作安全防护基本知识和技能。(20%)

(4) 家政服务工作相关法律法规以及解决法律问题的基本途径。(20%)

4. 评分标准

本章主要是对家政服务从业人员对职业的性质与价值认识的培训，预期培训效果是认识和态度的变化，因此本章教学与评价都应强调学员本身的参与和思考，而不能仅仅是对知识的记忆。

(1) 学员能否集合自己的工作经验，表达对这一职业的认识和思考。

(2) 每个家政服务员的岗位不同，学院是否对自己岗位的独特要求有清醒的认识和价值认同。

5. 参考试题

(1) 结合你自己的经验，谈谈家庭生活中有哪些重要方面，家政服务行业对你自己和客户的家庭生活各方面会产生什么积极影响？

(2) 现代城市家庭对家政服务的要求有哪些方面的变化？

(3) 作为家政服务员，怎样才能做好工作，更好地满足现代不同家庭的需要？

(4) 结合你自己的经验，谈谈家政服务员在工作中必须要做到的有哪些，绝对不能做的有哪些。

(5) 请你分享一下各自的求职经验或教训，总结一下求职的时候特别需要注意哪些问题。

(6) 请你分享一下在家政服务中遇到的困难和挑战甚至危险，说说你是怎么解决和应对这些问题的。提出如何预防这些问题产生的建议。

(7) 请你说说在家政服务过程中遇到过的纠纷，你是通过什么渠道解决这些问题的。

参考文献

- [1] 人力资源和社会保障部教材办公室. 家政服务员[M]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2009.
- [2] 郭剑平, 曹炳泰, 罗胜帅. 改善江苏省家政服务业发展状况的对策探究[J]. 江苏商论, 2011(1): 36-38.
- [3] 樊金娥, 李欧. 学科基质——当代家政学本土化研究的前提反思[J]. 吉林广播电视大学学报, 2008(1): 13-16.
- [4] 朱运致. 能干女性——女性与家政[M]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2008.
- [5] 朱运致. 中国家政学学科发展的回顾与展望[J]. 现代教育科学: 高教研究, 2010(3): 108-111.
- [6] 丁应林. 宴会设计[M]. 北京: 中国纺织出版社, 2008.
- [7] 万光玲, 等. 宴会设计[M]. 沈阳: 辽宁科学技术出版社, 1996.
- [8] 双长明. 饮品知识[M]. 北京: 中国轻工业出版社, 2000.
- [9] 周晓燕. 中式烹调师[M]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2007.
- [10] 王君, 庞大春, 杨琳. 家政服务员(技师)[M]. 3版. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2015.
- [11] 陈锡珠, 黄芝娴. 家政服务员(高级)辅导练习[M]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2012.
- [12] 郑辉, 王德敏. 家政服务人员岗位培训手册[M]. 北京: 人民邮电出版社, 2006.
- [13] 杨冬琼. 家政服务看图看板管理与问答[M]. 广州: 广东经济出版社, 2013.
- [14] 芦建国. 种植设计[M]. 北京: 中国建筑工业出版社, 2008.
- [15] 杜培明. 园林植物造景[M]. 北京: 旅游教育出版社, 2011.
- [16] 吕明伟. 植物景观配置艺术浅析[J]. 技术与市场: 园林工程, 2005(3): 17-19.
- [17] 赵世伟. 植物配置与栽培应用大全[M]. 北京: 中国农业科学技术出版社, 2000.
- [18] 刘廷玮. 浅谈园林植物造景[J]. 山西科技, 2006(1): 78-79.
- [19] 刘慧民. 插花装饰艺术[M]. 北京: 化学工业出版社, 2012.
- [20] 王春彦. 室内绿化装饰与设计[M]. 上海: 上海交通大学出版社, 2009.
- [21] 黎佩霞, 范燕萍. 插花艺术基础[M]. 北京: 中国农业出版社, 2009.
- [22] 王立新, 范燕萍. 插花与盆景[M]. 北京: 高等教育出版社, 2009.
- [23] 詹学军, 杨杰, 等. 室内设计[M]. 合肥: 合肥工业大学出版社, 2014.
- [24] 陈水平, 郑洁. 学前儿童发展心理学[M]. 北京: 北京师范大学出版社, 2013.
- [25] 李生兰. 学前教育学[M]. 上海: 华东师范大学出版社, 2014.
- [26] 虞永平. 当代世界学前教育[M]. 苏州: 苏州大学出版社, 2014.
- [27] 林崇德. 发展心理学[M]. 北京: 人民教育出版社, 2001.
- [28] 朱运致. 成长的烦恼——家庭教育[M]. 南京: 江苏教育出版社, 2004.
- [29] 朱运致. 儿童早期游戏计划[M]. 南京: 南京师范大学出版社, 2009.



- [30] 陈锡珠, 黄芝娴. 家政服务员(高级)[M]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2012.
- [31] 万梦萍, 匡仲潇. 家庭服务员[M]. 2版. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2012.
- [32] 夏君, 邹金宏. 家政六好管理[M]. 北京: 中国财富出版社, 2013.



国家职业资格培训教材 技能型人才培养用书

技能训练多 帮你快速掌握操作技能

题库题量大 助你顺利取得职业资格证书



地址：北京市百万庄大街22号
邮政编码：100037

电话服务

服务咨询热线：010-88379833

读者购书热线：010-88379649

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

封面无防伪标均为盗版



机工教育微信服务号

ISBN 978-7-111-56462-1

策划编辑◎赵磊磊

ISBN 978-7-111-56462-1



定价：39.80元