



现代职业教育新形态人才培养体系教材

中高本院校（中职）：婴幼儿托育专业

# 托育服务法律 法规与职业伦理

婴幼儿托育专业教材编委会 编



SEM  
南方传媒

广东人民出版社

· 广州 ·

图书在版编目 ( CIP ) 数据

托育服务法律法规与职业伦理 / 婴幼儿托育专业教材编委会编 . -- 广州 : 广东人民出版社 , 2025. 6.

ISBN 978-7-218-18532-3

I . G61; D922.161

中国国家版本馆 CIP 数据核字第 2025HQ8694 号

Tuoyu Fuwu Falü Fagui yu Zhiye Lunli

托育服务法律法规与职业伦理

婴幼儿托育专业教材编委会 编

 版权所有 翻印必究

出版人：肖风华

出版统筹：魏家坚

策划编辑：张 瑀

责任编辑：李媛媛

责任技编：吴彦斌

装帧设计：广知园

出版发行：广东人民出版社

地 址：广州市越秀区大沙头四马路 10 号（邮政编码：510199）

电 话：（020）85716809（总编室）

传 真：（020）83289585

网 址：<https://www.gdpph.com>

印 刷：广州小明数码印刷有限公司

开 本：787 mm × 1092 mm 1/16

印 张：17 字 数：361 千

版 次：2025 年 6 月第 1 版

印 次：2025 年 6 月第 1 次印刷

定 价：46.80 元

如发现印装质量问题，影响阅读，请与出版社（020-85716849）联系调换。

售书热线：（020）85716896

# 编 委 会

主 编：冯否梅

副主编：李丽婵 姚燕芬

编 委：冯否梅 李丽婵 姚燕芬  
郭亚平 宾灶华 黄林萍  
廖生梨



# 前 言

## PREFACE

“托育服务法律法规与职业伦理”是面向中职婴幼儿托育专业学生开设的一门基础课程。本教材根据该课程教育教学的需要进行编写，旨在帮助学生全面理解托育服务领域的政策法规，并树立正确的职业伦理观念。

随着社会的发展和家庭结构的变化，婴幼儿托育服务已成为社会关注的焦点。家长们对高质量托育服务的需求日益增长，这不仅关乎婴幼儿的健康成长，也关系到家庭的幸福和社会的稳定。因此，托育服务从业人员不仅要具备专业的知识和技能，还需要了解相关的政策法规，并坚守职业伦理。

本教材包括托育服务基础知识、托育服务职业伦理基础知识、政策法规规范、实践案例分析等核心部分，采用案例教学、讨论互动和实践模拟等多种教学方法，以增强学习的实践性和互动性，鼓励教师和学生共同讨论、探索和思考，以达到最佳的教学效果。通过学习本教材，学生能够掌握婴幼儿托育服务的基本法律法规，理解托育服务中职业伦理的重要性，分析和解决托育实践中的法律和伦理问题，形成批判性思维和终身学习的习惯。

托育服务是一项充满爱心和责任的工作。作为未来的托育服务从业人员，我们的行为和决策将直接影响婴幼儿的成长和家庭的幸福。希望大家通过学习本教材，能够成为既有专业技能又有高尚职业伦理的托育服务从业人员，为婴幼儿的健康成长和托育服务事业的发展贡献自己的力量。

祝愿大家在学习的道路上不断进步，早日成为托育领域的专业人才。

冯否梅



## 第一章 托育服务概述

第一节 托育服务的基本概念与特点	002
第二节 托育服务的发展历程	006
第三节 托育服务的现状与发展前景	010
第四节 学习情境与实践项目	013

## 第二章 托育服务法律法规基础

第一节 我国现有托育服务相关法律法规概述	024
第二节 我国托育服务政策的演变	028
第三节 国外托育服务政策	033
第四节 地方性托育指导性文件与实施	036
第五节 学习情境与实践项目	041

## 第三章 托育机构的设立与管理

第一节 托育机构的设立条件与程序	052
第二节 托育机构的权利与义务	056
第三节 托育机构的安全标准与要求	060
第四节 托育机构应急预案与事故处理	063
第五节 学习情境与实践项目	069

## 第四章 托育服务从业人员的法律要求

第一节 托育服务从业人员的相关法律制度	078
第二节 托育服务从业人员的权利与义务	082
第三节 托育服务从业人员的职业道德规范	087
第四节 学习情境与实践项目	090

## 第五章 婴幼儿的权利保护

第一节 婴幼儿权利保护的相关法律法规	104
第二节 婴幼儿的权利	108
第三节 学习情境与实践项目	118

## 第六章 托育服务职业伦理概述

第一节 伦理与托育伦理	130
第二节 托育伦理的发展历程	134
第三节 学习托育伦理的意义与方法	142
第四节 学习情境与实践项目	146

## 第七章 托育伦理规范

第一节 托育伦理观	156
第二节 托育伦理的基本要求和内容	160
第三节 学习情境与实践项目	165

## 第八章 托育人际关系伦理

第一节 育幼关系伦理	178
第二节 托育服务从业人员与婴幼儿家庭的关系伦理	189
第三节 托育服务从业人员之间的关系伦理	193

第四节 托育服务从业人员与社会的关系伦理·····	197
第五节 学习情境与实践项目·····	200

## **第九章 法律责任与纠纷处理**

第一节 托育服务纠纷的类型与特点·····	212
第二节 托育服务纠纷处理程序·····	218
第三节 学习情境与实践项目·····	224

## **第十章 托育服务从业人员伦理养成**

第一节 托育服务从业人员伦理养成的过程·····	234
第二节 托育服务从业人员伦理养成的机制·····	240
第三节 学习情境与实践项目·····	245



# 第一章

# 托育服务概述



## 思维导图



## 学习成果目标

### 知识目标

- (1) 能够准确地描述托育服务的基本概念。
- (2) 能够识别和区分托育服务的多种类型，包括家庭式托育、社区托育、单位托育等，并了解每种类型的运作模式和适用场景。
- (3) 能够说出托育服务的核心内容，包括但不限于生活照料、游戏活动、健康管理等，并阐述这些内容对婴幼儿发展的重要性。
- (4) 能够分析不同类型托育服务的特点，包括服务理念、专业标准、质量控制等。
- (5) 能够了解托育服务的发展历程，包括重要的历史节点和演变趋势。

(6) 能够理解当前托育服务的发展现状、存在的问题和面临的挑战。

(7) 能够预测托育服务的发展前景，识别潜在的机遇和发展方向。

### 技能目标

(1) 能够根据不同家庭和婴幼儿的具体需求，推荐合适的托育服务类型。

(2) 能够运用专业知识评估托育服务的质量，并提出改进建议。

(3) 能够识别托育服务中的问题，并提出切实可行的解决方案。

(4) 能够为托育服务制订未来的发展规划，包括创新服务模式和优化服务流程。

(5) 能够将理论知识应用于具体的案例中，展示分析问题和解决问题的能力。

### 思政素质目标

(1) 能够认识到托育服务对于婴幼儿成长、家庭幸福和社会进步的重要性，培养强烈的社会责任感。

(2) 能够理解并遵守托育服务行业的道德规范，包括尊重婴幼儿权利、保护婴幼儿隐私等。

(3) 能够了解国家关于托育服务的政策和法规，并能够在实践中严格遵守。

(4) 能够形成终身学习的意识，不断提升自己的专业素养和服务能力，以适应托育服务行业的发展变化。

## 第一节 托育服务的基本概念与特点



### 情境导入

#### 上班族的烦恼

张先生和李女士夫妻二人都是上班族，因为工作忙，他们的宝宝出生后，都是由奶奶照顾。现在宝宝已经2岁了，奶奶年纪也大了，带起来很辛苦，他们想另外找人帮忙，减轻奶奶的负担。正当他们发愁的时候，有朋友跟他们说，可以将宝宝送到托育机构，但他们对托育机构完全不了解，不知道怎么选择……

**思考：**什么是托育服务？托育服务包括什么内容？你能否为他们推荐合适的托育服务类型？

## 知识导读

### 一、托育服务的概念

托育是指将婴幼儿以小团体的形式进行集体科学养育，并为其提供一个安全健康的成长环境，以此帮助父母减轻婴幼儿照护的压力。

托育服务又可称为婴幼儿照护服务，是国家大力倡导，社会全面支持，由机构或个人为3岁以下婴幼儿提供生活照料和早期教育的社会服务。从某种意义上来说，托育服务意味着婴幼儿的照护方式由以家庭为中心的单独照护转变为以机构或家庭托育点为中心的团体照护，由没有血缘和亲属关系的专业人员暂时替代父母履行此职。



拓展阅读

### 二、托育服务的类型

#### （一）托育服务的主要类型

托育服务的类型多样，主要包括全日托、半日托、计时托、临时托。

##### 1. 全日托

全日托指为婴幼儿提供全天的照护服务，通常适用于家长因工作而无法亲自照顾婴幼儿的情况。

##### 2. 半日托

半日托指提供半天的照护服务，可能是上午或下午，能够满足部分时间无法照顾婴幼儿的家庭的需求。

##### 3. 计时托

计时托指根据家长需求，按小时提供照护服务，其具有较高的灵活性。

##### 4. 临时托

临时托指为家长提供短期或临时性的婴幼儿照护服务，如应急情况或假期照护。

#### （二）特定形式的托育服务类型

根据托育机构服务模式、服务场所以及服务性质等方面，我们还可分出以下几种特定形式的托育服务类型。

##### 1. 家庭式托育

这是一种新兴的托育模式，通常在居民住宅中提供托育服务，具有便利、投入成本低等优势。2023年10月16日，国家卫生健康委、住房和城乡建设部等部门联合发布《家庭托育点管理办法（试行）》，对此类托育服务类型进行了规范，如收托人数、备案材料、照护人员条件、建筑面积等。



拓展阅读

## 2. 社区托育

这种托育服务类型依托社区资源，为居民提供就近的托育服务，有助于构建便利的社区生活圈。

## 3. 单位托育

单位托育是指由企事业单位为员工提供的托育服务，通常设在工作场所附近，方便员工兼顾工作与家庭。

## 4. 幼儿园托班

幼儿园托班是指幼儿园内设立的针对0—3岁婴幼儿的托班服务，是学前教育的一部分。

每种托育服务类型都有其特定的优势和局限性，家长在选择时会考虑地理位置、服务质量、费用、便利性以及是否符合自己的具体需求等因素。随着政策的推动和社会需求的增长，托育服务类型也在不断丰富和完善，以更好地满足不同家庭的多样化需求。

### 三、托育服务的内容

托育服务的内容涵盖了对3岁以下婴幼儿的全面照护，包括但不限于以下几个方面。

#### （一）生活照料

生活照料是托育服务的基础，包括喂养、穿衣、洗漱、睡眠等。托育机构会根据婴幼儿的年龄和发育阶段，提供专业的照料和指导，确保婴幼儿的基本生活需求得到满足，并培养他们良好的生活习惯。

#### （二）游戏活动

游戏活动是托育服务的重要内容之一。通过开展各种有趣的游戏和活动，托育机构不仅能够激发婴幼儿的好奇心和探索欲望，还能培养他们的协作力、创造力和社交技能。同时，游戏也是婴幼儿释放压力、放松心情的重要途径。

#### （三）健康管理

托育机构应建立卫生消毒和病儿隔离制度、传染病预防和管理制度，进行晨检、午检和全日健康观察，以及搞好室内外环境的卫生。

#### （四）营养膳食

托育机构应科学制订食谱，保证婴幼儿膳食平衡，对有特殊喂养需求的婴幼儿，需提供相应的喂养支持。

#### （五）安全保障

安全保障是托育服务的核心要求之一。托育机构应建立健全的安全管理制度和应急预案，确保婴幼儿的人身安全。此外，托育机构还应定期对设施设备进行检查和维护，确保

婴幼儿的生活环境安全卫生。

#### （六）家长支持

家长支持是托育服务的重要延伸。托育机构应与家长保持密切的沟通和合作，定期向家长汇报婴幼儿的成长情况和行为习惯，并提供专业的育儿建议和指导。同时，托育机构还应组织家长交流会、亲子活动等，增进家长与婴幼儿之间的亲子关系。

#### （七）教育引导

教育引导是托育服务的重要组成部分。托育机构应针对婴幼儿的身心发展特点，制订科学的教育计划，通过启蒙教育、认知训练、语言表达等方式，促进婴幼儿的智力发展和学习能力提升。

#### （八）情感关怀

情感关怀是托育服务中不可忽视的一环。托育机构应营造温馨、关爱的环境，通过亲密的互动、温暖的拥抱、鼓励的话语等方式，给予婴幼儿情感上的支持和安慰，帮助他们增强安全感、信任感和自信心。

此外，托育机构还应根据每个婴幼儿的独特需求和兴趣，制订个性化的托育和教育计划；为有特殊需求的婴幼儿提供额外的支持和资源；鼓励婴幼儿参与社区活动，促进他们与社区的联系和融入；等等。托育服务的内容丰富多样，旨在为婴幼儿提供全面、专业的照顾和教育，促进婴幼儿的身心健康发展，为其未来的成长奠定坚实基础。

### 四、托育服务的特点

#### （一）专业性与社会性

托育服务的首要特点是专业性与社会性。托育机构通常由具有专业知识和技能的早教教师、保育员等人员组成，他们能够为婴幼儿提供科学、系统、全面的教育和照护。同时，托育服务作为社会服务体系的一部分，承担着为社会分担育儿责任、促进婴幼儿健康成长的社会职能。

#### （二）群体性与计划性

在托育服务中，婴幼儿处于一个集体环境之中，与同龄伙伴共同学习和生活。这种群体性特点有助于培养婴幼儿的社交能力和集体意识。此外，托育服务通常会制订详细的育儿计划，确保婴幼儿能够按照科学规律健康地成长。

#### （三）多样性与便利性

婴幼儿托育服务类型多样，能满足不同家庭的多元需求。托育服务通常提供灵活的时间安排，可以根据家长的需求进行调整。同时，托育机构通常位于交通便利的地方，方便家长接送孩子。

#### （四）安全性与保障性

托育服务的首要任务是确保婴幼儿的身体健康和安安全全，包括提供安全的玩耍空间、无毒玩具和设备，安装监控，定期检查婴幼儿的健康状况等，同时，还会提供相应的保险保障，为婴幼儿的安全与健康保驾护航。

#### （五）个性化与互动性

托育服务注重婴幼儿的个性发展，根据每个婴幼儿的特点和需求，提供个性化的教育方案；注重婴幼儿的互动和交流，鼓励他们与同伴、教师进行互动，培养其社交能力。

## 第二节 托育服务的发展历程



### 情境导入

#### 曾经的托儿所，工作生娃两不误

20世纪70年代的托儿所，是由企业开办和管理的，目的就是帮助员工解决无人帮忙看护婴幼儿的难题，以便家长安心工作。托儿所设立的地点通常在单位或者职工楼附近，“楼上工作，楼下就是托儿所，午休时顺便看看子女，下班时直接带他们回家”，这样的工作和生活模式是当时很多家长的写照。那时托儿所孩子的数量比较多，即采用“大班制”。虽然那时的托管老师照顾婴幼儿可能没有现在的托管老师那么仔细，但是收费不像现在的托育机构那么高，而是类似企业的一种员工福利，通常只要交少许餐费即可，不会给家长带来多少负担。那时即使是双职工家庭，也不耽误生娃。

当时托儿所的特点，跟国企数量、运行模式等因素有关。那时国企除了给职工发工资，还有不少其他福利，职工生活方面的困难也会考虑。托儿所就是其中一项帮助职工平衡工作和生活的福利。后来随着外界环境的变化，托儿所不再适应新的发展形势，逐渐退出历史舞台。

看到20世纪70年代工作生娃两不误的模式，现在的不少家长深感羡慕。

**思考：**你是否喜欢这种托育模式？为什么？

## 知识导读

### 一、中国托育服务的发展历史

纵观中国的托育服务发展历程，我们可以发现，整个中国的托育服务的形成和发展与社会需求、经济发展水平和政策导向紧密相关，随着社会的发展和家庭结构的变化而变化，大体经历了萌芽起步期、迅猛发展期、艰难发展期、恢复重建期、再度缩减期、高质量发展期。每个时期都有其特定的社会背景和政策导向。

#### （一）萌芽起步期（1949年以前）

清末教育体制中出现的“蒙养院”，被视为中国托育服务的早期形式。蒙养院的宗旨在于辅助家庭教育，附设在育婴堂和敬节堂内，幼儿入学年龄为3—7岁，以女子师范毕业生为教师。1903年，中国开始有了幼儿教育的雏形，如武昌的“湖北省立幼稚园”和北京的“京师第一蒙养院”。到了1929年，中国已经开始设立托儿所，目的在于解放妇女，让她们能够参与工作。20世纪40年代，延安成立了“洛杉矶托儿所”，这是当时较为著名的托育机构之一。有统计称，1949年10月前，全国共有托儿所119个，这些托儿所按照服务对象的不同，分为劳工托儿所、职业妇女托儿所、工厂托儿所和农村托儿所等类型，但尚未形成较大规模的服务体系。

#### （二）迅猛发展期（1949—1960年）

中华人民共和国成立初期，国家的建设和发展需要投入大量的劳动力。为了解放妇女劳动力，鼓励妇女参与社会主义建设，政府开始重视婴幼儿照护服务。1949年后，中国借鉴苏联经验，开始大规模配置托儿所。1951年，国家制定《中华人民共和国劳动保险条例》，推动企业工会基层委员会办理托儿所等集体劳动保险事业。在妇女解放运动和社会主义大生产运动的推动下，城乡妇女大规模走出家庭，托育服务需求急剧增长。1952年，全国女职工约有150万人次，到1956年底已达到300万人次。1956年，城市各种托儿组织机构约有26700处，收托儿童125万余名，比1949年增加260倍。这一时期，托育服务的快速发展是中国人口、就业和经济政策等综合作用的结果，其直接原因是人口的迅猛增长，根本原因是妇女劳动力的解放，最终原因是计划经济体制下国家对企业开设托儿所的统一要求。

#### （三）艰难发展期（1961—1978年）

20世纪60年代初，“大跃进”运动结束后，政府对托育服务的关注开始淡化。“文化大革命”期间，托育事业遭受重创，许多托儿所和托幼组织被迫解散。但从20世纪70年

代开始，随着拨乱反正工作的进行，托育服务有一个小的回升。许多城市职业女性在产假结束后让婴幼儿进入单位的托儿所，导致入托人数快速增加。到1975年，入托率和入托人数已恢复到20世纪50年代中期的水平。但在1977年以后，托育服务并没有继续得到发展，而是经历了一个缩减期。

#### （四）恢复重建期（1979—1991年）

改革开放后，托育服务再次得到重视，国家政策推动着托育机构的恢复和重建。1979年召开的全国妇联第四届第二次常委扩大会议上，全国妇联副主席强调了加速发展托幼事业的重要性，让职工和社员没有后顾之忧。《全国托幼工作会议纪要》提倡机关、部队、学校、工矿、企事业单位等积极恢复和建立哺乳室、托儿所、幼儿园等。1980年1月，国务院托幼工作领导小组成立，这是中国学前教育领导机构的最高级别。1980年11月，卫生部颁发《城市托儿所工作条例（试行草案）》，明确了托儿所作为3岁前婴幼儿集体保教机构的性质和任务。到了1988年，城市婴幼儿入托率上升至38.9%，显示出托育服务的普及和发展。需要指出的是，此前的托育服务主要由政府主导，具有福利性质，并不是以市场为导向的营利性社会服务。1988年，全国范围内单位福利制度逐步瓦解，婴幼儿的照顾责任被再次“家庭化”，托育服务面临着财政、管理支持缺乏的困境，托育机构数量恢复发展的速度十分缓慢。

#### （五）再度缩减期（1992—2011年）

1992年，国务院颁布施行《九十年代中国儿童发展规划纲要》，提出了“社会力量办园方向”，标志着托育服务开始向社会化转型。在这一时期，政府鼓励社会力量参与托育服务，这为后续托育服务的多元化和市场化奠定了基础。随着市场经济的深入发展，企事业单位开始剥离原有的托育机构，市场化托育服务得到发展，托儿所数量开始下降。国家对婴幼儿托育的投入缩减，加之计划生育政策带来的生育孩子数量减少，托育服务进入第三次缩减期。《中国互联网幼教行业报告》显示，从2000年开始，集体性托幼机构数量减少，尤其是面向0—3岁婴幼儿的托育机构数量急剧减少。

#### （六）高质量发展期（2012年至今）

自2012年至今，我国托育服务的发展经历了显著的变化，得到了长足的进步。首先，在政策层面，政府对托育服务的重视程度不断提高。例如，2019年，《国务院办公厅关于促进3岁以下婴幼儿照护服务发展的指导意见》明确提出，到2025年，婴幼儿照护服务的政策法规体系和标准规范体系基本健全，多元化、多样化、覆盖城乡的婴幼儿照护服务体系基本形成。此外，“十四五”规划也将“每千人口拥有3岁以下婴幼儿托位数4.5个”纳入经济社会发展的主要指标。其次，在市场规模方面，我国的托育服务市场也在稳步增

长。据统计，截至 2022 年底，全国共有托育服务机构约 7.5 万家，较 2019 年增加了 4.1 万家，提供的托位约 465 万个，较 2019 年增加了 286 万个。同时，随着“三孩”政策的实施，托育服务的需求也在不断增加。

## 二、发达国家托育服务的发展历史

### （一）起源与早期发展

发达国家的托育服务可以追溯到工业革命时期。当时，随着工业化和城市化进程的加速，越来越多的妇女进入劳动力市场，家庭对于婴幼儿照护的需求急剧增加。为了满足这一需求，一些慈善机构和社会团体开始设立托儿所，为有工作的母亲提供婴幼儿照护服务。这些早期的托育机构多以慈善性质为主，由政府或宗教团体资助。

### （二）集中爆发期

第二次世界大战（简称“二战”）期间，发达国家普遍面临人力资源短缺的问题，政府开始重视托育服务在战争中的支持作用。在这一时期，托育机构的数量和规模都得到了迅速增加和扩大，以满足战争期间家庭对婴幼儿照护的特殊需求。同时，政府也开始介入托育服务的管理和资助，为后来托育服务的进一步发展奠定了基础。

### （三）平缓稳定期

“二战”结束后，随着市场对劳动力需求的快速减少，一些国家和政府停止了对公立托育机构的经济补助和政策优惠，以此迫使女性退出劳动力市场，导致大量的托育机构关闭。托育服务进入一个相对平缓的发展时期。

### （四）急速扩张期

20 世纪中后期，随着妇女解放运动的兴起，欧洲国家的托育服务发展进入新阶段。托儿所的容量以每年 5% 的速度递增，但还是远不能满足需要。政府开始支持并规范托育服务发展，提供平价优质的托育服务，建构社区化、普及化的托育照顾网络。除了建立和完善公共托育服务体系，还会购买市场上的托育服务产品。到了 20 世纪末至 21 世纪初，发达国家的托育服务政策更加多元和完善，注重早期教育和婴幼儿的发展，形成了包括家庭式托育服务在内的多种托育服务形式。

### （五）托育服务的普及与多元化发展期

进入 21 世纪后，发达国家的婴幼儿托育服务得到了普及和多元化发展。政府加大了对托育服务的投入和支持力度，推动了托育服务的普及和规范。同时，随着社会的多元化和个性化需求的增加，托育机构也开始提供更加多样化和个性化的服务，以满足不同家庭的需求。

## 第三节 托育服务的现状与发展前景



### 情境导入

#### “宝宝成长乐园”的挑战与机遇

“宝宝成长乐园”是一家位于我国二线城市的民办托育机构，由一对夫妇在2018年创立。他们希望通过提供专业的托育服务，帮助双职工家庭解决育儿难题。“宝宝成长乐园”提供全日制托育服务，注重婴幼儿的早期教育和健康发展，因服务质量高、口碑好而受到广大家长的欢迎。“宝宝成长乐园”的成功运营吸引了当地媒体的关注，并成为民办托育服务机构的典范。2019年，国家出台了一系列扶持托育服务发展的政策，该园也获得了政府补贴和税收减免政策的扶持。

随着“三孩”政策的实施，这对夫妇看到了托育服务的巨大潜力，决定将多年积蓄投入这一事业中，计划扩大“宝宝成长乐园”的服务规模，提高服务质量，探索与社区合作的模式，提供更便捷的托育服务。随着家长对婴幼儿早期教育重视程度的提升，“宝宝成长乐园”的入托需求不断增加，但也面临着房租上涨、师资不足等挑战。

“宝宝成长乐园”的案例反映了中国托育服务的现状，包括市场需求旺盛、政策支持加强、运营成本上升、师资队伍待加强等。该案例展示了民办托育机构面临的机遇和挑战，以及如何通过政策支持、市场定位、服务创新等手段实现可持续发展，为中国托育服务的发展提供了启示和借鉴。

**思考：**如何解决“宝宝成长乐园”面临的供需矛盾，满足更多家庭的需求？如何在保证服务质量的同时，有效控制运营成本？如何更好地利用政府政策支持，促进托育机构的可持续发展？如何规划未来的发展，以适应市场变化和家长需求？

## 知识导读

### 一、托育服务的发展现状

#### (一) 托育服务体系的管理现状

托育服务体系的管理现状涉及政策引导、行业规范、监管体系、人才培养等多个方面。随着社会需求的增长和政策的支持，中国的托育服务体系正在逐步完善。

##### 1. 政策引导

我国政府高度重视托育服务的发展，已将托育服务纳入国家发展战略。例如，“十四五”规划明确提出，发展普惠托育体系，健全支持婴幼儿照护服务和早期发展的政策体系，并将“每千人口拥有3岁以下婴幼儿托位数4.5个”纳入经济社会发展的主要指标。

##### 2. 行业规范

国家卫生健康委会同有关部门制定并印发了《托育机构设置标准（试行）》《托育机构管理规范（试行）》《托育机构保育指导大纲（试行）》等，为托育机构的专业化、规范化建设提供了标准。这些规范旨在提升托育服务质量，确保婴幼儿的安全和健康成长。

##### 3. 监管体系

尽管国家层面对托育服务的管理日益规范，但在实施过程中仍存在监管不力的问题。目前，托育服务的监管体系正在逐步建立和完善，包括对托育机构的资质审核、服务质量评估和安全监管等。

##### 4. 人才培养

托育服务管理的另一个关键点是人才培养。目前，中国婴幼儿托育服务行业面临专业人才缺口的问题，尤其缺少合格的托育教师和管理人员。政府和教育机构正在通过专业培训和教育合作项目来提升托育服务从业人员的专业性和服务质量。

##### 5. 信息化管理

随着科技的发展，信息化管理逐渐成为托育服务管理的一部分。一些地区开始建立托育服务信息管理平台，提供托育机构信息查询、服务质量评价和在线服务预约等服务，增加了托育服务的透明度，提高了托育服务的管理效率。

##### 6. 社会参与

政府鼓励社会力量参与托育服务的供给和管理，通过“公建民营”“民办公助”等方式，激发社会资本活力，增加托育服务的有效供给。

#### (二) 婴幼儿托育服务的供需现状

##### 1. 需求现状

(1) 家庭需求增长：随着女性劳动参与率的提高和家庭结构的变化，家庭对婴幼儿托

育服务的需求不断增长。特别是双职工家庭和多子女家庭，对托育服务的需求更为迫切。

(2) 育儿观念变化：现代家庭更加重视婴幼儿的早期教育和成长环境，对托育服务的质量和专业化性有更高的期待。

(3) 区域差异：不同地区对托育服务的需求存在差异，城市地区的需求普遍高于农村地区，这与经济发展水平和家庭收入水平有关。

## 2. 供给现状

(1) 服务供给不足：目前，中国的婴幼儿托育服务供给与需求之间存在较大差距。2024 年国家卫生健康委报告显示，全国 3 岁以下婴幼儿入托率低于 10%，而超过三成的家庭有送托需求。

(2) 资源类型不均：托育服务资源在城市和农村之间分布不均，城市地区托育机构虽然较多，但仍难以满足需求，农村地区则更加匮乏。

(3) 服务质量参差不齐：由于缺乏统一的行业标准和有效的监管，托育服务质量参差不齐，家长在选择托育服务时面临较大的风险和不确定性。

## 3. 供需矛盾

(1) 入托率与需求的矛盾：当前的入托率远低于家庭的实际需求，特别是在大城市，托育服务的供需矛盾更为突出。

(2) 价格与承受力的矛盾：托育服务的收费普遍较高，超出了大多数家庭的承受能力，导致即使有服务供给，家庭也难以享受到服务。

(3) 服务供给的不均衡性：托育服务供给在不同地区、不同类型（公立或私立）机构之间存在不均衡性，导致一些家庭无法获得所需的托育服务。

中国的托育服务管理正在逐步规范和完善，但仍面临诸多挑战。在供需现状方面，家庭对托育服务的需求强烈，但服务供给不足，且存在价格高、质量参差不齐等问题，供需矛盾亟待解决。家庭、政府和社会需要共同努力，推动托育服务的健康发展，满足人民群众的需求。

## 二、托育服务的发展前景

### （一）政策环境的持续优化

随着国家对人口结构和社会需求的深入认识，托育服务的政策环境将持续优化。政府已经将托育服务纳入国家发展战略，并出台了一系列政策以促进其发展。例如，“十四五”规划提出，发展普惠托育体系，确保“幼有所育”。未来预期将有更多的政策支持，包括税收优惠、财政补贴、用地保障等，以激励社会力量参与托育服务供给，共同构建覆盖城乡、多元化的托育服务体系。

## （二）市场需求的不断扩大

中国家庭对托育服务的需求日益增长，特别是随着“三孩”政策的实施和社会对女性职业发展的支持，家庭对专业托育服务的依赖度提升。此外，年轻父母对婴幼儿早期教育的重视也推动了托育服务市场的发展。预计未来随着家庭需求的进一步释放和育儿观念的更新，托育服务市场将迎来更广阔的发展空间。

## （三）服务模式的创新发展

托育服务正逐步突破传统的服务模式，向多元化和个性化方向发展。社区托育、企业托育、家庭式托育等新型服务模式不断涌现，以更好地适应不同家庭的具体需求。同时，托育服务也在积极探索与医疗、教育、文化等其他社会服务融合，以提供更全面的成长支持和更好的用户体验。

## （四）专业化和规范化发展

专业化和规范化是托育服务未来发展的重要方向。政府通过制定托育机构设置标准和管理规范，引导行业健康有序发展。托育服务机构将更加注重提升服务质量，加强从业人员的专业培训，确保服务的专业性和安全性。此外，托育机构还通过建立科学的评估和监管体系，增加服务透明度，增强家长和社会的信任。

## （五）科技融合与信息化管理

技术的融入为托育服务的发展提供了新的动力。利用互联网、大数据、人工智能等现代信息技术，托育服务可以实现更高效的管理、更个性化的服务和更广泛的互动交流。例如，通过建立托育服务信息管理系统，不仅可以实时监控服务质量，还能为家长提供更多便捷的服务，如在线预约、育儿咨询等，以提升服务满意度。未来，科技将在托育服务中发挥更加重要的作用，推动行业的创新发展。

# 第四节 学习情境与实践项目

## 一、学习情境：设计一份托育园招生宣传单

### （一）情境描述

小王老师来托育园工作第一天，园长让她先熟悉本园的托育理念和服务内容，然后站在家长的角度思考，并设计本园新一季度的招生宣传单。

### （二）任务描述

在这个学习活动中，我们将通过小组讨论的方式探索招生宣传单应该呈现的内容。我

们的目标是找到家长的关注点。通过资讯和分析、计划、决策、执行、检查、评价和反思六个步骤，每个小组将制作一份托育园招生宣传单并上台分享。现在，请各小组看看每个步骤需要做的事情，并思考一些具体的问题。

### （三）学习与工作过程

#### 步骤一：资讯和分析

首先，我们需要收集和整理有关托育机构的详细信息和市场需求，包括查找理论知识、网络文章和实际案例。

市场调研：收集有关托育行业的市场资讯，了解竞争对手的招生宣传单的内容和特点。你们认为招生宣传单应该包括哪些项目？

---

---

目标群体分析：研究目标家长群体的需求和偏好，包括他们的年龄、教育背景、工作状况等。你们对家长选择托育机构时关注的问题了解多少？

---

---

特色梳理：针对前期分析，你们认为托育机构需要具备哪些独特优势和服务特色？如师资力量、教育理念、课程设置等。

---

---

#### 步骤二：计划

接下来，你们要一起设定招生宣传单的目标并确定内容规划。

招生目标设定：明确本次招生宣传单设定的目标，如招生人数、招生范围、招生时间等。

---

---

内容规划：规划招生宣传单的结构和内容，包括封面设计、机构介绍、课程介绍、师资介绍、报名方式等。

---

---

#### 步骤三：决策

现在，基于你们收集的资讯，决定招生宣传单的布局，选择合适的呈现方式来提高宣传单的吸引力，同时确定负责人和完成时间。

重点内容选择：基于你们的调研，你认为宣传单的重点应该放在哪个部分？为什么？

---



---

宣传单布局：根据目标群体的喜好和市场趋势，选择合适的设计风格 and 排版方式。为了制作出具有吸引力的招生宣传单，应如何布局？

---



---

任务分工：请制订招生宣传单制作的时间表、各板块负责人，确保各板块按时完成。

---



---

#### 步骤四：执行

根据决策结果，按照计划执行你们的讨论结果和研究，确保每个人的观点都能被充分考虑。

内容撰写：按照规划好的内容，撰写你负责的招生宣传单的文字部分。

---



---

设计制作：如何在有限的时间内完成招生宣传单的绘制？你们是如何分配任务和监督进度的？

---



---

确定分享人员：在确定谁上台分享成果时，你们是基于什么标准来选择的？

---



---

#### 步骤五：检查

完成初稿后，检查招生宣传单的准确性、完整性和逻辑性。

内容审核：交叉审核招生宣传单内容，确保招生宣传单内容准确、无误。请列举你们特别关注的内容和容易出现的错误。

---



---

设计检查：检查成果时，你们觉得设计的招生宣传单是否有吸引力？为什么？

---



---

步骤六：评价和反思

最后，进行自评和他评。

发布评估：请按照以下标准对你们的招生宣传单进行评价（见表 1-1）。

表 1-1 评价标准表

评价维度	评价项目	评价内容	评分（1—10分）
创意与吸引力	原创性	设计是否具有独特性和新颖性	
	吸引力	设计是否能吸引目标家长群体的注意	
内容完整性	信息全面	是否包含所有必要的信息，如托育机构介绍、服务项目、师资力量、收费标准等	
	准确性	提供的信息是否准确无误	
视觉呈现	布局设计	页面布局是否清晰、合理	
	视觉设计	色彩是否协调，能否吸引目标受众	
文案质量	语言表达	文字是否流畅、有说服力	
	语法正确性	是否存在语法错误或拼写错误	
可读性	字体选择	字体是否适合阅读	
	信息层次	在展示过程中是否清晰、有逻辑	
合规性	法律法规	是否符合相关教育和广告法律法规	
	道德规范	是否遵守行业道德规范	

反馈改进：收到反馈后，你们计划从哪些方面对招生宣传单进行改进？

---



---

效果监测：发布了招生宣传单后，你们会怎样对招生宣传单的效果进行跟踪？

---



---

## 二、实践项目：撰写一份托育服务实地调研与分析报告

### （一）情境描述

小王老师所在的学习小组接到任务，要为政府相关部门及托育机构撰写一份能指导工作开展的托育服务实地调研与分析报告。小组成员需分工协作，通过六个步骤完成报告，并制作相关演示材料及反馈评估报告。

## （二）任务描述

在本次学习活动中，各小组将以团队合作的形式，以深入了解托育服务行业，提升策划、沟通协作、分析评估等能力为目标，依据资讯和分析、计划、决策、执行、检查、评价和反思六个步骤完成托育服务实地调研与分析报告的撰写。各小组需明确每个步骤的具体任务，并思考相关问题。

## （三）学习与工作过程

### 步骤一：资讯和分析

资料收集：收集国家和地方关于托育服务的政策、法规。思考相关政策和法规对托育服务的规范与引导方向。

---



---

文献回顾：查阅相关书籍、学术论文和在线资源，梳理托育服务的理论与实践发展脉络。思考当前托育服务理论有哪些新趋势。

---



---

需求调研：通过问卷调查和访谈，了解家长对托育服务的需求与期望。思考家长在选择托育服务时最关注哪些因素。

---



---

案例选择：确定不同类型服务模式的托育服务机构作为调研对象。思考不同服务模式的特点与差异。

---



---

### 步骤二：计划

调研目标：明确具体的调研目标，如评估托育机构的教学质量、服务安全性等，并设定预期成果。思考如何确保目标清晰且可实现。

---



---

调研提纲：设计调研问卷和访谈提纲，保证问题与调研目标紧密相关且有效。思考怎样设计问题才能获取更有价值的信息。

---



---

时间安排：制订详细的调研时间表，涵盖访问日期、访谈时间、数据收集与分析时间等。思考如何合理分配时间，避免任务拖延。

---

---

资源协调：确定所需资源，如交通工具、录音设备等，并规划获取方式。思考怎样确保资源及时到位且被合理利用。

---

---

### 步骤三：决策

方案选择：从多个调研方案中挑选出最合适的方案，综合考虑时间、成本、数据质量等因素，分析各方案的优缺点。思考选择方案的关键依据是什么。

---

---

人员分工：明确团队成员在访谈、记录、摄影等方面的分工，确保职责清晰。思考如何根据成员特长进行合理分工。

---

---

风险评估：预估调研过程可能出现的风险，如调研对象不配合、设备故障等，并制订应对措施。思考怎样有效地应对突发风险。

---

---

### 步骤四：执行

访问实施：按计划访问选定的托育机构，注意遵守伦理准则，与调研对象进行良好沟通。思考如何获取调研对象的信任与支持。

---

---

数据收集：运用访谈、问卷、观察等方式收集数据，确保数据全面准确。思考怎样保证数据收集的质量。

---

---

现场记录：记录调研过程中的关键信息、发现及意外情况。思考如何快速准确记录重要信息。

#### 步骤五：检查

数据复核：对收集的数据进行复核，检查有无遗漏与错误，初步分析数据，验证假设。思考怎样确保数据准确无误。

信息整理：对调研资料进行整理分类，便于后续分析。思考采用何种分类方式更科学合理。

问题识别：找出调研过程中遇到的问题，并提出解决方案。思考如何及时发现并解决问题。

#### 步骤六：评价和反思

发布评估：按以下标准对调研报告进行评价（见表 1-2）。

表 1-2 评价标准表

评价维度	评价内容	评分（1—10分）
专业性	对托育服务行业知识的理解深度、政策法规运用的准确性	
策划合理性	调研计划的完整性、时间安排的合理性、资源协调的有效性	
沟通协作	与调研对象沟通的效果、团队协作的默契度	
分析评估	数据分析的准确性、报告的逻辑性、建议的创新性	
成果呈现	演示材料的质量、报告的可读性与规范性	

反馈改进：收集教师、同学、托育机构的反馈，计划从哪些方面改进报告。思考如何根据反馈有效地改进报告。

效果监测：思考发布报告后，怎样跟踪其对托育机构及相关部门工作的指导效果，如何衡量报告的实际应用价值。

---

---

## 真题回放

### 单项选择题

1. 托育服务的主要目的是（ ）。
  - A. 提供临时的宠物照顾服务
  - B. 为婴幼儿提供生活照料和早期教育服务
  - C. 仅提供儿童游乐设施
  - D. 为青少年提供学业辅导
2. 托育服务通常包括哪些内容？（ ）
  - A. 婴幼儿游戏和玩具租赁
  - B. 婴幼儿早期教育和生活照料
  - C. 婴幼儿体育训练
  - D. 婴幼儿心理咨询
3. 以下哪项不是婴幼儿托育服务的特点？（ ）
  - A. 安全性
  - B. 专业性
  - C. 一次性服务
  - D. 个性化关怀
4. 以下哪种类型的托育服务是在家中提供的？（ ）
  - A. 机构式托育
  - B. 家庭式托育
  - C. 社区托育
  - D. 企业托育
5. 当前中国托育服务面临的主要挑战不包括（ ）。
  - A. 托育服务供给不足
  - B. 托育服务质量参差不齐
  - C. 家长对托育服务需求减少
  - D. 专业托育人才短缺
6. 政府在推动托育服务发展中通常扮演的角色是（ ）。
  - A. 仅作为监管者
  - B. 提供政策支持和财政补贴
  - C. 直接运营所有托育机构
  - D. 限制托育服务的发展



## 学习成果评价

本章学习成果评价的具体内容见表 1-3。

表 1-3 学习成果评价表

评价维度	评价内容	评价方法	评价结果 (A—D)		
			自评	小组评	教师评
知识目标	托育服务的概念：对托育服务的基本理解	考试 / 测验 课堂参与			
	托育服务类型与特点：识别和区分不同类型的托育服务及其特点				
	发展历程与现状：对托育服务历史和当前发展的认识				
技能目标	信息收集与分析：能够独立收集和分析托育服务相关信息	调研项目			
	问题解决能力：面对托育服务中的问题，能够提出解决方案	案例研究			
	沟通与报告撰写：能够清晰地沟通观点并撰写调研报告	报告与展示			
思政素质目标	社会责任与道德规范：对托育服务在社会责任和道德规范方面的认识	小组讨论			
	法规遵循：理解并遵守与托育服务相关的政策法规	自我评价			
	价值观念与终身学习：树立正确的儿童发展观和终身学习意识	同伴评价			
综合评价					
综合反馈					
改进方向					

注：本书学习成果评价表评价结果中的等级如下，此后不再一一标注。

A（优秀）为完全达到或超越学习成果目标。

B（良好）为大部分达到学习成果目标。

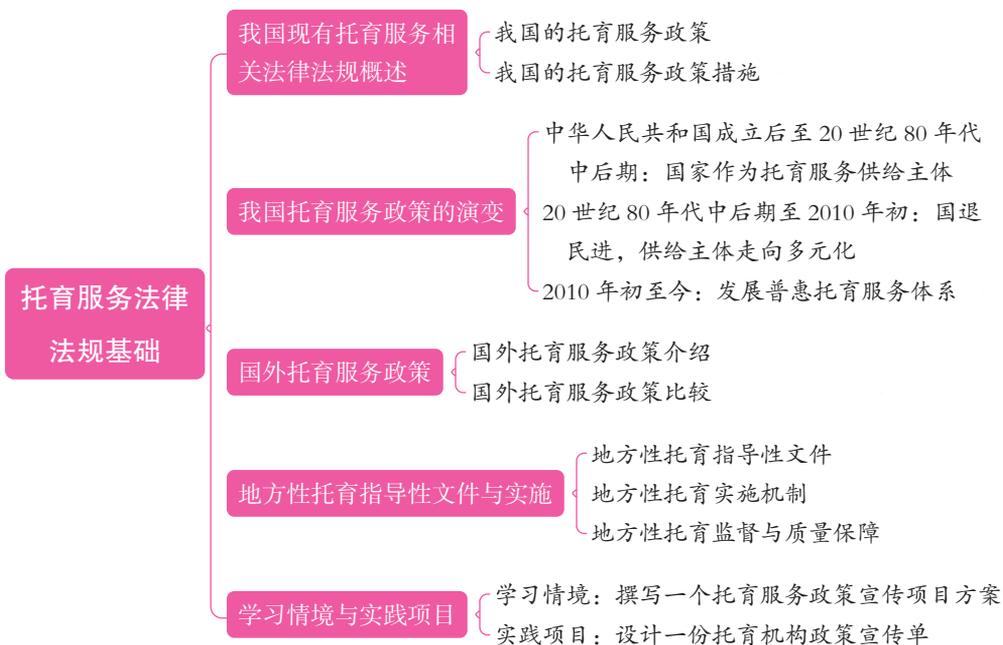
C（一般）为基本达到学习成果目标，但仍有改进空间。

D（需改进）为未达到学习成果目标，需要额外的支持和努力。

## 第二章 托育服务法律法规基础



### 思维导图



### 学习成果目标

#### 知识目标

- (1) 能够说出中国托育服务政策的历史演变。
- (2) 能够说出 20 世纪 80 年代中后期至 2010 年初的托育服务政策变化。
- (3) 能够说出 2010 年初至今的普惠托育服务体系的发展。
- (4) 能够说出国外的托育服务政策。
- (5) 能够说出地方性托育服务指导性文件和实施机制。

## 技能目标

- (1) 能够总结不同历史时期托育服务政策的成效。
- (2) 能够比较不同国家和地区的托育服务政策，识别各自的优势和不足。
- (3) 能够对当前我国托育服务政策的合理性进行评价，并分析其改进空间。
- (4) 能够收集和分析托育服务相关的数据和信息。
- (5) 能够清晰地阐述自己对托育服务政策的理解和见解。

## 思政素质目标

- (1) 能够严格树立社会主义核心价值观。
- (2) 能够认识到托育服务对国家发展和社会稳定的重要性。

# 第一节 我国现有托育服务相关法律法规概述

### 情境导入

#### 专业托育，服务每个家庭

赵先生和陈女士是一对工作繁忙的年轻夫妇，他们有一个2岁的女儿小芳。由于工作原因，他们无法全天候地照顾小芳，因此一直在寻找一个可靠的、政策明朗的托育机构。在他们所在的城市，政府最近建了一个社区托育中心。这个托育中心不仅环境优美、设施齐全，而且拥有专业的保育人员和卫生健康保障。

这个托育中心是根据国家卫生健康委发布的《托育机构设置标准（试行）》和《托育机构管理规范（试行）》建立的，确保了服务的专业化和规范化。托育中心的建立得到了政府的大力支持，包括场地规划、人员培训和运营经费等。

赵先生和陈女士通过政府的官方网站了解到，这个托育中心提供全日托服务，并且严格遵守国家关于婴幼儿照护的各项规定。他们还发现，根据政府工作报告中提出的政策，他们可以将小芳的托育费用纳入个人所得税专项附加扣除，从而减轻家庭的经济负担。

此外，托育中心还与当地的医疗卫生机构建立了合作关系，定期为婴幼儿提供健康检查和预防接种服务，这让他们对小芳的健康和安全更加放心。

**思考：**通过这个案例，我们可以了解到我国有哪些托育服务政策？这些政策是如何为家庭提供实际帮助，保障婴幼儿健康成长的？

## 知识导读

我国的托育服务正逐步建立完善的法律法规体系。2021年修正后的《中华人民共和国人口与计划生育法》明确了托育服务的发展目标。“十四五”规划将托位数列为社会经济的发展指标。《托育机构设置标准（试行）》和《托育机构管理规范（试行）》规定了托育服务标准。《托育机构登记和备案办法（试行）》规定了托育机构登记备案流程。《托育机构0—3岁婴幼儿营养与喂养指南》保障了婴幼儿营养健康。《中华人民共和国家庭教育促进法》强调了国家在托育服务中的责任。这些法律法规旨在构建普惠、安全、高质量的托育服务体系，保障婴幼儿健康成长和家庭需求。

### 一、我国的托育服务政策

我国的托育服务政策主要有以下两个方面。

#### （一）国家层面的政策法规

国家层面上，相关政策旨在指导并建立专业化、规范化的托育机构，为此，主要制定了以下政策法规。

《托育机构设置标准（试行）》和《托育机构管理规范（试行）》：由国家卫生健康委发布，全面规定了托育机构的各项管理要求，涵盖设置、场地、人员、备案、收托、保育、健康、安全、监督等多方面的内容，为托育机构的规范运营提供了基础框架。

《国务院办公厅关于促进3岁以下婴幼儿照护服务发展的指导意见》：提出了加强托育机构专业化、规范化建设的总体要求。

《关于促进医疗卫生机构支持托育服务发展的指导意见》：旨在促进医疗卫生机构支持托育服务发展，有利于促进婴幼儿健康成长，及规范托育服务。

《托育从业人员职业行为准则（试行）》：由国家卫生健康委办公厅发布，旨在规范托育服务从业人员的职业行为，提升服务质量。

《托育机构保育指导大纲（试行）》：由国家卫生健康委发布，旨在为托育机构提供保育工作的指导。

《托育综合服务中心建设指南（试行）》：由国家卫生健康委办公厅发布，旨在指导托

育综合服务中心的建设和运营。

这些政策法规共同构成了中国托育服务的法律框架，旨在确保托育服务的质量，同时鼓励和支持社会力量参与提供托育服务。通过这些政策的实施，我国政府希望提升托育服务的整体水平，满足家庭对婴幼儿照护服务的需求。

## （二）托育服务质量标准

为了确保托育服务的质量，国家逐步完善了包括消防、卫生评价、婴幼儿养育照护指南、从业人员职业行为准则等内容标准规范体系。

一是托育机构应取得合法营业执照，且营业范围中应明确包含“托育服务”或“3岁以下婴幼儿照护服务”。二是托育机构应具备适宜的场地和设施。场地应选择在自然条件良好、交通便利、符合卫生和环保要求的地方，远离有危害的建筑、设施及污染源，并满足建筑安全标准。婴幼儿生活用房应布置在建筑的3层及以下，不宜布置在地下室或半地下室，且应有适当的采光和通风。三是托育机构负责人应具有大专及以上学历，有从事婴幼儿保育教育、卫生健康等相关管理工作3年以上的经历。所有托育工作人员应具有健康证明和完全民事行为能力，且无犯罪记录。四是托育机构应合理安排婴幼儿的日常生活，包括饮食、睡眠、清洁等。保证婴幼儿膳食平衡，每日户外活动不少于2小时，并以游戏为主要活动形式。五是托育机构应具备安全设施设备，安装一键式报警和消防设施。婴幼儿生活场所应安装监控设备且全覆盖，监控录像资料保存期限不少于90天。

综上所述，政府通过这些政策措施，旨在解决家庭托育难题，提高托育服务质量，促进婴幼儿健康成长，同时也为家长提供更多便利，从而推动人口长期均衡发展。随着政策的不断完善和实施，预计未来中国的托育服务将会更加普及和专业化。

## 二、我国的托育服务政策措施

我国的托育服务政策措施包括以下几个方面。

### （一）普惠托育服务专项行动

普惠托育服务专项行动是一项旨在增加3岁以下婴幼儿普惠性托育服务供给的政策措施。它体现了政府对婴幼儿照护服务的重视，以及通过政策引导和社会力量参与，共同促进托育服务发展的决心。该行动的核心目标是为婴幼儿家庭提供质量有保障、价格可承受、方便可及的托育服务，逐步构建起布局合理、设施完善、服务便捷、保障有力的普惠托育服务体系。通过这一行动，政府希望能够满足家庭多层次、多样化的托育服务需求，增强人民群众的获得感、幸福感和安全感。为了确保项目的成功实施，政府还提供了一系列的支持措施，包括金融支持、信用评价、土地使用政策等。这些措施旨在降低企业参与

的门槛，提高项目的可行性和成功率。普惠托育服务专项行动的实施，预计将显著提升托育服务的覆盖率和质量，有效缓解家庭托育压力，促进婴幼儿健康成长，同时也有助于推动相关产业的发展，创造更多就业机会，产生积极的社会效益和经济效益。

## （二）优化人口发展战略

党的二十大报告提出，优化人口发展战略，建立生育支持政策体系，降低生育、养育、教育成本。托育服务政策作为优化人口发展战略的重要组成部分，旨在通过提供更加完善的托育服务，支持家庭生育和养育，从而促进人口长期均衡发展。

面对人口老龄化和生育率下降的挑战，政府提出优化生育政策，实施一对夫妻可以生育三个子女的政策，并取消社会抚养费等制约措施，以改善人口结构，保持人力资源禀赋优势，缓解生育率下降趋势。政府强调发展普惠托育服务体系，旨在为家庭提供质量有保障、价格可承受、方便可及的托育服务。通过中央和地方的投资支持，鼓励社会力量参与托育服务设施的建设和运营。这些政策内容综合了国家层面的决策和行动，涉及政府、社会组织、医疗卫生机构和家庭等多个层面，共同构建起一个全面、协调、可持续的托育服务体系，以适应人口发展新形势，促进社会和谐与经济发展。

## （三）医疗卫生机构支持

国家卫生健康委发布《关于促进医疗卫生机构支持托育服务发展的指导意见》，提出医疗卫生机构应与托育机构建立联系，提供健康服务，包括中医药特色优势的发挥。医疗卫生机构在支持托育服务发展方面扮演着重要角色，其主要支持措施包括以下几个方面。

一是鼓励县级妇幼保健机构、基层医疗卫生机构与托育机构建立联系，定期上门对接和指导。

二是中医医院（含中西医结合医院、少数民族医院）要弘扬中华优秀传统文化，积极与托育机构合作，推广小儿推拿、穴位贴敷、药浴等中医药适宜技术，用中医理念和方法提供健康服务。

三是各地卫生健康部门和疾控中心依法加强对托育机构疾病防控工作的监督检查，督促托育机构落实疾病防控主体责任，建立健全疾病防控制度。

四是医疗卫生机构内非独立场所按照相关安全标准改造建设托育机构并通过验收的，不需变更土地和房屋性质。儿童保健、儿童疾病防控等相关科室医务人员在托育机构内的服务时长，视作基层服务时间，在个人工作考核、申报职称时可作为加分条件。

医疗卫生机构的参与，不仅提高了托育服务的专业性和规范性，而且通过其专业优势，提升了托育服务的质量和效果，为婴幼儿的健康成长提供了有力保障。同时，医疗卫生机构的介入也有助于形成全社会共同关心和支持托育服务发展的良好氛围。

## 第二节 我国托育服务政策的演变

### 情境导入

#### 新时期，宝宝成长的摇篮

在一个清晨，魏先生和周女士像往常一样准备去工厂上班。然而，他们的宝宝却无人照看。魏先生和周女士小时候也曾在托育机构待过一段时间，他们觉得如果现在的托育机构还跟以前一样，只负责让孩子不哭不闹，那么真没有必要送宝宝过去。魏先生的父母年事已高，无法长时间照顾小孩，而周女士的父母则远在他乡，无法提供帮助。他们周围的亲戚朋友也都有自己的工作和生活，难以分出时间来帮忙照看。就在他们感到无助的时候，他们听说了政府新出台的托育政策。这些政策旨在帮助像他们这样的双职工家庭，为他们提供安全、可靠的托育服务。魏先生和周女士决定去了解一下当地的托育情况。他们来到了社区的托育中心，那里的教师和工作人员热情地接待了他们，并向他们介绍了托育中心的设施、教育理念以及政府的补贴政策。他们知道宝宝在这里会得到很好的照顾和教育，感到心中的石头终于落地了，可以放心地去工作了。

**思考：**以上案例间接体现了我国托育服务政策的演变过程，同时反映了家长怎样的心理？

### 知识导读

#### 一、中华人民共和国成立后至 20 世纪 80 年代中后期：国家作为托育服务供给主体

中华人民共和国成立后至 20 世纪 80 年代中后期，国家作为托育服务供给的主体，经历了多次扩张和缩减的历史过程。以下是该时期国家托育服务供给的几个主要特点。

##### （一）托儿所数量迅速增长

中华人民共和国成立之初，托育机构的数量迅速增加。这些托育机构包括劳工托儿所、农村托儿所、职业妇女托儿所及工厂托儿所等，它们为不同群体提供了托育服务。托

儿所的数量在中华人民共和国成立之初呈现出井喷式增长。1952年，全国工矿、企业、机关、学校中的托儿所达到2000多所，到了1956年底，基层托儿所的数量上升至5000多所。

### （二）政策导向的托育服务发展

托育服务的扩张与缩减往往与国家的儿童福利政策紧密相关。政府在不同历史阶段根据社会经济发展和人口政策的需要，调整托育服务的供给策略。在计划经济体制下，托育服务主要强调国家和集体的责任，具有明显的福利性质。这一时期的托育机构数量剧增，主要是为了减轻妇女的育儿负担，便于其参加工作。国家通过发布多项政策条例，要求各级组织积极建设托育机构。在这一时期，依据《中华人民共和国劳动保险条例实施细则修正草案》等政策法规，企业等单位积极建设托儿所，推动了托育服务的发展。当时，若企业符合一定条件（如女工人、女职员有4周岁以内的子女总计20人以上），就需要设立托儿所，故托育服务呈现出明显的福利性质且规模迅速扩大。

### （三）托育机构的多样性

在20世纪50年代至70年代，托儿所的类型和数量都有了显著增长，这反映了国家对托育服务的重视以及社会对托育存在多样化的需求。托育机构包括国家和集体办的福利性机构，如机关或企事业单位主办的托儿所，以及私人或社会力量办的托育机构。托育服务形式包括全日制托儿所、半日制托儿所、哺乳室、农忙托儿组织、亲邻相帮小组等，以适应不同家庭的具体需求。托育服务在城市和农村均有开展，形成了覆盖面广、适应性强的托育服务体系。

### （四）托育服务的普及性

国家作为供给主体，旨在通过托育服务的实施，普及婴幼儿福利服务，确保更多的家庭能够享受到托育服务带来的便利和支持。国家对托儿所建设和其持续运营提供了制度和资金保障。企事业单位和政府机关建设的托儿所、幼儿园均由国家和单位投资。

综上所述，中华人民共和国成立后至20世纪80年代中后期，国家在托育服务方面扮演了重要的角色，通过政策的制定和实施，推动了托育机构的发展，满足了社会的需求。

## 二、20世纪80年代中后期至2010年初：国退民进，供给主体走向多元化

20世纪80年代中后期至2010年初，我国的托育服务供给主体走向多元化。这一时期，随着我国改革开放政策的深入实施，国家对经济活动的直接控制逐渐减少，市场在资源配置中的决定性作用日益增强。具体到托育服务领域，这种变化主要体现在以下几个方面。

### （一）国有托儿所数量减少

随着国家对国有企业的改革，一些国有托儿所被关闭或转型，国家在托育服务领域的

直接供给作用减弱。随着经济体制的改革，原先由企业和机关事业单位提供的托儿所和幼儿园等婴幼儿照护服务机构开始减少。这是因为1984年党的十二届三中全会提出改善企业吃国家“大锅饭”的局面，企事业单位的社会职能开始被剥离，导致这些单位不再有能力或责任去维持托儿所的运营。1988年，国家教委等部门联合制定了《关于加强幼儿教育工作的意见》，明确指出养育子女是儿童家长的社会义务，幼儿教育不属于义务教育，家长应负担一定的费用。这导致托育服务由单位福利转变为家庭需要向市场购买的服务。由于政府对幼儿托育的投入缩减，托儿所数量开始下降。同时，计划生育政策的实施导致出生率下降，进一步减少了人们对托儿所的需求。

## （二）民办托育机构兴起

随着市场经济的推进，民间资本开始进入托育服务领域，出现了越来越多的民办托儿所和幼儿园，提供了更加多样化的服务模式和选择。由于国有企业改革和单位制解体，原本由企事业单位提供的托育服务逐渐被剥离，这为民办托育机构的发展提供了空间。市场化托育服务得到发展，家庭开始需要向市场购买托育服务。国家政策开始强调家庭在养育子女中的责任，幼儿教育不再完全依赖于政府和单位提供的福利，而是需要家庭根据自身情况选择合适的托育服务。随着女性大量进入劳动力市场，人们对婴幼儿照护的需求增长，民办托育机构作为补充，满足了家庭对灵活性和多样性照护服务的需求。民办托育机构的数量开始增加，尤其是在城市地区，由于人口密集和市场需求大，民办托育机构得到了快速发展。但是，由于缺乏统一的管理和标准，民办托育机构的服务质量参差不齐，一些托育机构可能面临无法申领牌照、安全监管不足等问题。

## （三）政策支持与规范

随着经济体制的改革，企事业单位的社会职能开始被剥离，这导致了原本由企事业单位提供的托育服务逐渐减少。从20世纪90年代起，托育服务开始由公共提供占主导转向公共和私人市场并举的局面，政府鼓励社会力量参与提供托育服务。1995年，国家经贸委等部门印发的《关于若干城市分离企业办社会职能分流富余人员的意见》指出，企业开设托儿所属于福利型的社会职能，要求在企业内部分离，逐步推向社会，交由政府管理。2001年，《国务院关于基础教育改革与发展的决定》强调，大力发展以社区为依托，公办与民办相结合的多种形式的学前教育和儿童早期教育服务。2010年，国家开始重构公共或社会化的托育服务体系，提倡责任共担。《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010—2020年）》提出重视0—3岁婴幼儿教育。这些政策的转变和支持措施的调整，反映了中国托育服务在不同历史阶段的社会需求和政府应对策略的变迁。政策的演变促进了托育服务向市场化、社会化转型，同时也指出了未来发展的方向，即通过政策引导和多方参与来共同构建更加完善的托育服务体系。

#### （四）家庭式托育的发展

随着经济的发展和家庭观念的变化，家庭式托育作为一种新兴的托育形式，也开始在一些城市家庭中流行起来。国家出台了一系列政策，如《家庭托育点管理办法（试行）》，规范家庭托育点的管理，鼓励多种形式的托育服务发展，建立了家庭托育点登记备案制度，明确了家庭托育点的登记管理、人员资质、服务规模和监督管理等制度规范。家庭托育点通常利用住宅为3岁以下婴幼儿提供全日托、半日托、计时托、临时托等多样化的托育服务。家庭托育点需要提供适宜婴幼儿成长的环境，包括良好的通风、日照、温度和照明，并符合国家相关安全质量标准 and 环保标准。家庭式托育因其便利性、低成本和社区内服务等优势，开始得到家长和社会的认可。这些发展表现说明，在国有托儿所数量减少的背景下，家庭式托育作为替代和补充的托育形式，得到了政策的支持和社会的认可，并逐步形成了一定的服务规模和管理体系。

总的来说，这一阶段托育服务的国退民进现象，反映了我国托育服务由单一的国家供给向多元化、市场化供给的转变。这种转变既带来了服务的多样化和个性化，也带来了市场竞争和质量参差不齐的挑战。政府在这一过程中从供给主体角色转变为监管和引导的角色，以确保托育服务的质量，满足不同家庭的托育需求。

### 三、2010年初至今：发展普惠托育服务体系

2010年初至今，中国在发展普惠托育服务体系方面取得了显著进展。这一时期的托育服务发展主要体现在以下几个方面。

#### （一）政策支持加强

政府在多个层面加大了对普惠托育服务的政策支持。例如，2021年，《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》明确提出要发展普惠托育服务体系。这表明政府对于解决公众普遍关注的“托育难”问题给予了高度重视，并将其作为国家发展的重点任务之一。2010年，《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010—2020年）》提出了重视0—3岁婴幼儿教育的目标。2013年，教育部办公厅下发《关于开展0—3岁婴幼儿早期教育试点的通知》，在北京、上海等14个地区启动早教试点工作。2019年5月，《国务院办公厅关于促进3岁以下婴幼儿照护服务发展的指导意见》明确了国家、市场、社区、家庭等主体在婴幼儿照护中的角色和作用，强调家庭对婴幼儿照护的主体责任，同时为有照护困难的家庭提供必要的服务。

#### （二）财政投入增加

为了稳步推进普惠托育服务体系的建设，政府加大了财政支持力度。全国政协委员提出，发展普惠托育服务体系，要建立政府和家庭合理的成本负担机制。这表明政府努力通

过财政手段减轻家庭托育负担，以促进托育服务体系的健康发展。2020—2022年，国家发展改革委、国家卫生健康委持续开展普惠托育服务专项行动，下达中央预算内投资20亿元，带动地方政府和社会投资超过50亿元，累计新增托位20万个。地方政府和社会资本也被动员起来，共同参与托育服务的投资和建设，如江苏苏州对普惠托育机构给予1万元/托位的建设资金补助和300—800元/（人·月）的运营补助。

### （三）体系完善优化

2017年，党的十九大报告强调，优先发展教育事业，提出“幼有所育、学有所教”。同年的中央经济工作会议也提出解决婴幼儿照护和早期教育服务问题。政策强调了普惠托育服务的重要性，即提供方便可及、价格可接受、质量有保障的托育服务。2021年，《中共中央 国务院关于优化生育政策促进人口长期均衡发展的决定》明确提出发展普惠托育服务体系。教育部增设托育相关专业，财政部和税务总局出台税费优惠措施，全国总工会推动用人单位提供托育服务。国家卫生健康委同有关部门制定托育机构设置标准、管理规范等，提高托育服务质量。支持高等院校、职业学校加强婴幼儿托育专业建设，培养专业人才，提高托育服务专业化水平。2022年，党的二十大报告强调，优化人口发展战略，建立生育支持政策体系，降低生育、养育、教育成本。这意味着托育服务体系的完善是国家战略的一部分，将对国家的长远发展产生积极影响。

### （四）政策体系健全

《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》还提出了健全支持婴幼儿照护服务和早期发展的政策体系。这表明政府正在致力于构建一个全面的托育服务政策框架，以确保婴幼儿早期发展和照护服务的质量和可及性。

《国务院办公厅关于促进3岁以下婴幼儿照护服务发展的指导意见》为托育服务发展指明了方向。新修订的《中华人民共和国人口与计划生育法》《中华人民共和国未成年人保护法》《中华人民共和国家庭教育促进法》等增设专门条款，规定要发展托育服务事业。国家卫生健康委等部门出台了《托儿所、幼儿园建筑设计规范》《托育机构设置标准（试行）》等，为托育服务提供标准化管理。通过税费优惠、财政补贴等措施，鼓励社会力量参与托育服务。多个部门，如教育部、财政部、全国总工会等协同工作，共同推动托育服务政策的实施。建立托育服务监管体系，确保托育服务质量和安全，提高群众满意度。优化和细化托育服务行业标准体系，提供更具体的操作性依据。

这些政策体系共同构成了中国托育服务发展的坚实基础，旨在满足家庭对托育服务的需求，保障婴幼儿健康成长，同时也促进了托育行业的规范化和专业化发展。

综上所述，2010年初至今，我国在发展普惠托育服务体系方面作出了多方面的努力，

包括加大政策支持、增加财政投入、扩大服务供给、优化服务体系以及健全政策体系等。这些措施的实施，不仅有助于解决家庭的“托育难”问题，也为婴幼儿早期发展提供了更加坚实的保障。

### 第三节 国外托育服务政策

#### 情境导入

##### 国外托育机构的发展

在欧洲的一个国家，政府近期推出了一系列托育服务政策，以应对工作家庭对高质量婴幼儿照护服务的迫切需求。艾米丽是一位单亲妈妈，同时也是一位全职会计师。她3岁的儿子卢卡斯需要得到专业的日间照护，这样艾米丽才能安心工作。得益于政府的新政策，艾米丽可以选择将卢卡斯送到附近的一家由政府补贴的托育中心。这个托育中心不仅达到国家规定的安全和健康标准，而且提供一系列促进婴幼儿早期发展和教育的活动。更重要的是，托育中心的费用对于艾米丽来说是可以负担的，因为政府为低收入家庭提供了相应的经济援助。艾米丽对托育中心的专业性感到满意，特别是托育中心的员工都接受了专业的培训，并且对婴幼儿早期教育充满热情。此外，托育中心与当地的诊所合作，确保每个孩子都能定期接受健康检查。艾米丽所在的公司还提供了灵活的工作安排和育儿支持，使她能够在工作和照顾卢卡斯之间找到平衡。

**思考：**这个案例展示了国外政府的哪些托育政策和措施？

#### 知识导读

##### 一、国外托育服务政策介绍

国外托育服务政策因国而异，但普遍重视并融入国家公共服务体系。以下是部分国家的托育服务政策介绍。

### （一）欧盟国家

欧盟国家在托育服务政策方面的发展体现了对家庭支持和儿童早期发展的重视。一些北欧国家，如瑞典，政府在托育服务中扮演主导角色，提供普惠性、高质量的托育服务，并将托育服务与学前教育结合起来，确保了服务的普及和质量。部分国家，如德国和意大利，采取公立和私立混合的托育服务模式，政府通过补贴和监管确保服务的质量和可及性。欧盟国家的托育政策旨在满足不同家庭的需求，提供差异化服务，如针对低收入家庭的特惠政策，以及基于家庭生命周期的个性化服务。家庭政策力度强的国家，如瑞典和法国，对学前教育和婴幼儿托育的财政投入占 GDP 的比重较高，显示了政府对这一领域的重视。随着女性就业率的提高，如何平衡工作与家庭成为重要议题，欧盟国家通过政策干预，提供带薪产假、育儿假等时间支持政策，以及婴幼儿照料和教育服务。欧盟的托育政策还旨在促进性别平等，通过鼓励父亲参与育儿假期，减轻母亲的育儿负担，支持女性更好地平衡工作和家庭责任。

### （二）美国

美国的托育服务政策体系较为复杂，由于其联邦制的特点，托育服务政策主要由州政府负责，但也存在一些联邦层面的指导和支持措施。美国拥有较为成熟的托育服务体系，包括日托中心、家庭日托点和居家式早教服务。美国的托育服务形式多样，既有社区机构主办的日托中心，也有家长合作经营的托育形式。此外，美国政府和家庭共同承担居家式早教服务的费用，其中家庭承担的比例较小。美国的托育服务从业人员需要获得全美家庭儿童保育协会的认证，而从业人员则需要得到儿童发展协会的认证才能上岗。美国联邦政府在 20 世纪 50—60 年代开始制定为贫困家庭儿童提供补偿教育的社会福利政策，并提供早期教育技术和研究支持。美国政府开展的以市场需求为导向对学前教育机构进行质量评级与提升的行动，旨在提高托育服务的质量。美国政府注重发挥社区在婴幼儿照护服务中的作用，建立了“儿童之家”等社区婴幼儿照护服务设施。这些政策共同构成了美国托育服务体系的基础，旨在为不同需求的家庭提供支持，确保儿童能够在健康、安全、愉快的环境中成长，同时也帮助父母更好地平衡工作与家庭责任。

### （三）英国

英国的托育服务政策体现了政府对儿童早期教育和照护的重视，旨在为家庭提供支持，帮助父母平衡工作与家庭生活。其托育服务体系致力于为儿童提供高质量的发展机会。英国政府通过一系列政策法规来完善托育服务体系，如 1998 年的《应对保育挑战》绿皮书，以及后续的《每个孩子都重要：为了孩子而改变》绿皮书，提出了健康、安全、享受和实现、作出积极贡献、实现经济福祉等五大目标。英国有明确的法律体系保障托

育服务，如 2006 年修订的《儿童保育法》和 2008 年的《早期教育阶段法定框架》等。英国政府为家庭提供直接的资金支持，包括税收减免、雇主提供的儿童保育券、设立婴幼儿照护的国家专项基金等。英国有一套完善的托育服务质量监督体系，包括教育标准局的监督、财政部门的成本分担机制、第三方机构的评价以及托育机构的自我评估。英国政府在托育服务政策的制定与实施过程中不断进行变革与完善，确保政策能够适应社会发展的需要。

综上所述，不同国家的托育政策反映了各自的文化、经济和社会价值观。无论是欧盟的福利国家模式，还是美国的多元化服务体系，这些国家都在努力为婴幼儿提供更好的托育服务，以支持家庭和儿童的需求。

## 二、国外托育服务政策比较

不同国家的婴幼儿托育服务政策各具特色，反映了各自的文化背景、经济状况和社会需求。以下是对几个国家托育服务政策的比较分析。

### （一）瑞典公共服务模式

瑞典的托育政策倾向于通过提供公共服务来支持女性职业发展，实现性别平等。瑞典政府提供高质量且价格低廉甚至免费的托育服务，以帮助家庭平衡工作与生活。瑞典政府提供全面的公共服务，包括长时间的带薪育儿假、优质的托育服务以及经济支持政策。例如，瑞典提供 480 天的带薪育儿假，其中父母各自必须休 60 天，剩余假期可自由分配。与德国和英国相比，瑞典的公共服务更为充分，托儿所通常从早上 7 点开放到下午 6 点半，并且有市政中心提供晚间托育服务。瑞典的托育服务普及率高，几乎所有 1 岁以上的幼儿都能获得托育服务，3 岁以上的儿童享受每年 525 小时的免费教育。与其他国家相比，瑞典的托育服务不仅关注数量，更注重服务质量，通过一体化的课程和严格的教工资质要求来确保服务质量。

瑞典有较为完善的立法和监督体系，托育服务被纳入基础教育体系，由教育与学科部统一管理。瑞典的家庭式托育作为托育服务体系的一部分，得到了政府的规范和支持，确保了服务的质量和专业性。

### （二）美国公私合作模式

美国的托育服务体系较为成熟，包括日托中心、家庭日托点和居家式早教服务。家庭式托育在美国占有重要地位。

美国在联邦和州政府层面有多个部门涉及托育服务，如儿童保育办公室，并通过立法保障经费投入。其通过儿童保育和发展基金等为工薪家庭提供津贴，同时对婴幼儿照护机构提供资金支持。

美国的托育服务对象覆盖面广，包括特殊儿童、少数族裔儿童、英语非母语儿童等。

### （三）英国现金福利模式

英国的托育政策更注重提高家庭的经济实力，通过现金福利支持家庭选择利用托育服务。这种政策既支持女性留在家中照顾孩子，也鼓励市场提供多样化的托育服务。英国拥有较为完备的托育服务政策体系，其政策内容包括《儿童保育法》、《每个孩子都重要：为了孩子而改变》绿皮书、《早期教育阶段法定框架》等，这些政策法规对托育服务的提供、管理和质量评估有明确规定。

英国政府通过免税政策和托育补贴政策为家庭提供经济支持，同时设立了“优先拨款项目”对特殊儿童进行帮扶。英国采用由教育部门主导管理、其余部门协调配合的方式，形成了多元化的管理体系；英国由教育标准局进行服务质量的监督，同时还有财政部门、第三方组织参与以及托育机构的自我评估。

综上所述，各国在托育服务政策上有着不同的侧重点和实施方式。无论是通过公共服务模式、公私合作模式还是现金福利模式，这些政策都旨在为家庭提供支持，帮助家长更好地平衡工作和家庭生活，同时确保儿童得到良好的照顾和发展。

## 第四节 地方性托育指导性文件与实施



### 情境导入

#### 构建安全托育体系

在某城市的郊区，有一家托育中心。这个中心由热心的幼教专家钱女士创立。她注意到周围社区，尤其是双职工家庭对高质量托育服务的需求很大，因此创立了该托育中心。市政府最近出台了新的托育法规，其中包括对托育机构的场地设施、人员资质、卫生安全、保育教育等方面的具体要求。她意识到，要想使托育中心长期稳定地运营下去，并赢得家长的信任，就必须遵守这些托育法规。因此，钱女士按照法规要求，对托育中心进行了一系列改造。

**思考：**这个案例展示地方性托育指导性文件对托育服务有怎样的指导和规范？

## 知识导读

### 一、地方性托育指导性文件

#### （一）托育机构设置标准与管理规范

各地卫生健康委员会根据国家卫生健康委发布的《托育机构设置标准（试行）》和《托育机构管理规范（试行）》，结合本地区的实际情况，制定相应的托育机构设置标准与管理规范。

地方性托育机构设置标准与管理规范在遵循国家相关法规的基础上，结合本地实际情况进一步细化。例如，在场地方面，地方性托育机构需依据当地城乡规划、经济社会状况及群众需求合理布局，场地应稳定适宜，自有或租赁期不少于3年，且要充分考虑自然、交通、卫生环保及安全等因素，确保符合本地特色的安全与适宜性要求。托育机构的建筑应符合国家工程建设技术标准，包括消防、抗震、防洪、电气安全等要求。托育机构应配备适合婴幼儿的家具、用具、玩具、图书和游戏材料等，并符合国家相关安全质量标准 and 环保标准；应设有室外活动场地，并配备适宜的游戏设施及相应的安全防护设施。托育机构应设置符合标准要求的安全防护设施设备，确保婴幼儿的安全。托育机构应根据收托婴幼儿的规模，合理配置管理人员、保育照护人员、卫生保健人员、安全保卫人员等。托育机构一般设有乳儿班、托小班、托大班等不同班型，根据婴幼儿年龄合理分班，并控制每个班的人数。

托育机构应在公开场所公示法人登记证明和依法开展经营活动的证明文件，不得出租、出借或转让这些文件。托育机构负责人和工作人员应具备完全民事行为能力，身心健康，无犯罪记录，按要求进行岗前和定期培训。托育服务收费标准应根据服务成本等因素合理制定，按月收取，并向社会公示收费项目、标准及退费办法。托育机构建立信息公示制度，公示收费、保育照护、膳食营养、卫生保健、安全保卫等情况；应建立年度工作计划，向卫生健康部门报告工作，接受业务指导、咨询服务和监督执法。

#### （二）监管与质量评估

建立托育服务质量评价机制，对托育机构实施分级分类管理，并定期进行质量评估。第一，备案管理。托育机构在登记后需要向所在地的县级以上卫生健康部门备案，并提交相关的证明材料，如《托幼机构卫生评价报告》、消防安全检查合格证明等。第二，收托管理。婴幼儿父母或监护人需要向托育机构提出入托申请，并提交相关身份证明材料。托育机构应与监护人签订服务协议，明确双方的责任和义务。第三，保育管理。托育机构需科学合理地安排婴幼儿的日常生活，包括饮食、睡眠、游戏等，并以游戏为主要活动形式，促进婴幼儿全面发展。第四，健康管理。托育机构应坚持晨午检和全日健康观察，发

现异常时及时通知监护人，并建立相应的卫生消毒和病儿隔离制度。第五，安全管理。托育机构需落实安全管理主体责任，建立安全防护措施和检查制度，配备必要的安保人员和设施。第六，监督管理。卫生健康部门应将托育服务的政策规定、备案要求、机构信息等官方网站公开，接受社会查询和监督。第七，质量评估。国家卫生健康委发布了《托育机构质量评估标准》，该标准从2024年4月1日起施行。其涵盖了托育机构的办托条件、托育队伍、保育照护、卫生保健、养育支持、安全保障、机构管理等方面的评估内容。

### （三）普惠托育服务

一些地方政府出台政策，明确推动普惠托育服务体系的建设，如《福建省人口与计划生育条例》等。地方政府设立专项补助资金，通过财政补贴、建设补贴、运营补贴等形式，支持托育机构提供普惠托育服务。为了降低托育服务费用，减轻家庭负担，地方政府落实托育服务发展的税费优惠政策，如“落实托育服务发展税费优惠政策”。地方政府将托育人才培养纳入国家或地方培训计划，鼓励职业院校扩大托育专业招生规模，建立从业人员的岗前培训和定期培训制度，如“将托育人才培养纳入‘国培计划’”；加强托育服务的专门性立法，建立健全登记备案制度，完善相关管理规范，为实施综合监管提供法律依据，如“加快托育服务专门性立法，建立健全登记备案制度”；鼓励发展社区托育、单位托育、幼儿园托班、家庭托育等多种模式，以满足不同家庭的需求，如“武汉市坚持发展普惠优先的多元供给托育体系”；强调托育服务质量，确保婴幼儿的安全和健康，加强托育机构的安全监管和监督检查，如“以婴幼儿安全与健康为根本，加强托育机构安全监管和监督检查”。

## 二、地方性托育实施机制

地方性托育实施机制通常涉及以下几个方面。

### （一）政策制定与规范

为满足人民群众对托育服务的需求，中央及地方政府制定了一系列政策和规范。例如，北京市出台了《北京市托育服务体系建设三年行动方案（2023—2025年）》，明确了托育服务体系建设的指导思想、工作目标和主要任务。其强调了政府主导、社会力量参与的服务体系构建，以及托育服务质量的规范化发展。国家卫生健康委也拟制定《托育机构质量评估标准》，推动托育服务的规范化和高质量发展。

### （二）财政支持与投资

为了实现“十四五”规划中提出的发展目标，地方政府加大财政投入力度，设立专项补助资金，支持托育机构提供普惠服务。这些资金旨在确保托育服务质量，同时减轻

家庭的经济负担。中央和地方政府通过设立专项补助资金、建设补贴等政策，支持普惠托育机构的发展。例如，江苏省南京市为新建托育园发放建设补贴，并对运营提供补贴。中央预算内投资对公办养老服务机构和托育服务能力建设项目采取直接下达的方式安排，同时对普惠养老城企联动专项行动和普惠托育服务专项行动建设项目采用定额补助的方式。

### （三）监管与评估

地方政府建立综合监管制度，确保托育服务的安全和质量。例如，北京市提出建立托育机构数字化监管服务机制，通过信息管理系统建设优化办事流程，并开发电子地图公开备案机构信息。同时，建立托育服务督导机制，由各区组织专家和家長代表组成督导队伍，对托育机构进行巡查和反馈。

### （四）人才培养与队伍建设

人才培养是提升托育服务质量的关键。《北京市托育服务体系三年行动方案（2023—2025年）》提出，到2025年，全市婴幼儿发展与健康管理、婴幼儿托育等专业布点达到5个以上，并推进托育服务领域人才培养体系建设，此外实施托育机构负责人和保育人员的职业培训，提高持证上岗率。

### （五）社会参与

鼓励社会力量参与托育服务的提供，如通过公建民营、民办公助等方式，引导社会力量参与托育服务设施的建设和运营。国家发展改革委提出，支持社会力量发展社区托育服务设施和综合托育服务机构，新建或改扩建一批嵌入式、分布式、连锁化、专业化的托育服务设施。

### （六）组织领导与协调

强化组织领导，确保托育服务体系建设的实施。北京市建立了托育服务工作联席会议制度，明确部门分工负责、齐抓共管的工作机制。同时，各区、各部门要压实责任，明确任务清单，确保各项任务落实。

### （七）动态评估

实施动态评估机制，监测托育服务发展状况。北京市卫生健康委要建立行动方案工作成效动态评估机制和效果评价指标体系，及时收集、整理、分析相关数据，动态监测目标任务的进展情况。

总的来说，地方性托育实施机制是一个综合性的体系，它不仅包括政策和财政的支持，还涉及市场的引导和质量的保障。这些措施共同作用，旨在为家庭提供高质量、可负担的托育服务，同时响应国家的人口政策，支持家庭生育和育儿。

### 三、地方性托育监督与质量保障

地方性托育监督与质量保障是一个多方面的系统工程，它涉及托育服务的标准化、规范化管理，以及对托育机构的监管和婴幼儿健康成长的保障等多个层面。以下是地方性托育监督与质量保障的几个关键方面。

#### （一）法规与政策制定

地方性托育监督首先需要依据国家相关法律法规，结合当地实际情况，制定相应的托育服务政策和标准。这包括但不限于托育机构的设立标准、管理规范、保育指导大纲等。政策的制定旨在确保托育服务的规范化和专业化，同时为监督工作提供法规依据。

#### （二）机构资质审核与备案

对托育机构的资质进行审核是确保服务质量的基础。地方政府需要对申请设立的托育机构进行严格的资质审核，包括机构负责人的资格、场地设施、安全保障措施等。审核通过后，托育机构需进行备案，以便后续的监管和信息公开。

#### （三）从业人员专业培训与资格认证

托育服务质量的高低与从业人员的专业水平密切相关。因此，地方性监督机构需要加强对托育服务从业人员的专业培训和资格认证管理，确保所有从业人员都具备相应的专业知识和技能，能够为婴幼儿提供科学的照护和教育。

#### （四）卫生与安全管理

婴幼儿的健康成长离不开安全卫生的环境。地方性托育监督机构需要确保托育机构在食品安全、卫生消毒、疾病预防等方面达到规定的标准。此外，地方性托育机构还需要建立应急预案，提高托育机构对突发事件的应对能力。

#### （五）服务质量评估与监督

定期对托育机构的服务质量进行评估和监督是提高服务质量的重要手段。地方政府可以组织第三方机构或者专业团队，对托育机构的服务质量进行客观评估，及时发现问题并指导改进。

#### （六）信息公开与社会监督

信息公开是提高托育服务质量的重要保障。地方政府应要求托育机构定期公开托育服务信息，包括收费标准、服务质量评估结果等，接受社会监督。同时，地方政府应建立投诉和反馈机制，鼓励家长和社会公众参与托育服务的监督。

总的来说，通过上述措施，我们可以构建一个全面、系统的地方性托育监督与质量保障体系，为婴幼儿的健康成长提供坚实的保障；可以有效提升托育服务的质量，保障婴幼儿的健康和安全；可以更好地满足家庭的需求，促进社会的和谐稳定。

综上所述，地方性托育指导性文件的实施旨在建立一个专业化、规范化的托育服务体系，以支持家庭的照护需求，促进婴幼儿的健康成长。这需要政府、社会力量和家庭三方面的共同努力和协作。

## 第五节 学习情境与实践项目

### 一、学习情境：撰写一个托育服务政策宣传项目方案

#### （一）情境描述

随着社会经济的快速发展，双职工家庭日益增多，对专业托育服务的需求不断上升。家长在追求职业发展的同时，也面临着如何平衡工作与家庭责任的挑战，特别是对3岁以下婴幼儿的照顾更成为许多家庭的一大难题。社会人口结构的变化导致年轻劳动力减少，家庭中老人照顾孙辈的能力下降，增加了家庭对专业托育服务的依赖。

然而，家长对托育机构的政策、服务标准和质量监管等方面的认知不足，导致其选择困难和对托育机构的不信任。家长在为孩子选择托育机构时，面对众多托育机构和广告宣传，感到困惑和不安。家长对托育机构的服务质量表示担忧，担心孩子在托育机构的安全和教育问题。

为了应对这些挑战，某托育机构的领导层经过商议，决定着力打造政策宣传项目，希望能够系统地解决家长和托育机构在政策理解、服务选择和质量监管等方面的需求问题，促进托育服务行业的健康发展。

#### （二）任务描述

你作为该托育机构的一名教师，任务是通过向家长宣传国家政策，帮助机构树立好的形象。面对这一挑战，如果你对托育服务有清晰的认识，将有助于提升你们托育机构的竞争力。因此，你需要了解专业背景知识，包括中国托育服务政策、国外托育服务政策、地方性托育文件、地方性托育监督与质量保障等。

#### （三）学习与工作过程

##### 步骤一：资讯和分析

作为第一步，重要的是了解托育服务政策的现状。

在表2-1中列出目前我国托育服务政策和国外托育服务政策，并与同桌讨论二者的不同。

表 2-1 中外托育服务政策比较

我国托育服务政策	国外托育服务政策

在表 2-2 中列出目前我国的托育服务政策，并与同桌讨论和思考托育机构还能向家长宣传哪些政策、家长需要什么政策宣传。

表 2-2 有关托育服务政策的建议

目前托育服务政策	托育机构还可以提供哪些政策宣传	家长需要什么政策宣传

分析目前托育服务存在哪些方面的监督与保障漏洞以及如何解决这些问题。

---



---

步骤二：计划和决策

在进一步的工作和学习过程中，你们需要制订合作计划和决定需要解决的工作任务及解决办法。

首先，通过查阅教科书、网络信息等，寻找托育机构存在的监督与保障漏洞，小组讨论交流，拟定解决方案，确定政策宣传项目。在表 2-3 中填写小组讨论结果。务必照顾到每个同学的观点。

表 2-3 小组讨论结果

监督与保障漏洞	解决方案	政策宣传项目	决策

其次，小组讨论，从表 2-3 中确定一个想法。

最后，小组针对决定的政策宣传项目，计划下一步行动，考虑如何共同制订一个政策宣传项目计划，以及如何在课堂上向同学和教师展示你们的成果。

#### 步骤三：执行

在前面的步骤中，你们已经决定了要重点做的政策宣传项目，并且制订了该项目的实施计划。现在，在此基础上编写书面计划。

首先，通过网络，查询了解更多关于制订政策宣传项目计划的信息。

其次，参照表 2-4，小组分工合作编写你们确定的政策宣传项目计划。

注意：在拆分任务后，要用关键词，以保持你们小组的共同想法。还要清楚你们具体在计划什么，希望如何实现计划，包括为什么选择这个项目，这个项目的内容和实施步骤如何，有哪些预期成果及存在的风险。

表 2-4 政策宣传项目计划

创新服务项目
项目背景
项目目标
项目内容
项目实施步骤
预期成果
风险管理

再次，将计划的各个部分放在一起并制作成完整的演示讲稿，注意各部分之间的过渡，要阐明计划的注意事项。

最后，在课堂上分享自己的项目计划。

#### 步骤四：评价和反思

在学习和工作过程中，一方面，要在规划和实施课程的基础上，收集和记录相关专业知识；另一方面，要反思学习和工作过程，并找出改进的方向，以进一步获得以行动为导向的学习能力。

首先，与其他小组相互交换阅读政策宣传项目计划，以表 2-5 为评价标准，交叉评价。

表 2-5 政策宣传项目计划评价标准

评价维度	描述	评分标准（1—5分）	得分
准确性	政策宣传是否准确无误，与官方政策一致	1分为完全不准确，5分为完全准确	
完整性	是否涵盖了所有相关政策的关键点	1分为缺失很多关键信息，5分为全面覆盖	
易于理解性	宣传是否通俗易懂，非专业人士是否容易理解	1分为非常难懂，5分为非常易懂	
实用性	宣传是否对托育机构的实际运营有指导意义	1分为无实用价值，5分为极具实用价值	
更新及时性	政策宣传是否及时更新，反映最新的政策变化	1分为从不更新，5分为总是及时更新	
用户反馈	用户对政策宣传的满意度和接受度	1分为非常不满意，5分为非常满意	
总体评价	综合以上各项评分		

其次，通过填写以下内容来反思你们的学习与工作过程，与组内同学交流想法，必要时可以咨询教师。

在制订托育政策宣传项目计划时，我觉得最具有挑战性的事情是：\_\_\_\_\_

我觉得如果满足以下条件，我能做得更好：\_\_\_\_\_

小组合作时，我的贡献包括：\_\_\_\_\_

下一次小组合作学习，我打算这样做：\_\_\_\_\_

## 二、实践项目：设计一份托育机构政策宣传单

### （一）情境描述

某家位于市中心的私立托育机构提供0—6岁婴幼儿的日间托育服务。政府最近发布了新的托育服务政策，包括对托育机构的资质要求、安全标准、教育内容等方面的规定。家长在为孩子选择托育机构时，面对众多托育机构和广告宣传，感到困惑和不安。家长对托育机构的服务质量表示担忧，担心孩子在托育机构的安全和教育问题。为了提高招生率，该托育机构的管理层决定设计一份政策宣传单，以便向家长宣传当前托育机构的相关政策。

### （二）任务描述

在这个学习活动中，我们将通过小组讨论的方式探索政策宣传单应该呈现的内容。我们的目标是找到家长的关注点。通过资讯和分析、计划和决策、执行、评价和反思四个步骤，每个小组将设计一份政策宣传单并上台分享。现在，请各小组看看每个步骤需要做的事情，并思考一些具体的问题。

### （三）学习与工作过程

#### 步骤一：资讯和分析

首先，我们需要收集和整理有关托育机构的详细政策。这包括查找相关知识、网络文章和实际案例。

市场调研：收集有关托育行业的市场资讯，了解家长对政策的感兴趣之处。你们认为政策宣传单应该包括哪些项目？

---

---

目标群体分析：研究目标家长群体的需求和偏好，包括他们的年龄、教育背景、工作状态等。你们对家长选择托育机构时关注的政策了解多少？

---

---

特色梳理：针对前期分析，你们认为托育机构需要准备哪些政策文件？如国家颁布的法律法规、地方性法规等。

---

---

#### 步骤二：计划和决策

接下来，你们要一起确定政策宣传单的设计和 content 计划。

目标设定：明确本次政策宣传单制作的目标，如宣传对象、宣传人数、宣传时间等。

---

---

内容规划：政策宣传单的结构和内容，包括封面设计、中心介绍、国家政策介绍、地方性法规介绍、托育机构工作制度等。

---

---

现在，基于你们收集的资讯，决定政策宣传单的布局，选择合适的呈现方式来提高政策宣传单的吸引力，同时决定负责人和完成时间。

重点内容选择：基于你们的调研，你认为政策宣传单的重点应该放在哪个部分，为什么？

---

---

宣传单布局：根据目标群体的喜好和市场趋势，选择合适的设计风格 and 排版方式。如何布局以制作出具有吸引力的政策宣传单？

---



---

任务分工：请制订政策宣传单制作的时间表、各板块负责人，确保各板块按时完成。

---



---

### 步骤三：执行

根据决策结果，按照计划执行你们的讨论和研究成果，确保每个人的观点都能被充分考虑。

内容撰写：按照规划好的内容，撰写你负责的政策宣传单的文案部分。

---



---

设计制作：如何在有限的时间内完成政策宣传单的绘制？你们如何分配各自的任务和监督进度？

---



---

内容审核：交叉审核政策宣传单的内容，确保政策宣传单内容准确、无误。请列举你们特别关注的内容和容易出现的错误。

---



---

设计检查：检查成果时，你们觉得设计的政策宣传单是否有吸引力，为什么？

---



---

### 步骤四：评价和反思

发布评估：请与其他小组交叉阅读宣传单，按照表 2-6 进行评价。

表 2-6 评价标准表

评价维度	评价项目	评价内容	评分（1—10分）
创意与吸引力	原创性	政策宣传单设计是否具有独特性和新颖性	
	吸引力	设计是否能吸引目标家长群体的注意	

(续表)

评价维度	评价项目	评价内容	评分(1—10分)
内容完整性	信息全面	是否包含所有必要的信息,如托育机构介绍、国家政策介绍、地方性法规介绍、托育机构工作制度等	
	准确性	提供的信息是否准确无误	
视觉呈现	布局设计	页面布局是否清晰、合理	
	视觉设计	色彩是否协调,是否能吸引目标受众	
文案质量	语言表达	文字是否流畅、有说服力	
	语法正确性	是否存在语法错误或拼写错误	
可读性	字体选择	字体是否适合阅读	
	信息层次	在展示过程中是否清晰、有逻辑	
合规性	法律法规	是否符合相关教育和广告法律法规	
	道德规范	是否遵守行业道德规范	

反馈改进:收到反馈后,你们计划从哪些方面对政策宣传单进行改进?

效果监测:发布政策宣传单后,你们会怎样跟踪政策宣传单的效果?

小组合作时,我的贡献包括:

下一次小组合作学习,我打算这样做:

## 真题回放

### 单项选择题

1. ( ) 5月,国务院办公厅发布《国务院办公厅关于促进3岁以下婴幼儿照护服务发展的指导意见》。

A. 2020年

B. 2019年

C. 2021年

D. 2018年

2. ( ) 被称作“托育元年”。
  - A. 2018 年
  - B. 2020 年
  - C. 2019 年
  - D. 2000 年
3. 1—3 岁幼儿应有 ( ) 小时的优质睡眠时间，并做到有规律地觉醒和睡眠。
  - A. 14—17
  - B. 12—16
  - C. 11—14
  - D. 10—14
4. 托育服务从业人员应具备以下哪项资格? ( )
  - A. 高中以上学历
  - B. 有相关的职业资格证书
  - C. 任何成年人都可以
  - D. 不需要特定的资格认证
5. 按照法律规定，托育机构应当保持适宜的师生比例，以下比例哪个是正确的? ( )
  - A. 1 : 5
  - B. 1 : 10
  - C. 1 : 15
  - D. 没有具体规定
6. 托育机构必须为婴幼儿提供哪种类型的活动? ( )
  - A. 只有学习活动
  - B. 只有游戏活动
  - C. 既有游戏活动也有学习活动
  - D. 体育活动
7. 如果托育机构违反了相关法律法规，可能会面临 ( )。
  - A. 警告
  - B. 罚款
  - C. 吊销营业执照
  - D. 以上所有选项
8. 托育服务从业人员在工作中应遵循的首要原则是 ( )。
  - A. 以营利为目的
  - B. 尊重婴幼儿权利和人格尊严
  - C. 随意安排婴幼儿的日常活动
  - D. 忽视婴幼儿的安全和健康
9. 托育机构必须定期进行哪些方面的检查? ( )
  - A. 财务审计
  - B. 卫生和安全检查
  - C. 教育质量评估
  - D. 都不需要
10. 托育机构在发生紧急情况时，下面哪项措施是必需的? ( )
  - A. 通知家长
  - B. 自行处理，不需外界帮助
  - C. 仅在严重情况下通知家长
  - D. 不通知家长，以避免引起不必要的担忧

11. 托育机构必须符合的卫生标准包括（ ）。
- A. 提供清洁的饮食用具
  - B. 确保有足够的睡眠设施
  - C. 定期消毒玩具和设施
  - D. 以上所有选项

## 本章小结

随着我国人口结构和社会需求的变化，托育服务政策逐步成为国家关注的重点。从早期的家庭自发组织到现今政府规范管理，托育服务法律法规经历了从无到有、不断完善的过程。当前，我国的托育服务法律体系包括《儿童权利公约》《幼儿园管理条例》以及地方性法规等，旨在确保婴幼儿的生命安全、身心健康和接受教育的权利。

政策的演变反映了国家对儿童早期教育的高度重视。最初，托育服务多由私人或非正规机构提供，质量参差不齐。随着经济的发展和教育观念的更新，政府开始出台系列政策，如设立行业标准、推行职业资格认证制度，以保障托育质量。此外，国家通过财政补贴、税收优惠等措施，鼓励社会资本投入，拓宽了托育服务的供给渠道。

在借鉴国外经验方面，许多发达国家已建立成熟的托育服务体系。例如，瑞典将托育服务纳入公共服务体系，保障每个家庭都能获得高质量、低成本的服务。而英国则侧重于通过现金福利支持家庭选择利用托育服务。这些做法为我国提供了宝贵的参考经验。

地方性托育指导性文件的实施则是政策落地的关键。各地根据自身实际情况，细化国家标准，制定操作性强的地方性规章。例如，上海市强调对托育机构的场地设施和安全管理的严格要求；北京市则着重于教师队伍建设和人才培养。这些地方性法规的出台和执行，有效促进了托育服务质量的提升。

综上所述，我国托育服务政策经过多年发展，已建立起较为完善的法律体系，并不断吸收国际先进经验，结合地方实际进行创新实施，以期为孩子提供一个安全、健康、有利于成长的托育环境。未来，随着政策的不断完善和实践的深入，我国的托育服务将更加规范化、专业化，更好地服务于每一个家庭和孩子。

## 学习成果评价

本章学习成果评价的具体内容见表 2-7。

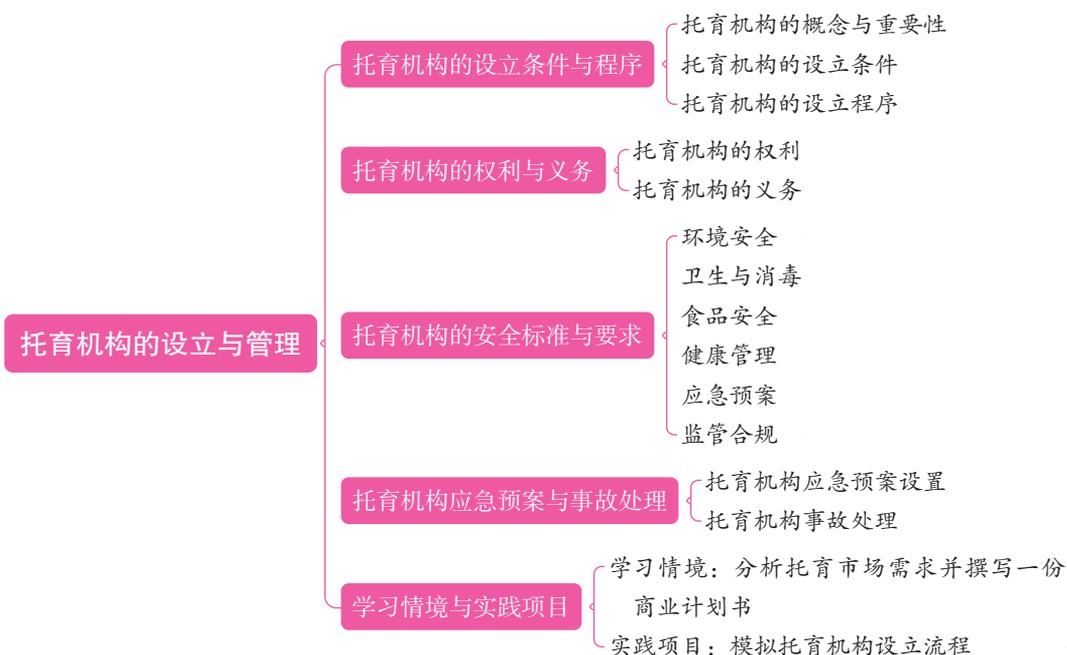
表 2-7 学习成果评价表

评价维度	评价内容	评价方法	评价结果 (A—D)		
			自评	小组评	教师评
知识目标	中国托育服务政策的历史演变：对中国托育服务政策的基本理解	考试 / 测验 课堂参与			
	国外托育服务政策：识别和区分不同国家的托育服务政策 地方性托育指导性文件和实施机制：对托育服务法规和实施机制的认识				
技能目标	信息收集与分析：能够独立收集和分析不同历史时期的托育服务政策	调研项目 案例研究 报告与展示			
	问题解决能力：面对托育服务政策的问题，能够提出解决方案 沟通与报告撰写：能够清晰地沟通观点并撰写调研报告				
思政素质目标	社会责任与道德规范：认识托育服务对国家发展和社会稳定的重要性	小组讨论 自我评价 同伴评价			
	法规遵循：理解并遵守与托育服务相关的政策法规 价值观念与终身学习：树立正确的儿童发展观和终身学习意识				
综合评价					
综合反馈					
改进方向					

## 第三章 托育机构的设立与管理



### 思维导图



### 学习成果目标

#### 知识目标

- (1) 能够说出托育机构的法律定义、设立的必要条件和程序。
- (2) 能够准确复述托育机构的审批流程和相关法规要求。
- (3) 能够说出托育机构在法律上的权利和义务。
- (4) 能够准确描述托育机构与家长、儿童之间的权利和义务关系。

(5) 能够准确说出托育机构的安全法规和标准。

(6) 能够说出应急预案的基本构成和重要性。

### 技能目标

(1) 能够识别和评估托育机构设立过程中的关键步骤。

(2) 能够根据需求准备和提交设立托育机构所需的文件和资料。

(3) 能够结合案例分析托育机构在特定情况下的权利和义务。

(4) 能够运用专业知识发现和识别托育环境中的安全隐患。

(5) 能够根据托育环境中的安全问题学会制订安全预防措施。

(6) 能够根据托育机构的实际情况制订和更新应急预案。

(7) 能够在紧急情况下采取有效措施。

### 思政素质目标

(1) 能够理解并遵守托育服务行业的道德规范，包括尊重婴幼儿权利、保护婴幼儿隐私等。

(2) 能够认识到托育服务的重要性，增强对自身专业的认同感，培养强烈的社会责任感。

(3) 能够理解权利与义务的平衡，增强自身的责任感和公正感。

(4) 能够认识并尊重生命安全和公共利益。

## 第一节 托育机构的设立条件与程序



### 情境导入

#### 如何创立托育机构

邓老师是一位充满热情的年轻教育工作者，她一直梦想着能够为社区的孩子们提供一个温馨、安全的学习与成长环境。在经过深入的市场调研和个人职业规划后，她决定创立自己的托育机构。

她深知托育机构的设立并非易事，它涉及法律法规、资金筹备、场地选择、人员招聘和培训等一系列复杂问题。为了确保托育机构顺利成立并运营，她开始了解相关的设立条件和程序。

**思考：**邓老师在设立托育机构时，需要考虑哪些基本条件，做哪些方面的准备工作？

## 知识导读

托育机构的设立需满足一定条件。首先，场地要安全、卫生且适宜婴幼儿活动。其次，应配备专业的保育人员，他们需具备相关资质和丰富经验。再次，在设施方面，要有完善的婴幼儿生活和活动设施。最后，在设立程序上，需向相关部门提交申请，包括场地证明、人员资质等材料。审核通过后，方可正式运营。了解这些设立条件与程序，有助于确保托育机构的规范运行，为婴幼儿提供优质的托育服务。

### 一、托育机构的概念与重要性

#### （一）托育机构的概念

托育机构是指专门为0—3岁婴幼儿提供全日制或半日制照护与教育服务的场所。这些机构通常由专业的教育人员管理，并具备一定的教育和养育婴幼儿的资质、能力。

#### （二）托育机构的重要性

##### 1. 对婴幼儿发展的重要性

（1）早期发展：托育机构提供了一个促进婴幼儿早期发展的平台，涵盖语言、社交、情感及认知等领域。

（2）社会化发展：通过与同龄人的互动，婴幼儿开始学习合作、分享以及解决冲突的技能，促进其社会性的发展。

##### 2. 对家庭的重要性

（1）为家庭解决后顾之忧：对于需要工作的家长来说，托育机构提供了安全可靠的婴幼儿照顾服务，支持家庭维持工作与生活的平衡。

（2）提供育儿支持与指导：家长可以通过托育机构获取婴幼儿教育和发展的相关知识和建议。

### 二、托育机构的设立条件

#### （一）场所要求

##### 1. 位置选择

托育机构须位于安全、无污染的区域，远离噪声和危险源，并且交通便利。

##### 2. 环境标准

室内外环境应符合《托儿所、幼儿园建筑设计规范》，有足够的户外活动空间以及安全的游乐设施。

### 3. 建筑要求

建筑结构须安全牢固，室内通风良好，并配备必要的安全设施，如消防设备、防护栏杆等。

## (二) 人员要求

### 1. 师资配置

根据《幼儿园教职工配备标准（暂行）》的要求，合理配置具有幼儿教育专业资格的教师和助教。

### 2. 资质证明

所有工作人员必须持有健康证明，必要时接受急救等相关培训，并定期更新证书。

### 3. 师生比例

维持合适的师幼比例，确保每个婴幼儿得到适当的关注和照料。

## (三) 资金要求

### 1. 启动资金

明确初始投资包括场地租赁或购置费、装修费、设备采购费等。

### 2. 运营预算

制订详尽的运营预算计划，包括日常支出、员工薪酬、教学材料费用等。

### 3. 财务管理

建立财务管理制度，确保资金的透明化和合理使用。

## (四) 教育与照护计划

### 1. 课程设置

设计适合婴幼儿发展阶段的教育内容，包括游戏、音乐、艺术等多元化学习活动。

### 2. 评估支持

建立婴幼儿发展跟踪评估系统，提供定期评估，以支持每个婴幼儿的个性化发展。

## (五) 法律与政策遵从性

### 1. 合法手续

完成企业注册、税务登记等法定手续，取得合法的营业执照。

### 2. 政策遵循

严格遵守国家及地方关于托育机构的政策规定，如办学许可、卫生许可等。

## (六) 安全管理

### 1. 应急预案

制订包括火灾、地震等各种紧急情况的应急预案，并定期进行演练。

### 2. 健康监控

实行严格的卫生管理制度，确保婴幼儿餐饮安全和日常生活环境的清洁卫生。

### 三、托育机构的设立程序

#### （一）市场调研与需求分析

一是详细调研当地市场需求，包括家长对托育服务的具体需求、对服务质量的期望以及能够承受的费用水平。

二是分析当地已有托育机构的服务内容、价格体系及运营模式，确定潜在的市场空白和竞争优势。

三是明确托育服务的目标人群（如年龄范围、特殊需求等）和服务范围（如全日托、半日托、临时托等），制订符合目标市场需求的服务计划。

#### （二）编制项目计划书

一是基于市场调研结果，制订详细的项目计划书，其中包括托育机构的定位、愿景、使命、具体目标。

二是规划托育机构的规模，包括招生人数、班级设置、师资配备等。

三是制定投资预算，涵盖启动资金、固定支出、变动成本等详细财务规划。

四是描述运营计划，包括日常管理流程、教育方案实施、长期发展战略等。

#### （三）办理相关手续

一是根据《企业名称登记管理规定》向工商行政管理部门申请名称预先核准，并完成企业注册。

二是准备并提交必要的文件资料，向教育和卫生部门申请办学许可、卫生许可等相关证件。

#### （四）场地选择与环境布置

一是在安全、无污染的区域选择合适的地点作为托育机构的场地。

二是根据相关规定进行装修，确保室内外环境适合婴幼儿活动和发展，并通过相关部门的验收。

#### （五）招聘与培训工作人员

一是根据人员要求进行招聘，选拔具备相应资质的工作人员，并确保所有工作人员持有健康证明。

二是组织系统的岗前培训，包括托育机构文化介绍、职责规范指导、紧急情况应对训练等。

#### （六）教学资源与照护用品准备

一是购买教学和照护所需的教材、玩具以及其他日常用品，确保质量和安全性。

二是根据教育计划和婴幼儿发展需要，准备适宜的教学资源，如图书、教具、音乐器材等。

### （七）开园前检查与试运营

一是进行全面的安全检查和环境评估，确保所有设施设备均符合国家安全标准。

二是开展试运营，通过亲子活动等形式收集家长和婴幼儿的反馈信息，及时调整改善服务和管理流程。

### （八）正式开业

一是在完善各项准备工作后，进行开业宣传，利用网络、社区广告等多种渠道通知潜在客户。

二是按计划接纳婴幼儿入园，开始提供规范化、专业化的托育服务，并逐步扩大服务范围和影响力。



拓展阅读

## 第二节 托育机构的权利与义务



### 情境导入

#### 婴幼儿意外受伤，托育园应怎样做

某托育园以优质的教育服务和对婴幼儿全面发展的承诺而闻名。然而，最近发生的事件让园长李华陷入了深思。

事件的起因是一个名叫小杰的2岁男孩，他在托育园的户外活动中不慎摔倒，导致轻微骨折。小杰的父母对此非常担忧，他们认为幼儿园在安全防护方面存在疏忽，要求托育园承担所有的医疗费用，并提出赔偿要求。

李园长在处理这一事件时，感到了前所未有的压力。她深知托育园有义务保障婴幼儿的安全，还必须考虑到其他家长的想法，以及这一事件对托育园声誉的影响。

在与小杰的父母沟通后，李园长决定采取以下措施：首先，她向小杰的父母表达了诚挚的歉意，并承诺会承担相应的医疗费用；其次，她组织了一次全国的安全检查，以确保类似的事件不再发生；最后，她向所有家长通报了这一事件，并说明了托育园为改善安全环境所采取的行动。

**思考：**在面对婴幼儿受伤事件时，李园长采取的措施体现了托育机构的哪些义务？

## 知识导读

托育机构的权利和义务是确保其合法、规范运营的基础。托育机构在为家庭提供婴幼儿照护服务的同时，也承担着相应的权利和义务。在履行这一职责时，托育机构拥有一系列权利，包括根据教育质量和水平合理收费，以及要求家长提供必要的婴幼儿健康和背景信息，以确保婴幼儿的安全和福祉。此外，托育机构还有权拒绝接收不符合健康标准的婴幼儿。

与此同时，托育机构也必须承担相应的义务，以保障婴幼儿的权益。这包括提供符合国家卫生和安全标准的设施，确保婴幼儿的身体健康和心理安全；制订和执行合理的婴幼儿照护计划，促进婴幼儿的全面发展；与家长建立良好的沟通机制，定期更新婴幼儿的照护情况，共同参与婴幼儿的成长过程。通过明确权利和义务，托育机构能够更好地服务于家庭，为婴幼儿的健康成长提供有力保障。

### 一、托育机构的权利

托育机构在为婴幼儿提供教育和照护服务的过程中，享有一定的权利，这些权利是其正常运营和发展的基础。了解这些权利对于托育机构的管理者和工作人员至关重要。

#### （一）自主管理权

自主管理权是托育机构在遵守国家法律法规和政策的前提下，对内部事务进行自我决策和管理的权利。这一权利包括但不限于以下几个方面。

##### 1. 组织结构管理

托育机构有权根据自身规模和运营需求决定其组织结构，包括设置各种职能部门及各职能部门的权责分配。

##### 2. 人事管理

托育机构有权根据专业要求和标准，自主招聘、培训、考核及解聘工作人员；托育机构有权根据自身财务状况和市场行情，设定合理的薪酬体系和员工福利制度。

##### 3. 财务管理

托育机构有权自主管理财务，包括预算制订、资金筹集、成本控制和财务报告；托育机构有权对其所提供的服务进行定价，并根据成本和市场情况调整费用结构。

##### 4. 服务项目管理

托育机构有权根据市场需求和机构特色，自主决定提供的托育服务项目和内容；托育机构有权制订并执行适合本机构特点的婴幼儿照护和教育政策，包括婴幼儿的日常行为规范、饮食睡眠制度、健康卫生规定等。

## （二）教育自主权

教育自主权是指托育机构在遵守国家教育方针政策的前提下，对教育内容、方法、过程等进行自主决策和管理的权利，具体包括以下几方面的内容。

### 1. 课程设置与实施

托育机构有权制订适合本机构特色的教学大纲和课程标准，确保教育活动有明确的指导方针和质量保障；托育机构可以根据自身教育理念和婴幼儿发展需求，自主设计和实施课程；托育机构有权选择和使用适合的教育材料和资源，包括教科书、教具、多媒体资料等，以丰富教育手段和提高教学效果。

### 2. 师资培训

托育机构有权开展教师培训和专业发展活动，提升教师团队的教学能力和服务水平，以满足专业教育的需求。

### 3. 教育评价

托育机构可以根据自身教育理念和婴幼儿发展需求，建立适合机构特点的教育评价体系，客观评价婴幼儿的学习和发展。

## 二、托育机构的义务

托育机构的义务是指其在提供婴幼儿早期教育和照护服务过程中，根据法律法规、社会道德标准和教育原则所承担的一系列责任。托育机构作为婴幼儿照护与教育的重要场所，承担着保障婴幼儿安全、健康发展的重大责任。为了确保婴幼儿能够在良好的环境中成长，托育机构必须履行以下基本义务。

### （一）遵守法律法规

#### 1. 依法管理

确保机构注册合法，遵守国家关于托育服务的各项法律法规，包括但不限于《中华人民共和国未成年人保护法》《托儿所幼儿园卫生保健管理办法》等。

#### 2. 接受监督和检查

托育机构应遵循教育部门的指导和监督，确保教育质量；托育机构应定期接受相关部门的检查和评估，确保符合各相关部门的要求。

### （二）保障安全与卫生

#### 1. 环境安全

托育机构应确保环境安全无害，设施设备符合国家安全标准，并定期进行安全检查，及时消除安全隐患。

## 2. 卫生清洁

托育机构应维持清洁卫生的环境，合理制订并执行清洁消毒流程，预防传染病的发生。

## 3. 建立应急预案

建立健全突发事件应急处理机制，包括紧急医疗救助、自然灾害应对等，确保在紧急情况下能够迅速有效地采取行动。

### （三）保障托育质量

#### 1. 资质要求

托育机构需保证所有工作人员（如育婴师、保育员等）具备相应的从业资格证书，并定期参加专业培训。

#### 2. 师德建设

托育机构应加强对工作人员的职业道德教育，培养其爱心、耐心和责任心，确保能给予每个婴幼儿充分的关爱与尊重。

#### 3. 继续教育

托育机构应鼓励并支持工作人员参与婴幼儿发展、营养学、急救技能等方面的继续教育，提升服务质量。

### （四）实施科学育儿

#### 1. 营养膳食

托育机构应确保食物的安全与新鲜，遵循婴幼儿生长发育的营养需求，提供营养均衡的膳食搭配。

#### 2. 个性化照护

托育机构应根据婴幼儿的年龄、发展水平及个性差异，制订并实施个性化成长计划，促进其全面发展。

#### 3. 适宜性教育

托育机构应设计适合婴幼儿发展阶段的教育计划和活动内容，促进婴幼儿全面健康发展。

#### 4. 家园共育

托育机构应与家长建立良好的沟通机制，定期反馈婴幼儿在园情况，共同关注和支持婴幼儿的成长。

## 第三节 托育机构的安全标准与要求

### 情境导入

#### 托育机构，安全标准记心间

某托育中心自成立以来，一直以其高标准的服务质量和安全措施受到家长的广泛好评。随着新学期的到来，中心负责人刘老师接到了市教育部门的 notification，要求所有托育机构必须符合最新的安全标准。

在对现有设施和操作流程进行初步审查后，刘老师发现了几个与新的安全标准不符的地方：玩具和教具的材质需要更新以满足环保和无毒的要求；消防设施的检查记录不完整，需要加强记录和管理；紧急疏散演练的频率需要增加，效果需要改进。

为了达到新的安全标准，刘老师组织了一个由教师、家长代表和安全专家组成的工作小组。在改进过程中，刘老师意识到，仅仅满足最低安全标准是不够的，托育中心应该追求更高的安全目标。

**思考：**根据最新规定，托育机构应达到哪些安全标准与要求？

### 知识导读

安全是托育机构运营的首要条件。确保婴幼儿的人身安全是每个托育服务从业人员的责任。了解和遵守相关的安全标准与要求，是保障婴幼儿安全健康成长的基础。本节将详细阐述托育机构应遵循的安全标准与要求，涵盖环境安全、卫生与消毒、食品安全、健康管理、应急预案、监管合规等多个方面。

#### 一、环境安全

一是托育机构必须确保室内外环境安全，无安全隐患，如尖锐的边角、松动的地板、不稳固的高架物品等。为此，托育机构应定期进行环境风险评估，对所有设施设备进行安全性审核，及时排除潜在的危险因素。例如，对于室内的尖锐边角，可以采用软包角或防撞条做防护；室外游乐设施要确保在地面铺设防滑和减震材料，减少跌倒时可能带来的伤害。

二是出入口应保持畅通，紧急出口和逃生通道应做好明显标志并定期检查。紧急出口的门应能够在不使用钥匙的情况下快速打开，并且门的宽度足以容纳疏散人群。逃生通道应保持通畅无阻，且有明确的逃生指示标志，定期进行模拟疏散演练，以确保在实际情况下能够迅速有序地疏散。

三是游乐设施和设备必须符合国家安全标准，定期进行专业检查和维护。所有设施设备的安装和维护工作应由具备相应资质的专业人员负责。同时，托育机构需要制订详细的设备检查计划并做好维修记录，包括日常的点检、定期的综合检查以及应急检查流程。

## 二、卫生与消毒

一是维持环境卫生，定期清洁教室、玩具、家具和婴幼儿接触的其他物品。这包括对地面、墙面和窗户的定期打扫，以及对桌椅、玩具和书籍的擦洗和消毒。此外，还应定期对空调系统进行清洁和维护，以保障室内空气质量。

二是制订并执行合理的清洁消毒流程，特别是对婴幼儿常接触的餐具、毛巾等物品。应使用符合国家标准消毒剂，按照正确的比例和方法进行消毒。对于不同材质的物品，要采取不同的清洁和消毒措施，以确保彻底消灭细菌和病毒。

三是设有专门的洗手区域，配备流动水、肥皂等，鼓励婴幼儿和工作人员养成良好的个人卫生习惯。应在洗手区域贴上洗手步骤的提示图，教授婴幼儿和工作人员正确洗手的方法。此外，还可以定期举办健康卫生知识讲座或活动，增强大家的健康意识。

## 三、食品安全

一是提供的食物应符合食品卫生标准，避免使用过期或不合格的食品。托育机构应当从可靠的供应商处采购食材，并对采购的食材进行严格的质量检查。在食物制备过程中，应遵循食品安全操作规程，防止交叉污染。

二是储存食品时，需确保食物的新鲜度和安全性，生熟食品应分开存放。冷藏设备的温度应控制在安全范围内，并定期进行监测和记录。另外，应有专人负责管理食品仓库，确保食品的合理分类和先进先出的库存管理。

三是餐具要清洗干净并进行消毒处理，确保用餐环境的干净整洁。餐具清洗后应存放在清洁干燥的环境中，以防受到二次污染。餐前应检查餐具的清洁程度，确保提供给婴幼儿的餐具达到卫生标准。

## 四、健康管理

一是托育机构应为所有工作人员和婴幼儿建立健康档案，记录疫苗接种、过敏史等重

要信息。这些信息对于日常健康管理和突发医疗事件的处理至关重要。健康档案应定期更新，确保信息的时效性和准确性。

二是工作人员应具备必要的健康证明和急救知识，定期参加健康检查和相关培训。托育机构应组织定期的健康讲座和医疗培训，提高工作人员的健康意识和应急处理能力。此外，还应建立健康异常报告制度，一旦发现工作人员或婴幼儿出现健康问题，应立即采取相应措施。

三是在传染病高发季节，应增加清洁消毒频次，及时隔离生病的婴幼儿，并通知其家长。托育机构应密切关注当地公共卫生部门的指导建议，一旦发生疫情，应迅速响应并采取有效控制措施。同时，应加强与家长的沟通，共同维护婴幼儿的健康安全。

## 五、应急预案

一是制订并演练各种紧急情况的应对预案，如火灾、地震、意外伤害等。应急预案应包括具体的应急流程、责任分工、疏散路线和集合地点等详细信息。通过定期的演练，提高全体师生的应急反应能力和自救互救技能。

二是工作人员需熟悉应急预案的内容，并能在紧急情况下迅速有效地采取措施。每个工作人员都应了解其在紧急情况下的具体职责和行动要求，以确保在危急时刻能够迅速行动，最大限度地保护婴幼儿安全。

三是安装必要的安全设施，如烟雾报警器、消防器材、急救包等，并确保工作人员知晓使用方法。这些设备的安装位置应明显，同时要定期进行检查和维护，确保其功能正常。

## 六、监管合规

一是遵守国家及地方关于托育机构安全的各项规定和标准。托育机构应及时关注相关法律法规的更新，确保所有的运营活动均符合最新的法律法规要求。此外，应定期组织法律法规培训，增强工作人员的法律意识。

二是接受政府部门的安全检查，并根据指导意见及时整改。政府部门的安全检查是确保托育机构安全运行的重要环节，托育机构应积极配合检查，并对检查中发现的问题进行认真整改。

三是加强内部管理，定期开展安全自查，及时发现并解除安全隐患。托育机构应建立健全内部监督机制，通过定期的自查自纠，不断提升安全管理水平，同时应鼓励工作人员和家长参与安全管理，共同营造一个安全的成长环境。



拓展阅读

## 第四节 托育机构应急预案与事故处理

### 情境导入

#### 遇到突发事件，托育园应如何处理

在一个阳光明媚的早晨，和谐温馨的托育园像往常一样迎来了孩子们的欢声笑语。今天，小班的孩子们在教师的带领下正兴高采烈地进行“趣味追逐赛”。彩色的风车、软垫跑道，还有教师精心布置的安全障碍物，构成了一幅充满活力的画面。

突然，一场雷阵雨打破了这份宁静与欢乐。孩子们在慌乱中开始四处奔跑，小伟不慎在湿滑的地面上摔倒，膝盖擦伤，顿时哭了起来。另一边，由于雷电靠近，户外电源设施发生意外短路，引发了一场小规模火灾，烟雾开始弥漫。面对这突如其来的双重紧急情况，应急预案立即启动。老师们迅速分成两队行动：一队负责紧急疏散孩子们到安全区域，确保每一个孩子都穿戴上防雨装备，并对小伟进行初步的伤口处理和情绪安抚；另一队则立即使用灭火器控制火源，同时拨打“119”报警电话并联系家长告知情况。

**思考：**在这个情境中，该托育园发生了哪些紧急情况？其应急处理效果如何？怎样保证应急预案迅速响应？

### 知识导读

托育机构的应急预案与事故处理是确保婴幼儿安全的重要措施。具体可按照以下内容来做。

首先，托育机构应制订详尽的应急预案，包括火灾、地震、突发公共卫生事件等可能发生的紧急情况，并针对婴幼儿的特点制订专门的应急疏散预案。这些预案应明确应急组织机构人员及职责、报警和接警处置程序、应急疏散的组织程序和措施、扑救初起火灾的程序和措施、通信联络、防护救护的程序和措施。其次，托育机构应定期组织全员消防演练，尤其是针对婴幼儿没有自主疏散能力的特点，加强应急疏散演练。再次，托育机构

应与所在建筑的消防控制室、志愿消防队或微型消防站建立联勤联动机制，确保在紧急情况下能够迅速有效地进行应急处置。最后，托育机构的从业人员应掌握基本的急救技能和应急疏散逃生的能力，以便在火灾或其他紧急情况下优先保障婴幼儿的安全。通过这些措施，托育机构可以最大限度地降低突发事件对婴幼儿造成伤害的风险。

### 一、托育机构应急预案设置

#### （一）应急预案的概念

应急预案是指托育机构为应对可能发生的各类紧急情况，如自然灾害、意外伤害、公共卫生事件等，预先制订的一系列行动计划和措施。它包括紧急情况下的预警、疏散、救援、信息传递和后续处理等环节。

#### （二）应急预案制订的原则

##### 1. 预防为主，防患于未然

（1）风险评估：应对托育环境进行全面的风险评估，识别可能面临的各种紧急情况，包括但不限于火灾、地震、传染病暴发等。这一过程涉及检查设施的结构安全性、消防系统的完整性以及玩具和教具的安全性。同时，也要考虑周边环境可能带来的风险，如附近的化工厂可能导致的化学泄漏。

（2）日常管理：加强日常安全管理，增强工作人员及婴幼儿的安全意识和自我保护能力。通过定期的安全教育和演练，将预防措施融入日常管理之中。例如，可以通过定期的疏散演习，让婴幼儿熟悉逃生路线和集合点。

##### 2. 全面性与针对性相结合

（1）全面覆盖：应急预案应涵盖所有可能的紧急情况，确保无论遇到何种突发事件都有相应的应对措施。这包括自然灾害、人为事故、医疗紧急情况等。

（2）重点突出：针对托育机构特有的风险（如婴幼儿突发疾病、食物中毒等），制订更为具体和详细的应对策略。例如，制订详细的急救流程，确保在婴幼儿出现医疗紧急情况时，能够迅速有效地提供初级护理，并及时联系专业医疗服务。

##### 3. 明确性与可操作性

（1）流程清晰：预案中的每一步行动都应明确、具体，确保在紧急情况下，任何人都能迅速理解并执行。例如，制订清晰的疏散指令，约定集合点位置，确保所有人员都能迅速且有序地撤离危险区域。

（2）责任到人：明确各岗位人员在应急响应中的职责，确保每个环节都有专人负责，提高响应速度。例如，指定特定的工作人员负责紧急情况下的通信联络工作，确保信息传递的准确性和及时性。

#### 4. 灵活性与适应性

(1) 动态调整：根据实际情况和经验反馈，定期对应急预案进行审查和更新，以适应环境变化或新出现的风险。

(2) 多情境模拟：预案设计应考虑不同情境下的变通方案，增强应对复杂情况的能力。例如，模拟不同类型的火灾（如电气火灾、化学品火灾）发生时的特定应对措施。

#### 5. 协同合作与信息共享

(1) 内外联动：建立与当地政府部门、医疗机构、消防部门等外部机构的紧密联系，确保紧急情况下能够迅速获得支援。

(2) 家园沟通：加强与婴幼儿家长的沟通，让家长了解应急预案的内容，共同参与婴幼儿的安全教育和应急准备。例如，举办家长会介绍应急预案的重要性，并提供家庭应急准备的建议。

#### 6. 人文关怀

应急预案应包含对婴幼儿及工作人员心理疏导和支持的措施，特别是在经历突发事件后，提供必要的心理干预服务。例如，安排专业的心理咨询师为经历过紧急事件的婴幼儿和工作人员提供心理辅导和支持。

### （三）应急预案制订的步骤

#### 1. 成立应急预案编制小组

(1) 组织构成：管理层、保育员、医护人员、安全专员等都应纳入应急预案编制小组。这样能够确保应急预案从多角度考虑，结合各方的专业知识和经验，提高应急预案的全面性和实用性。

(2) 任务分工：在小组内部明确每位成员的职责和任务，如信息收集、风险评估、应急预案撰写、培训演练等，确保每个环节都有人负责，并协调各方面的工作。

(3) 专家咨询：定期邀请消防、医疗、心理等领域的专家参与应急预案的制订和修订，以确保应急预案的专业性和科学性。

#### 2. 风险识别与评估

(1) 潜在风险识别：通过历史数据分析和现场勘查，列出所有可能影响托育机构的紧急情况。除了自然灾害、人为事故和公共卫生事件，还应考虑设施故障、恶劣天气、交通意外等其他潜在风险。

(2) 风险评估：使用定性和定量的方法来评估每种风险的可能性和影响程度。

#### 3. 收集信息与资源调研

(1) 外部资源调研：收集和整理周边救援机构、医疗机构、公安局、消防局等的联系方式和协作流程，了解这些机构在紧急情况下的响应时间和能力，以便在应急预案中合理

规划协作细节。

(2) 内部资源确认：盘点机构内部的紧急联络人名单、安全设备（如消防器材、急救包）、疏散设施（如安全出口、应急照明）等资源，确保在需要时能够迅速调用。

#### 4. 制订应急响应计划

(1) 预防措施：制订日常预防工作的具体措施，包括安全巡检、卫生管理、健康监测等，以及如何通过教育和培训提高工作人员和婴幼儿的安全意识。

(2) 应急流程设计：根据不同类型的紧急事件，设计详细的应急流程图。应急流程图应包括事件的早期识别、预警信号的发出、紧急疏散路线、集合点的设立、初步急救措施等关键步骤。

(3) 责任分配：明确每位工作人员在紧急情况下的角色和职责，包括谁负责报警、谁负责疏散、谁负责急救等，确保每个人都知道自己的任务，从而有效执行应急预案。

#### 5. 编制应急预案文档

(1) 文档内容：将应急响应计划、操作指南、通讯录等整理成书面文档。确保文档结构清晰、内容完整、语言简洁明了，便于工作人员理解和执行。

(2) 文档格式：应急预案文档应采用易于阅读和检索的格式，如使用标签页分隔不同章节，使用图表来直观展示关键信息。

#### 6. 培训与演练

(1) 内部培训：定期对所有工作人员进行应急预案的培训，确保每位工作人员都能理解预案的内容，熟悉自己在紧急情况下的角色和职责。

(2) 模拟演练：定期组织应急演练，模拟不同类型的紧急事件，检验应急预案的有效性和可操作性。演练后，收集参与人员的反馈，对应急预案进行必要的调整和优化。

#### 7. 预案的评审与更新

(1) 定期评审：至少每年对应急预案进行一次全面的评审，考虑新的法律法规、机构变化或演练反馈，对应急预案进行修订。

(2) 灵活调整：当出现新的风险或紧急情况时，应及时调整应急预案，确保应急预案持续适应环境变化，保持其有效性和实用性。

## 二、托育机构事故处理

### (一) 事故处理的概念

在托育机构的管理与运营中，事故处理是指针对发生在托育环境中的意外事件或紧急情况，采取的一系列预防、应对、处理及后续跟进的系统性措施。

## （二）事故处理的原则

### 1. 快速响应，即时处置

（1）启动应急预案：一旦发生事故，应立即按照预定的应急预案行动，组织人员迅速到达现场，并采取有效措施控制局面。

（2）保障婴幼儿生命安全：在任何事故发生时，首先要确保婴幼儿的生命安全，迅速将婴幼儿撤离到安全区域，隔离危险源，防止事态扩大。

（3）避免二次伤害：在紧急情况下，采取措施以防止二次伤害的发生，如在湿滑地面上设置警示标志，避免其他婴幼儿滑倒。

（4）使用紧急通信工具：利用电话、广播等通信工具，迅速向上级管理部门和相关部门报告事故情况，请求必要的外部支援。

### 2. 专业救治，生命优先

（1）提供基本的急救措施：根据婴幼儿的受伤情况，提供止血、包扎、心肺复苏等基本的急救措施，同时尽快联系医疗机构进行专业救治。

（2）掌握基础急救知识和技能：确保所有工作人员都经过急救培训，掌握心肺复苏、止血、包扎、海姆立克急救法等基础急救技能，以便在紧急情况下能够及时施救。

### 3. 全面调查，客观分析

（1）成立调查小组：事故发生后，应及时成立由专家和相关人员组成的调查小组，全面收集证据，客观分析事故原因。

（2）收集证据：保护事故现场，收集可能的证据，如监控录像、目击者证言等，以便准确还原事故发生的经过。

（3）分析管理漏洞：通过对事故原因的深入分析，找出安全管理中的漏洞和不足，总结经验教训，制订改进措施。

### 4. 透明沟通，妥善安抚

（1）通报事故情况：及时、准确地向家长和公众通报事故的情况，保持开放、透明的沟通态度，以赢得家长和社会的信任。

（2）提供心理支持和辅导：为受影响的婴幼儿、目击事故的其他婴幼儿和工作人员，以及家长提供必要的心理支持和辅导，帮助他们修复可能出现的心理创伤。

（3）合理解决后续事宜：妥善处理赔偿、保险理赔等后续事宜，确保处理过程公正、合理，尽量降低事故对家庭的影响。

### 5. 持续改进，强化机制

（1）优化安全管理措施和应急预案：基于事故调查结果，不断调整和完善安全管理措

施和应急预案，以提高应对事故的能力。

(2) 定期复审和更新安全管理制度：定期对安全管理制度进行复审和更新，确保其有效性与适应性，以适应不断变化的环境和需求。

(3) 加强外部合作：与社区、医疗机构、消防部门等外部单位建立合作关系，共同构建一个全方位的安全保障网络，确保在紧急情况下能够得到及时、有效的支持和帮助。

### (三) 事故处理的流程

#### 1. 即时反应与初步评估

(1) 立即介入：在发现事故的第一时间，工作人员应立即采取行动，前往现场。在此过程中，首先要确保自己的安全，避免因慌乱而造成不必要的伤害。同时，要迅速评估周围环境是否存在其他潜在危险，如不稳定的结构、泄漏的化学品等。

(2) 评估情况：工作人员需要快速且仔细地评估事故的性质和婴幼儿的受伤程度。这包括但不限于跌倒、碰撞、突发疾病等。评估过程中，要观察婴幼儿的意识状态、呼吸、脉搏等生命体征，以及是否有出血、骨折等明显外伤。

(3) 安全隔离：如果事故现场存在进一步伤害的风险，如火灾、化学品泄漏等，工作人员应立即采取措施，将婴幼儿转移到安全区域，在此过程中，要确保婴幼儿的移动不会加剧其伤情。

#### 2. 紧急救护与支持

(1) 实施初步急救：根据所接受的培训知识，工作人员应对婴幼儿实施必要的初步急救措施。这可能包括止血、心肺复苏、冷敷等。在实施急救时，要确保自己的操作符合专业标准，避免因操作不当而对婴幼儿造成二次伤害。

(2) 呼叫专业救援：根据婴幼儿伤情的严重性，工作人员应立即拨打急救电话。在电话中，要清晰、准确地报告事故类型、位置、受伤人数及大致状况，以便救援人员迅速响应。

(3) 通知家长与上级：在确保婴幼儿安全的同时，工作人员要及时联系婴幼儿家长，告知事故情况及已采取的措施。同时，要向上级管理部门报告事故情况，确保信息的畅通和及时处理。

#### 3. 详细记录与事故调查

(1) 详细记录：事故发生后，工作人员需要详细记录事故发生的时间、地点、经过、涉及人员、初步处理措施及婴幼儿的反应等信息。这些记录对于后续的事故分析和处理至关重要。

(2) 事故调查：工作人员应组织或配合相关部门进行事故原因调查。通过调查，分析

事故发生的根本原因，找出可能的安全隐患，并制订相应的预防措施，以避免同类事故再次发生。

#### 4. 后续关怀与反馈

(1) 心理支持：事故不仅会对婴幼儿的身体造成伤害，还可能对其心理造成影响。因此，工作人员应为受伤婴幼儿及目睹事故的其他婴幼儿提供必要的心理疏导和支持，创造一个安全的环境。

(2) 跟进恢复：工作人员需要持续关注受伤婴幼儿的康复情况，并与家长保持沟通。在必要时，工作人员应协助家长安排后续的医疗、康复服务，确保婴幼儿能够尽快恢复健康。

(3) 总结反馈：事故处理结束后，工作人员应召开团队会议，总结经验教训，通过总结，优化应急预案和流程，提升整体的应急响应能力。此外，还应将事故处理的结果和改进措施反馈给所有相关人员，以提高整个团队的安全意识和应急处理能力。

## 第五节 学习情境与实践项目

### 一、学习情境：分析托育市场需求并撰写一份商业计划书

#### (一) 情境描述

郭先生是一位热心教育的企业家，他计划在自己的家乡开办一所托育机构。他深知托育机构对于儿童早期发展的重要性，同时也意识到了在法律和政策框架内设立托育机构的必要性。

他首先进行了市场调研，了解当地家庭对托育服务的需求，并根据调研结果制订了初步的业务计划。在计划中，他考虑了托育机构的规模、服务内容、师资力量以及资金预算等关键因素。他也意识到，要合法设立托育机构，需要遵循一系列复杂的程序和条件。作为未来的托育服务从业人员，请你帮他撰写一份商业计划书。

#### (二) 任务描述

要分析托育市场并撰写一份商业计划书，你需要有专业的背景知识，包括托育机构的设立条件、托育机构的设立程序、托育机构的安全标准与要求。

为了能够以实践的方式获取和加深这些知识，现在请你跟随本节学习内容和工作步骤，与教师和同学一起讨论并完成工作任务。

### （三）学习与工作过程

#### 步骤一：资讯和分析

作为开办托育机构的第一步，重要的是要了解目前市场上托育服务的需求以及托育机构设立的基本条件。

请在表 3-1 中写下市场上有关托育服务家长需求的关键词，具体分析当地家庭对婴幼儿托育服务的需求，包括类型定位、设立地址、收费标准、服务内容、服务质量等方面。

表 3-1 托育服务家长需求的关键词

项目	关键词
托育机构类型定位	
托育机构设立地址	
托育机构收费标准	
托育机构服务内容	
托育机构服务质量	

通过学习本章节内容，请你在横线上写下设立托育机构基本条件的关键词。

---



---

#### 步骤二：计划和决策

在进一步的工作与学习过程中，你们需要制订合作计划，决定需要完成的工作任务和解决办法。

首先，通过查阅教科书、网络信息等，明确托育机构设立的基本条件。

其次，通过学习本章节内容，请你绘制托育机构设立程序的流程图。

#### 步骤三：执行

在前面的步骤中，你们已经明确了托育机构设立的基本条件和程序，请根据调研结果撰写一份详细的商业计划书，明确托育机构的定位、服务内容、财务预算及发展目标等。

首先，通过网络，查询了解更多关于托育机构的定位、服务内容等信息。

其次，小组分工合作编写你们的商业计划书。注意，在拆分任务后，要用关键词以保证你们小组的共同想法。以下为示例：

### ×× 托育机构设置商业计划书

摘要：本计划书旨在描述××托育机构的商业模式、市场分析、服务内容、运营策略及财务预测。我们的目标是为在职父母提供高质量、可靠和便利的婴幼儿看护服务，同时注重婴幼儿的全面发展。

- 一、托育服务市场分析（略）
- 二、托育机构目标市场（略）
- 三、托育机构服务内容（略）
- 四、托育机构运营策略
  - （一）场地选择（略）
  - （二）人才招聘（略）
  - （三）营销宣传（略）
  - （四）预期成效（略）
- 五、财务预算与收费标准（略）
- 六、风险管理（略）

再次，将方案的各个部分放在一起并制作成完整的演示讲稿，注意内容之间的衔接和语言的组织。

最后，在课堂上分享商业计划书。

#### 步骤四：评价和反思

在学习与工作过程中，一方面，要在规划和实施课程的基础上，收集和记录相关专业知识；另一方面，要反思你的学习与工作过程，并找出改进的方向，以进一步获得以行动为导向的学习能力。

首先，与其他小组相互交换阅读商业计划书，以表 3-2 为标准，交叉评价。

表 3-2 评价标准表

评价维度	评价项目	评价内容	评分（1—10分）
市场需求 契合度	目标市场明确性	计划书是否针对明确的目标市场进行了需求分析	
	需求满足度	计划书是否能够满足目标市场的具体需求	
服务内容 契合度	服务内容契合度	服务内容是否契合市场的需求	
	服务内容完整度	服务内容是否涵盖了托育服务的全部内容	
	教育理念	服务内容是否融入了新的教育理念或教学方法	

(续表)

评价维度	评价项目	评价内容	评分(1—10分)
托育机构的 运营策略	策略完整度	计划书包含的运营策略是否完整	
	策略可行性	计划书所包含的策略是否具有可行性	
	社会和环境影响	托育机构是否能够长期运行并实现预期的效果	
	风险可控性	设立的托育机构可能面临的风险以及应对措施是否明确	
财务预算与	财务预算	财务支出与预算是否清晰明确	
收费标准	收费标准	收费标准是否符合市场价值规律	

其次,通过填写以下思考题来反思你的工作和学习过程,与组内同学交流想法,必要时可以咨询老师。

在制订托育机构设立的商业计划书时,我觉得最具有挑战性的是:\_\_\_\_\_

下一次小组合作学习,我打算这样做:\_\_\_\_\_

## 二、实践项目:模拟托育机构设立流程

### (一) 情境描述

乐儿是中职学校婴幼儿托育专业的一名学生,她对婴幼儿教育充满热情,并希望在将来能通过自己的努力为社区的孩子们提供一个安全、温馨的成长环境。乐儿知道,托育机构需要满足当地社区内双职工家庭的婴幼儿看护需求,同时符合政府法规并提供卓越的服务质量。但乐儿目前对托育机构的设立流程不太清楚,为此她向老师求助。为了更好地让大家理解托育机构的设立流程,老师组织学生分组模拟托育机构的设立流程。

### (二) 任务描述

在这个学习活动中,我们将通过小组合作的方式模拟和练习设立一家托育机构的具体流程。我们的目标是通过资讯和分析、计划和决策、执行、评价和反思四个步骤,分组模拟设立一家托育机构的全过程,包括市场调研、编制项目计划书、办理相关手续、场地选择与环境布置、招聘与培训工作人员等。

### (三) 学习与工作过程

#### 步骤一:资讯和分析

首先,我们需要收集和整理有关托育机构设立的详细信息。这包括查找和阅读网络文章和实际案例等。

市场调研：收集有关托育行业的市场资讯，了解当前托育机构的市场需求，确定托育机构的服务定位。

---

---

信息收集：收集有关托育机构设立的法律法规等，了解设立托育机构需要满足的基本条件。

---

---

### 步骤二：计划和决策

接下来，你们要分组模拟设立一家托育机构的全过程。

讨论流程：先共同讨论设立一家托育机构的全过程，如市场调研、编制项目计划书、办理相关手续、场地选择与环境布置、招聘与培训工作人员、风险应对等。

---

---

重点内容选择：基于你们的讨论，你认为设立一家托育机构的重点应该放在哪个步骤，为什么？

---

---

任务分工：将设立流程的具体步骤编好顺序，按顺序抽签决定每个小组需完成的具体任务。请确定每个小组模拟展示的时间、各板块负责人，确保各板块按时完成。

---

---

### 步骤三：执行

根据决策结果，按照计划进行讨论和研究，确保每个人的观点都能被充分表达和考虑。

内容撰写：按照分组的内容，撰写每个步骤的具体分工和模拟展示的脚本内容，形成文稿。

---

---

内容审核：交叉审核各小组的文稿内容，确保模拟展示能体现该步骤的要点内容。请列举你们特别关注的内容和容易出现的错误。

---

---

设计检查：检查成果时，你们觉得撰写的脚本文稿是否有参考价值，能否为他人提供实际帮助？

---

---

步骤四：评价和反思

发布评估：请将你们的脚本内容进行模拟展示，并录制视频上传至学习平台。

反馈改进：收到反馈后，你们计划从哪些方面对脚本内容进行改进？

---

---

小组合作时，我的贡献包括：\_\_\_\_\_

下一次小组合作学习，我打算这样做：\_\_\_\_\_

---

---

## 真题回放

### 单项选择题

1. 根据《托育机构设置标准（试行）》，托育机构的场地应选择在哪个区域以保证婴幼儿的健康与安全？（ ）
  - A. 工业园区内
  - B. 居民密集区，便于家长接送
  - C. 靠近主干道，交通便利
  - D. 远离污染源、危险品仓库及高压线的区域
2. 托育机构在申请设立时，须向哪个部门提交相关材料进行备案或审批？（ ）
  - A. 教育局
  - B. 卫生健康委员会
  - C. 民政局
  - D. 市场监督管理局

3. 托育机构的建筑安全与设施设备应符合哪项国家标准或规范? ( )
- A. 《托儿所、幼儿园建筑设计规范》  
 B. 《学校卫生监督工作规范》  
 C. 《中小学校、幼儿园消防安全十项规定》  
 D. 以上都是
4. 托育机构应建立的紧急疏散预案中, 至少多久进行一次全员参与的演练? ( )
- A. 每月  
 B. 每季度  
 C. 每半年  
 D. 每年
5. 托育机构在日常运营中, 以下哪项是不需要定期检查的? ( )
- A. 玩具和教具的安全性  
 B. 婴幼儿的健康档案  
 C. 家长的意见反馈  
 D. 教室的采光和通风

## 本章小结

本章系统性地梳理了托育机构从筹备建立至日常运营中需遵循的关键要素, 旨在构建一个既安全可靠又高效运作的婴幼儿照护环境。本章通过深入分析托育机构的设立条件与程序, 明确其权利与义务, 确立严格的安全标准与要求, 以及制订周密的应急预案与事故处理机制, 为保障婴幼儿福祉与促进托育机构健康发展提供了全面指导。

托育机构的设立与管理是一个系统工程, 它不仅涉及法律法规的遵循, 还包括制度建设、安全管理及风险控制等方面, 管理者需要在遵循严格设立条件的基础上, 明确并履行好自身权利与义务, 严格执行安全标准, 并具备应对各种紧急情况的能力。这一系列措施的实施, 不仅关乎婴幼儿的健康成长, 也是托育行业可持续发展的关键所在。

## 学习成果评价

本章学习成果评价的具体内容见表 3-3。

表 3-3 学习成果评价表

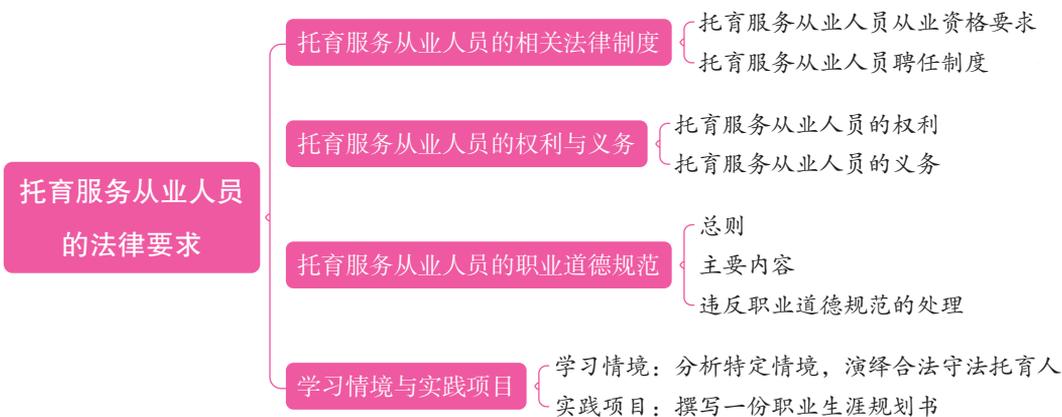
评价 维度	评价内容	评价方法	评价结果 (A—D)		
			自评	小组评	教师评
知识 目标	托育机构设立条件：掌握托育机构设立条件 托育机构设立程序：掌握托育机构设立程序 托育机构的权利和义务：掌握托育机构在法律上的权利和义务 托育机构的安全法规和标准：掌握托育机构的安全法规和标准	考试 / 测验 课堂参与			
技能 目标	案例分析能力：能够结合案例分析托育机构在特定情况下的权利和义务 问题解决能力：面对托育服务中的问题，能够提出解决方案	案例分析			
思政 素质 目标	法规遵循：理解并遵守与托育服务相关的政策法规 专业认同：能认识到托育服务的重要性，提高自身专业的认同感，培养强烈的社会责任感 社会责任感：能够理解权利与义务的平衡，提高自身的责任感和公正感	小组讨论 自我评价 同伴评价			
综合评价					
综合反馈					
改进方向					

## 第四章

# 托育服务从业人员的 法律要求



### 思维导图



### 学习成果目标

#### 知识目标

- (1) 能够列举至少 3 项与托育服务相关的国家法律法规。
- (2) 能够准确说出托育机构不同从业人员必须具备的条件和不得具备的条件。
- (3) 能够复述招聘、续聘、解聘和辞聘的定义和程序。
- (4) 能够区分并列举托育服务从业人员的公民基本权利和义务、劳动者权利和义务及专有权利和义务。
- (5) 能够陈述托育服务从业人员的职业道德规范的内涵。

#### 技能目标

- (1) 能够在实际工作中正确应用相关法律法规知识, 规范自身在托育机构中的行为,

保护自身权利，遵守相关法律法规和行业规定。

(2) 能够识别托育服务中可能出现的道德问题和法律风险，并采取预防措施或切实可行的解决方案，确保托育工作的顺利进行。

(3) 能够将理论知识应用于具体案例分析中，展示其分析问题和解决问题的能力。

### 思政素质目标

(1) 能够增强自身的法律意识，在日常工作中体现法治精神。

(2) 能够在面对法律和道德挑战时作出正确的判断，德法兼修。

(3) 能够认识到婴幼儿托育服务对于儿童成长、家庭幸福和社会进步的重要性，培养强烈的社会责任感，做到重德有能。

## 第一节 托育服务从业人员的相关法律制度



### 情境导入

#### 托育中心里的“成长之路”

在某托育中心，中职生小王刚刚结束实习期，正式成了一名托育教师。托育中心充满了孩子们的笑声和五彩缤纷的装饰，墙上挂着婴幼儿不同发展阶段的各种图表和员工守则。小王感到既兴奋又紧张。她知道，作为一名托育教师，她肩负着照顾这些小生命的重大责任。她的工作不仅仅是看管孩子们，更是在他们成长的关键发展阶段为其提供支持和引导。

在开始工作前，小王回顾了托育服务从业人员的一些基本要求，这些要求是她获得这份工作的基础，也是她每天工作中必须遵守的准则。

**教育背景：**小王就读的专业是婴幼儿托育专业，目前已经顺利获得毕业证书，这让她能够理解婴幼儿的成长需求和行为模式。

**专业培训：**她在校期间和上岗前已经完成了婴幼儿急救和心肺复苏术的培训，以及婴幼儿保护和安全、心理健康知识等相关课程。

**资格证书：**小王通过了国家认可的托育资格证书考试，这是她专业能力的证明。

**健康检查：**她定期进行体检，获得相关部门颁发的健康合格证，确保自己身体健

康，能够为孩子们提供一个安全的环境。

**无犯罪记录：**小王提供了无犯罪记录证明，这是托育中心对所有员工的基本要求。

**继续教育：**她计划参加即将到来的早期教育研讨会，不断提升自己的专业知识和技能。

**沟通技巧：**小王知道，与家长的有效沟通对孩子的发展至关重要，她一直在努力提升自己的沟通技巧。

**职业道德：**她承诺将以最高的职业道德标准来对待每一个孩子和家长。

随着一天工作的开始，小王深吸了一口气，微笑着迎接第一批小朋友。她准备好了，准备用她的爱心、耐心和专业知识，为这些孩子提供一个充满爱和学习机会的环境。

**思考：**除了小王这样的托育教师，托育机构还需要哪些从业人员？他们需要具备什么条件？

## 知识导读

### 一、托育服务从业人员从业资格要求

托育服务从业人员是对在托育机构里从事婴幼儿照护工作人员的总称。《托育机构设置标准（试行）》第十八条规定：“托育机构应当根据场地条件，合理确定收托婴幼儿规模，并配置综合管理、保育照护、卫生保健、安全保卫等工作人员。”

根据国家卫生健康委于 2023 年发布的《托育机构质量评估标准》以及于 2019 年印发的《托育机构设置标准（试行）》和《托育机构管理规范（试行）》等文件，为 3 岁以下婴幼儿提供全日托照护服务的机构（含幼儿园的托班）的人员配备资质要求如下。

#### （一）负责人资质要求

托育机构的负责人应具备以下条件。

**学历要求：**至少应具备大专及以上学历，教育学、心理学、儿童发展或相关专业为佳。

**从业经验：**有从事儿童保育教育、卫生健康等相关管理工作 3 年以上的经历。

**管理能力：**具备基本的管理和领导能力，能够有效组织和管理托育机构的日常运营，且经托育机构负责人岗位培训合格。

**法规意识：**熟悉托育相关的法律法规和政策，并能确保托育机构合规运营。

#### （二）育婴人员资质要求

育婴人员是托育机构中与婴幼儿接触最频繁的人员，其资质要求如下。

证书要求：持有育婴员四级及以上证书，并定期进行复训。

专业知识：了解婴幼儿的身心发展规律，掌握基本的婴幼儿护理和早期教育方法。

耐心与爱心：具备耐心和爱心，能够与婴幼儿建立良好的互动关系。

### （三）卫生保健人员资质要求

收托 50 名及以下婴幼儿的，至少配备 1 名兼职卫生保健人员；收托 50 名以上 100 名以下（含 100 名）婴幼儿的，至少配备 1 名专职卫生保健人员；收托 100 名以上婴幼儿的，至少配备 1 名专职和 1 名兼职卫生保健人员。卫生保健人员包括医师、护士和保健员，负责托育机构的卫生保健工作（包括巡班指导、专题培训等），其资质要求如下。

学历要求：高中以上学历，具备医学或护理相关专业背景，持有相关职业资格证书。

具备能力：具备进行婴幼儿健康检查的能力，能够及时发现并处理婴幼儿的健康问题。

卫生知识：经过妇幼保健机构组织的卫生保健专业知识培训合格，熟悉托育机构的卫生标准和消毒流程，能够确保婴幼儿生活在清洁、健康的环境中。

### （四）保育人员资质要求

保育人员指在托育机构中通过创设适宜环境，合理安排一日生活和活动，为 3 岁以下婴幼儿提供生活照护、安全看护、平衡膳食和早期学习机会，促进婴幼儿身体和心理全面发展的人员。保育人员是托育机构中的重要角色，保育人员与婴幼儿的比例应不低于以下标准：乳儿班 1:3，托小班 1:5，托大班 1:7。18 个月以上的婴幼儿可混合编班，每个班不超过 18 人，且保育人员与婴幼儿的人数比例不低于 1:5。其资质要求如下。

学历要求：中专或普通高中及以上学历。

经验或专业背景：具有婴幼儿照护经验（有婴幼儿照护机构至少 1 年的从业经验）或相关专业背景（医学、教育学、心理学）。

能力和素质要求：具备良好职业道德，能够熟练地为婴幼儿提供日常生活照顾，如喂食、换尿布等。

### （五）保安员资质要求

保安员负责托育机构的安全保卫工作，其资质要求如下。

保安员证书：应当取得公安机关颁发的中华人民共和国保安员证，并由获得公安机关保安服务许可证的保安公司派驻。

安全意识：具备高度的安全意识，能够及时发现并处理安全隐患。

应急处理：能够熟练地进行火灾、地震等紧急情况的疏散和救援工作。

### （六）炊事人员资质要求

自制婴幼儿餐食的托育机构，收托 50 名及以下婴幼儿的，应配备 1 名炊事人员；收

托 50 名以上的，每增加 50 名婴幼儿应增加 1 名炊事人员。外送婴幼儿餐食的托育机构，应有食品安全管理人员。

资质要求：从业人员须具备（食品类）健康证明。

### （七）托育服务从业人员民事行为能力

所有托育服务从业人员应具有完全民事行为能力，有户籍地或者居住地公安派出所出具的无犯罪记录证明。

### （八）托育服务从业人员健康管理

所有托育服务从业人员应具有当地妇幼保健机构出具的托幼机构工作人员健康证，且在有效期内（每年至少健康检查一次，健康检查项目依据《托儿所幼儿园卫生保健管理办法》）；不带病（急性呼吸系统、消化系统、皮肤病等疾病）上岗，且需要签署无精神病史的书面承诺。精神病患者、有精神病史者不得在托育机构工作。如果工作人员的健康检查发现异常，应进行相关情况登记。患传染性疾病的工作人员，返岗时必须有医院出具的健康证明。

## 二、托育服务从业人员聘任制度

### （一）概述

《托育机构管理规范（试行）》第三十六条规定：“托育机构应当依法与工作人员签订劳动合同，保障工作人员的合法权益。”托育服务从业人员聘任制度是指托育机构和托育服务从业人员双方在平等、自愿的基础上，以签订聘任合同的方式，确认托育服务从业人员受聘的职务及双方权利和义务关系的托育机构人员任用制度。

与其他劳动合同一样，托育服务从业人员聘任合同是托育服务从业人员在平等、自愿的基础上与托育机构签订的劳动关系合同，因此具有民事契约的性质。

在聘任制度下，在遵守双方地位平等的原则下，托育服务从业人员与托育机构签订聘任合同，进而明确双方的权利和义务。

### （二）程序与内容

#### 1. 招聘

招聘是指托育机构通过各种途径公开选拔保教工作所需从业人员并为之签订聘任合同的过程。招聘应当具有公开、公正、自愿、平等的特点。

托育机构与受聘人签订的聘任合同应当具备以下条款：聘任合同期限；工作内容；劳动保护和劳动条件；劳动报酬；劳动纪律；聘任合同终止的条件；违反聘任合同的责任。

托育机构与新任托育服务从业人员在拟定聘任合同时，可以约定试用期，但试用期不得超过 6 个月。托育服务从业人员在与托育机构签订聘任合同时应付仔细审查合同内容，以免自己的合法权益受到侵害。

## 2. 续聘

续聘是指托育服务从业人员的聘期届满后，托育机构与从业人员继续签订聘任合同。值得注意的是，如果托育服务从业人员在同一托育机构连续工作满10年以上，当事人双方同意续延聘任合同的，如果托育服务从业人员提出订立无固定期限的聘任合同，托育机构应当与其订立无固定期限的聘任合同。

## 3. 解聘

解聘是指托育机构单方面解除聘任合同的行为。一般情况下，托育机构不得单方面解除与托育服务从业人员的聘任合同，但在托育服务从业人员严重违反托育机构纪律或因严重失职给托育机构造成重大损失等特定情况下，托育机构可以单方面解除聘任合同。

## 4. 辞聘

辞聘是指托育服务从业人员单方面解除与托育机构的聘任合同。在托育机构未按照聘任合同约定支付劳动报酬或者提供劳动条件时，托育服务从业人员可以随时解除和托育机构的聘任合同。在其他情况下，托育服务从业人员如果单方面辞聘，需要提前30天通知托育机构。

### （三）托育服务从业人员聘任争议解决

托育服务从业人员的聘任问题按照《中华人民共和国劳动法》的规定处理。

按照有关规定，托育服务从业人员与托育机构间的聘任合同争议可以首先提交当地人事仲裁部门仲裁。如果对仲裁结果不服，自收到仲裁裁决之日起15日内向人民法院提起诉讼，人民法院应当依法受理。一方当事人在法定期间不起诉又不履行仲裁裁决、另一方当事人向人民法院申请执行的，人民法院应当依法执行。



拓展阅读

## 第二节 托育服务从业人员的权利与义务



### 情境导入

#### 婴幼儿健康无小事

在繁忙的都市中，有一家托育中心，这里的从业人员每天担负着众多婴幼儿的照护和教育任务。然而，最近该托育中心却事故百出，面临着一些挑战。

挑战 1: 保育员小李在照看孩子玩耍时, 因为忙于查看手机信息, 未能及时注意到一个孩子爬到了高处, 差点摔下来。这一安全疏忽让家长感到非常担忧。

挑战 2: 教师小张在教学过程中, 因为个人情绪问题, 对孩子的提问显得不耐烦, 有时甚至忽视了孩子的需求, 这与托育服务从业人员应有爱心和耐心的要求相违背。

挑战 3: 由于缺乏持续的专业培训和学习机会, 保育员小王发现自己在应对婴幼儿心理和行为问题上越来越力不从心, 无法为婴幼儿提供最合适的照护。

挑战 4: 班主任小赵未能及时与家长沟通班里孩子的情况, 导致家长对孩子 在托育中心的日常生活和学习情况了解不足, 感到不满。

挑战 5: 饭堂厨工顾师傅在准备婴幼儿餐点时, 由于忽视了食品安全和卫生规范, 一些孩子出现了轻微的身体不适。

**思考:** 托育服务从业人员可享受的权利有哪些? 应该履行的义务有哪些?

## 知识导读

目前, 我国托育服务从业人员的构成比较复杂, 国家尚无专门针对托育服务从业人员的资格证, 保育员证、保育师证、育婴员证、婴幼儿发展引导员证、幼儿园教师资格证等在一些地方可作为托育服务从业人员的上岗凭证。托育服务从业人员从事的婴幼儿服务工作性质比较特殊, 既有卫生健康工作的特征, 又有教育教学工作的特征。托育服务从业人员的工作性质和身份的复杂性, 决定了托育服务从业人员的权利和义务具有复合性的特点。

### 一、托育服务从业人员的权利

托育服务从业人员的权利也称托育服务从业人员的法律权利, 是托育服务从业人员依法享有的某种权能和利益, 表现为托育服务从业人员作为权利享有者能够作出或不作出, 或要求他人作出或不作出某种行为的资格。

#### (一) 托育服务从业人员享有的公民基本权利

托育服务从业人员作为中华人民共和国的公民, 首先具有宪法和其他法律赋予公民的各种权利。这些权利主要包括以下几方面。

一是平等权。法律面前, 人人平等, 任何组织和个人都不得有超越宪法和法律的特权。

二是政治权利。公民的政治权利包括选举权和被选举权、言论自由权、出版自由权、集会自由权、结社自由权、游行示威自由权等。公民政治权利的范围和实现程度，体现着一个国家的民主和法治状况。

三是宗教信仰自由权。公民有信教或者不信教的自由，有信仰这种宗教或者那种宗教的自由，有过去信教而现在不信教或者过去不信教而现在信教的自由。宗教信仰自由要求任何国家机关、社会团体和个人不得强制公民信仰宗教或者不信仰宗教。同时，宪法的平等原则也要求不得因为公民的宗教信仰而对其进行歧视或限制。此外，任何国家和社会都有责任为公民提供方便，以使其能够正常地行使宗教信仰自由的权利，如建立宗教活动场所、开展正常的宗教活动等。

四是人身自由权。公民的人身自由权包括人格权和身份权两个方面。其中，人格权是指公民基于其法律人格而享有的、以人格利益为客体、为维护其独立人格所必需的权利，如生命权、健康权、身体权、姓名权、肖像权、名誉权、信用权、人身自由权、隐私权、性自主权等。而身份权是指公民基于特定身份而享有的、以身份利益为客体的权利，如配偶权、亲权、荣誉权等。

五是财产权、获得劳动报酬的权利。根据《中华人民共和国宪法》第十三条的规定，公民的合法的私有财产不受侵犯。国家依照法律规定保护公民的私有财产权和继承权。公民的财产权内容十分丰富，包括但不限于物权、债权、继承权以及知识产权中的财产权利。劳动报酬包括工资和其他合法劳动收入。

六是社会经济权利。公民的该项权利主要包括劳动权、休息权、物质帮助权、退休人员生活保障权等方面的社会经济权利。

七是文化教育权。该项权利主要包括公民的受教育权和进行科研、文学艺术创作及其他文化活动的权利。

八是监督权。公民对于任何国家机关和国家工作人员，有提出批评和建议的权利；对于任何国家机关和国家工作人员的违法失职行为，有向有关国家机关提出申诉、控告或者检举的权利，但是不得捏造或者歪曲事实进行诬告陷害。对于公民的申诉、控告或者检举，有关国家机关必须查清事实，负责处理。任何人不得压制和打击报复。

## （二）托育服务从业人员享有的公民基本权利

一是劳动者有平等就业和选择职业的权利。这是公民享有劳动权的首要条件和基本要求。在我国，劳动者不分民族、种族、性别、宗教信仰，都平等地享有就业的权利。劳动者选择就业的权利是平等就业权利的体现。

二是劳动者有休息休假的权利。休息权和劳动权是密切联系的。休假是劳动者享有休息权的一种表现形式。

三是劳动者有在劳动中获得劳动安全和劳动卫生保护的权力。劳动者在安全、卫生的条件下进行劳动是生存权利的基本要求。劳动安全权和劳动卫生保护权是一项重要的人权。

四是劳动者有接受职业技能培训、进修权。劳动者不但要掌握熟练的生产技能，而且要懂业务理论知识。只有赋予劳动者这项权利，才能保障劳动者获得应有的知识及技能，更好地完成各项劳动任务。

五是劳动者享有社会保险和福利的权利。这是指劳动者在遇到年老、患病、工伤、失业、生育等劳动风险时，有获得物质帮助和补偿的权利。享受社会保险和福利权是享受劳动报酬权的延伸和补充。

六是劳动者享有劳动人事争议提请处理权。这是劳动者维护自己合法劳动权益的有效途径和保障措施。

七是劳动者享有法律法规规定的其他劳动权利，如知情权、参与管理权、隐私权、获得经济补偿权、特殊群体保护权等。

### （三）托育服务从业人员的专有权利

#### 1. 保教工作权

托育服务从业人员有进行保教工作，开展保教工作改革和实验的权利。这是托育服务从业人员最基本的、首要的权利。托育服务从业人员的保教工作权主要包括以下具体内容。

（1）托育服务从业人员可以在监管部门和托育机构允许的范围内选择托育设施和用品。

（2）可以依据其所在托育机构的保教工作计划、保教工作量等具体要求，结合自身工作特点自主地组织开展保教工作。

（3）按照保教工作计划的要求确定其保教工作内容和进度，并不断完善保教工作内容。

（4）针对不同的服务对象，在保教工作的形式、方法、具体内容等方面进行改革、实验和完善。

托育服务从业人员在行使保教工作权时需要注意，权利的行使一定要在有关的规章制度范围内进行。例如，托育服务从业人员在进行保教工作改革时，其内容和过程不得损害婴幼儿的身心健康，要符合婴幼儿身心发展的规律。

#### 2. 学术自由权

托育服务从业人员有从事保育研究、学术交流，参加专业的学术团体，在学术活动中充分发表意见的权利。学术自由权是指托育服务从业人员进行科学研究、技术开发、论文撰写、著书立说、学术交流、参加学术团体、发表学术意见的自由。托育服务从业人员进

行学术研究的内容涉及保教理念、保教方法、工作标准等保教的方方面面。从时间上看，学术研究应当是在托育服务从业人员的保教工作之外进行的，但其研究内容却是与保教工作紧密相关的。

### 3. 民主管理权

托育服务从业人员有对托育机构保教工作、管理工作和监管部门的工作提出意见和建议，通过职工代表大会或者其他形式，参与托育机构的民主管理的权利。民主管理是提高一所托育机构管理水平和保教工作水平的重要手段。

## 二、托育服务从业人员的义务

托育服务从业人员的义务也称托育服务从业人员的法律义务，是托育服务从业人员依据法律法规必须为一定行为或不为一定行为，以保证权利人的权利得以实现的责任。

### （一）托育服务从业人员应履行的公民普通义务

托育服务从业人员作为普通的公民，首先要履行我国宪法和其他法律要求的义务，不得享有任何特权。我国宪法和有关规定公民的主要义务有以下几个方面。

一是维护祖国统一和民族团结。

二是遵守宪法和法律，保守国家秘密，爱护公共财产，遵守劳动纪律，遵守公共秩序，尊重社会公德。

三是维护国家安全、荣誉和利益。

四是保护祖国，依法服兵役和参加民兵组织。

五是依法纳税。

六是其他义务：父母有抚养教育未成年子女的义务，成年子女有赡养扶助父母的义务；劳动的义务和受教育的义务。

### （二）托育服务从业人员应履行的劳动者义务

劳动者在享有一定的劳动权利的同时，必须履行一定的劳动义务。权利与义务是互为条件的，按照《中华人民共和国劳动法》的有关规定，劳动者应当履行的义务包括以下几个方面。

一是完成劳动任务。劳动者首要的义务是对工作尽心尽责，忠于职守，出色地完成任务。

二是提高职业技能。劳动者要有强烈的事业心和主人翁的责任感，要刻苦学习专业知识，钻研职业技术，提高职业技能，掌握过硬的本领。

三是遵守劳动纪律，执行劳动安全卫生规程。劳动者在劳动中必须服从管理人员的指挥，遵守各项规章制度和劳动纪律及安全生产的法规制度、规程标准。

### （三）托育服务从业人员的专有义务

一是做好保教工作，关心、爱护全体婴幼儿，尊重婴幼儿人格，促进婴幼儿在品德、智力、体质等方面全面发展。

二是贯彻国家的保教工作方针，遵守规章制度，执行托育机构的保教工作计划，履行托育服务从业人员聘约合同，完成保教工作任务。

三是制止有害于婴幼儿的行为或者其他侵犯婴幼儿合法权益的行为，批评和抵制有害于婴幼儿健康成长的现象。

## 第三节 托育服务从业人员的职业道德规范



### 情境导入

#### 德法兼修，严守职业道德规范

某地一家知名的托育机构一直以来以优质的服务和专业的师资团队在家长中享有良好的口碑。保育员吴女士于半年前应聘成为本托育机构的正式员工。然而，最近发生了一起由吴女士的职业道德失范行为引发的婴幼儿伤害事件，引起了家长和社会的广泛关注。

吴女士在担任保育员期间，多次出现违反职业道德规范的行为。例如，她在照顾婴幼儿时缺乏耐心和细心，经常采用简单粗暴的方式对待哭闹和不安的婴幼儿。另外，她不顾婴幼儿的饮食安全和健康，多次给婴幼儿喂食过期食品 and 不符合年龄段的零食。更为严重的是，在一次独自照顾婴幼儿的时段，她因个人情绪不佳，对一个正在哭泣的婴幼儿进行了体罚，导致婴幼儿身体受伤。

由于吴女士的违规行为，一些婴幼儿出现了不同程度的身体和心理问题。身体上的伤害包括皮肤瘀青、擦伤等外伤，而心理上的伤害则更为严重，婴幼儿出现了恐惧、焦虑、抑郁等情绪问题，可能会对日后的成长和发展产生不良影响。此外，该事件也在家长中引发了恐慌和不满，对托育机构的声誉和信任度造成了严重损害。

**思考：**托育服务从业人员应该遵守哪些职业道德规范？

## 知识导读

职业道德是指人们在特定的职业活动中应遵循的、符合特定职业特征的职业行为准则和规范，是人们在职业活动中形成的一种内在的非强制性的约束机制。它体现了一个职业群体在长期的职业实践中形成的共同价值观和行为标准。

### 一、总则

#### (一) 目的

托育服务从业人员职业道德规范的目的是为规范托育服务从业人员的职业行为，提升服务质量，保障婴幼儿健康成长。

#### (二) 适用范围

托育服务从业人员职业道德规范适用于所有从事托育工作的人员，包括但不限于托儿所、幼儿园、早教中心等机构的教师、保育员、管理人员等。

#### (三) 基本原则

托育服务从业人员应以婴幼儿为本，尊重婴幼儿权益，遵守法律法规，维护婴幼儿利益，提升专业素养，促进婴幼儿全面发展。

### 二、主要内容

#### (一) 职业操守

(1) 尊重婴幼儿：尊重婴幼儿的人格尊严，平等对待每一位婴幼儿，不歧视、不体罚，维护婴幼儿的合法权益。

(2) 爱岗敬业：热爱托育工作，认真履行岗位职责，不断提升自身专业技能和服务质量。

(3) 诚实守信：诚实守信，不弄虚作假，不隐瞒婴幼儿成长过程中的问题，及时与家长沟通，共同促进婴幼儿的健康成长。

(4) 团结协作：与同事之间相互尊重、相互支持，共同营造和谐的工作环境，提升团队整体服务水平。

#### (二) 专业能力

(1) 专业知识：掌握儿童心理学、教育学、卫生学等相关知识，不断提升自身的专业理论水平。

(2) 教育技能：具备良好的教育教学能力，能够根据婴幼儿的年龄特点和个性差异，制订适宜的教育计划。

(3) 沟通能力：能够有效地与婴幼儿、家长及同事沟通，理解他们的需求和期望，及时反馈婴幼儿的成长情况。

(4) 应急处理：具备基本的应急处理能力，能够妥善处理婴幼儿突发疾病、意外伤害等情况。

### (三) 行为规范

(1) 着装规范：着装整洁、大方，符合职业形象，不穿奇装异服，不佩戴过多饰品。

(2) 言行举止：语言文明、行为得体，不使用粗俗语言，不做不雅行为。

(3) 卫生习惯：保持个人卫生，勤洗手、勤换衣，维护托育环境的整洁卫生。

(4) 安全意识：增强安全意识，严格遵守安全操作规程，确保婴幼儿在托育过程中的安全。

### (四) 服务规范

(1) 服务意识：树立服务意识，主动了解家长和婴幼儿的需求，提供热情周到的服务。

(2) 服务内容：明确服务内容，确保教育活动、生活照料、健康护理等各项工作有序开展。

(3) 服务方式：尊重家长意见，合理安排婴幼儿的一日生活，注重婴幼儿的个性化需求。

(4) 服务效果：定期评估服务效果，及时调整服务内容和方式，不断提升服务质量。

### (五) 监督与考核

(1) 监督机制：建立完善的监督机制，对托育服务从业人员的职业行为进行监督和指导。

(2) 考核制度：定期对托育服务从业人员进行考核，考核内容包括职业道德、专业能力、服务效果等。

(3) 激励措施：对表现优秀的托育服务从业人员给予表彰和奖励，激励全体从业人员不断提升自身素质。

## 三、违反职业道德规范的处理

《托育机构管理规范（试行）》第三十三条规定：“托育服务从业人员应当具有完全民事行为能力 and 良好的职业道德，热爱婴幼儿，身心健康，无虐待儿童记录，无犯罪记录，并符合国家和地方相关规定要求的资格条件。”

托育服务从业人员如有违反以下规定的，会被取消托育资格。

(1) 不得有损害党中央权威和违背党的路线方针政策的言行。

- (2) 不得损害国家利益、社会公共利益，违背社会公序良俗。
- (3) 不得传播有损婴幼儿健康成长的不良文化。
- (4) 不得忽视、歧视、侮辱、虐待婴幼儿。
- (5) 不得开展超出婴幼儿接受能力的活动。
- (6) 不得在紧急情况下置婴幼儿安危于不顾，自行逃离。
- (7) 不得滥用生长发育测评等方式造成家长焦虑。
- (8) 不得有损害职业形象的行为。
- (9) 不得敷衍塞责、相互推诿、破坏团结。
- (10) 不得收受婴幼儿家长礼品或利用家长资源谋取私利。

这些准则旨在规范托育服务从业人员的职业行为，确保婴幼儿的健康成长和托育机构的质量。托育服务从业人员应遵守法律法规，具备良好的职业道德和专业素养，为婴幼儿提供科学、安全、有爱的照护服务。



拓展阅读

## 第四节 学习情境与实践项目

### 一、学习情境：分析特定情境，演绎合法守法托育人

#### (一) 情境描述

某家中等规模的托育机构，接收0—3岁的婴幼儿。机构内有专业的保育人员和教师，配备了较为齐全的设施，但在管理上逐渐出现了一些漏洞。

一是安全隐患漏洞。有一天早上，一位家长送孩子到托育机构。在进入教室的过程中，家长发现教室的一个角落堆放着一些未及时清理的杂物，如旧玩具、纸盒等。这些杂物不仅占用了空间，还可能对孩子造成绊倒等安全隐患。然而，保育人员却没有及时处理这些杂物。户外活动区域的地面有些地方出现了破损，没有得到及时修补。在一次户外活动中，一个孩子在奔跑时不小心被凸起的地面绊倒，导致膝盖擦伤流血，顿时哇哇大哭。但在场的教师却没有在第一时间发现孩子的情况，导致孩子受伤后一段时间才得到处理。

二是饮食问题。托育机构的厨房在准备午餐时，由于厨师的疏忽，没有将食材清洗干净。当天的蔬菜色拉中残留了一些泥土，有几个孩子吃了之后出现了肠胃不适的症状。其中，一个孩子出现呕吐、腹泻症状，教师急忙联系家长并将孩子送往医院。有家长反映，孩子回家后总是喊饿，经过了解发现，托育机构提供的食物分量不足，而且食物的种类也

比较单一，长期下来可能会影响孩子的营养摄入和身体发育。

三是教育不当。在课堂上，段老师在教孩子认识颜色。当有一个孩子多次回答错误时，段老师失去了耐心，大声批评了孩子，导致孩子情绪低落，一整天都闷闷不乐。这种不当的教育方式不仅伤害了孩子的自尊心，也可能让孩子对学习产生恐惧和抵触情绪。为了让孩子安静下来，段老师有时会采用让孩子看电视的方式。长时间地看电视不仅会对孩子的视力造成不良影响，还减少了孩子进行互动游戏和探索学习的机会。

四是人员管理问题。有家长发现，托育机构的一名保育人员在照顾孩子的过程中，经常玩手机，对孩子的关注度不够。有一次，孩子在午睡时踢开了被子，这名保育人员却没有及时发现，导致孩子着凉感冒。机构内的一名教师没有相关的从业资格证书，却在负责班级的教学工作。家长在了解到这一情况后，对托育机构的专业性和安全性产生了严重的质疑。

这些不良事件发生后，家长们对该托育机构的信任度大幅下降。一些家长开始考虑为孩子转园，有的家长则向相关部门投诉。该托育机构面临着严重的声誉危机和生存挑战，不得不进行全面整改，以重新赢得家长的信任和支持。

该托育机构的邱园长决定组织员工一同分析不良事件频发的原因，以及上述员工的不良行为可能触犯的法律法规和违反的职业道德规范，再针对上述情况提出解决的方法并以情景短剧的形式展示出来，旨在提升机构内员工对婴幼儿早期教育的专业理解，强化员工在婴幼儿安全、健康、教育等方面的法律意识和职业道德水平，提高员工的团队协作和沟通能力，为孩子的成长提供坚实的保障。

## （二）任务描述

作为该托育机构的一名员工，你需要参与其中，通过小组讨论和现场演示的方式探索托育服务从业人员应该具备的法律知识和职业道德。目标是立足当下托育机构的安全隐患，通过资讯和分析、计划和决策、执行、检查、评价和反思五个步骤，共同分析事故发生的原因，并商讨解决或者提出预防方法，以情景短剧的形式演示出来，用自己的行动表达成为优秀托育服务从业人员的决心。现在，请各小组在教师的引导下，看看每个步骤需要做的事情，并思考一些具体的问题。

面对这一挑战，如果你对托育服务相关法律法规和托育从业人员职业道德规范有清晰的认知，将有助于你提高职业能力和素质。因此，你需要掌握专业背景知识，包括托育服务从业人员的义务、婴幼儿权益保护、托育从业人员职业道德规范。

为了能够以实践的方式获取和加深这些知识，现在请你跟随本节学习内容和工作步骤，与教师和同学一起讨论并完成工作任务。

### (三) 学习与工作过程

#### 步骤一：资讯和分析

作为第一步，重要的是要了解与托育服务从业人员的法律义务及婴幼儿权利保护相关的法律法规。

通过阅读知识导读，在表 4-1 中列出托育服务从业人员的义务、托育服务从业人员的职业道德规范，并提炼出关键的信息。

表 4-1 托育服务从业人员的义务和职业道德规范

托育服务从业人员的义务	托育服务从业人员的职业道德规范

我们要以小组为单位，抽取其中一个托育事故情境，根据托育事故内容与小组其他成员一同讨论事故中员工的行为所触犯的法律法规和违反的职业道德规范，以及所反映出的目前托育服务的痛点，具体见表 4-2。

表 4-2 托育事故概括表

简述托育事故情节	触犯的法律法规	违反的职业道德规范	反映出的目前托育服务的痛点

#### 步骤二：计划和决策

在进一步的学习与工作过程中，你们需要合作计划和决定需要解决的工作任务及解决方案。

通过查阅教科书、网络信息等，小组讨论交流拟定解决方案（见表 4-3），重新进行角色分配、塑造人物特色并且编写简短剧本。小组讨论过程中务必照顾到每个同学的观点。

表 4-3 解决方案表

角色分配
人物特色

针对小组共同讨论编写的新剧本进行练习，可以结合一些道具，或者融合特色创新服务新技术、新手段，以在课堂上向同学和教师展示你们的优质托育服务。

#### 步骤三：执行

在前面的步骤中，你们已经决定要重点编排一个有特色的情景短剧表演，并且编写了该情景表演的剧本。现在便是展示的时机了。

首先，小组派代表分享表 4-3 中的讨论结果。

其次，小组成员分工合作，进行课堂即兴模拟，深入情境和角色，呈现出最优质的托育服务。

#### 步骤四：检查

请根据你在小组讨论过程中的表现进行表 4-4 的填写。

表 4-4 自己在小组讨论过程中的表现

对本章知识的掌握程度	对知识的运用程度	在小组合作中的表现	是否达到预期效果

#### 步骤五：评价和反思

与其他小组交叉点评展示的情景短剧，以表 4-5 为评价标准，交叉评价。

表 4-5 评价标准表

评价维度	评价项目	评价内容	评分（1—10分）
内容	准确性	事故分析逻辑清晰，能全面客观地分析事故情况，深入挖掘事故背后的根本原因	
	合理性	情景短剧展示积极向上、贴近现实托育服务情境，不侵犯法律，不违反职业道德规范，凸显出优质托育服务质量	
表演	语言	思想健康，语言文明，吐字清晰	
		每有一人吐字含糊、发音不准，扣 0.1 分	
	富有感情，有感染力		
肢体表演	每有一人表演不入戏，扣 0.1 分		
表演效果	表演自然，表现主题充分，体态大方得体，台风端正		
	每有一人表演木讷，故意扰乱表演气氛，扣 0.1 分		
整体配合	表演效果良好，能引起观众共鸣，有配合剧情需要的道具		
	配合默契，表现连贯		
脱稿	每有一人出现一次失误（忘词、抢词），扣 0.1 分		
	除旁白外，其他演员需脱稿		
	每有一人不脱稿，扣 0.2 分		

通过填写以下内容来反思你的学习与工作过程，与组内同学交流想法，必要时可以咨询教师。

在完成新情景短剧演示任务过程中，我觉得最具有挑战性的是：\_\_\_\_\_

我觉得如果满足以下条件，我能做得更好：\_\_\_\_\_

小组合作时，我的贡献包括：\_\_\_\_\_

下一次小组合作学习，我打算这样做：\_\_\_\_\_

## 二、实践项目：选定职业方向，撰写一份职业生涯规划

### （一）情境描述

在一个阳光明媚的早晨，小方带着既紧张又期待的心情走进了某托育机构的大门。经过两年的在校学习，她终于走上实习岗位，即将在这里开始为期数周的实习生活。进入机构内，眼前繁忙而有序的场景让她感到既新鲜又有些不知所措。在这个充满孩子欢声笑语的环境中，她看到了各个岗位的工作人员正忙碌于自己的工作。

首先映入眼帘的是保安，他正站在门口，用和蔼可亲的态度迎接每一位家长和孩子，并确保孩子的安全。小方意识到，保安的工作不仅仅是保护孩子的安全，还需要具备良好的沟通能力和警觉性。

接着，小方看到了托育园长，她正在办公室里审阅文件，偶尔还会走出办公室，与教师交流工作。托育园长不仅要管理整个乐园的运作，还需要具备领导力和决策力。

育婴师正在教室里细心地照顾着婴幼儿，他们需要耐心和专业知识，以确保每个孩子都能得到适当的照顾和教育。

保健师在检查孩子们的健康状况，记录他们的生长发育情况，他们需要具备医学知识和细心的观察力。

保育师则在户外带领孩子进行游戏和活动，他们要有组织能力和创造力，以确保孩子在安全的环境中快乐成长。

厨师正在准备午餐，他们需要保证食物的卫生和营养，同时还要考虑到孩子的口味和需求。

小方观察着这一切，心中充满了敬佩。她意识到，每个岗位都有其独特的职责和要求，而她作为一名实习生，需要明确自己的职业目标，并为之努力。

在实习期间，小方积极参与各种工作，向经验丰富的教师学习，了解每个岗位的具体职责和所需技能。她也开始思考自己的兴趣和长处，以及如何将这些优势应用到未来的职业生涯中。

通过实习，小方逐渐明确了自己的职业方向，她决定成为一名保育师，因为她发现自己对婴幼儿的照顾和教育充满热情。她开始规划自己的职业道路，包括参加相关的培训课程，获取必要的资格证书，并不断提升自己的专业能力。

小方知道，只有不断学习和成长，才能在这个充满挑战和机遇的领域中取得成功。

## （二）任务描述

随着婴幼儿早期教育理念的普及和托育市场的不断发展，托育机构对于从业人员的专业素养和技能要求也越来越高。高质量的托育服务离不开专业、优秀的从业人员。然而，相关调查显示，当前我国托育服务从业人员队伍建设存在以下问题：资格证书混乱，适当贴切性不足，无证上岗现象较为严峻；师资供给紧缺，低师幼比突出；专业培训机会难求，内容单一；工作付出与回报失衡，人员流动性高；等等。如果你是小方，想要成为高质量的托育服务从业人员，需要先了解清楚托育机构的人员配置，然后明确自身角色，再写一份职业生涯规划书。

面对这一挑战，如果你对托育服务从业人员的相关法律法规有清晰的认知，将有助于你完成此次任务。

现在请跟随本课的学习内容和工作步骤，与教师和同学一起讨论完成工作任务。

## （三）学习与工作过程

### 步骤一：资讯和分析

首先，重要的是收集职业信息，分析个人兴趣和能力。

行业背景调查：了解当前学前教育及保育行业的市场规模、政策导向、家长需求变化以及未来发展趋势。通过查阅教育部门发布的政策文件、行业报告及专业论坛，掌握行业最新动态。行业背景调查表如表 4-6 所示。

表 4-6 行业背景调查表

行业现状
行业发展趋势
相关政策文件

职业信息分析：通过阅读知识导读和上网查找资料，在表 4-7 中列出目前托育服务从业人员的职业种类和从业资质要求。

表 4-7 托育服务从业人员的职业种类和从业资质要求

序号	职业种类	从业资质要求				统一条件
		日常工作职责	学历或证书要求	专业技能要求	职业晋升路径	

职业定位：通过阅读情境描述，请与同桌一同分析小方的职业角色定位及需要具备的条件。

步骤二：计划和决策

在进一步的学习与工作过程中，你们需要更清晰地分析自我，确定职业生涯目标和编写计划。

自我评估：通过对职业兴趣测试、能力评估和价值观等进行分析，对自己进行评估，具体见表 4-8。

(1) 兴趣与价值观：思考自己对婴幼儿成长的热情、对保育工作的兴趣程度，以及个人价值观是否与保育事业相契合。

(2) 能力与技能：评估自己在儿童心理学、教育学、卫生保健、安全急救等方面的知识储备和实践能力。

(3) 优势与劣势：通过 SWOT 分析（优势、劣势、机会、威胁），明确自己在保育工作中的优势领域及待提升之处。

表 4-8 自我评估表

兴趣与价值观	能力与技能	自身优势	自身劣势

目标设定：根据自身情况分别设定短期、中期和长期目标，具体见表 4-9。

(1) 短期目标，如获得相关证书、提升某项专业技能、建立稳定的职业关系网等。

(2) 中期目标，如成为某一领域的专家型保育师，参与托育园或早教中心的特色项目，提升职位，等等。

(3) 长期目标, 如开设自己的婴幼儿教育机构或成为保育领域的培训师或顾问等。

表 4-9 目标设定表

阶段	时间段	具体目标
短期目标		
中期目标		
长期目标		

#### 步骤三：执行

制订学习计划：根据确立的目标，制订详细的学习计划（见表 4-10），包括在校需要完成的课程、需要考取的专业技能证书、需要阅读的与专业相关的书籍等，以不断提升专业能力和理论知识。考虑是否需要进一步深造，如攻读学前教育相关学位，以增强自己的竞争力。

表 4-10 学习计划表

专业课程	专业技能证书	相关专业书籍	深造或自我能力提升方向

规划职业发展路径：根据个人兴趣和职业目标，写出保育师的职业发展路径，考虑如何通过见习、实习、志愿者活动等方式积累经验，为未来职业发展奠定基础。（如：一级保育师→二级保育师……）

撰写职业生涯规划书：将计划的各个部分放在一起并制作成完整的职业生涯规划书。

#### 步骤四：评价和反思

交叉互评：与同桌相互交换职业生涯规划书，以表 4-11 为评价标准，交叉互评。



2. 合理配备保育人员，托小班的保育人员和婴幼儿比例为（ ）。
- A. 1 : 3                      B. 1 : 5                      C. 1 : 7                      D. 1 : 10
3. 托育机构发现婴幼儿遭受或疑似遭受家庭暴力的，应当（ ）。
- A. 不关自己的事情不去管  
B. 不选择报案，而是自己去找家长对峙  
C. 及时向公安机关报案  
D. 害怕麻烦劝其退学
4. 独立设置的托育机构应当至少有（ ）名保安人员在岗。
- A. 1                              B. 2                              C. 3                              D. 4
5. 托育机构人员应当掌握急救的基本技能和防范、避险、逃生、自救等基本方法，在紧急情况下必须优先保障（ ）的安全。
- A. 公共财产                      B. 工作人员  
C. 婴幼儿                              D. 自己
6. 以下不属于托育服务从业人员权利的是（ ）。
- A. 选择就业的权利                      B. 平等就业的权利  
C. 休息休假的权利                      D. 弹性工作的权利
7. 卫生保健人员的职业要求有（ ）。
- A. 负责婴幼儿的健康检查                      B. 负责婴幼儿的疾病矫治  
C. 负责婴幼儿的防治病工作                      D. 以上都是
8. 托育机构应当组织在岗工作人员（ ）进行一次健康检查。在岗人员患有传染性疾病的，应当立即离岗治疗；治愈后，须持病历和医疗机构出具的健康合格证明方可返岗工作。
- A. 每 3 个月                              B. 每半年  
C. 每一年                                      D. 每两年
9. 照护者要善于听取家长的意见和建议，属于（ ）的职业道德要求。
- A. 文明礼貌                              B. 团结协作  
C. 热情服务                              D. 尊重家长

10. 关于托育服务从业人员，下列说法错误的是（ ）。
- A. 托育服务从业人员上岗前，应当经医疗卫生机构进行健康检查，合格后方可上岗
  - B. 在岗托育服务从业人员患有传染性疾病的，应当立即离岗治疗，治愈后也不得返岗
  - C. 婴幼儿患病期间应当在正规医院接受专业治疗或遵医嘱在家护理。
  - D. 在岗托育工作人员患有传染性疾病的，应当立即离岗治疗，治愈后方可返岗工作

## 二、简答题

1. 试举例说出托育服务从业人员相关法律法规（至少三个）。
2. 简述托育服务从业人员的义务。

## 本章小结

在本章中，我们深入探讨了托育服务从业人员的法律要求，旨在确保托育行业的专业性与规范性，为婴幼儿的健康成长提供有力保障。

首先，我们明确了托育服务从业人员的基本资格要求和聘任制度。其内容包括具备相应的学历背景、专业知识和工作经历，通过专业培训和考核，获得相关从业资格证书。这些措施旨在筛选出具备专业素养和能力的从业人员，确保他们能够胜任托育工作。

其次，我们系统学习了托育服务从业人员需要遵守的相关法律法规和规章制度。托育服务从业人员必须了解并遵守国家关于托育行业的法律法规，确保托育机构的安全、卫生和教育质量。同时，托育服务从业人员还需遵循托育机构内部的规章制度，维护机构的正常运营秩序。

最后，我们还学习了托育服务从业人员享有的权利和应履行的义务，以明确托育机构的职责。

综上所述，托育服务从业人员的法律要求是确保托育行业健康发展的重要保障。通过明确资格要求、遵守法律法规以及强调应该履行的义务，我们能够建立起一支专业、负责、高效的托育服务从业人员队伍，为婴幼儿的成长提供优质的托育服务。

## 学习成果评价

本章学习成果评价的具体内容见表 4-12。

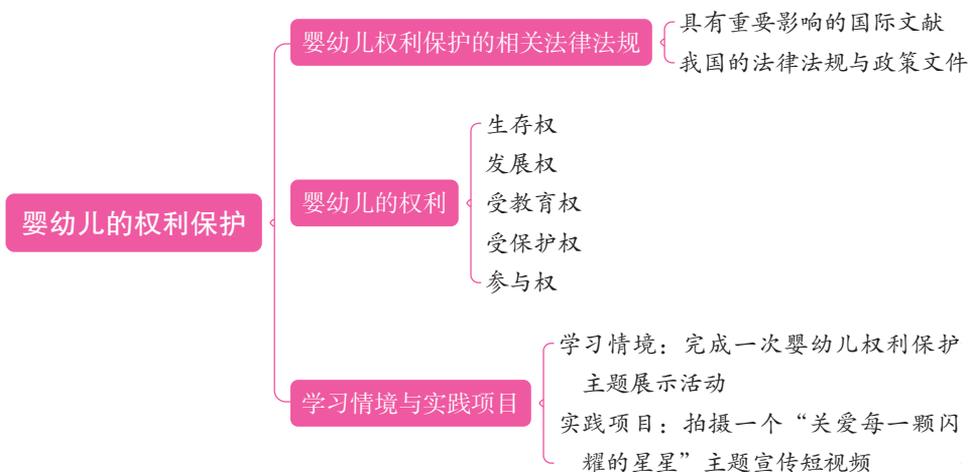
表 4-12 学习成果评价表

评价维度	评价内容	评价方法	评价结果 (A—D)		
			自评	小组评	教师评
知识目标	托育服务人员的相关法律制度：对托育行业法律法规的基本了解	考试 / 测验			
	托育服务从业人员的权利与义务：掌握托育服务人员应享有的权利和应履行的义务	课堂参与			
技能目标	信息收集与分析：能够独立收集和分析托育机构现存的问题，针对托育服务人员不良的行为进行分析并展示良好的服务素质	案例分析 调研报告 与展示			
	沟通与情境展示：能够清晰地沟通观点并代入角色，展示良好的托育服务情境				
	职业生涯规划书撰写：能够撰写职业生涯规划书				
思政素质目标	法律意识：理解并遵守与托育服务相关的政策法规	小组讨论			
	社会责任与道德规范：对托育服务从业人员在社会责任和道德规范方面有清晰的认识	自我评价 同伴评价			
综合评价					
综合反馈					
改进方向					





### 思维导图



### 学习成果目标

#### 知识目标

- (1) 能够列举与婴幼儿权利保护相关的具有重大影响国际文献。
- (2) 能够准确说出《儿童权利公约》规定的最基本的权利内容。
- (3) 能够准确理解并区分我国婴幼儿权利保护相关的法律法规里关于生存权、发展权、受教育权、受保护权、参与权等婴幼儿权利的内涵。

#### 技能目标

- (1) 能够在实际工作中正确运用相关法律法规知识，规范自身在托育机构中的行为，保护婴幼儿的权利，遵守相关法律法规。

(2) 能够识别托育服务中可能出现的安全风险, 并采取预防和应对措施, 确保托育工作的顺利进行。

### 思政素质目标

(1) 能够提高自身的法律意识, 在日常工作中体现法治精神。

(2) 能够在面对法律和道德挑战时作出正确的判断, 德法兼修。

(3) 能够理解托育服务从业人员对于儿童成长、家庭幸福和社会进步的重要性, 培养终身学习的意识, 不断提升自己的专业素养和服务能力, 做到重德有能。

## 第一节 婴幼儿权利保护的相关法律法规



### 情境导入

#### 伸向宝宝的“魔爪”

某市的一家知名托育机构, 近期发生了一起令人震惊的员工侵害、虐待婴幼儿的事件。这起事件不仅引起了社会的广泛关注, 也引发了人们对托育机构管理和从业人员素质的深刻反思。

据了解, 涉事托育机构在当地享有较高的声誉, 家长们对其寄予厚望。然而, 在一次家长例行参观中, 一名细心的家长发现了异常。她注意到, 每当托育机构的某名员工单独照顾婴幼儿时, 婴幼儿总是表现出异常的紧张和不安。这名家长随即向机构管理人员反映了这一情况, 并要求查看相关监控录像。

经过查看监控录像, 机构管理人员和家长震惊地发现, 这名员工在照顾婴幼儿的过程中存在明显的虐待行为。她不仅对婴幼儿态度粗暴, 还经常采取体罚、推搡等方式进行管教。甚至在婴幼儿午休时, 她会恶意吵醒他们, 对他们进行无端的责骂。

这一发现引起了家长们的极大愤慨和担忧。他们立即向当地警方报案, 并要求托育机构对涉事员工进行严肃处理。经过调查, 警方确认了该员工的虐待行为, 并将其依法逮捕。

**思考:** 婴幼儿权利保护的相关法律法规有哪些? 婴幼儿应享有哪些主要权利? 如何在婴幼儿照护过程中保证婴幼儿的权利不受侵犯?

## 知识导读

12月10日为世界人权日，这是为纪念1948年12月10日联合国大会通过《世界人权宣言》而设立的纪念日。世界人权日提醒人类，现时在人类的社区及全世界，还有持续的人权问题；要让人权在全世界得以落实和推行，还有赖全人类的努力。人权是涉及社会生活各个方面的广泛、全面、有机的权利体系，是人的身心、政治、经济、社会、文化诸方面权利的总称。人权的根本保障是法治，2004年，中国政府将保障人权的条款正式载入《中华人民共和国宪法》之中，明确了“中华人民共和国公民在法律面前一律平等。国家尊重和保障人权”。尊重和保障人权是法治的追求，我国法治建设在尊重和保障人权方面不断迈出坚实步伐。2012年3月通过的《中华人民共和国刑事诉讼法》将“尊重和保障人权”写进法条，体现了法律对公民人格、尊严的呵护，是国家文明进步的标志。婴幼儿作为一个弱势群体，更需要完备的法律来保障其权利的实现，保障其健康成长与安全发展。

### 一、具有重要影响的国际文献

联合国大会于1963年作出决定，将1968年（即《世界人权宣言》通过20周年）定为国际人权年，并呼吁各国采取适当措施，以加强人类对基本人权的认识，促进世界和平与安定。儿童属于弱势群体，特别是婴幼儿，其生活自理、语言表达、自我防护等能力尚未成熟，极容易受到伤害，需要给予特殊关注和保护。《世界人权宣言》《经济、社会及文化权利国际公约》《公民权利和政治权利国际公约》等国际性公约和文件，除了规定基本人权保护，还规定所有婴幼儿均享有和其他人相同的社会保护。如《世界人权宣言》第二十五条规定，母亲和儿童有权享受特殊照顾和协助；《经济、社会及文化权利国际公约》提及，各成员国承诺维护包括受教育和受保护权利在内的儿童的平等权利。另外，国际上还有专门针对儿童这一特殊群体的权利保护公约和文件。《儿童权利宣言》和《儿童权利公约》就是最具影响力的有关儿童权利保护的重要国际文件。

儿童权利保护国际公约和文件的制定经过了一个逐步发展和完善的过程。1924年，国际联盟通过了由救助儿童会的主要创始人之一埃格兰泰恩·杰布（Eglantyne Jebb）起草的《儿童权利宣言》，这份宣言阐明，所有人需要为儿童做到以下几点：一是提供儿童成长的途径；二是在必要时提供特殊帮助；三是优先救济儿童；四是为儿童提供经济自由，让他们免受剥削；五是培养儿童的社会意识和责任感。1959年，联合国大会通过了《儿童权利宣言》，提出儿童除其他权利外，还享有受教育、玩耍、生活在良好环境以及卫生保健服务的权利。1974年，考虑到妇女、儿童在非常状态和冲突情况下的脆弱性，联合国大会呼吁各国遵守《在非常状态和武装冲突中保护妇女和儿童宣言》，该宣言禁止针对

平民妇女儿童的袭击或囚禁，并拥护武装冲突中妇女儿童的权利不可侵犯。

1989年，联合国大会通过《儿童权利公约》，该公约承认儿童在社会、经济、政治、公民和文化领域的作用，作为人权事业的一个里程碑得到了广泛赞誉。《儿童权利公约》承诺并全面设立了保护儿童权利的最低标准，该公约与其相关的议定书和报告，为该群体的权利保护提供了保障。

### （一）《儿童权利宣言》

《儿童权利宣言》（也称《日内瓦宣言》，以下简称《宣言》）明确了各国儿童应当享有的各项基本权利。《宣言》包括10条准则，规定儿童享有健康成长和发展、受教育的权利。《宣言》还指出儿童在任何情况下都应首先受到保护和救济，不应受到任何形式的忽视、虐待和剥削。联合国大会发布这一宣言的目的是希望儿童能够享有《宣言》中说明的各项权利和自由，享有幸福的童年，并号召所有父母、其他个人以及各类组织、各国政府按照《宣言》的准则逐步采取立法和其他措施，以儿童利益最大化为原则，保障儿童的这些权益。

### （二）《儿童权利公约》

《儿童权利公约》是具有重要意义的国际公约，其中明确了儿童的多项权利，其最核心的权利包括生存权、受保护权、发展权和参与权。生存权涵盖儿童的生命与健康保障；受保护权确保儿童免受各类伤害与歧视；发展权着重于儿童的全面成长与教育机会；参与权赋予儿童对自身事务发表意见的权利。

《儿童权利公约》是历史上获得最广泛批准的人权条约，揭示了一个重要的理念：儿童享有一个人的全部权利，是拥有完整自身权利的人，他们并非其父母的附属品，也不是任何决定的被动接受者。《儿童权利公约》指出，18岁以前均属于童年，这是与成人期相分离的阶段。在这一特殊且受保护的阶段，必须让儿童有尊严地成长、学习、玩耍、发展并成就自我。《儿童权利公约》还明确了保护儿童权利的方式和方法，成了国际社会有史以来接受度最广的人权条约，改变了全世界众多儿童的生活。

## 二、我国的法律法规与政策文件

### （一）法律保护条款

我国坚持走中国特色社会主义法治道路，将全面推进依法治国作为政治改革和政治发展的重要目标和任务，制定了《中华人民共和国宪法》《中华人民共和国未成年人保护法》《中华人民共和国人口与计划生育法》《中华人民共和国家庭教育促进法》等系列法律法规，从自由权、尊严权、生存权、发展权、受保护权、参与权、反歧视权、反家庭暴力、反虐待等角度进行了规定，保护包括婴幼儿在内的公民权利不受侵犯。

《中华人民共和国宪法》第二章规定了公民的基本权利和义务，指明中华人民共和国

公民在法律面前一律平等，国家尊重和保障人权。任何公民享有宪法和法律规定的权利，同时必须履行宪法和法律规定的义务。第三十七条规定，中华人民共和国公民的人身自由不受侵犯。第三十八条规定，中华人民共和国公民的人格尊严不受侵犯。第四十九条规定，婚姻、家庭、母亲和儿童受国家的保护。

《中华人民共和国未成年人保护法》第三条规定，国家保障未成年人的生存权、发展权、受保护权、参与权等权利。未成年人依法平等地享有各项权利，不因本人及其父母或者其他监护人的民族、种族、性别、户籍、职业、宗教信仰、教育程度、家庭状况、身心健康状况等受到歧视。第四条规定，保护未成年人，应当坚持最有利于未成年人的原则。处理涉及未成年人事项，应当给予未成年人特殊、优先保护，尊重未成年人人格尊严，保护未成年人隐私权和个人信息，适应未成年人身心健康发展的规律和特点，听取未成年人的意见，保护与教育相结合。

《中华人民共和国人口与计划生育法》第十一条规定，人口与计划生育实施方案应当规定加强母婴保健和婴幼儿照护服务，促进家庭发展的措施。第四十一条规定，托育机构有虐待婴幼儿行为的，其直接负责的主管人员和其他直接责任人员终身不得从事婴幼儿照护服务；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

《中华人民共和国家庭教育促进法》第十七条规定，未成年人的父母或者其他监护人实施家庭教育，应当关注未成年人的生理、心理、智力发展状况，尊重其参与相关家庭事务和发表意见的权利。第二十三条规定，未成年人的父母或者其他监护人不得因性别、身体状况、智力等歧视未成年人，不得实施家庭暴力。

## （二）婴幼儿权利保护的相关政策与规章

中国在全面推进法治建设的同时，不断完善和发展相关政策和规章，通过行政手段、法律手段、社会手段、教育手段等综合举措，全方位推进婴幼儿权利保护。通过相关政策与规章，在婴幼儿照护发展规划、托育机构设置、托育机构管理、婴幼儿照护服务指导等方面进行了明确。

《中国儿童发展纲要（2021—2030年）》明确提出加强儿童早期发展服务。建立健全多部门协作的儿童早期发展工作机制，开展涵盖良好健康、充足营养、回应性照护、早期学习、安全保障等多维度的儿童早期发展综合服务。

《“十四五”国民健康规划》明确指出，完善托育服务机构设置标准和管理规范，建立健全备案登记、信息公示和质量评估等制度，加快推进托育服务专业化、标准化、规范化。

《国务院办公厅关于促进3岁以下婴幼儿照护服务发展的指导意见》明确了“家庭为主，托育补充；政策引导，普惠优先；安全健康，科学规范；属地管理、分类指导”的原则。强调按照儿童优先的原则，最大限度地保护婴幼儿，确保婴幼儿的安全和健康。

《托育机构设置标准（试行）》和《托育机构管理规范（试行）》，从托育机构设置要求、场地设施、人员规模、备案管理、收托管理、保育管理、健康管理、安全管理、人员管理、监督管理等层面进行了细致的规范，以确保收托婴幼儿的健康与安全。

《国务院办公厅关于促进养老托育服务健康发展的意见》第十九条“完善养老托育服务综合监管体系”规定，以养老托育机构质量安全、从业人员、运营秩序等方面为重点加强监管。

《“十四五”公共服务规划》明确了“十四五”社会发展与公共服务主要指标在幼有所育方面。到2025年，每千人口拥有3岁以下婴幼儿托位数达4.5个，孤儿和事实无人抚养儿童实现应保尽保。

《关于推进儿童友好城市建设的指导意见》第二十一条规定，提升灾害事故防范应对能力。推动落实儿童密集场所安全主体责任和行业监管责任，有效防范应对各类灾害事故风险。强化防灾减灾安全教育，增强儿童防灾减灾意识和自救互救能力。储备面向儿童需求的重要应急物资。

除上述政策与规章外，还有《托儿所、幼儿园建筑设计规范》《托育机构消防安全指南（试行）》《托儿所幼儿园卫生保健管理办法》《托育机构保育指导大纲（试行）》《托育机构婴幼儿伤害预防指南（试行）》《托育机构婴幼儿喂养与营养指南（试行）》《婴幼儿喂养健康教育核心信息》等。

经济的发展、科技的进步、环境的变化以及大规模迁移流动等变化显著地影响并改变着普通民众的生活，我国政府也在不断调整与完善相应的法律法规来规范服务，推动各级政府、企业和社区行动起来，保障婴幼儿的权利不受侵犯。

## 第二节 婴幼儿的权利



### 情境导入

#### 幼儿安全不容忽视

豆豆今年2岁半，是某托育机构托大班的幼儿。有一天，豆豆早饭吃多了，不想吃午饭，但是保育员说不能浪费粮食。在保育员的劝说下，豆豆还是一点儿不剩地把午饭吃完了。吃完午饭后，豆豆就躺下午睡，由于进食过多，在午睡时豆豆嘴角有呕

吐物溢出。12点，值班保育员发现后想将豆豆的头侧抬起，并尝试将其叫醒，但并不成功，于是离开了午休室。在场的另一位工作人员并未一起上前救助豆豆。该保育员离开30秒后，与另一保育员一起进入午休室给豆豆拍背、侧身以及清理呕吐物，后将豆豆转移到保健室进行救助处理。12点31分，该托育机构两次拨打120急救电话。随后，工作人员自行开车将豆豆送至医院，其间致电豆豆母亲，后豆豆在医院抢救终于转危为安。

豆豆的家长认为该托育机构处置措施不恰当，未尽到看护的义务，要求该托育机构赔偿10万元。

**思考：**婴幼儿的权利有哪些？该托育机构保育员及其他工作人员侵害了豆豆的哪些权利？

## 知识导读

### 一、生存权

生存权是指与生存相关的各种权利的总称，是人权的基本性权利，既包括肉体上的权利，也包括精神上的权利。婴幼儿的生存权主要包括生命权、健康权、人格尊严权。

#### （一）生命权

生命权是自然人依法享有的生命不受非法侵害的权利，是以自然人的生命维持和全部利益为内容的权利。任何人不得剥夺婴幼儿的生命，不可殴打、体罚、伤害婴幼儿的身体，父母、教师要采取所有必要的措施来保障婴幼儿的安全，如在家要安装防护围栏、不让婴幼儿一个人在家等；学校要建立安全制度，保障婴幼儿接触的是安全的饮食、安全的玩具，不让陌生人随意进入等。

#### （二）健康权

健康权指自然人依法享有的保持其自身及其器官以及身体整体的功能安全为内容的人格权。其内容主要包括健康保持权和特定情形下的健康利益支配权。父母、学校和社会要给婴幼儿提供均衡的饮食和营养，督促和引导婴幼儿进行科学的运动，要为婴幼儿提供日常保健，为他们的健康身体打下良好的基础；当婴幼儿生病时，要为婴幼儿提供能够享受到的最高标准的医疗服务。

#### （三）人格尊严权

所有人要积极为婴幼儿提供充实而适当的生活，要在各项事务中保障婴幼儿的尊严。

不得辱骂、侮辱、体罚婴幼儿，成年人要平等对待每一名婴幼儿。

### 1. 姓名权

姓名权指自然人依法享有的决定、使用、改变自己姓名，并禁止他人干涉、盗用、冒用的权利。任何人不得盗用、冒用、剥夺婴幼儿的姓名，不能称呼婴幼儿带有贬义的外号。

### 2. 名誉权

名誉权指公民或法人享有的就其自身特性所表现出来的社会价值而获得社会公正评价的权利，任何人不得损害公民和法人的名誉。所有人要努力维护婴幼儿的名誉，不能侮辱婴幼儿，不得散播和婴幼儿有关的不实信息。

### 3. 肖像权

肖像权指自然人对自己的肖像享有制作、使用、公开、许可他人使用自己的肖像的权利。任何人包括孩子的父母皆不可随意传播婴幼儿的肖像。

### 4. 隐私权

隐私权指自然人对其个人的信息不愿或不便向他人公开的权利。父母、教师不可随意披露或散播关于婴幼儿的隐私信息。表 5-1 是婴幼儿生存权相关的法律法规条文。

表 5-1 婴幼儿生存权相关法律法规条文

法律法规	条款	内容
《中华人民共和国未成年人保护法》	第十六条	未成年人的父母或者其他监护人应当履行下列监护职责： （一）为未成年人提供生活、健康、安全等方面的保障； （二）关注未成年人的生理、心理状况和情感需求； （三）教育和引导未成年人遵纪守法、勤俭节约，养成良好的思想品德和行为习惯； （四）对未成年人进行安全教育，提高未成年人的自我保护意识和能力； （五）尊重未成年人受教育的权利，保障适龄未成年人依法接受并完成义务教育； （六）保障未成年人休息、娱乐和体育锻炼的时间，引导未成年人进行有益身心健康的活动； （七）妥善管理和保护未成年人的财产； （八）依法代理未成年人实施民事法律行为； （九）预防和制止未成年人的不良行为和违法犯罪行为，并进行合理管教； （十）其他应当履行的监护职责
	第二十七条	学校、幼儿园的教职员工应当尊重未成年人人格尊严，不得对未成年人实施体罚、变相体罚或者其他侮辱人格尊严的行为
	第三十五条	学校、幼儿园应当建立安全管理制度，对未成年人进行安全教育，完善安保设施、配备安保人员，保障未成年人在校、在园期间的人身和财产安全。 学校、幼儿园不得在危及未成年人人身安全、身心健康的校舍和其他设施、场所中进行教育教学活动。 学校、幼儿园安排未成年人参加文化娱乐、社会实践等集体活动，应当保护未成年人的身心健康，防止发生人身伤害事故

(续表)

法律法规	条款	内容
《中华人民共和国 未成年人保护法》	第六十三条	任何组织或者个人不得隐匿、毁弃、非法删除未成年人的信件、日记、电子邮件或者其他网络通讯内容。 除下列情形外，任何组织或者个人不得开拆、查阅未成年人的信件、日记、电子邮件或者其他网络通讯内容： (一) 无民事行为能力未成年人的父母或者其他监护人代未成年人开拆、查阅； (二) 因国家安全或者追查刑事犯罪依法进行检查； (三) 紧急情况下为了保护未成年人本人的人身安全
	第七十七条	任何组织或者个人不得通过网络以文字、图片、音视频等形式，对未成年人实施侮辱、诽谤、威胁或者恶意损害形象等网络欺凌行为。 遭受网络欺凌的未成年人及其父母或者其他监护人有权通知网络服务提供者采取删除、屏蔽、断开链接等措施。网络服务提供者接到通知后，应当及时采取必要的措施制止网络欺凌行为，防止信息扩散
《托育机构管理 规范（试行）》	第十六条	托育机构应当科学合理安排婴幼儿的生活，做好饮食、饮水、喂奶、如厕、盥洗、清洁、睡眠、穿脱衣服、游戏活动等服务
	第十七条	托育机构应当顺应喂养，科学制定食谱，保证婴幼儿膳食平衡。有特殊喂养需求的，婴幼儿监护人应当提供书面说明
	第十八条	托育机构应当保证婴幼儿每日户外活动不少于2小时，寒冷、炎热季节或特殊天气情况下可酌情调整
	第十九条	托育机构应当以游戏为主要活动形式，促进婴幼儿在身体发育、动作、语言、认知、情感与社会性等方面的全面发展
	第二十条	游戏活动应当重视婴幼儿的情感变化，注重与婴幼儿面对面、一对一的交流互动，动静交替，合理搭配多种游戏类型
	第二十一条	托育机构应当提供适宜刺激，丰富婴幼儿的直接经验，支持婴幼儿主动探索、操作体验、互动交流和表达表现，发挥婴幼儿的自主性，保护婴幼儿的好奇心
	第二十二条	托育机构应当建立照护服务日常记录和反馈制度，定期与婴幼儿监护人沟通婴幼儿发展情况
	第二十三条	托育机构应当按照有关托儿所卫生保健规定，完善相关制度，切实做好婴幼儿和工作人员的健康管理，做好室内外环境卫生
	第二十四条	托育机构应当坚持晨午检和全日健康观察，发现婴幼儿身体、精神、行为异常时，应当及时通知婴幼儿监护人
	第二十五条	托育机构发现婴幼儿遭受或疑似遭受家庭暴力的，应当依法及时向公安机关报案
第二十六条	婴幼儿患病期间应当在医院接受治疗或在家护理	
第二十七条	托育机构应当建立卫生消毒和病儿隔离制度、传染病预防和管理制度，做好疾病预防控制和婴幼儿健康管理工作	
第二十八条	托育机构从业人员上岗前，应当经医疗卫生机构进行健康检查，合格后方可上岗。托育机构应当组织在岗工作人员每年进行1次健康检查。在岗工作人员患有传染性疾病的，应当立即离岗治疗；治愈后，须持病历和医疗卫生机构出具的健康合格证明，方可返岗工作	

(续表)

法律法规	条款	内容
《托育机构管理规范(试行)》	第二十九条	托育机构应当落实安全管理主体责任,建立健全安全防护措施和检查制度,配备必要的安保人员和物防、技防设施
	第三十条	托育机构应当建立完善的婴幼儿接送制度,婴幼儿应当由婴幼儿监护人或其委托的成年人接送
	第三十一条	托育机构应当制订重大自然灾害、传染病、食物中毒、踩踏、火灾、暴力等突发事件的应急预案,定期对工作人员进行安全教育和突发事件应急处理能力培训。 托育机构应当明确专兼职消防安全管理人员及管理职责,加强消防设施维护管理,确保用火用电用气安全。 托育机构工作人员应当掌握急救的基本技能和防范、避险、逃生、自救的基本方法,在紧急情况下必须优先保障婴幼儿的安全
	第三十二条	托育机构应当建立照护服务、安全保卫等监控体系。监控报警系统确保 24 小时设防,婴幼儿生活和活动区域应当全覆盖。 监控录像资料保存期不少于 90 日
《幼儿园工作规程》	第六条	幼儿园教职工应当尊重、爱护幼儿,严禁虐待、歧视、体罚和变相体罚、侮辱幼儿人格等损害幼儿身心健康的行为
	第十二条	幼儿园应当严格执行国家和地方幼儿园安全管理的相关规定,建立健全门卫、房屋、设备、消防、交通、食品、药物、幼儿接送交接、活动组织和幼儿就寝值守等安全防护和检查制度,建立安全责任制和应急预案
	第十三条	幼儿园的园舍应当符合国家和地方的建设标准,以及相关安全、卫生等方面的规范,定期检查维护,保障安全。幼儿园不得设置在污染区和危险区,不得使用危房。 幼儿园的设备设施、装修装饰材料、用品用具和玩教具材料等,应当符合国家相关的安全质量标准和环保要求。 入园幼儿应当由监护人或者其委托的成年人接送
	第十四条	幼儿园应当严格执行国家有关食品药品安全的法律法规,保障饮食饮水卫生安全
	第十五条	幼儿园教职工必须具有安全意识,掌握基本急救常识和防范、避险、逃生、自救的基本方法,在紧急情况下应当优先保护幼儿的人身安全
	第十九条	幼儿园应当建立幼儿健康检查制度和幼儿健康卡或档案。每年体检一次,每半年测身高、视力一次,每季度量体重一次;注意幼儿口腔卫生,保护幼儿视力。 幼儿园对幼儿健康发展状况定期进行分析、评价,及时向家长反馈结果。 幼儿园应当关注幼儿心理健康,注重满足幼儿的发展需要,保持幼儿积极的情绪状态,让幼儿感受到尊重和接纳
	第二十条	幼儿园应当建立卫生消毒、晨检、午检制度和病儿隔离制度,配合卫生部门做好计划免疫工作
	第二十一条	供给膳食的幼儿园应当为幼儿提供安全卫生的食品,编制营养平衡的幼儿食谱,定期计算和分析幼儿的进食量和营养素摄入量,保证幼儿合理膳食
	第二十三条	幼儿园应当积极开展适合幼儿的体育活动,充分利用日光、空气、水等自然因素以及本地自然环境,有计划地锻炼幼儿肌体,增强身体的适应和抵抗能力。正常情况下,每日户外体育活动不得少于 1 小时
	第二十四条	幼儿园夏季要做好防暑降温工作,冬季要做好防寒保暖工作,防止中暑和冻伤

(续表)

法律法规	条款	内容
《儿童权利公约》	第六条	1. 缔约国确认每个儿童均有固有的生命权。 2. 缔约国应最大限度地确保儿童的存活与发展
	第七条	1. 儿童出生后应立即登记, 并有自出生起获得姓名的权利, 有获得国籍的权利, 以及尽可能知道谁是其父母并受其父母照料的权利。 2. 缔约国应确保这些权利按照本国法律及其根据有关国际文书在这一领域承担的义务予以实施, 尤应注意不如此儿童即无国籍之情形
	第八条	1. 缔约国承担尊重儿童维护其身份, 包括法律所承认的国籍、姓名及家庭关系而不受非法干扰的权利。 2. 如有儿童被非法剥夺其身份方面的部分或全部要素, 缔约国应提供适当协助和保护, 以便迅速重新确立其身份
	第十六条	1. 儿童的隐私、家庭、住宅或通信不受任意或非法干涉, 其荣誉和名誉不受非法攻击。 2. 儿童有权享受法律保护, 以免受这类干涉或攻击
	第二十四条	1. 缔约国确认儿童有权享有可达到的最高标准的健康, 并享有医疗和康复设施; 缔约国应努力确保没有任何儿童被剥夺获得这种保健服务的权利。 2. 缔约国应致力充分实现这一权利, 特别是应采取适当措施, 以 (A) 降低婴幼儿死亡率; (B) 确保向所有儿童提供必要的医疗援助和保健, 侧重发展初级保健; (C) 消除疾病和营养不良现象, 包括在初级保健范围内利用现有可得的技术和提供充足的营养食品和清洁饮水, 要考虑到环境污染的危险和风险; (D) 确保母亲得到适当的产前和产后保健; (E) 确保向社会各阶层特别是向父母和儿童介绍有关儿童保健和营养、母乳喂养优点、个人卫生和环境卫生及防止意外事故的基本知识, 使他们得到这方面的教育并帮助他们应用这种基本知识; (F) 开展预防保健、对父母的指导以及计划生育教育和服务

## 二、发展权

发展权指每位婴幼儿都有权接受一切形式的教育, 以此培养婴幼儿的身体、心理、精神、道德及社交发展。要保障婴幼儿的发展, 其核心就是要保障其受教育的权利。

《托育机构管理规范(试行)》第十三条规定:“托育机构应当成立家长委员会, 事关婴幼儿的重要事项, 应当听取家长委员会的意见和建议。”第十四条规定:“托育机构应当加强与社区的联系与合作, 面向社区宣传科学育儿知识, 开展多种形式的服务活动, 促进婴幼儿早期发展。”

## 三、受教育权

《中华人民共和国教育法》第九条规定:“中华人民共和国公民有受教育的权利和义

务。公民不分民族、种族、性别、职业、财产状况、宗教信仰等，依法享有平等的受教育机会。”

受教育权是婴幼儿的一项基本权利。其平等受教育机会主要体现在以下三个方面。

(1) 婴幼儿在入学机会上享有平等的权利。

(2) 婴幼儿进入托育机构后，托育机构应保障每个婴幼儿参加保教计划内的各种活动，使用各种设备、玩具等，每个婴幼儿都是平等的。

(3) 婴幼儿在接受教育后，有获得学校和社会对其成绩和品德公平评价的权利。表5-2是《儿童权利公约》关于儿童受教育权的规定。

表 5-2 《儿童权利公约》关于儿童受教育权的规定

条款	内容
第十七条	<p>缔约国确认大众传播媒介的重要作用，并确保儿童能够从多种的国家和国际来源获得信息和资料，尤其是旨在促进其社会、精神和道德福祉和身心健康的信息和资料。为此目的，缔约国应：</p> <p>(a) 鼓励大众传播媒介本着第二十九条的精神散播在社会和文化方面有益于儿童的信息和资料；</p> <p>(b) 鼓励在编制、交流和散播来自不同文化、国家和国际来源的这类信息和资料方面进行国际合作；</p> <p>(c) 鼓励儿童读物的著作和普及；</p> <p>(d) 鼓励大众传播媒介特别注意属于少数群体或土著居民的儿童在语言方面的需要；</p> <p>(e) 鼓励根据第十三条和第十八条的规定制定适当的准则，保护儿童不受可能损害其福祉的信息和资料之害</p>
第二十三条	<p>1. 缔约国确认身心有残疾的儿童应能在确保其尊严、促进其自立、有利于其积极参与社会生活的条件下享有充实而适当的生活。</p> <p>2. 缔约国确认残疾儿童有接受特别照顾的权利，应鼓励并确保在现有资源范围内，依据申请斟酌儿童的情况和儿童的父母或其他照料人的情况，对合格儿童及负责照料该儿童的人提供援助。</p> <p>3. 鉴于残疾儿童的特殊需要，考虑到儿童的父母或其他照料人的经济情况，在可能时应免费提供按照本条第二款给予的援助，这些援助的目的应是确保残疾儿童能有效地获得和接受教育、培训、保健服务、康复服务、就业准备和娱乐机会，其方式应有助于该儿童尽可能充分地参与社会，实现个人发展，包括其文化和精神方面的发展。</p> <p>4. 缔约国应本着国际合作精神，在预防保健以及残疾儿童的医疗、心理治疗和功能治疗领域促进交换适当资料，包括散播和获得有关康复教育方法和职业服务方面的资料，以期使缔约国能够在这些领域提高其能力和技术并扩大其经验。在这方面，应特别考虑到发展中国家的需要</p>
第二十八条	<p>1. 缔约国确认儿童有受教育的权利，为在机会均等的基础上逐步实现此项权利，缔约国尤应：</p> <p>(a) 实现全面的免费义务小学教育；</p> <p>(b) 鼓励发展不同形式的中学教育，包括普通和职业教育，使所有儿童均能享有和接受这种教育，并采取适当措施，诸如实行免费教育和对有需要的人提供津贴；</p> <p>(c) 以一切适当方式根据能力使所有人均有受高等教育的机会；</p> <p>(d) 使所有儿童均能得到教育和职业方面的资料和指导；</p> <p>(e) 采取措施鼓励学生按时出勤和降低辍学率。</p> <p>2. 缔约国应采取一切适当措施，确保学校执行纪律的方式符合儿童的人格尊严及本公约的规定。</p> <p>3. 缔约国应促进和鼓励有关教育事项方面的国际合作，特别着眼于在全世界消灭愚昧与文盲，并便利获得科技知识和现代教学方法。在这方面，应特别考虑到发展中国家的需要</p>

## 四、受保护权

受保护权是指婴幼儿在成长过程中应享有的身体、心理、教育、社会等方面的权益，确保其身心健康发展，并得到全社会的关爱与支持。家庭、社会、法律和国际社会都应承担起保护婴幼儿的责任，为他们提供一个安全、健康、充满爱的成长环境。

法律法规是保障婴幼儿受保护权的重要手段。国家和地方政府应制定和完善相关法律法规，明确婴幼儿权益的保障范围、责任主体和处罚措施。同时，还应建立健全相关制度，如婴幼儿保护制度、早期教育制度等，为婴幼儿的健康成长提供制度保障。表 5-3 是婴幼儿受保护权相关的法律法规条文。

表 5-3 婴幼儿受保护权相关法律法规条文

法律法规	条款	内容
《儿童权利公约》	第二条	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 缔约国应遵守本公约所载列的权利，并确保其管辖范围内的每一儿童均享受此种权利，不因儿童或其父母或法定监护人的种族、肤色、性别、语言、宗教、政治或其他见解、民族、族裔或社会出身、财产、伤残、出生或其他身份而有任何差别。</li> <li>2. 缔约国应采取一切适当措施确保儿童得到保护，不受基于儿童父母、法定监护人或家庭成员的身份、活动、所表达的观点或信仰而加诸的一切形式的歧视或惩罚</li> </ol>
	第三条	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 关于儿童的一切行动，不论是由公私社会福利机构、法院、行政当局或立法机构执行，均应以儿童的最大利益为一种首要考虑。</li> <li>2. 缔约国承担确保儿童享有其幸福所必需的保护和照料，考虑到其父母、法定监护人，或任何对其负有法律责任的个人的权利和义务，并为此采取一切适当的立法和行政措施。</li> <li>3. 缔约国应确保负责照料或保护儿童的机构、服务部门及设施符合主管当局规定的标准，尤其是安全、卫生、工作人员数目和资格以及有效监督等方面的标准</li> </ol>
	第二十六条	<p>缔约国应确认每个儿童有权受益于社会保障，包括社会保险，并应根据其国内法律采取必要措施充分实现这一权利</p>
《中华人民共和国未成年人保护法》	第四条	<p>保护未成年人，应当坚持最有利于未成年人的原则。处理涉及未成年人事项，应当符合下列要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(一) 给予未成年人特殊、优先保护；</li> <li>(二) 尊重未成年人人格尊严；</li> <li>(三) 保护未成年人隐私权和个人信息；</li> <li>(四) 适应未成年人身心健康发展的规律和特点；</li> <li>(五) 听取未成年人的意见；</li> <li>(六) 保护与教育相结合</li> </ol>
	第十六条	<p>未成年人的父母或者其他监护人应当履行下列监护职责（节选）：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(一) 为未成年人提供生活、健康、安全等方面的保障；</li> <li>(二) 关注未成年人的生理、心理状况和情感需求；</li> <li>(三) 教育和引导未成年人遵纪守法、勤俭节约，养成良好的思想品德和行为习惯；</li> <li>(四) 对未成年人进行安全教育，提高未成年人的自我保护意识能力；</li> <li>(五) 保障未成年人休息、娱乐和体育锻炼的时间，引导未成人进行有益身心健康的活动；</li> <li>(六) 预防和制止未成年人的不良行为和违法犯罪行为，并进行合理管教</li> </ol>

(续表)

法律法规	条款	内容
	第二十七条	学校、幼儿园的教职员应当尊重未成年人人格尊严，不得对未成年人实施体罚、变相体罚或者其他侮辱人格尊严的行为
	第二十九条	学校应当关心、爱护未成年学生，不得因家庭、身体、心理、学习能力等情况歧视学生。对家庭困难、身心有障碍的学生，应当提供关爱；对行为异常、学习有困难的学生，应当耐心帮助。 学校应当配合政府有关部门建立留守未成年学生、困境未成年学生的信息档案，开展关爱帮扶工作
	第三十五条	学校、幼儿园应当建立安全管理制度，对未成年人进行安全教育，完善安保设施、配备安保人员，保障未成年人在校、在园期间的人身和财产安全。 学校、幼儿园不得在危及未成年人人身安全、身心健康的校舍和其他设施、场所中进行教育教学活动。 学校、幼儿园安排未成年人参加文化娱乐、社会实践等集体活动，应当保护未成年人的身心健康，防止发生人身伤害事故
	第四十一条	婴幼儿照护服务机构、早期教育服务机构、校外培训机构、校外托管机构等应当参照本章有关规定，根据不同年龄阶段未成年人的成长特点和规律，做好未成年人保护工作
	第四十九条	新闻媒体应当加强未成年人保护方面的宣传，对侵犯未成年人合法权益的行为进行舆论监督。新闻媒体采访报道涉及未成年人事件应当客观、审慎和适度，不得侵犯未成年人的名誉、隐私和其他合法权益
《中华人民共和国未成年人保护法》	第五十八条	学校、幼儿园周边不得设置营业性娱乐场所、酒吧、互联网上网服务营业场所等不适宜未成年人活动的场所。营业性歌舞娱乐场所、酒吧、互联网上网服务营业场所等不适宜未成年人活动场所的经营者，不得允许未成年人进入；游艺娱乐场所设置的电子游戏设备，除国家法定节假日外，不得向未成年人提供。经营者应当在显著位置设置未成年人禁入、限入标志；对难以判明是否是未成年人的，应当要求其出示身份证件
	第六十四条	国家、社会、学校和家庭应当加强未成年人网络素养宣传教育，培养和提高未成年人的网络素养，增强未成年人科学、文明、安全、合理使用网络的意识和能力，保障未成年人在网络空间的合法权益
	第八十一条	县级以上人民政府承担未成年人保护协调机制具体工作的职能部门应当明确相关内设机构或者专门人员，负责承担未成年人保护工作。 乡镇人民政府和街道办事处应当设立未成年人保护工作站或指定专门人员，及时办理未成年人相关事务；支持、指导居民委员会、村民委员会设立专人专岗，做好未成年人保护工作
	第八十四条	各级人民政府应当发展托育、学前教育事业，办好婴幼儿照护服务机构、幼儿园，支持社会力量依法兴办母婴室、婴幼儿照护服务机构、幼儿园。 县级以上地方人民政府及其有关部门应当培养和培训婴幼儿照护服务机构、幼儿园的保教人员，提高其职业道德素质和业务能力
	第九十二条	具有下列情形之一的，民政部门应当依法对未成年人进行临时监护： (一) 未成年人流浪乞讨或者身份不明，暂时查找不到父母或者其他监护人； (二) 监护人不履行监护职责，或者侵害被监护人合法权益的； (三) 监护人下落不明且无其他人可以担任监护人； (四) 监护人因自身客观原因或者因发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件等突发事件不能履行监护职责，导致未成年人监护缺失；

(续表)

法律法规	条款	内容
《中华人民共和国未成年人保护法》	第九十二条	(四) 监护人拒绝或者怠于履行监护职责, 导致未成年人处于无人照料的状态; (五) 监护人教唆、利用未成年人实施违法犯罪行为, 未成年人需要被带离安置; (六) 未成年人遭受监护人严重伤害或者面临人身安全威胁, 需要被紧急安置; (七) 法律规定的其他情形
	第九十四条	具有下列情形之一的, 民政部门应当依法对未成年人进行长期监护: (一) 查找不到未成年人的父母或者其他监护人; (二) 监护人死亡或者被宣告死亡且无其他人可以担任监护人; (三) 监护人丧失监护能力且无其他人可以担任监护人; (四) 人民法院判决撤销监护人资格并指定由民政部门担任监护人; (五) 法律规定的其他情形
	第一百一十八条	未成年人的父母或者其他监护人不依法履行监护职责或者侵犯未成年人合法权益的, 由其居住地的居民委员会、村民委员会予以劝诫、制止; 情节严重的, 居民委员会、村民委员会应当及时向公安机关报告。 公安机关接到报告或者公安机关、人民检察院、人民法院在办理案件过程中发现未成年人的父母或者其他监护人存在上述情形的, 应当予以训诫, 并可以责令其接受家庭教育指导
	第一百一十九条	学校、幼儿园、婴幼儿照护服务机构及其教职员工违反本法第二十七条、第二十八条、第三十九条规定的, 由公安、教育、卫生健康、市场监督管理等部门按照职责分工责令改正; 拒不改正或者情节严重的, 对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分
《中华人民共和国教育法》	第九条	公民不分民族、种族、性别、职业、财产状况、宗教信仰等, 依法享有平等的受教育机会
	第三十八条	国家、社会对符合入学条件、家庭经济困难的儿童、少年、青年, 提供各种形式的资助
	第三十九条	国家、社会、学校及其他教育机构应当根据残疾人身心特性和需要实施教育, 并为其提供帮助和便利
	第四十五条	教育、体育、卫生行政部门和学校及其他教育机构应当完善体育、卫生保健设施, 保护学生的身心健康
《幼儿园工作规程》	第四十六条	国家机关、军队、企业事业组织、社会团体及其他社会组织和个人, 应当依法为儿童、少年、青年学生的身心健康成长创造良好的社会环境
	第六条	幼儿园教职工应当尊重、爱护幼儿, 严禁虐待、歧视、体罚和变相体罚、侮辱幼儿人格等损害幼儿身心健康的行为
《托育机构管理规范(试行)》	第二条	坚持儿童优先的原则, 尊重婴幼儿成长特点和规律, 最大限度保护婴幼儿, 确保婴幼儿的安全和健康
	第三十二条	托育机构应当建立照护服务、安全保卫等监控体系。监控报警系统确保 24 小时设防, 婴幼儿生活和活动区域应当全覆盖。 监控录像资料保存期不少于 90 日

## 五、参与权

参与权指婴幼儿有参与社会生活的权利, 有权对影响他们自身的任何事情发表意见。婴幼儿可以小到决定自己的衣服款式, 大到为自己的入学、学习发表自己的意见。对婴幼

儿的意见，成年人应该按照他们的年龄和成熟度给予认真对待。表 5-4 是《儿童权利公约》关于儿童参与权的规定。

表 5-4 《儿童权利公约》关于儿童参与权的规定

条款	内容
第十二条	1. 缔约国应确保有主见能力的儿童有权对影响到其本人的一切事项自由发表自己的意见，对儿童的意见应按照其年龄和成熟程度给以适当的看待。 2. 为此目的，儿童特别应有机会在影响到儿童的任何司法和行政诉讼中，以符合国家法律的诉讼规则的方式，直接或通过代表或适当机构陈述意见
第十三条	1. 儿童应有自由发表言论的权利；此项权利应包括通过口头、书面或印刷、艺术形式或儿童所选择的任何其他媒介，寻求、接受和传递各种信心和思想的自由，而不论国界。 2. 此项权利的行使可受某些限制约束，但这些限制仅限于法律所规定并为以下目的所必需： (a) 尊重他人的权利和名誉； (b) 保护国家安全或公共秩序或公共卫生或道德
第十五条	1. 缔约国确认儿童享有结社自由及和平集会自由的权利。 2. 对此项权利的行使不得加以限制，除非符合法律所规定并在民主社会中为国家安全或公共安全、公共秩序、保护公共卫生或道德或保护他人的权利和自由所必需

### 第三节 学习情境与实践项目

#### 一、学习情境：完成一次婴幼儿权利保护主题展示活动

##### (一) 情境描述

何女士于 2021 年 8 月底，将 2 岁的儿子小童送往当地一家知名托育机构上早托班。可是一段时间后，何女士发现小童经常晚上从睡梦中哭醒。

感到疑惑的何女士来到该托育机构要求查看监控录像，看完后，何女士非常愤怒。何女士发现小童多次遭到 2 名托育教师推搡、掐拧、拖拽或被推入消防通道，孩子受到惊吓，所以经常在半夜哭醒。

##### (二) 任务描述

每一起案件的背后呈现出的都是托育机构行业的治理漏洞和隐患问题。作为一名未来要挑起大梁的托育服务人才，你该做些什么事情来增强自身和公众的法律意识，提升法律素养呢？

面对这一挑战，如果你对婴幼儿权利的相关法律法规有清晰的认知，将有助于完成此次任务。因此，你需要专业背景知识，包括与婴幼儿权益保护相关的法律法规、婴幼儿的权利、我国婴幼儿托育机构的管理规范等。

为了能够以实践的方式获取和加深这些知识，现在请你跟随本课学习内容和步骤，与教师和同学一起讨论完成工作任务。

### （三）学习与工作过程

#### 步骤一：资讯和分析

作为第一步，重要的是收集与婴幼儿权利保护及托育机构相关的法律法规、政策文件、新闻报道、学术研究等资料。

通过网络收集国内外婴幼儿权利保护的现状，如婴幼儿的生存权、发展权、受保护权等方面的情况，挑选一个发生在近5年且被报道的真实案例（涉及遗弃婴幼儿、虐待婴幼儿或拐卖婴幼儿等），然后从法律、道德、社会等多个角度分析案例，探讨婴幼儿权利受到侵害的原因和解决办法，填写表5-5。

表 5-5 网络收集信息表

国内外婴幼儿权利保护的现状
真实案例
婴幼儿权利受到侵害的原因和解决办法

通过阅读“知识导读”的内容，在横线上列出目前国内保护婴幼儿权利不受侵害的相关法律法规的内容。

---



---



---

#### 步骤二：计划和决策

在进一步的工作和学习过程中，你们需要合作计划和决定需要解决的工作任务及解决办法。

首先，每个小组根据收集的资料和案例分析，制订一份婴幼儿权利保护主题展示计划，包括展示的主题、目标、实施方法（如海报展示、演讲、情景展示等）及步骤、人员分工等，填写表5-6。

表 5-6 婴幼儿权利保护主题展示计划

主题
目标
实施方法
人员分工

小组针对展示计划，进行角色分配，计划下一步行动，考虑如何在课堂上向同学和教师展示你们的成果。

步骤三：执行

在前面的步骤中，你们已经决定要进行婴幼儿权利保护主题展示，通过不同的形式来表达你们对婴幼儿权利保护的决心。现在，针对展示环节进行细化。

首先，通过网络，查询了解更多关于展示主题的案例。

其次，参照表 5-7，小组进行任务分工，根据不同的环节明确任务并整理展示内容。注意，在拆分任务后，婴幼儿权利保护主题展示思路要体现你们小组的共同想法。

表 5-7 任务分工

环节	展示内容	展示形式	时间限定

再次，将各个部分内容放在一起并制作成完整的婴幼儿权利保护主题展示策划书，注意不同环节衔接。

最后，在课堂上完成相应主题展示。

步骤四：检查

请根据你在小组合作过程中的表现填写表 5-8。

表 5-8 自我表现检查表

对本章知识的掌握程度	对知识的运用度	在展示过程中的表现	是否达到预期效果

## 步骤五：评价和反思

在学习与工作过程中，一方面，要在规划和实施课程的基础上，收集和记录相关专业知识；另一方面，要反思学习与工作过程，并找出改进的方向，以进一步获得以行动为导向的学习能力。

在其他小组进行主题展示时，以表 5-9 为评价标准，交叉评价。

表 5-9 评价标准表

评价项目	评价内容	评分（1—10分）
法律知识	展示者对所涉的专业知识的掌握与熟悉程度	
案例分析	对案件事实本身的熟悉度，梳理案件事实的清晰度与条理性，以及证据准备的充分度	
言辞表达	普通话是否流利，口齿是否清楚，表达是否准确，法律术语是否得当	
环节衔接	对各个展示环节的分配是否合理，时间把控是否严谨	
展示内容	展示内容是否丰富，是否与主题相关	
展示形式	展示形式是否多样化、有无创新，现场表现力的强弱，如进行角色表演时“入戏”程度、演讲时是否声情并茂、展示的海报是否赏心悦目等	
团队合作	小组成员之间角色分工明确，有必要的交流且尊重正在发言的人员	
综合评价	庭审过程中的整体表现	

通过完成以下问题来反思你的学习与工作过程，并与组内同学交流想法，必要时可以咨询教师。

在制订婴幼儿权利主题展示计划和主题展示过程中，我觉得最具有挑战性的是：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

我觉得如果满足以下条件，我能做得更好：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

小组合作时，我的贡献包括：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

下一次小组合作学习，我打算这样做：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 二、实践项目：拍摄一个“关爱每一颗闪耀的星星”主题宣传短视频

### （一）情境描述

随着现代社会的发展，婴幼儿托育机构在家长的工作和生活中扮演着越来越重要的角色。在现代都市中，双职工家庭越来越多，家长需要依靠托育机构来照顾他们的孩子。然而，市场上的托育机构质量参差不齐，成为一个日益突出的社会问题。

随着经济的发展和家庭结构的变化，家长对托育服务的需求不断增长。他们希望孩子能在一个安全、健康、充满爱的环境中成长。但现实情况是，一些托育机构由于管理不善、师资不足或缺乏专业培训，其服务质量无法满足家长的期望。

近年来，新闻媒体也曝光了不少托育机构侵害婴幼儿权利的案件，包括但不限于忽视儿童的基本需求、采用不当的教育方法，甚至虐待儿童等。这些事件使社会震惊，引起了公众的广泛关注和强烈谴责。家长对托育机构的信任度和满意度降低，他们开始质疑托育机构的专业性和责任心，担心自己的孩子在托育机构中是否能够得到妥善的照顾和教育。

某家位于市中心的私立托育机构，提供0—6岁婴幼儿的日间托育服务。尽管拥有优越的地理位置和一流的设施，但招生效果还是未能达到预期。该托育机构也在积极寻求改进方法，如通过提升师资水平、完善管理制度、加强与家长的沟通等措施来提高服务质量，努力提升家长对托育机构的信任度和满意度，为孩子创造一个更加安全、健康、快乐的成长环境。

为了加强与家长沟通，清晰展示婴幼儿在该托育机构中能够得到充分的关爱和照料，提升家长对托育机构的信任度和满意度，我们计划拍摄一个以“关爱每一颗闪耀的星星”为主题的宣传短视频。

### （二）任务描述

在这个活动中，我们将通过小组合作的方式完成一个短视频的制作。我们的目标是找到家长的关注点，每个小组通过资讯和分析、计划和决策、执行、评价和反思四个步骤来拍摄一个“关爱每一颗闪耀的星星”的宣传短视频，并上台播放分享。现在，请各小组看看每个步骤需要做的事情，并思考一些具体的问题。

### （三）学习与工作过程

#### 步骤一：资讯和分析

首先，我们需要收集和整理有关托育机构的详细信息和服务需求，包括查找理论知识、网络文章和实际案例。

市场调研：收集有关托育行业的市场资讯，了解好的托育机构在机构宣传上的理念、内容和特点。你们认为宣传短视频应该传达的理念是什么？包括哪些内容？

目标群体分析：研究目标受众（包括有托育需求的家长、潜在意向客户及对婴幼儿教育感兴趣的公众）的服务需求和偏好，包括他们的年龄、教育背景、工作状况等。你们对家长服务需求了解多少？

---

---

亮点梳理：针对前期分析，你们认为一个好的宣传短视频需要具备哪些能吸引人的亮点？如教育理念、课程设置、照护细节等。

---

---

#### 步骤二：计划和决策

接下来，你们要一起制订短视频的拍摄内容和拍摄计划。

拍摄目的设定：明确本次拍摄制作的目的是，通过本次拍摄旨在通过短视频这一直观、生动的形式，展示该托育机构在保护婴幼儿权利不受侵害、细致照护婴幼儿等方面作出的努力和营造的温馨环境，传达出该托育机构对婴幼儿身心健康、成长的重视和承诺等。

---

---

内容规划：规划短视频的结构和内容，并且进行合理排序，如开场画面、中心介绍、日常生活展示、教学互动展示、安全保障展示、家长反馈与口碑等。

---

---

现在，基于你们收集的资讯，决定拍摄计划，选择合适的呈现方式来提高短视频的吸引力，同时决定拍摄场地和时间。

重点内容选择：基于拍摄主题和调研结果，你认为短视频拍摄的重点应该放在哪个部分？为什么？

---

---

拍摄计划：根据目标群体的喜好和市场趋势，布置好合适的拍摄场地。如何布局以制作出具有吸引力的宣传短视频？

---

---

人员分工：将小组内成员按照专业的拍摄团队进行分工，包括导演、摄影师、剪辑师等人员，明确各成员的任务和职责。同时，与托育机构的教师和婴幼儿沟通，确保他们能够配合拍摄工作。

步骤三：执行

根据决策结果，按照计划执行你们讨论的结果，确保每个人的观点都能被充分表达和考虑。

脚本撰写：按照规划好的内容，撰写你负责的短视频拍摄脚本。

设计制作：如何在有限的时间内完成短视频的拍摄？你们是如何分配各自的任务和监督拍摄进度的？

内容审核：交叉审核视频的内容，确保拍摄的内容全面、美观，具有吸引力。请列举你们特别关注的内容和容易出现的错误。

设计检查：检查成果时，你们觉得拍摄的短视频是否有吸引力？为什么？

步骤四：评价和反思

发布评估：请将你们的短视频与其他小组的短视频交叉呈现，按照表 5-10 进行评价。

表 5-10 评价标准表

评价维度	评价项目	评价内容	评分（1—10分）
创意与吸引力	原创性	是否为原创，有无抄袭。宣传理念是否具有独特性和新颖性	
	吸引力	能否吸引目标群体的注意	
内容完整性	信息全面	是否包含所有必要的信息，如开场和结束画面、中心介绍、日常生活展示、教学互动展示、安全保障展示、家长反馈等	
	准确性	提供的信息是否准确无误	

(续表)

评价维度	评价项目	评价内容	评分(1—10分)
视觉呈现	画面呈现	画面呈现是否清晰、合理	
	视觉设计	色彩是否协调,能否吸引目标受众	
配音质量	语言表达	配音是否流畅、有说服力	
	语法正确性	是否存在语法错误或拼读错误	
可读性	字体选择	字体是否适合阅读	
	字幕信息	是否存在表述错误或拼写错误	
合规性	法律法规	是否涵盖了凸显婴幼儿权利保护相关法律法规的画面,是否符合相关教育和广告法律法规	
	道德规范	视频中托育服务从业人员在婴幼儿照护展示过程中是否遵守职业道德规范	

反馈改进:收到反馈后,你们计划从哪些方面对宣传短视频进行改进?

---



---

效果监测:发布了宣传短视频后,你认为达到了怎样的效果?

---



---

小组合作时,我的贡献包括:

---



---

下一次小组合作学习,我打算这样做:

---



---

## 真题回放

### 一、单项选择题

- 下列行为属于侵犯了婴幼儿肖像权的是( )。
  - 小青表现优异,托儿所将其照片贴在宣传栏上
  - 托儿所网站上刊登了小利在运动会上的比赛照片
  - 照相馆经过家明父母的同意,将家明的照片摆在橱窗里
  - 为了发泄不满,小强将小东的照片当作投掷的靶子

2. 幼儿小黄活泼好动，常与同伴嬉笑打闹，多次违反活动纪律。为此保育员万某不允许其参加托儿所各种文艺活动，以防其破坏活动秩序。保育员万某的做法（ ）。

- A. 正确，是维护活动秩序的需要
- B. 不正确，保育员应该平等对待幼儿
- C. 正确，保育员有权自主管理班级
- D. 不正确，应征得其他保育员的同意

3. 托育机构应当保证婴幼儿每日户外活动时间不少于（ ），寒冷、炎热季节或特殊天气情况下可酌情调整。

- A. 1 小时
- B. 1.5 小时
- C. 2 小时
- D. 3 小时

4. 托育机构应当建立照护服务、安全保卫等监控体系。警报系统确保 24 小时设防，婴幼儿生活和活动区域全覆盖。监控录像保存时间不少于（ ）。

- A. 30 日
- B. 45 日
- C. 60 日
- D. 90 日

5. 关于热爱婴幼儿、尊重婴幼儿的正确说法是（ ）。

- A. 热爱婴幼儿不必了解婴幼儿
- B. 尊重婴幼儿，主要是尊重婴幼儿的选择权利
- C. 热爱婴幼儿必须要有爱心、耐心、诚心和责任心
- D. 以上都不正确

## 二、多项选择题

1. 下列针对儿童权利保护制定的具有重大影响国际文献有（ ）。

- A. 《世界人权宣言》
- B. 《儿童权利公约》
- C. 《儿童权利宣言》
- D. 《经济、社会及文化权利国际公约》

2. 《儿童权利公约》中的四项最基本的权利包括（ ）。

- A. 生存权
- B. 受保护权
- C. 发展权
- D. 参与权
- E. 隐私权
- F. 选择权

### 三、填空题

1. 世界人权日是在\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日。
2. \_\_\_\_\_年被联合国定为国际人权年。

## 本章小结

在本章中，我们对婴幼儿的权利保护进行了全面而深入的探讨，旨在强调全社会对这一弱势群体权益保障的高度重视与责任担当。婴幼儿的权利保护是关乎未来社会和谐稳定与持续发展的重要议题。作为人类社会最脆弱的群体之一，婴幼儿需要得到特别的关爱与保护，以确保他们的生命权、健康权、受教育权等基本权利得到充分尊重和实现。此外，我们还应当关注婴幼儿的其他权利，如免受虐待和忽视的权利、参与家庭和社会生活的权利等。这些权利的保障需要家庭、学校、社区、政府等多方面的共同努力和协作。在婴幼儿的权利保护工作中，我们还应加强法律法规的制定和执行，明确权利保障的责任主体和处罚措施，为婴幼儿的权利提供有力的法律保障。

婴幼儿的权利保护是一项重要而紧迫的任务。我们应当从多个角度出发，加强法律法规的制定和执行，提供丰富多样的教育资源，加强社会监督和舆论引导，共同为婴幼儿的健康成长和全面发展保驾护航。

## 学习成果评价

本章学习成果评价的具体内容见表 5-11。

表 5-11 学习成果评价表

评价维度	评价内容	评价方法	评价结果 (A—D)		
			自评	小组评	教师评
知识目标	婴幼儿的权利保护相关法律制度：对相关法律法规基本了解	考试 / 测验			
	婴幼儿权利保护的方法：掌握通过法律手段保护婴幼儿权利不受侵犯的方法	课堂参与			

(续表)

评价维度	评价内容	评价方法	评价结果 (A—D)		
			自评	小组评	教师评
技能 目标	信息收集与分析：能够独立收集和分析侵害婴幼儿权利的案例	课堂展示 并点评			
	沟通与主题展示：能够清晰地沟通观点并编写主题展示计划，在课堂上进行展示				
	短视频拍摄：能集团队之力拍摄出一个“关爱每一颗闪耀的星星”的宣传短视频				
思政 素质 目标	法律意识：理解并遵守与婴幼儿的权利保护相关的政策法规	小组讨论 自我评价 同伴评价			
	社会责任与道德规范：明确保护婴幼儿权利不受侵犯的责任与担当				
综合评价					
综合反馈					
改进方向					

## 第六章 托育服务职业伦理概述



### 思维导图



### 学习成果目标

#### 知识目标

- (1) 能够阐述伦理的一般概念及其在托育服务领域中的具体体现。
- (2) 能够说出托育伦理的研究对象和研究内容。
- (3) 能够说出学习托育伦理的意义，掌握托育伦理的原则和重要性。

#### 技能目标

- (1) 能够用思维导图梳理出我国和国际托育伦理的发展历程。
- (2) 能够掌握与同事、家长和婴幼儿有效沟通的方法，尤其是在处理敏感和争议性问

题时，展现同理心和专业素养。

(3) 能够养成自我反思的习惯，不断学习新的托育知识和伦理理念，以适应不断变化的教育环境。

### 思政素质目标

(1) 能够通过学习托育伦理，树立正确的职业道德观念，认识到作为托育服务从业人员的责任和使命。

(2) 能够理解托育服务对社会的重要性，培养对社会的责任感和对婴幼儿的关爱。

(3) 能够通过学习托育伦理，提升个人的文化素养，理解不同文化背景下托育服务的差异。

## 第一节 伦理与托育伦理

### 情境导入

#### 给每个孩子以关爱

在一个阳光明媚的早晨，小林老师走进了托育园，准备开始她一天的工作。园内，孩子们的欢声笑语充满了每个角落。小林老师注意到，小华因为和其他孩子争抢玩具而哭泣。她立刻上前，耐心地安抚小华，并教导他如何与其他孩子分享。同时，她也意识到，作为托育服务从业人员，她不仅要关心孩子的身体健康，更要关注他们的情感需求和社交技能的发展。

**思考：**如果你是小林老师，你会如何处理这种情况，以确保每个孩子都能在一个公平和关爱的环境中成长？

### 知识导读

伦理是规范人们行为的道德准则。托育伦理则是其在托育场景中的特殊体现。托育伦理要求托育机构及其从业人员以关爱为核心，尊重每一个婴幼儿的独特性。在日常照护中，要确保婴幼儿的安全与健康，给予他们温暖的情感支持。对家长应保持诚信，及时沟

通孩子的情况。同时，托育伦理也强调公平对待每一位员工，营造积极的工作氛围。遵守托育伦理，有助于为婴幼儿打造一个健康、和谐的成长环境。

## 一、道德与伦理

### （一）道德的定义与内涵

道德是指社会普遍认可的行为规范和价值标准，是指导人们如何正确行事，处理人与人、个人与社会关系的基本原则。它体现了一个社会的文化传统和价值观念。道德不仅包含行为准则，也涉及对善恶、对错的评价。

### （二）伦理的定义与内涵

伦理是研究道德行为、道德规范和道德判断的学科。它关注个体与社会之间的关系，探讨如何通过道德规范来协调这种关系。

### （三）道德与伦理的区别、联系

#### 1. 道德与伦理的区别

道德侧重于行为规范和价值判断，而伦理则更侧重于理论分析和实践应用。道德是伦理研究的基础，伦理则是对道德问题进行深入探讨和系统化的理论。

#### 2. 道德与伦理的联系

（1）伦理对道德的指导作用：关于伦理的学问，即伦理学提供了一套分析和评价道德行为的方法，帮助人们在复杂的道德问题中作出合理的判断和决策。

（2）道德对伦理的基础作用：伦理学的研究离不开道德规范和价值观念，道德是伦理学研究的出发点和归宿。

（3）道德与伦理的互动关系：在实际生活中，道德和伦理是相互影响、相互促进的。道德规范为伦理学提供了研究对象，而伦理学的研究成果又可以指导道德实践。

## 二、托育伦理

### （一）托育伦理的定义与内涵

托育伦理是应用伦理学的一个分支，它专注于婴幼儿保育和教育领域中的道德问题和行为准则。托育伦理涉及对婴幼儿的尊重、保护、关怀以及对托育服务从业人员的职业道德要求。它要求托育服务从业人员在与婴幼儿互动时，遵循一系列的道德原则和行为规范，以确保婴幼儿的权益得到最大限度的保护和尊重。

### （二）托育伦理的基本原则

#### 1. 尊重原则

尊重原则是托育伦理的基石。它要求托育服务从业人员认识到每个婴幼儿都有其独特

的个性和需求。托育服务从业人员需要倾听婴幼儿的声音，理解他们的感受，并尊重他们的选择和意愿。此外，尊重还体现在对婴幼儿文化背景和家庭价值观的认同上，托育服务从业人员应积极学习并融入多元文化环境中，以促进婴幼儿的归属感和自我认同。

#### 2. 利益最大化原则

利益最大化原则要求托育服务从业人员在所有决策和行动中，始终将婴幼儿的福祉放在首位。这不仅包括婴幼儿的身体健康和​​安全，还包括他们的情感需求、社交发展和教育需求。

#### 3. 公正原则

公正原则强调平等对待每一个婴幼儿，无论他们的性别、种族、宗教信仰或社会经济背景如何。在资源分配、活动安排和个别关注上，托育服务从业人员都应保持公正，确保每个婴幼儿都能获得平等的机会和公正的对待。

#### 4. 诚信原则

诚信原则要求托育服务从业人员在所有交流和互动中保持真诚和坦率。这包括对婴幼儿的承诺、对家长的沟通以及与同事的协作。

#### 5. 保密原则

保密原则是保护婴幼儿及其家庭隐私的关键。托育服务从业人员在处理婴幼儿的个人信息、家庭情况或任何敏感信息时，应保持高度的保密性。这意味着托育服务从业人员不应在未经授权的情况下分享婴幼儿的信息，也不应在不适当的场合讨论婴幼儿的私事。

### 三、托育伦理的研究对象

托育伦理是指在托育服务中所涉及的道德规范和行为准则，它关注的是托育服务从业人员与婴幼儿、家长以及社会之间的权利、责任和义务。

#### (一) 婴幼儿

作为托育服务最直接且最脆弱的受益群体，婴幼儿的权益保护是托育伦理研究的基石。这不仅涉及其基本的生活照顾需求，如安全、营养、卫生，还涵盖情感满足、心理健康、早期学习与发展等更深层次的需求。

#### (二) 托育服务从业人员

这一群体涵盖了托育机构的管理者、教师、护理人员等多个角色，他们的一言一行直接关系到婴幼儿的福祉与成长质量。托育伦理对这些托育服务从业人员的职业道德、专业能力、情感投入以及在复杂情境下的决策能力提出了更高要求。研究内容应包括但不限于职业操守的建立、同理心的培养、公平对待每个婴幼儿的原则、处理冲突的能力以及持续的专业发展与自我反思。此外，如何在尊重婴幼儿个体差异的同时，维护集体的和谐与秩

序，也是托育服务从业人员必须面对的伦理议题。

### （三）家长

作为婴幼儿的法定监护人，家长的选择和态度深刻影响着托育服务的质量与伦理实践。托育伦理研究需关注家长如何在众多托育选项中作出符合婴幼儿最佳利益的选择，以及他们在托育过程中如何行使监督权利，与托育服务从业人员建立基于信任与合作的关系。此外，探讨家长的教育理念、文化背景、经济条件等因素如何影响其对托育服务的期待与评价，也是不可或缺的一环。

### （四）社会

托育服务并非孤立存在，而是嵌入复杂的社会生态系统之中的。因此，社会对托育服务的整体期望、需求以及提供的支持与监管机制，构成了托育伦理研究的宏观背景。这包括但不限于政府政策、法律法规的制定与执行，社会公众对托育价值的认知与接纳程度，以及社会各界（包括非政府组织、企业、媒体等）在提升托育服务质量、保障婴幼儿权益方面扮演的角色。此外，如何促进社会资源的合理分配，确保所有婴幼儿都能享受到高质量、公平的托育服务，也是托育伦理需要深入探讨的问题。

## 四、托育伦理与其他学科的关系

托育伦理学是一门综合性的学科，它不仅基于伦理学的基本原理，还广泛吸收了心理学、教育学、社会学、医学、法学等多个学科的知识与方法，形成了一个跨学科的研究体系。本部分旨在探讨托育伦理与其他学科之间的密切联系和相互影响。

### 1. 托育伦理与心理学的结合

心理学为理解婴幼儿的心理发展、情绪管理及行为模式提供了科学基础。在托育伦理中，深入理解婴幼儿发展阶段的特定需求和反应（如依恋理论、认知发展理论）对于制订适宜的教育策略和回应方式至关重要。同时，心理学还帮助托育服务从业人员识别并应对婴幼儿可能面临的心理压力或创伤，确保提供的照护既符合伦理又促进心理健康。

### 2. 托育伦理与教育学的互动

教育学为托育实践提供了教学方法论和课程设计的理论支撑。在托育伦理中，融合教育学原理，如以儿童为中心的教学理念、游戏化学习等，能促进婴幼儿全面发展，同时确保教育过程的公平性与包容性。此外，教育学中的评估与反馈机制有助于持续优化托育服务质量，确保教育活动符合伦理标准。

### 3. 托育伦理与社会学的视角

社会学关注社会结构、文化背景对个体成长的影响。在托育领域，社会学帮助我们理解不同家庭背景、社会经济状况下婴幼儿的需求差异，以及这些差异如何影响托育服务的

提供。通过社会学视角，托育伦理强调公平获取资源的重要性，致力于消除不平等，促进社会正义。

#### 4. 托育伦理与医学的协作

掌握一定的医学知识是确保婴幼儿健康成长的基础。托育伦理要求托育服务从业人员具备基本的医疗保健知识，能及时识别并处理常见疾病与伤害，同时遵循医学伦理原则，如尊重隐私、知情同意等。此外，跨学科合作，如与儿科医生、营养师的合作，对制订科学的健康管理计划至关重要。

#### 5. 托育伦理与法学的关联

法律为托育服务设定了最低行为标准和责任框架。了解相关法律法规是每个托育服务从业人员的必备素质。托育伦理在此基础上进一步强调预防措施与积极责任，确保所有行为不仅合法，而且合乎道德，维护婴幼儿的合法权益。

## 第二节 托育伦理的发展历程

### 情境导入

在城市的一隅，某托育机构刚刚庆祝了它的十周年纪念日。这个托育机构由李教授创立，最初是为了帮助工作繁忙的家长解决婴幼儿照护问题。随着时间的推移，托育服务逐渐从简单的看护转变为注重婴幼儿早期发展和教育的综合服务。李教授意识到，托育不仅仅是一个商业行为，更是一项涉及婴幼儿福祉、家庭责任和社会伦理的重要事业。

在过去的几年里，该托育机构不断面临着新的挑战和问题，从最初的安全和卫生标准，到如今的个性化教育和家庭参与，托育服务的伦理标准在不断发展。李教授和她的团队一直在探索如何在尊重婴幼儿权益的同时，满足家长的需求，并保持托育机构的可持续发展。他们深知，托育伦理的实践是一个动态的过程，需要不断地适应社会的变化和家长的期望。

**思考：**在托育机构的发展历程中，你认为哪些因素会对托育服务的伦理标准产生影响？

## 知识导读

托育伦理的发展是一个充满变革与适应的过程，它随着社会结构、文化价值观以及经济条件的变化而演进。在早期，托育服务的提供主要是为了支持妇女参与劳动力市场，满足其对婴幼儿照护的需求。随着时间的推移，社会对托育服务的需求和期望也在增加。在20世纪中叶，政府开始介入托育服务，提供公共托育机构和场所，以支持妇女就业并促进婴幼儿的早期发展。到了20世纪末21世纪初，随着社会对婴幼儿早期发展重视程度的提高，托育伦理进一步发展，开始更加关注婴幼儿的全面发展和家庭参与。

在中国，托育服务的发展也经历了起伏。从20世纪50年代的集中发展，到20世纪80年代的市场化改革，再到21世纪初的重新关注，中国的托育服务在政策和实践上都经历了重大变化。总体来看，托育伦理的发展历程反映了社会对儿童、家庭和妇女角色认知的变化，以及对婴幼儿早期发展和教育重视程度的提升。随着社会的发展，托育伦理将继续演进，以满足不断变化的社会需求和价值观。

### 一、我国托育伦理的形成与发展

随着社会经济的快速发展和人口政策的调整，我国托育服务逐渐成为社会关注的焦点。托育伦理作为指导托育服务从业人员行为规范的核心体系，其形成与发展经历了从传统家庭照顾模式向专业化、规范化转变的过程。

#### （一）传统伦理思想对托育的影响

##### 1. 儒家伦理的影响

##### （1）孝道与家庭伦理。

儒家伦理强调家庭的重要性，认为孝道是家庭伦理的核心。在托育领域，孝道观念要求托育服务从业人员关心婴幼儿的成长和发展，为婴幼儿提供一个温馨、和谐的环境。同时，儒家伦理也强调家庭成员之间要相互尊重和关爱，这有助于培养婴幼儿良好的道德品质和社会适应能力。

##### （2）仁爱与婴幼儿教育。

儒家伦理主张以仁爱之心对待他人，包括对待婴幼儿。在托育过程中，托育服务从业人员应以仁爱之心关爱每一个婴幼儿，关注他们的需求和感受，为他们提供个性化的教育服务。此外，儒家伦理还强调教育的目的不仅是传授知识，更重要的是培养婴幼儿的道德品质和人文素养。

##### 2. 道家的教育理念

道家主张顺应自然，反对强制和干预。在托育领域，这一理念要求托育服务从业人员

尊重婴幼儿的天性，让他们在自由、宽松的环境中成长。同时，托育服务从业人员还应引导婴幼儿学会观察自然、认识自然，培养他们的环保意识和生态智慧。

### 3. 传统伦理在现代托育中的体现

#### (1) 传统伦理与现代托育的结合。

随着社会的发展，传统伦理逐渐与现代托育相结合。一方面，传统伦理为现代托育提供了丰富的教育资源和价值观；另一方面，现代托育也为传统伦理的传播和发展提供了新的平台和载体。例如，许多托育机构将传统节日、民间艺术等融入课程设计中，让婴幼儿在体验传统文化的同时，培养他们的自豪感和文化自信。

#### (2) 传统伦理的现代转化与应用。

在现代社会，传统伦理面临着诸多挑战和变革。为了适应时代的发展，传统伦理需要不断进行现代转化和应用。在托育领域，这意味着要将传统伦理与现代科学教育相结合，既保留传统伦理的精髓，又注重培养婴幼儿的创新精神和实践能力。例如，托育服务从业人员可以运用现代教育技术手段，将传统伦理故事、寓言等内容以生动、有趣的方式呈现给婴幼儿，激发他们的学习兴趣和思考能力。

## (二) 中华人民共和国成立初期的托育伦理观念

### 1. 社会主义建设初期的托育政策

#### (1) 托育服务的普及与重视。

中华人民共和国成立初期，为了保障妇女的劳动权益和婴幼儿的成长权益，国家制定了一系列托育政策。这些政策明确了托育服务的重要性，要求各级政府和社会各界共同参与托育事业的建设和发展。

#### (2) 婴幼儿福利与教育的平等。

在社会主义建设初期，国家高度重视婴幼儿福利和教育事业的发展。政府投入大量资金兴建幼儿园、托儿所等设施，为婴幼儿提供教育和照顾服务。同时，国家还制定了一系列法律法规，保障婴幼儿的合法权益不受侵犯。

### 2. 托育伦理的初步形成

#### (1) 婴幼儿权利的初步认识。

在中华人民共和国成立初期，随着社会主义建设的推进，人们开始关注婴幼儿的权利和地位。政府将婴幼儿视为国家的未来和希望，强调要尊重婴幼儿的个性和需求，关注他们的身心健康和全面发展。这种观念在一定程度上推动了托育伦理的形成和发展。

#### (2) 托育服务从业人员的职业道德。

在中华人民共和国成立初期，托育服务从业人员的职业地位得到了提高和认可。政府加强对托育服务从业人员的培训和管理，要求他们具备一定的专业知识和技能水平。同

时,托育服务从业人员也要遵守一定的职业道德规范,如关爱婴幼儿、尊重家长、团结协作等。这些职业道德规范为托育工作的顺利开展提供了有力保障。

### 3. 托育实践中的伦理问题

#### (1) 资源分配的不均。

在中华人民共和国成立初期,虽然国家对托育事业给予了高度重视和支持,但由于历史原因和经济条件的限制,托育资源的分配仍然存在一定程度的不均衡现象。城乡之间、地区之间的托育服务水平存在较大差距,导致部分婴幼儿无法享受到优质的托育服务。

#### (2) 托育质量的地区差异。

在中华人民共和国成立初期,由于各地经济发展水平和文化传统的差异,托育质量也存在较大的地区差异。一些发达地区的托育机构设施齐全、师资力量雄厚,能够为婴幼儿提供优质的教育和照顾服务;而一些欠发达地区的托育机构则面临设施简陋、师资不足等问题,难以满足婴幼儿的需求。这种地区差异不利于全国范围内婴幼儿福利和教育事业的均衡发展。

### (三) 改革开放以来的托育伦理发展

#### 1. 市场经济对托育伦理的挑战

##### (1) 托育服务的市场化。

改革开放以来,随着我国市场经济体制的逐步建立和完善,托育服务也逐渐走向市场化。越来越多的民办托育机构应运而生,为家长提供了更多的选择。然而,市场化也带来了一系列伦理问题,如价格不透明、服务质量参差不齐等。这些问题对托育伦理提出了新的挑战和要求。

##### (2) 伦理与经济利益的平衡。

在市场经济条件下,托育机构需要在追求经济利益的同时,兼顾伦理道德的要求。一方面,托育机构要遵循市场规则,提高服务质量和效率;另一方面,托育机构也要坚守伦理底线,保障婴幼儿的合法权益不受侵犯。如何在伦理与经济利益之间找到平衡点,成为托育机构面临的重要课题。

#### 2. 法律法规的完善与托育伦理的规范化

##### (1) 《中华人民共和国未成年人保护法》等法律法规的出台。

为了保障婴幼儿的合法权益和安全,我国陆续出台了一系列法律法规,如《中华人民共和国未成年人保护法》等。这些法律法规明确了婴幼儿的权利和地位,规定了托育机构的职责和义务,为托育伦理的规范化提供了有力的法律依据。

##### (2) 托育机构的规范化管理。

在法律法规的指导下,我国托育机构逐渐实现了规范化管理。各级政府加强对托育机

构的监管力度，定期进行检查和评估；同时，托育机构也要加强内部管理，建立健全各项规章制度，确保服务质量和安全。

### 3. 托育伦理教育的加强

#### (1) 对职业道德教育的重视。

随着托育行业的发展，我国对托育从业人员的职业道德教育越来越重视。职业道德教育旨在培养托育服务从业人员的责任心、关心以及专业能力，确保他们能在工作中充分尊重和保护婴幼儿的权益。各级政府和教育机构纷纷举办培训班、研讨会，将伦理教育纳入职业教育体系，以提升托育服务从业人员的整体素质和伦理水平。

#### (2) 托育服务从业人员的继续教育。

为适应新的托育伦理要求和应对不断变化的托育实践，继续教育成为提升托育服务从业人员素质的重要途径。国家鼓励和支持托育服务从业人员参加继续教育，通过在线学习、短期培训课程等方式，更新他们的知识和技能，特别是儿童心理学、教育学和护理学等方面的最新研究成果。这不仅有助于提高他们的职业能力，也有助于增强他们的伦理意识，从而在日常工作中更好地服务婴幼儿。

### (四) 当代中国的托育伦理现状与问题

#### 1. 社会变迁中的托育伦理挑战

##### (1) 人口老龄化与家庭结构变化。

随着人口老龄化的加剧和家庭结构的变化，如单亲家庭的增多，托育服务面临新的需求和挑战。老年人口的增加导致传统的亲子照顾模式承受压力，对外部托育资源的需求随之上升。同时，家庭结构的变化也要求托育服务能够提供更多元和灵活的服务模式，以适应不同家庭的特定需求。

##### (2) 城乡差距与托育资源不均。

尽管市场化带来了托育服务的多样化，但城乡之间以及地区间的托育资源分配仍存在显著差异。城市地区通常拥有更多优质的托育资源，而农村及偏远地区则资源相对匮乏。这种不均衡状态不仅影响了婴幼儿的均等发展机会，而且引发了社会公平和伦理上的广泛讨论。如何缩小差距，提供更为公平的托育服务，是目前急需解决的问题之一。

#### 2. 新兴问题的出现

##### (1) 网络时代婴幼儿隐私保护。

在网络时代，婴幼儿隐私保护成为越来越突出的问题。随着互联网和移动设备的普及，婴幼儿接触数字世界的年龄越来越低，他们的个人信息保护面临诸多风险。托育机构在利用信息技术提高服务效率的同时，也必须严格遵守相关隐私保护规定，防止婴幼儿信息的泄露和滥用。

## （2）多元文化背景下的托育伦理。

随着国际化程度的加深，多元文化背景下的家庭对托育服务提出了新的要求。不同文化背景的家庭对托育有不同的期望和习俗，托育机构必须对此有所认识和尊重，平等地对待不同文化背景的婴幼儿，并在服务中融入多元文化元素。这要求托育服务从业人员不仅要有专业的护理和教育技能，还要有跨文化交流的能力和伦理敏感性。

### 3. 托育伦理的实践探索

#### （1）案例分析与伦理决策。

针对托育伦理的新挑战，不少专家学者和一线工作者开始通过案例分析，探讨实际工作中的伦理决策问题。例如，面对婴幼儿隐私保护的问题，托育机构应该如何在家长监控和婴幼儿自主权之间取得平衡？又如，在资源有限的情况下，如何实现托育资源的公平分配？通过对具体案例的分析，可以为解决伦理冲突提供更加切实可行的方案。

#### （2）托育服务从业人员的伦理意识培养。

为了更好地应对日新月异的托育伦理问题，加强托育服务从业人员的伦理意识培养变得尤为重要。各级托育机构应该定期举行伦理教育培训，使托育服务从业人员清晰了解伦理规范，提升他们在现实工作中识别和处理伦理问题的能力。此外，还应鼓励托育服务从业人员参与伦理议题的研讨，以案例为基础进行角色扮演和模拟决策，从而在实践中不断提高自身的伦理判断和操作水平。

## （五）未来发展趋势与展望

### 1. 可持续发展的托育伦理

#### （1）环境友好型托育服务。

面对全球性的生态环境问题，可持续发展已成为各个领域的共识。托育服务也将朝着环境友好型方向发展，即在保证婴幼儿身心健康成长的同时，注重节能减排、环境美化和绿色生活教育。这意味着托育机构在未来的规划与运营中，将更加注重环境影响，努力实现环境保护与婴幼儿发展的双重目标。

#### （2）婴幼儿全面发展的伦理考量。

未来的托育服务将更加强调婴幼儿的全面发展，而非仅限于传统的看护和基础教育。伦理考量将在婴幼儿的身心发展、社交能力培养、创造力激发等方面占据核心位置。托育机构需提供丰富多元的活动，创造有利于婴幼儿全面成长的环境，同时尊重每个婴幼儿的个性差异，允许他们按照自己的节奏和兴趣发展。

### 2. 国际化背景下的托育伦理

#### （1）国际视野下的婴幼儿权利保护。

随着全球化趋势的加深，国际社会对婴幼儿权利保护的重视程度不断提升。中国托育

伦理的发展也需要参照国际标准和经验，加强国际合作与交流。未来，中国将更加积极地参与国际婴幼儿权利保护事务，借鉴国际先进的托育理念和实践经验，推动国内托育伦理水平的提升。

### （2）跨文化交流中的托育伦理。

在经济全球化背景下，跨文化交流变得日益频繁。未来的托育服务将面向来自不同文化背景的婴幼儿和家庭，这要求托育服务从业人员具备跨文化理解和沟通能力。在伦理层面，托育机构必须尊重多元文化价值，促进不同文化之间的理解与融合，为婴幼儿提供一个包容性的成长环境。

## 3. 科技革命对托育伦理的影响

### （1）人工智能与托育伦理。

科技革命带来的人工智能技术正在改变许多行业，托育领域也不例外。未来，人工智能可能在婴幼儿教育、看护、健康监测等方面发挥重要作用。然而，与此同时，人工智能的应用也引发了一系列伦理问题，如数据安全、机器与人的关系、婴幼儿隐私保护等。托育机构必须审慎地引入人工智能技术，确保其在尊重婴幼儿权利的前提下得到合理应用。

### （2）网络空间的婴幼儿保护。

网络空间的迅速发展给婴幼儿保护带来了前所未有的挑战。未来，如何保护婴幼儿免受网络欺凌、不良信息侵害、个人隐私泄露等成为社会各界关注的重点。托育机构需采取积极措施，如开展网络安全教育、建立网络使用规则、与家长合作监管等，共同构建一个安全、健康的网络环境，让婴幼儿能在网络时代安全成长。

## 二、国际托育伦理的形成与发展

在当今经济全球化和文化多元化的社会背景下，托育服务已经超越国界和文化的界限，成为世界各国共同关注的焦点之一。随着经济的发展、家庭结构的变化以及更多的女性参与劳动力市场，对于高质量、可靠和伦理的托育服务的需求日益增长。国际托育伦理的形成与发展，反映了这一需求的全球性和紧迫性，同时也体现了国际社会对婴幼儿权利保护和托育服务质量提升的共同追求。

### （一）托育伦理早期观念的形成

托育伦理的观念可以追溯到古代社会，当时的托育实践主要基于家庭和亲属关系，强调家庭成员之间的相互扶持和教育责任。在一些古老文明中，如古埃及、古希腊和古罗马，婴幼儿的教育和抚养被认为是家庭私事，通常由父母或其他家庭成员承担。这一时期的托育伦理观念尚未形成系统化的理论，但已经蕴含一些基本的教育原则，如尊重婴幼儿、爱护婴幼儿和教育婴幼儿等。

## （二）宗教与哲学的影响

随着宗教和哲学思想的发展，托育伦理开始受到其影响。在中世纪时期，基督教教义对托育伦理产生了深远的影响。例如，婴幼儿是天国的象征，应当被尊重和爱护的观念，成为托育伦理的重要组成部分。同时，一些哲学家如柏拉图、亚里士多德等也对教育问题进行了深入探讨，提出了关于婴幼儿发展和教育的一些基本原则。这些宗教和哲学思想为托育伦理的发展奠定了理论基础。

## （三）近代社会的变革

近代以来，随着工业革命和城市化进程的加快，家庭结构和社会关系发生了巨大变化。越来越多的妇女走出家庭参与社会工作，导致传统的家庭托育模式受到冲击。在这种情况下，各种形式的托儿所和幼儿园应运而生，托育服务开始向社会化、专业化方向发展。这一时期，托育伦理的关注点逐渐从家庭内部转向社会公共领域，如何确保婴幼儿在托育机构中得到适当的照顾和教育成为社会关注的焦点。

## （四）托育伦理的国际共识与标准

### 1. 联合国《儿童权利公约》

1989年通过的联合国《儿童权利公约》是托育伦理发展史上的重要里程碑。其首次明确了婴幼儿作为权利主体的地位，规定了婴幼儿享有生存权、发展权、受保护权和参与权等基本权利。其强调各国政府应当采取一切必要措施确保婴幼儿的权益得到充分实现，这为托育伦理的国际共识和标准化奠定了基础。

### 2. 托育服务的国际指南与框架

为了促进各国在托育服务领域的合作与交流，一些国际组织和专业机构制定了一系列托育服务的指南和框架。例如，国际儿童教育协会发布的关于儿童保育与教育的伦理标准，提出尊重儿童、促进儿童福祉、保障儿童安全等核心伦理原则。这些指南和框架为各国托育伦理的实践提供了共同的参考和遵循。

### 3. 托育服务从业人员的伦理准则

随着托育服务专业化程度的提高，人们对托育服务从业人员的伦理要求也越来越高。各国纷纷制定了针对托育服务从业人员的伦理准则，如美国全国儿童保育协会制定的关于儿童专业人员的伦理准则，规定了托育服务从业人员应具备的基本素质、行为规范和职业责任。这些伦理准则对于提升托育服务质量、保障婴幼儿权益具有重要意义。

## （五）托育伦理的现代挑战与发展趋势

### 1. 多元文化背景下的托育伦理

在经济全球化背景下，不同文化之间的交流与融合日益频繁。这使得托育服务面临着如何处理不同文化背景下的托育需求和价值观的挑战。例如，在一些多民族国家或地区，

需要平衡不同民族的文化传统和教育理念；在一些移民社会中，需要处理好本土文化与外来文化之间的关系。因此，如何在尊重多元文化的基础上构建共享的托育伦理成为现代托育服务面临的重要课题。

### 2. 科技发展对托育伦理的影响

科技进步对托育服务产生了深刻影响。一方面，科技手段如互联网、人工智能等为托育服务提供了新的工具和方法；另一方面，科技发展也带来了一系列伦理问题，如婴幼儿隐私保护、网络沉迷等。因此，如何合理利用科技手段提升托育服务质量，同时防范科技风险成为托育伦理发展的重要方向。

### 3. 家庭与托育机构的合作与冲突

在现代社会中，家庭与托育机构之间的关系日益紧密。家长希望托育机构能够提供高质量的教育和照顾服务；而托育机构则希望家长能够理解和支持其工作。然而，双方在教育理念、沟通方式等方面可能存在差异和冲突。因此，如何建立有效的合作机制、协调家庭与托育机构之间的关系成为现代托育伦理发展的关键问题。

## 第三节 学习托育伦理的意义与方法



### 情境导入

#### 未来托育服务从业人员的学习

小郑是一名中职学校婴幼儿托育专业的学生，她对即将到来的托育中心实习既兴奋又紧张。在一次课堂上，老师分享了一个案例：一个新入托的小朋友因为不适应新环境而哭闹不止，家长对此感到焦虑，希望托育老师能特别关注他们的孩子。小郑意识到，作为一名未来的托育服务从业人员，她需要掌握正确的方法来学习托育伦理知识，以便在实际工作中作出恰当的决策。

**思考：**假如你是小郑，你将如何通过托育伦理的学习来应对上述情况？你可以运用哪些学习方法来更好地理解和应用托育伦理原则？

## 知识导读

学习托育伦理的意义在于培养对婴幼儿早期发展和教育的深刻理解，提升托育服务的专业性和道德责任感。它强调尊重婴幼儿权利、促进平等和包容，以及确保托育服务的质量和安。通过学习托育伦理，可以更好地理解婴幼儿的需求，促进婴幼儿的全面发展，并为托育服务从业人员提供道德指导。方法上，可以通过阅读专业书籍、参加研讨会和培训课程来掌握托育伦理的理论知识。实践中，观察和反思托育服务中的伦理问题，与同行交流经验，以及参与伦理决策过程，都是深化理解的有效途径。此外，案例研究和角色扮演也是学习托育伦理的重要方法，它们有助于将理论与实践相结合，提高解决实际问题的能力。

### 一、学习托育伦理的意义

托育伦理的学习不仅关乎婴幼儿的成长与发展，更深刻影响着托育服务从业人员个人的职业成长和社会整体的发展进步。本部分将详细阐述学习托育伦理对于个人发展与社会建设的重要意义。

#### （一）对个人发展的意义

##### 1. 提升专业能力

学习托育伦理有助于提升托育服务从业人员的专业能力。托育伦理教育提供了一套行为准则和决策框架，帮助托育服务从业人员在面对护理、教育、安全等具体问题时，能够依据伦理原则作出合理判断。这种基于伦理的决策能力是托育服务专业性的重要体现，能够显著提升服务质量和效果。

##### 2. 培养职业道德

职业道德是托育服务从业人员职业生涯中不可或缺的一部分。托育伦理的学习不仅是对一系列规范的了解，更是对职业道德的深入理解和内化。通过学习，托育服务从业人员能够认识到尊重婴幼儿的权利、保护他们的隐私、公正对待每一个婴幼儿等职业道德的重要性。

##### 3. 完善个人品德

托育伦理的学习对个人的品德发展同样有着积极影响。在托育服务中，托育服务从业人员需要展现出耐心、同理心、诚信等个人品质。托育伦理的学习促使托育服务从业人员在实践中不断反思和自我提升，实现个人品德的完善和全面发展。

## （二）对社会建设的意义

### 1. 促进家庭和谐

托育服务是家庭育儿的重要组成部分，尤其是对于双职工家庭来说，高质量的托育服务能够有效减轻家庭育儿负担。当托育服务从业人员遵循伦理原则，提供专业、有爱心的服务时，家长能够更加安心地投入工作中，家庭成员之间的关系也会因此变得更加和谐。

### 2. 塑造健康的社会风气

托育伦理的普及和实践有助于塑造一种健康的社会风气。当托育服务从业人员展现出对婴幼儿的尊重和关爱时，这种正面的价值观会逐渐影响到社会大众，从而形成一种积极向上的社会氛围。这种氛围不仅有利于婴幼儿的健康成长，也有助于提升整个社会的道德水平和文明程度。

### 3. 支撑社会发展与进步

托育服务的质量直接关系到国家的未来。通过学习托育伦理，确保婴幼儿在成长的关键期得到最优的照护和教育，可以为社会培养出更多优秀的人才。这些人才将成为推动社会持续发展和进步的重要力量。

### 4. 促进教育公平

学习托育伦理还有助于促进教育公平。在不同社会经济背景下，家庭能够提供的育儿资源存在差异。通过普及高质量的托育服务，可以缩小这种差异，确保每个婴幼儿都能享有平等的成长和发展机会。

## 二、学习托育伦理的方法

在快速发展的托育行业中，伦理教育不仅是理论知识的传授，更是实践智慧的培养。

### （一）理论学习

#### 1. 伦理学基础

托育服务从业人员需要了解伦理学的基本概念，了解不同伦理学派别（如功利主义、道义论、关怀伦理）的观点及其在托育领域的应用，通过系统学习形成全面的伦理观念，为后续学习打下扎实的基础。

#### 2. 专业伦理规范

结合国家及相关行业制定的托育服务标准，明确托育服务从业人员应遵守的职业伦理准则。例如，尊重婴幼儿的隐私权、发展权，确保婴幼儿在安全、健康的环境中成长，以及正确处理与家长的沟通。

#### 3. 案例分析

通过分析真实的案例，明晰案例中的伦理问题、决策过程及后果，进行多角度思考和

批判性分析，理解在实际工作中如何应用伦理原则解决复杂情境中的问题。

## （二）实践操作

### 1. 角色扮演

进行角色扮演活动，模拟托育场景，体验不同的角色，如教师、家长、婴幼儿，从而增强对伦理问题的理解和应对能力。

### 2. 现场观摩

到优秀的托育机构进行实地观察，学习优秀的托育服务从业人员是如何在日常工作中体现和维护伦理标准的。

### 3. 实习经历

建立校企合作机制，到托育机构实习，亲身参与日常照护与教育工作。实习期间，观察并记录托育服务从业人员是如何践行伦理规范的，同时反思自身行为，将理论知识转化为实践能力。

## （三）反思与讨论

### 1. 小组讨论

定期组织小组讨论，围绕特定的伦理议题进行深入探讨，表达自己的观点，并学会倾听他人的意见。讨论过程中，试着运用所学伦理原则进行评价，培养解决问题的伦理判断力。

### 2. 反思日记

撰写反思日记，记录自己在学习和实践中遇到的伦理挑战以及个人的感受和思考，促进自我反省和成长。

### 3. 专家讲座

定期邀请行业内的伦理学专家、资深托育服务从业人员进行专题讲座，分享他们在实际工作中遇到的伦理困境及解决策略。同时，与一线托育服务从业人员进行面对面交流，增进对托育伦理的直观认识 and 情感共鸣。

## （四）持续教育与自我提升

### 1. 终身学习

托育服务工作是一个不断学习和进步的过程，因此要关注行业动态，持续更新自己的知识和技能，利用网络资源、学术期刊等途径，跟踪行业动态，不断提升自己的伦理素养。

### 2. 职业发展

规划个人职业生涯，设定长期目标和短期目标，将伦理学习作为职业发展的核心组成部分。

通过上述学习方法，托育服务从业人员不仅能够掌握托育伦理的基本知识，还能培养正确的价值观和职业道德，为更好地进行托育服务打下坚实的基础。

## 第四节 学习情境与实践项目

### 一、学习情境：分析托育服务中的伦理问题

#### （一）情境描述

在快速发展的现代社会中，托育服务已成为许多家庭的需求。然而，随着需求的增长，托育服务中的伦理问题也逐渐浮现，引起了社会各界的广泛关注。在托育服务中，我们常面临各种伦理挑战：如何保护婴幼儿隐私？如何在家长期望与教育理念间找到平衡？如何处理员工间的道德冲突？每个决策都可能影响婴幼儿的一生、家庭的和谐以及社会的稳定。

李丽是中职学校幼儿保育专业的一名学生。她最近参加了一个关于托育服务的研讨会，听到了许多关于托育伦理的讨论。李丽意识到，作为一名未来的托育服务从业人员，她需要深入了解和分析这些伦理问题，以便在未来的职业生涯中作出正确的决策。为此，她收集了一些案例。

案例 1：某托育机构在当地享有良好声誉。然而，最近发生的一件事情让该托育机构的管理者和教师面临了伦理上的挑战。一个家长向托育机构投诉，称她的孩子在托育机构内被其他孩子欺负，并且教师没有及时介入。家长要求查看监控录像，以了解事件的具体情况。然而，托育机构的管理者担心公开监控录像可能会侵犯其他孩子的隐私权，同时也担心这会引发家长之间的矛盾。

思考：托育机构在处理事情的过程中应该如何平衡家长的知情权和儿童的隐私权？托育机构在处理此类事件时应遵循哪些伦理原则？

案例 2：小顾是一位在某托育机构工作的教师。一天，她在照顾孩子们时，注意到涵涵在独自一人玩耍，与其他孩子互动较少。小顾尝试与涵涵沟通，但涵涵显得有些抗拒。在与涵涵家长的交流中，小顾得知涵涵可能存在一些发展上的特殊需要。家长希望托育机构能够给予涵涵更多的关注和支持，但同时也担心这会让他感到自己被标签化。

思考：如何在尊重涵涵的隐私和特殊需要的同时，不让他感到被标签化？小顾应该如何平衡对涵涵的特别关注和对其他孩子的公平对待？

案例 3: 某家声誉良好的托育机构致力于为 0—3 岁婴幼儿提供高质量的照护服务。该机构采用一种开放式的沟通政策, 鼓励家长、教师和管理人员进行信息共享。一次, 一位教师在与家长交流时, 无意中提到了某个孩子在园内的特定行为问题。这个消息被一些家长听到, 导致该孩子在家长群体中的形象受损, 该孩子家长得知后感到尴尬和愤怒。

思考: 教师是否应该公开讨论孩子的个人问题? 托育机构如何在保持透明度的同时保护家庭隐私?

案例 4: 小悦是一个 2 岁的小女孩, 最近在托育机构作出一些攻击性行为, 比如推搡其他小朋友。教师小徐注意到了这一情况, 并尝试与小悦沟通, 了解其行为背后的原因。经过几次谈话, 小徐发现小悦的行为可能是因为她在家中感受到了压力, 她的父母最近经常吵架。小徐意识到这是一个需要家长介入的问题, 但她也担心直接告诉家长可能会侵犯小悦的隐私权。

思考: 教师在发现婴幼儿行为问题时, 是否应该告知家长? 如果是, 应该如何平衡婴幼儿的隐私权和家长的知情权?

## (二) 任务描述

作为未来的托育服务从业人员, 你的任务是了解和分析案例中存在的托育伦理问题, 树立正确的职业伦理观念。面对这一挑战, 如果你对托育服务伦理有清晰的认识, 将有助于提升自身的职业伦理素养。因此, 你需要具备专业的背景知识, 包括托育伦理的概念、托育伦理与其他学科的关系、托育伦理的基本原则、托育伦理的发展历程。

为了能够以实践的方式获取和加深这些知识, 现在请你学习本部分内容, 与教师和同学一起讨论完成工作任务。

## (三) 学习与工作过程

### 步骤一: 资讯和分析

作为第一步, 重要的是收集有关托育伦理的概念及托育伦理与其他学科的关系等知识, 形成对托育伦理的初步认识。

通过学习本章的知识, 请你在横线上写下有关托育伦理的关键词。

---

### 步骤二: 计划和决策

在进一步的工作和学习过程中, 你们需要以小组合作的方式制订合作计划和决定需要解决的工作任务和解决办法。

通过查阅教科书、查询网络等, 深化对托育伦理及基本原则的理解, 了解国内外托育伦理的发展历程。

通过学习本章的知识，请你说出托育伦理基本原则的核心内容。

---

---

小组针对所抽取的案例，先简单分析案例，然后写出情境描述中案例的分析要点及框架，注意分析要贴合材料内容，解决策略要具有可实施性。

---

---

### 步骤三：执行

在前面的步骤中，你们已经写出了案例分析要点，现在，请你们结合案例进行具体的分析及思考解决策略。

首先，通过网络、微课等平台，加深对托育伦理基本原则的掌握。

其次，小组分工合作完成你们的案例分析。注意拆分任务后，要用关键词，以表达你们小组的共同想法。

---

---

最后，将案例分析完整的内容放在一起，并制作成完整的演示讲稿，注意分析要贴合材料，按条理陈述，语言要简洁。

### 步骤四：评价和反思

在学习与工作过程中，一方面，要在规划和实施课程的基础上，收集和记录相关专业知识；另一方面，要反思学习与工作过程，并找出改进的方向，以进一步获得以行动为导向的学习能力。

首先，与其他小组交换阅读案例内容及分析，从内容的条理性、完整性、针对性等方面进行互评。

其次，通过填写以下内容来反思你的学习与工作过程，与组内同学交流想法，必要时可以咨询教师。

在完成案例分析时，我觉得最难的地方是：\_\_\_\_\_

小组合作时，我的贡献包括：\_\_\_\_\_

下一次小组合作学习，我打算这样做：\_\_\_\_\_

---

---

## 二、实践项目：托育伦理培训方案设计

### （一）情境描述

某托育机构的工作人员小孙，在与朋友聊天时无意中提及了她所照顾的孩子的家庭状况，包括家长的工作压力、孩子的健康问题等。这些信息后来被传播出去，导致孩子家庭受到不必要的关注和干扰，家长对托育机构的信任度下降。为了避免类似的情况发生，该托育机构的领导经过商议，决定开展相关培训。

### （二）任务描述

在这个学习活动中，我们将通过小组讨论的方式探索针对托育服务伦理的培训内容。我们的目标是找到当前托育机构在托育服务伦理方面存在的问题，通过资讯和分析、计划和决策、执行、评价和反思四个步骤，每个小组将形成一个托育服务伦理主题培训方案并上台分享。现在，请各小组看看每个步骤需要做的内容，并思考一些具体的问题。

### （三）学习与工作过程

#### 步骤一：资讯和分析

首先，我们分析所在托育机构和市面上的机构在托育服务伦理方面存在的共性问题，分别违背了哪些托育服务伦理的基本原则。这包括阅读网络文章和实际案例。

收集托育服务伦理的相关案例，了解当前托育机构在托育服务伦理方面存在的共性问题。

---

通过线上问卷、线下调研等方式，了解托育服务从业人员喜闻乐见的培训形式，增加培训方案的吸引力。

---

措施梳理：针对前期分析，你们认为托育机构可以采取哪些途径解决上述共性问题或提升员工的托育服务伦理水平，尤其是在培训方面？

#### 步骤二：计划和决策

接下来，你们要一起制订一份托育服务伦理主题培训方案。

培训目标设定：明确本次课程培训的对象及目标。

内容规划：探讨培训方案的内容框架，规划托育服务伦理主题培训方案的具体内容，包括培训内容、培训时间、地点、具体安排、培训师资介绍等。

---

---

现在，基于你们收集的资讯，决定培训方案的内容，选择合适的呈现方式，同时决定负责人和完成时间。

重点内容选择：基于你们的调研，你认为培训方案的重点应该放在哪个部分？为什么？

---

---

任务分工：请制订课程培训方案时间表、各板块负责人，确保各板块按时完成。

---

---

### 步骤三：执行

根据决策结果，按照计划执行。

内容撰写：按照规划好的内容，撰写你负责的文字部分。

---

---

内容审核：交叉审核培训方案的内容，确保方案内容准确、无误。请列举你们特别关注的内容和容易出现的错误。

---

---

设计检查：检查成果时，你们觉得制订的培训方案是否有针对性？能否为托育服务从业人员提供有效的指导？

---

---

### 步骤四：评价和反思

发布评估：请与其他小组相互交换阅读培训方案，以表 6-1 为评价标准，交叉评价。

表 6-1 评价标准表

评价项目	评价内容	评分(1—10分)
完整度	是否框架清晰、结构完整	
	内容是否完整,是否涵盖基本要点	
针对性	是否具有针对性,不是千篇一律	
	培训方案内容是否针对托育服务问题而展开	
可行性	是否具有可行性	
	能否长期运行并达到预期的效果	
吸引力	培训形式是否多样,能否吸引托育服务从业人员的兴趣	
	是否具有实用性,能否指导托育服务从业人员解决问题	

反馈改进:收到反馈后,你们计划从哪些方面对培训方案进行改进?

\_\_\_\_\_

小组合作时,我的贡献包括:\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

下一次小组合作学习,我打算这样做:\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 真题回放

### 单项选择题

- 育婴员在面对家长的不合理要求时,应该( )。
  - 无条件服从
  - 与家长沟通,解释情况
  - 忽视家长的要求
  - 直接拒绝
- 托育伦理学习中,以下哪项不是有效的学习方法?( )
  - 阅读伦理学经典文献
  - 参与伦理案例讨论
  - 观看伦理主题电影
  - 仅凭个人经验判断伦理问题

3. 20 世纪初, 哪项国际公约首次明确提出了儿童权利? ( )
- A. 《儿童权利公约》
  - B. 《日内瓦公约》
  - C. 《海牙公约》
  - D. 《儿童权利宣言》
4. 现代托育伦理面临的主要挑战包括 ( )。
- A. 技术发展对婴幼儿隐私的威胁
  - B. 经济全球化背景下的文化差异
  - C. 社会变迁对婴幼儿价值观的影响
  - D. 以上所有选项

## 本章小结

本章开篇阐述伦理学基本原理, 随后聚焦托育伦理的基本原则, 揭示其在发展历程中如何逐步形成并适应社会变迁的需求。通过历史视角的梳理, 学生能深刻认识到托育伦理不仅关乎个体行为准则, 更是社会文明进步的体现。学习托育伦理的意义在于, 它不仅是对婴幼儿权益的保障, 也是提升服务质量、赢得家长信任的基石。

本章详细解析学习托育伦理的多重价值, 强调其对塑造专业形象、促进婴幼儿全面发展的重要性。在此基础上, 我们介绍了多样化的学习方法, 包括理论研读、案例研讨、角色扮演及实践反思, 旨在培养学生在复杂情境下作出伦理决策的能力, 确保他们在未来职业生涯中, 能以高度的责任感与同理心, 为婴幼儿提供最优质的托育服务。本章内容为学生筑基, 使其成为有道德、有能力的现代托育人才。

## 学习成果评价

本章学习成果评价的具体内容见表 6-2。

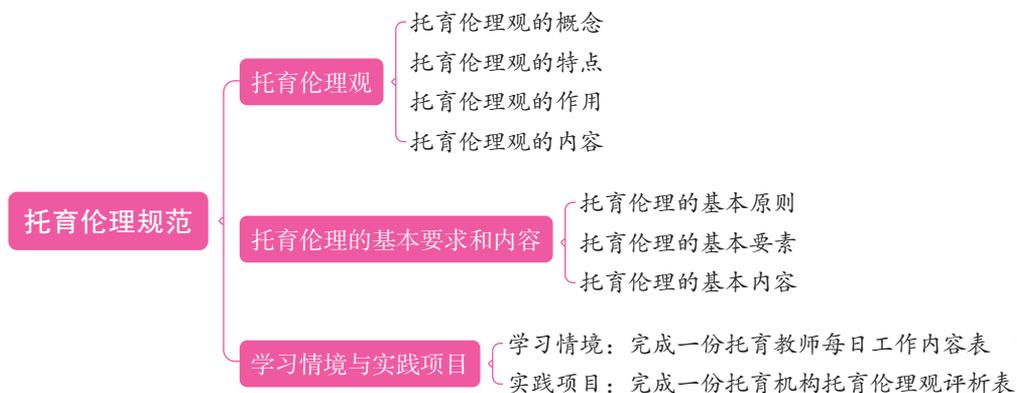
表 6-2 学习成果评价表

评价 维度	评价内容	评价方法	评价结果 (A—D)		
			自评	小组评	教师评
知识 目标	1. 能够说出托育伦理的研究对象和研究内容 2. 能够说出学习托育伦理的意义, 掌握托育伦理的原则和重要性	考试 / 测验 课堂参与			
技能 目标	整理归纳能力: 能够用思维导图梳理出我国和国际托育伦理的发展历程 沟通与协作技巧: 能够掌握与同事、家长和婴幼儿有效沟通的方法, 尤其是在处理敏感和争议性问题时, 展现同理心和专业素养	课后作业 案例分析			
思政 素质 目标	增强职业道德观念: 能够通过学习托育伦理, 树立正确的职业道德观念, 认识到作为托育服务从业人员的责任和使命 社会责任感: 能够理解托育服务对社会的重要性, 培养对社会的责任感和对婴幼儿的关爱	小组讨论 自我评价 同伴评价			
综合评价					
综合反馈					
改进方向					





### 思维导图



### 学习成果目标

#### 知识目标

- (1) 能够准确描述托育伦理观的基本概念。
- (2) 能够识别和区分托育伦理观的特点。
- (3) 能够说出托育伦理观的作用。
- (4) 能够掌握托育伦理观的内容。
- (5) 能够了解托育伦理的基本要素。
- (6) 能够掌握托育伦理的基本内容。

#### 技能目标

- (1) 能够根据托育伦理观的知识, 提出有关家庭教育的科学建议。

- (2) 能够运用托育伦理观知识, 评估托育服务的质量, 并提出改进建议。
- (3) 能够识别托育服务中的问题, 并提出切实可行的解决方案。
- (4) 能够将托育伦理知识应用于具体的托育工作案例分析中。

### 思政素质目标

- (1) 能够认识到托育服务对婴幼儿成长、家庭教育、社会发展的重要性, 培养强烈的托育服务意识。
- (2) 能够理解并遵守科学的托育伦理观。

## 第一节 托育伦理观



### 情境导入

#### 尊重与个性化关照——乐乐在托育中心的成长故事

乐乐是一个1岁半的幼儿, 最近加入了一家托育中心。乐乐的家庭具有不同于其他家庭的文化背景, 他的父母非常注重保留他们的文化传统, 并希望托育中心能理解和尊重这一点。乐乐在语言发展上稍微滞后, 但对音乐和节奏表现出浓厚的兴趣。

#### 案例描述:

1. 尊重文化多样性: 该托育中心首先进行了家庭访谈, 了解乐乐的家庭背景和文化习俗。托育中心在日常活动中融入了乐乐家庭的文化元素, 如节日庆典、食物选择等, 使乐乐感到熟悉和被尊重, 同时也促进了其他婴幼儿对多元文化的认识和尊重。

2. 个性化发展计划: 针对乐乐语言发展滞后的问题, 托育中心的专业教师团队与家长沟通后, 制订了个性化的发展计划。该计划不仅包括语言刺激活动, 还特别加入了音乐和节奏游戏, 利用乐乐的兴趣点来促进他的语言表达能力和社交互动。

3. 情感支持与积极反馈: 教师注意到乐乐在尝试新事物时会感到害羞, 于是采用正面鼓励和耐心等待的方式, 每次乐乐有进步或尝试新事物时, 都会给予大量的肯定和拥抱, 逐步帮他建立起自信心和安全感。

4. 家庭合作与沟通: 托育中心定期与乐乐的父母沟通, 分享乐乐的进步和挑战, 同时听取家长的意见和建议。这种开放的沟通机制增强了家庭与托育中心之间的信任,

使得双方能够更好地协同促进乐乐的全面发展。

#### 结果与影响:

在几个月的时间里,乐乐不仅在语言能力上有了显著提升,开始用简单的词汇表达自己,而且在社交互动中变得更加主动和自信。

通过尊重乐乐的文化背景,他感到更加舒适和快乐,这对提升他的整体幸福感和身份认同感产生了积极影响。家长对托育中心的满意度提高,他们感受到自己的声音被听见,孩子的独特性被珍视,从而加深了与托育中心的合作关系。

托育中心的其他婴幼儿和家庭也从中受益,学会了尊重差异,共同创造了一个包容、多元的学习环境。

**思考:**什么是托育伦理观?科学的托育伦理观应该是怎样的?

## 知识导读

### 一、托育伦理观的概念

托育伦理观是指坚持婴幼儿优先,保障婴幼儿权利;尊重婴幼儿成长特点和规律,关注个体差异,促进每个婴幼儿全面发展;尊重每个月龄婴幼儿身心发展的合理需要,以婴幼儿身心健康全面发展为核心,提供科学、正确的托育服务,建立跟婴幼儿及其主要照顾者之间的密切关系。

### 二、托育伦理观的特点

托育伦理观的特点体现在对婴幼儿照护服务中应遵循的道德准则和行为规范的重视上,具体特点包括以下几个方面。

#### (一) 尊重婴幼儿个体

托育服务应以婴幼儿的最佳利益为核心,尊重他们的个性、需求和身心发展规律。

#### (二) 安全与健康优先

确保婴幼儿的安全和健康是托育服务的首要任务,创设安全健康的环境,熟练掌握安全防范、膳食营养、疾病防控和应急处置等方面的知识和技能。

#### (三) 科学照护

遵循婴幼儿成长规律,合理安排生活和游戏活动,支持婴幼儿主动探索、操作体验、互动交流和表达表现,不得开展超出婴幼儿接受能力的活动。

#### （四）情感关怀

注重与婴幼儿建立温暖、稳定的关系，敏感观察，积极回应，尊重个体差异，关心爱护每一个婴幼儿。

#### （五）家托共育

与婴幼儿家庭密切合作，保持经常性的良好沟通，传播科学育儿理念，提供家庭照护指导服务。

#### （六）专业发展

托育服务从业人员应不断提升自身的专业素养和职业技能，以更好地服务婴幼儿。

#### （七）团队协作

同事之间应相互尊重、支持，并协同工作以提升服务质量。

#### （八）诚信自律

诚实守信，严于律己，尊重婴幼儿及其家庭的合法权益，自觉遵守托育服务标准和规范。

#### （九）遵守法律法规

托育服务应遵守国家法律法规，依法开展服务。

#### （十）承担社会责任

托育服务不仅是家庭私事，也是社会责任，应积极参与社会监督和公共政策的制定。

#### （十一）教育与照护相结合

托育服务应注重教育与照护的结合，促进婴幼儿在身体发育、动作、语言、认知、情感与社会性等方面的全面发展。

#### （十二）持续改进

托育服务应持续改进和提升服务质量，通过实践和培训，不断提高服务的专业性和伦理性。

这些特点共同构成了托育伦理观的核心内容，旨在确保婴幼儿得到科学、专业、有爱的照护，同时促进托育行业的健康发展。

### 三、托育伦理观的作用

托育伦理观在托育实践中扮演着至关重要的角色，其作用主要体现在以下方面。

#### （一）树立正确的职业道德观念

托育伦理帮助托育服务从业人员建立并维持高标准的职业道德，确保他们在工作中展现出责任感、爱心、耐心和尊重，这对于婴幼儿的成长环境至关重要。

#### （二）保障婴幼儿的安全与健康

通过遵循严格的伦理准则，托育服务从业人员能够确保提供一个安全无害的环境，预

防虐待和忽视婴幼儿，同时关注婴幼儿的身心健康，及时响应他们的生理和心理需求。

### （三）促进婴幼儿全面发展

伦理指导下的托育注重每个孩子的个体差异，尊重他们的权利和需求，通过适宜的照护和教育活动，促进其认知、情感、社交等多方面的均衡发展。

### （四）增强家长信任与合作

明确的伦理规范增强了家长对托育机构的信任，促进了家庭与托育机构之间的有效沟通与合作，双方共同参与孩子的成长规划，形成良好的教育合力。

### （五）提升托育服务质量

伦理框架为托育服务质量设立了标准，鼓励持续的专业发展，确保所有托育服务从业人员都了解并实践最新的教育理念和照护方法。

### （六）构建正面的社会形象

一个严格遵循伦理准则的托育机构能够树立正面的社会形象，吸引更多家庭成员，同时也推动整个行业朝更加专业化、规范化的方向发展。

### （七）培养婴幼儿的心理韧性

在遵循伦理的环境中，婴幼儿能更平稳地经历成长挑战，这有助于他们建立安全感，培养适应能力和心理韧性。

综上所述，托育伦理不仅关乎个体福祉，也影响到家庭和社会的整体和谐，是确保婴幼儿健康成长不可或缺的基础。

## 四、托育伦理观的内容

托育伦理观涉及一系列原则和指导思想，旨在确保婴幼儿在托育环境中的权益得到充分尊重和保护，同时指导托育服务从业人员的专业行为。以下是托育伦理观的一些核心内容。

### （一）尊重与保护婴幼儿权益

承认婴幼儿作为独立个体的权利，包括生存权、发展权、受保护权和参与权，确保他们的基本需求，如安全、健康、营养和情感支持等得到满足。

### （二）责任与尽职

托育服务从业人员需具备高度的责任感，尽职尽责地照顾婴幼儿，确保他们的身体、心理及情感安全，预防任何可能的伤害或忽视行为。

### （三）公平与无偏见

对待所有婴幼儿应持公平态度，不因性别、种族、文化背景、能力差异等因素而有不同对待，创造包容和平等的环境。

#### （四）隐私与保密

尊重婴幼儿及其家庭的隐私权，妥善保管个人信息，除非法律要求或为了婴幼儿的福祉，否则不得随意泄露。

#### （五）专业发展与自我反思

托育服务从业人员应不断提升自身的专业知识与技能，积极参与培训，进行自我反思，确保其实践基于最新且科学的育儿知识。

#### （六）良好沟通与合作

与家长建立开放、诚实的沟通渠道，定期分享婴幼儿的发展情况，双方共同参与决策过程，形成家校共育的良好模式。

#### （七）环境与资源的合理利用

提供一个适宜婴幼儿发展的物理和社会环境，合理利用资源，关注环保与可持续性，确保婴幼儿在一个健康的环境中成长。

#### （八）诚实与诚信

在所有互动中保持诚实，包括对家长的反馈、对婴幼儿的引导以及日常管理中，保持高度的诚信标准。

#### （九）尊重多元文化

认识并尊重每个婴幼儿背后的文化背景，促进其对多元文化的理解和接纳，融入多样化的学习和活动。

这些伦理准则共同构成了托育工作的道德基础，指导托育机构和从业人员如何在复杂多变的情况下作出恰当、负责的决策。

## 第二节 托育伦理的基本要求和内容



### 情境导入

#### 坚守托育伦理，缓解分离焦虑

小明刚满1岁，正处于快速生长发育的关键期。托育中心的教师正准备开展一天的活动，小明妈妈在告别时显得有些忧虑，因为小明最近开始表现出分离焦虑，每次妈妈离开时都会哭闹。此外，小明还是过敏体质，对某些食物需要特别注意。

针对小明的情况，托育中心可从以下方面予以实践。

(1) 坚持婴幼儿优先，保障婴幼儿权利。

情境体现：教师温柔地安慰小明，使用正面语言和肢体接触帮助他缓解分离焦虑，同时确保他的情绪得到充分的理解和尊重。托育中心还设置了监控系统，允许家长在手机上查看孩子的情况，让小明妈妈随时了解孩子的状态。

(2) 尊重婴幼儿成长特点和规律，关注个体差异。

情境体现：针对小明的年龄特点，教师安排了适合他发展阶段的活动，如爬行游戏和简单的玩具互动，促进其大动作和精细动作的发展。同时，鉴于小明的过敏体质，营养师特别定制了无过敏原的饮食计划，确保他的饮食安全。

(3) 建立亲密的师生关系。

情境体现：教师通过日常的细心照料，如定时喂养、更换尿布、安抚入睡等，逐步建立起与小明的信任关系。教师还记录下小明的喜好和日常反应，以便更好地个性化地照护他。

(4) 开展丰富多彩的德育活动。

情境体现：虽然小明年纪尚小，但教师通过唱儿歌、讲故事等简单活动，潜移默化地培养他的情感表达和社会交往能力。例如，通过“分享玩具”的小游戏，教会小明轮流和等待的概念，培养初步的同理心和合作精神。

(5) 创设安全健康的物理与心理环境。

情境体现：托育中心的环境布置考虑到了安全性，如圆角家具、防撞条、无毒玩具等，同时保持环境的清洁卫生。心理上，通过营造温馨、稳定的氛围，帮助小明和其他婴幼儿建立安全感。

**思考：**作为一名托育服务从业人员，你将如何有效化解婴幼儿的分离焦虑呢？

## 知识导读

### 一、托育伦理的基本原则

托育伦理的基本原则围绕着保护婴幼儿的权益、促进其健康发展，以及指导托育服务从业人员的专业行为来制订，主要包括以下几点。

#### (一) 尊重婴幼儿尊严与权利

尊重婴幼儿作为独立个体的尊严，保障其基本人权，包括生命权、发展权、受保护权

和参与家庭、文化及社会生活的权利。

### （二）无害原则

确保所有托育实践都不会对婴幼儿的身心健康造成伤害，优先考虑安全措施，防止任何形式的虐待、忽视或剥削。

### （三）最佳利益原则

在所有决策过程中，将婴幼儿的最佳利益放在首位，确保所提供的照护、教育和服务都是为了促进其全面发展。

### （四）个体差异与个别化关照

认识到每个婴幼儿的独特性，包括其发展水平、兴趣、文化背景和特殊需要，据此提供个性化的照护和教育。

### （五）家庭合作与尊重

与家庭建立合作伙伴关系，尊重家长的意愿和文化习俗，共同参与婴幼儿的成长计划，支持发挥家庭功能。

### （六）专业责任与诚信

托育服务从业人员应具备专业知识，持续进修，秉持诚信，对自己的职业行为负责，遵守行业规范和法律法规。

### （七）透明与沟通

与家庭保持开放、诚实的沟通，确保信息的透明度，包括婴幼儿的发展状况、教育计划和托育环境的管理。

### （八）环境适宜性与安全性

创造一个符合婴幼儿身心发展需求的安全、卫生、充满爱的环境，促进其探索与学习。

### （九）游戏与学习的整合

遵循游戏化原则，将学习融入游戏中，让婴幼儿在玩耍中自然发展各项能力，享受成长的乐趣。

这些基本原则旨在为婴幼儿提供一个安全、健康、充满爱与尊重的成长环境，同时指导托育服务从业人员在日常工作中作出符合伦理的决策。

## 二、托育伦理的基本要素

托育伦理的基本要素聚焦于确保婴幼儿托育实践的质量、安全，主要可以从以下几个方面来概括。

### （一）尊重与保护

这是托育伦理的核心，强调对婴幼儿的尊重，保护其基本权利，包括安全、健康、隐私和对个体差异的尊重。

### （二）专业责任

托育服务从业人员应具备必要的专业知识、技能和职业道德，持续进行专业发展，确保提供的服务基于最新研究和最佳实践。

### （三）亲子关系与家庭参与

鼓励和支持家庭与托育机构间的积极沟通与合作，重视家庭文化与价值观，共同促进婴幼儿的全面发展。

### （四）公平与包容

确保所有婴幼儿都能在无歧视的环境中接受照护，无论其背景、能力或特殊需求如何，都要给予其平等的关注和支持。

### （五）环境创设

提供一个安全、卫生、富有教育意义的物理和社会环境，满足婴幼儿探索、学习和休息的需要。

### （六）情感与社会性发展

重视婴幼儿的情感需求，通过积极的互动和响应，促进其社会性和情感的健康发展。

### （七）健康与安全

遵循严格的安全规程和健康指南，预防事故和疾病，确保婴幼儿的生理健康。

### （八）沟通与信息透明

与家庭保持开放、诚实的沟通，确保关于婴幼儿的所有信息交流都是清晰、准确和及时的。

### （九）伦理决策与冲突解决

在遇到伦理难题或冲突时，依据伦理原则进行决策，确保婴幼儿的最佳利益，并采取适当措施解决冲突。

### （十）持续评估与改进

定期评估托育服务质量，基于反馈进行改进，确保实践与伦理原则的一致性，并不断提高服务质量。

以上这些要素共同构成了托育伦理的框架，指导着托育机构和从业人员在日常工作中作出合乎伦理的决策，保障婴幼儿的福祉。

## 三、托育伦理的基本内容

托育伦理的基本内容涵盖了一系列原则和实践指南，旨在确保婴幼儿在托育环境中的

福祉与全面发展。具体包括但不限于以下几点。

#### （一）保障安全与健康

确保提供一个安全无虞的物理环境，达到卫生标准，预防伤害和疾病，提供适宜的营养和医疗保健。

#### （二）尊重儿童权利

依据联合国《儿童权利公约》，保障婴幼儿的生存权、发展权、保护权和参与权，尊重其个性和自主性。

#### （三）无害原则

在所有活动中避免对婴幼儿造成伤害，无论是身体上的还是心理上的，优先考虑其福祉。

#### （四）专业操守

托育服务从业人员应具备专业资格，持续学习，遵循行业规范，以高度的责任心、诚信和同情心履行职责。

#### （五）公平与包容

对待所有婴幼儿一视同仁，不因性别、种族、宗教、能力等因素而有不同，促进多样性和包容性。

#### （六）家庭合作

与婴幼儿的父母或监护人建立合作伙伴关系，共享信息，尊重家庭文化和价值观，共同支持婴幼儿成长。

#### （七）情感支持与社会交往

提供温暖、响应性的照护，满足婴幼儿的情感需求，促进其社会交往能力的发展。

#### （八）教育与启发

采用适宜的教育方法，开展适宜的活动，激发婴幼儿的好奇心，促进其认知、语言、运动等多领域的发展。

#### （九）隐私保护

尊重婴幼儿及其家庭的隐私权，妥善处理个人信息，维护信任关系。

#### （十）伦理决策

面对复杂情境时，依据伦理原则进行决策，确保决策过程透明，考虑婴幼儿的最佳利益。

以上这些内容共同构成了托育伦理的基石，旨在指导托育实践，确保婴幼儿在一个充满爱、尊重与安全的环境中成长。

## 第三节 学习情境与实践项目

### 一、学习情境：完成一份托育教师每日工作内容表

#### （一）情境描述

托育机构情境一：早晨迎接与健康检查。

时间：早上8点。

人物：张老师（资深保育员）、小宝（18个月大的幼儿）、小宝妈妈。

张老师面带微笑，站在门口，手里拿着体温枪和消毒液。小宝妈妈抱着小宝走进托育中心，张老师亲切地问候：“早上好，小宝！今天看起来精神很好呢！”随后，她轻柔地从小宝妈妈怀里接过小宝，先是对着小宝的小手喷了少量消毒液，然后用体温枪快速测量小宝体温，确保一切正常后，在健康检查记录表上做登记。小宝好奇地盯着这个过程，张老师趁机温柔地解释：“我们每天都要检查一下，这样小宝才能健健康康的哟。”小宝妈妈在一旁安心地点头，与小宝挥手告别。

托育机构情境二：早餐与生活自理能力培养。

地点：托育中心的儿童餐厅。

人物：李老师（营养师兼保育员）、小宝及其他几个同龄婴幼儿。

早餐时间，李老师准备了营养均衡的儿童餐——小米粥搭配小馒头和切碎的水果。小宝坐在特制的儿童餐椅上，面前摆着一个碗和一个勺子。李老师鼓励小宝自己尝试用勺子舀粥，同时耐心地示范如何握勺，嘴里轻声说：“看，像这样，小宝也试试。”小宝笨拙但兴奋地模仿，偶尔成功地将粥送入口中，李老师便给予表扬：“太棒了，小宝真能干！”其他孩子也在各自尝试，整个餐厅充满了欢声笑语。

托育机构情境三：户外活动与自然探索。

地点：托育中心的户外游乐场。

人物：全体保育员、所有婴幼儿。

上午10点，阳光正好，保育员带领孩子们来到户外。张老师组织了一场“寻找宝藏（彩色塑料球）”的游戏，引导孩子们在草地上、树下、滑梯旁寻找隐藏的“宝藏”。这个游戏不仅锻炼了孩子们的观察能力，还促进了他们的大运动技能。小宝兴奋地跑来跑去，每当发现一个“宝藏”，都会高兴地跑回张老师身边展示，满脸成就感。保育员时刻注意孩子们的安全，同时引导他们观察树叶、花朵，培养他们对自然的好奇心和探索欲。

托育机构情境四：午睡时间的温馨陪伴。

地点：休息室。

人物：王老师（安抚专家）、小宝及其他需要午睡的婴幼儿。

午餐后，王老师轻轻哼唱《摇篮曲》，为孩子们营造安静舒适的睡眠环境。王老师走到小宝的床边，轻拍他的背，温柔地说：“闭上眼睛，小宝，梦里有好多好玩的东西等着你。”在这样的安抚下，小宝渐渐进入梦乡。王老师逐一检查每个孩子的被子是否盖好，确保室内温度适宜，让孩子们享受一场高质量的午睡。

托育机构情境五：下午的艺术创作与表达。

地点：创意工作室。

人物：赵老师（艺术指导）、小宝及同龄小伙伴。

午后时光，赵老师带着孩子们进入创意工作室，今天的手工活动是制作手指画。赵老师给每位小朋友分发了无毒颜料和大张画纸，鼓励他们用手指蘸取颜料，在纸上自由创作。小宝兴奋地用小手按出各种颜色的指印，偶尔还会好奇地把手指放进嘴里，赵老师则迅速而温和地提醒：“颜料不能吃哟，我们要用它来画画。”通过这样的活动，孩子们的创造力和自我表达能力得到了初步的激发。

## （二）任务描述

作为托育机构的一名教师，你的工作任务综合了教育、照护、管理和沟通等多个方面，具体包括但不限于以下几点。

（1）日常教学与活动组织：根据婴幼儿的发展阶段和需要，设计并实施日常教学活动，如启蒙教育、感官刺激、运动技能提升等，同时组织适合婴幼儿的游戏和活动，促进其身心健康发展。

（2）保育与照护：负责婴幼儿的日常生活照料，包括喂养、清洁、睡眠管理，以及基本的健康监测，确保婴幼儿处于安全、卫生的环境中。

（3）环境创设与维护：创造一个富有教育意义且安全舒适的物理与心理环境，布置教室，准备玩具和教具，并定期检查、清洁和消毒，以满足婴幼儿探索和学习的需求。

（4）家园沟通：与家长建立积极的沟通渠道，定期分享婴幼儿在托育机构的成长情况、饮食与作息记录、特殊需求或进步，双方共同参与和支持婴幼儿的成长规划。

（5）行为观察与评估：密切观察婴幼儿的行为，记录并评估其在社会交往、语言、认知、情感等方面的进展，为每个孩子制订个性化的成长计划。

（6）课程研发与创新：参与课程内容的研发与更新，根据最新的教育理念和研究成果，不断优化教学方法和活动设计，以满足婴幼儿不断发展的需求。

（7）班级管理：负责班级的日常运营，包括学生出勤管理、班级秩序维护、教学资源

的合理配置等，确保班级活动的顺利进行。

(8) 专业发展：参加专业培训、研讨会，不断丰富和提升自己的早教专业知识、教育技巧和儿童心理学知识，保持教育理念的先进性和实践技能的熟练度。

(9) 应急处理：掌握基本的急救知识和技能，能够在紧急情况下迅速有效地应对，保护婴幼儿的安全。

(10) 协作与团队工作：与同事（包括其他教师、保育员、管理人员等）紧密合作，共同参与机构的项目、活动策划与执行，维护团队和谐，促进机构整体教学质量的提升。

为了能够以实践的方式获取和加深这些知识，现在请你学习本部分知识，与教师和同学一起讨论完成工作任务。

### （三）学习与工作过程

#### 步骤一：资讯和分析

学习并讨论托育机构质量提升的方法。

(1) 加强专业培训：对托育服务从业人员进行系统的专业培训，包括婴幼儿发展心理学、营养与健康、急救知识、教育活动设计等内容，提升其专业素养和实操技能。

(2) 实施职业资格准入制度：依法逐步实行托育服务从业人员职业资格准入制度，确保所有从业人员达到一定的专业标准，提高整个行业的服务水平。

(3) 开展能力提升专项培训：针对不同岗位的托育服务从业人员，制订专项培训计划，比如针对教师的教育方法培训、针对保育员的生活照料技能提升等。

(4) 建立示范中心：设立婴幼儿照护服务示范中心，通过这些示范点，展示高质量的托育服务模式，包括环境创设、课程设置、人员管理等，供其他机构学习借鉴。

(5) 推广科学育儿知识：建立和完善健康科普专家库和资源库，通过线上、线下多种渠道普及科学育儿知识，提升家庭和社会的育儿意识和能力。

(6) 优化师资结构：引进具有教育背景和实践经验的专业人才，同时鼓励现有人员持续学习，提升团队整体素质。

(7) 完善管理制度：建立健全托育机构的管理体系，包括日常运营、安全监管、质量控制等方面，确保服务的规范性和安全性。

(8) 引入家庭托育支持：通过管理中心带点的模式，利用示范中心的专业资源和技术力量，为家庭托育提供指导和支持，解决人才短缺问题。

(9) 鼓励科研与实践结合：支持与托育服务相关的科学研究，将最新的研究成果转化为实际操作指南，不断改进和创新托育服务内容。

(10) 加强家园合作：建立有效的家园沟通机制，让家长参与到孩子的成长过程中，同时收集家长反馈，不断调整优化服务方案。

请同学们想一想，作为托育机构的教师，每日的工作内容有哪些？请在表 7-1 中写下来。

表 7-1 教师每日工作内容

工作内容	具体活动
婴幼儿生活照料	
婴幼儿游戏活动指导	
家长工作	
机构文案工作	
环境创设	

步骤二：计划和决策

请同学们想一想，应该从哪些方面进行计划和决策，并在下面写出来。

---



---

一般家长最关注的点是什么？

---



---

一所具有良好托育伦理观念的托育机构里的婴幼儿应该是怎样的身心状态？

---



---

步骤三：执行

从哪些方面去评析一个托育机构的伦理观？请同学们在表 7-2 中尝试写出婴幼儿托育伦理观念评价表的各个项目维度及分值比例。

表 7-2 婴幼儿托育伦理观念评价表

项目名称	分值（1—10分）

## 步骤四：检查

在前面的步骤中，你们已经完成了评价表的各个维度和分值填写。现在，在此基础上验证和检查各个维度的合理性。表 7-3 是关于婴幼儿托育机构的更多信息。

表 7-3 婴幼儿托育机构的更多信息

托育机构日常教学与活动组织
保育与照护
环境创设与维护
家园沟通
婴幼儿行为观察与评估
游戏活动与课程
机构管理
专业发展
应急处理
机构团队及婴幼儿心理环境

## 步骤五：评价和反思

与其他小组相互交换婴幼儿托育机构伦理观念评价表，以表 7-14 为标准，交叉评价。

表 7-4 评价标准表

评价维度	评价项目	评价内容	评分（1—10分）
全面性	内容包含多个维度	维度包含机构、婴幼儿、家长、社会等方面	
可行性	评析表的实用价值	评析维度可量化评估	
可推广性	评析表的推广价值	是否可供其他机构借鉴使用	

## 二、实践项目：完成一份托育机构托育伦理观评析表

## （一）情境描述

某家位于城市中心的知名婴幼儿照护机构，以提供高质量的早期教育和保育服务著称。该机构强调以婴幼儿为中心，注重个体发展，并承诺为每个孩子创造一个安全、健康、富有启发性的成长环境。

事件起因：某天，家长张女士通过监控视频发现，自己 18 个月大的孩子在午睡期间不慎从床上滚落，虽然没有造成明显伤害，但孩子明显受到了惊吓，开始哭泣。而负责看

护的蔡老师当时坐在房间角落里使用手机，未立即察觉到孩子的状况。

机构反应：机构管理层得知此事后，立即启动了内部调查，并主动联系张女士表达歉意，承诺会彻底审查事件并采取相应措施。调查发现，蔡老师违反了工作期间不得使用个人电子设备的规定。此外，机构还发现监控系统存在盲区，未能全面覆盖所有床位。

后续处理：该托育机构随即对蔡老师进行了纪律处分，并安排了额外的在职培训，强调照护者的责任感与专注度。同时，机构投资升级监控系统，消除所有监控盲区，并邀请家长参与监督改进过程。此外，机构还组织了一次面向全体员工的伦理与责任研讨会，重申了机构的核心价值观和服务承诺。

## （二）任务描述

在这个学习活动中，我们将通过小组讨论的方式对机构的托育伦理观进行评价。我们的目标是找到家长的关注点，通过资讯和分析、计划和决策、执行、检查、评价和反思五个步骤，每个小组将完成一份针对 18 个月大的孩子在午睡期间不慎从床上滚落事件的托育机构托育伦理观评析表，并上台分享。现在，请各小组看看每个步骤需要做的事情，并思考一些具体的问题。

## （三）学习与工作过程

### 步骤一：资讯和分析

首先，我们需要调查有关托育机构的详细信息，包括人员管理、环境设备、托育理念等。

现场调研：收集有关托育机构的资讯，了解托育机构伦理观。你们认为托育机构伦理观在这个案例中具体体现在哪里？

---

---

目标群体分析：研究目标家长群体的需求，包括他们的教育背景、工作状况、教育理念、对托育机构的期望等。你们对家长选择托育机构的需求了解多少？

---

---

### 步骤二：计划和决策

接下来，你们要一起制订一份托育机构托育伦理观评析表。

招生目标设定：明确本次托育伦理观评析表的目标，如了解教育观、服务观、管理观，为以后评估托育机构伦理观提供有效依据等。

---

---

内容规划：规划托育机构伦理观评析表的结构和内容，包括评析项目维度、评析比分、评析具体问题等。

任务分工：请制订一份托育机构伦理观评析表，可参考表 7-5。

表 7-5 托育机构伦理观评析表

评析项目	具体内容	分值
场地规模		10
玩具与游戏材料		10
师幼比例		10
职工队伍情况		10
管理情况		10
家长评价		15
婴幼儿保教质量		20
所获荣誉与资历		15

### 步骤三：执行

根据托育机构伦理观评析表，请完成以下学习任务。

内容撰写：按照分工内容，请写出你负责的托育机构伦理观评析表的项目提问，如关于师幼比例，则设置问题：该机构保教人员数是多少？婴幼儿总人数有多少？

内容审核：小组共同讨论评析表的内容。请写出最终的评析表版本，可参考表 7-6。

表 7-6 托育机构伦理观评析表的最终版

评析项目	具体内容	项目提问	分值
场地规模		总占地面积、户外活动场地面积……	10
玩具与游戏材料			10
师幼比例			10
职工队伍情况			10
管理情况			10
家长评价			15
婴幼儿保教质量			20
所获荣誉与资历			15

步骤四：检查

设计检查：检查成果时，你们觉得设计的托育机构伦理观评析表是否有推广价值？为什么？

---



---

步骤五：评价和反思

发布评估：请将你们的托育机构伦理观评析表按照表 7-7 的内容进行评价。

表 7-7 评价标准表

评价维度	评价项目	评分（1—10分）
场地规模	占地面积	
	户外活动占地面积	
玩具与游戏材料	玩具种类	
	游戏材料	
师幼比例	师资人数	
	婴幼儿人数	
职工队伍情况	学历	
	工作经验	
管理情况	管理经验	
	管理方法	
家长评价	服务质量	
	婴幼儿身心健康	
婴幼儿保教质量	婴幼儿身体健康	
	婴幼儿心理健康	
所获荣誉与资历	所获荣誉	
	机构级别	

反馈改进：收到反馈后，你们计划从哪些方面对托育机构托育伦理观评析表进行改进？

---



---

效果监测：发布了托育机构托育伦理观评析表后，你们如何跟踪其推广效果？

---



---

小组合作时，我的贡献包括：\_\_\_\_\_

下一次小组合作学习，我打算这样做：\_\_\_\_\_

## 真题回放

### 单项选择题

1. 在婴幼儿托育服务中，以下哪项行为最能体现保育师遵守职业道德和伦理规范？

( )

- A. 在家长未同意的情况下，私自将婴幼儿的日常照片发布在社交媒体上
- B. 面对婴幼儿哭闹时，保持耐心并采用正面引导的方式安抚其情绪
- C. 为节省时间，对所有婴幼儿采用统一的喂养和休息时间表，不顾个体差异
- D. 发现婴幼儿有轻微擦伤但未告知家长，认为这是常见现象，无须关注

2. 在处理婴幼儿间的冲突时，以下哪个做法最符合托育服务的伦理观？( )

- A. 直接介入，立即责备看起来更“强势”的一方
- B. 观察并分析冲突原因，引导婴幼儿通过语言或行为表达自己的感受，学习解决冲突的方法
- C. 认为这是婴幼儿之间的“小事”，不予干涉，让他们自行解决
- D. 为了避免冲突升级，立即分开所有涉及的婴幼儿，不进行任何后续教育

3. 对刚加入托育机构，表现出明显分离焦虑的婴幼儿，保育师应采取哪种态度？( )

- A. 忽视其情绪反应，认为时间久了自然会适应
- B. 强制分离，即使婴幼儿哭泣也不予安慰，以使其快速适应环境
- C. 提供温暖的怀抱和言语安慰，逐步建立安全感，同时设计过渡活动帮助婴幼儿适应
- D. 建议家长暂时不要送孩子来托育机构，直到孩子不再有分离焦虑

4. 在处理婴幼儿个人卫生时，以下哪种做法违背了托育服务的隐私保护伦理？( )

- A. 在更换尿布或洗澡时，确保在私密环境下进行，避免他人视线
- B. 当众讨论婴幼儿的如厕习惯或身体特征，作为教育其他婴幼儿的例子

- C. 教育婴幼儿学会自己完成简单卫生习惯，如洗手，同时保护他们的隐私  
D. 与家长单独沟通婴幼儿的个人卫生问题，寻求家庭合作改善
5. 当发现某个婴幼儿有发育迟缓的迹象时，保育师应该（ ）。
- A. 私下与其他保育师讨论，但不告知家长，以免引起不必要的担心  
B. 立即通知家长，并建议他们寻求专业医生的评估和帮助  
C. 认为这不是托育机构的责任范围，建议家长将孩子转至特殊教育机构  
D. 自行尝试使用各种网络上找到的训练方法，试图解决问题
6. 在婴幼儿托育服务中，下列哪一项体现了“尊重婴幼儿”的核心伦理原则？（ ）
- A. 未经婴幼儿同意，公开分享其照片或个人信息以展示机构活动  
B. 强迫婴幼儿参与不适合其年龄或兴趣的集体活动  
C. 根据每个婴幼儿的特定需求和兴趣，个性化调整活动计划  
D. 忽略婴幼儿的情感表达，坚持按照固定日程进行活动
7. 关于托育服务中的“保密原则”，以下哪个做法是正确的？（ ）
- A. 与同事闲聊时，提及某婴幼儿的家庭隐私  
B. 未经家长允许，将婴幼儿的健康记录提供给非授权的第三方  
C. 在公共场合讨论婴幼儿的发育问题，以寻求其他教师的意见  
D. 严格保管婴幼儿的个人信息和健康档案，仅限于授权人员访问
8. 面对婴幼儿间的冲突，遵循“中和位育”的伦理观，保育师应采取什么行动？（ ）
- A. 立即介入，偏袒看似受害的一方，惩罚另一方  
B. 观察冲突情况，引导婴幼儿通过沟通和分享解决问题，培养其社交技能  
C. 完全放任婴幼儿自行解决冲突，认为这是他们学习的一部分  
D. 每次冲突都直接决定结果，避免婴幼儿经历任何冲突情境
9. 在处理婴幼儿突发疾病时，遵循伦理规范的正确做法是（ ）。
- A. 独自判断病情，自行给予药物治疗  
B. 立即通知家长，并根据紧急程度联系医疗机构，同时做好初步的急救措施  
C. 认为这只是小状况，等待症状自行缓解  
D. 为避免家长担心，先观察一段时间再决定是否通知家长

10. 在提供个性化保育服务时,下列哪项不符合“公平性”原则?( )
- A. 根据婴幼儿的不同发展水平调整教育内容和方法
  - B. 对所有婴幼儿一视同仁,确保每个婴幼儿都能得到同等的关注和照顾
  - C. 因个人喜好而对某些婴幼儿给予更多关注和“特权”
  - D. 为有特殊需要的婴幼儿制订专门的支持计划

## 本章小结

托育服务伦理观是确保婴幼儿在托育环境中得到妥善照顾、尊重与保护的核心原则与价值观的集合。

(1) 婴幼儿权益保护: 婴幼儿托育服务伦理观强调将婴幼儿的利益放在首位, 确保婴幼儿的基本权利, 如生存权、发展权、受保护权和参与权得到充分尊重。这要求托育服务从业人员遵守相关法律法规, 如《婴幼儿权益保护法》, 保护婴幼儿免受伤害, 维护其尊严与隐私。

(2) 专业责任与职业道德: 托育服务从业人员应树立正确的职业道德观念, 具备高度的责任感、亲和力和耐心。他们需遵循行业规范, 诚实守信, 对婴幼儿的成长与发展负责, 确保提供安全、健康、有益的托育环境。

(3) 尊重个体差异: 认识到每个婴幼儿的独特性, 尊重其成长节奏和个性特征, 为其提供个性化关照, 促进其全面发展。这包括敏锐地观察婴幼儿的需求, 及时且适当地响应, 支持其情感与认知需求。

(4) 安全与健康: 确保婴幼儿的身体安全和心理健康是伦理实践的基础。这涉及制订严格的安全防护措施, 提供营养均衡的膳食, 以及有效管理疾病预防和控制。

(5) 积极回应与支持性环境: 创造一个鼓励探索、学习和正面互动的环境, 支持婴幼儿通过游戏和日常活动学习和发展。托育服务从业人员应采用积极的引导策略, 鼓励婴幼儿表达自我, 同时培养他们的社会技能。

(6) 家庭与托育机构合作: 建立基于信任和尊重的合作关系, 与家长沟通孩子的成长情况, 双方共同参与决策过程, 尊重家长的文化背景和育儿理念。

(7) 公平与普惠性: 推动托育服务的公平可及, 特别是通过普惠托育服务, 确保不同社会经济背景的家庭都能获得高质量的托育资源, 减少不平等。

(8) 持续学习与反思：伦理实践要求托育服务从业人员不断学习最新的研究成果、最佳实践和伦理指导原则，反思自身行为，不断提升服务质量。

婴幼儿托育服务的伦理观是多维度的，它不仅关乎直接的照护实践，还涉及更广泛的社会责任、文化敏感性和持续的专业成长。

## 学习成果评价

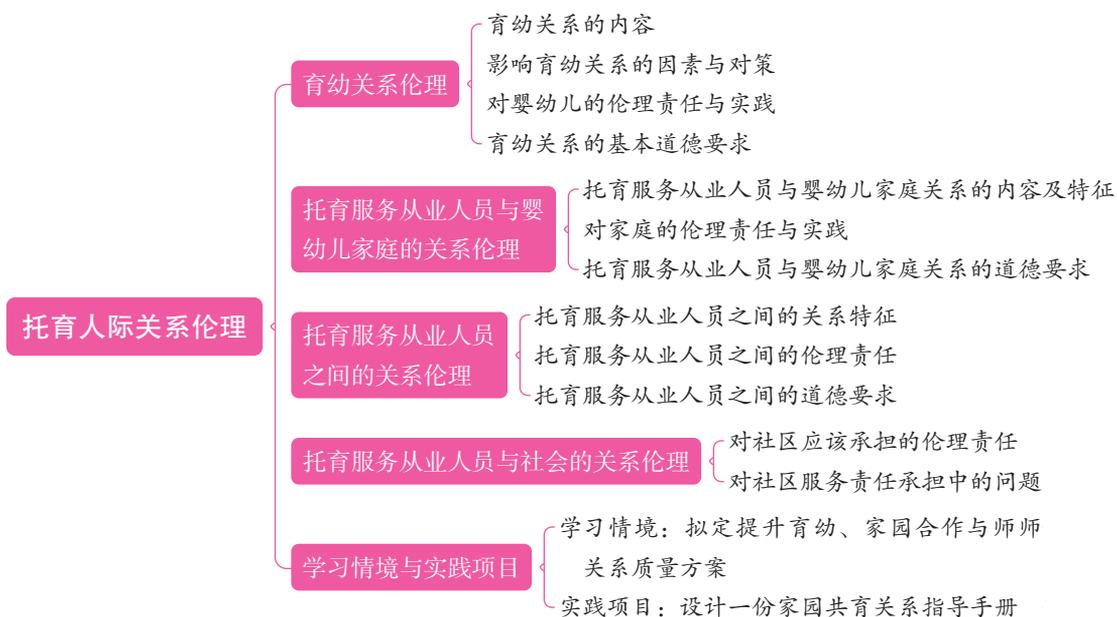
本章学习成果评价的具体内容见表 7-8。

表 7-8 学习成果评价表

评价 维度	评价内容	评价方法	评价结果 (A—D)		
			自评	小组评	教师评
知识 目标	托育伦理观的基本概念、特点、作用、内容	考试 / 测验 课堂参与			
技能 目标	根据托育伦理观知识，提出有关家庭教育科学的建议 运用托育伦理观知识，评估托育服务的质量，并提出改进建议 识别托育服务中的问题，并提出切实可行的解决方案	调研项目 案例研究			
思政 素质 目标	认识到托育服务对婴幼儿成长、家庭教育、社会发展的重要性， 培养强烈的托育服务意识 理解并遵守科学的托育伦理观	托育机构托 育伦理观评 析表及自我 评价			
综合评价					
综合反馈					
改进方向					



## 思维导图



## 学习成果目标

### 知识目标

- (1) 能够说出托育服务中育幼关系的基本概念和重要性。
- (2) 能够区分托育服务从业人员与婴幼儿家庭之间的不同关系类型。
- (3) 能够识别托育服务从业人员之间关系伦理的关键要素。
- (4) 能够列举并描述托育服务从业人员与社会关系伦理的重要性，并理解其对社会的影响。

## 技能目标

(1) 能够撰写一篇关于托育人际关系伦理的案例分析报告，展示对伦理问题的理解和解决策略。

(2) 能够提出与婴幼儿家庭有效沟通的策略，包括定期会议、信息共享等，以提升家庭满意度和信任度。

(3) 能够撰写托育服务从业人员之间关系伦理的规范文档，明确职责、权利与义务，促进团队协作与效率。

(4) 能够分析托育服务从业人员在履行社会责任方面的行为，提出改进建议，并策划相关公益活动。

## 思政素质目标

(1) 能够通过学习和实践，表达对育幼关系伦理的深刻理解。

(2) 能够展示与婴幼儿家庭建立良好关系的能力，体现诚信、友善、耐心的职业素养。

(3) 能够在团队协作中展现创新精神，提出新观点、新方法，以改善托育服务质量。

(4) 能够培养终身学习的意识，提升社会责任感，推动社会主义和谐社会建设。

# 第一节 育幼关系伦理



## 情境导入

### 小宇的成长日记

在充满阳光和笑声的托育中心里，有一群可爱的小朋友。其中，有一个特别害羞但又充满好奇心的小朋友，名叫小宇。小宇今年刚满3岁，他来到托育中心的第一天，就紧张地躲在妈妈的身后，只敢偷偷探出头来观察这个新环境。

托育中心的乔老师是一位经验丰富、充满爱心的托育服务从业人员。乔老师注意到小宇很害羞，于是没有直接强迫他融入集体，而是开始细心地观察和了解小宇。她发现小宇对画画有着浓厚的兴趣，于是在画画时间主动和小宇交流，称赞他的画作，并鼓励他大胆表达自己的想法。随着时间的推移，小宇逐渐对乔老师产生了信任感，并开始参与更多的集体活动。乔老师总是耐心地引导他、支持他，让他感受到自己的

价值和被接纳。

经过一段时间的努力，小宇逐渐变得自信起来。他开始主动与其他小朋友交流，参与集体活动。家长表示，小宇在托育中心不仅学到了知识，更重要的是学会了如何与人相处，变得更加开朗、自信。

**思考：**

(1) 乔老师是如何通过情感交流，与小宇建立深厚的师生情谊的？这种情感交流对小宇的成长有何影响？

(2) 在小宇的案例中，乔老师展现了哪些专业伦理？这些伦理是如何影响她与小宇的关系以及促进小宇的成长的？

## 知识导读

在托育服务中，托育服务从业人员与婴幼儿之间的关系是最为重要的关系，是衡量托育服务质量的根本。

### 一、育幼关系的内容

托育服务从业人员是婴幼儿安全健康的维护者。维护婴幼儿的安全和健康是托育服务从业人员的首要任务和第一原则。因此，托育服务从业人员应当根据婴幼儿的身心发展特点，精心照料婴幼儿，为其补充充足且必要的营养，开展合理、适量的运动，安排科学的规律作息，规避各种可预见的危险等。

托育服务从业人员是婴幼儿全面发展的培养者。促进婴幼儿全面和谐发展是育人为本的应有之义，也是保教工作的必然要求。因此，托育服务从业人员应当根据婴幼儿的身心发展特点，在托育机构内布置科学、适宜、美观的环境，设计恰当的运动，丰富婴幼儿各方面的发展，以此促进婴幼儿德智体美的全面发展。

托育服务从业人员与婴幼儿的关系是托育服务从业人员与接受服务者的关系，这是托育服务中最为重要的人际关系。在托育服务从业人员与婴幼儿的关系中，托育服务从业人员处于相对主导地位，应该从社会责任感和托育服务责任出发，真诚地、全心全意地关心和爱护婴幼儿。



拓展阅读

## 二、影响育幼关系的因素与对策

### （一）影响育幼关系的因素

#### 1. 托育服务从业人员方面的因素

##### （1）托育服务从业人员的职业道德因素。

①职业道德的核心地位：托育服务从业人员在照料和培养婴幼儿的职业生涯中，职业道德是其所有素养中最为关键的部分。

②职业道德的定义与共识：职业道德涉及托育服务从业人员在其职业活动中形成的稳定道德观念、品质和行为，是所有托育服务从业人员应共同遵守的规范，反映了个人利益与社会托育事业利益的和谐统一。

③多维度的职业道德要求：托育服务从业人员应具备高尚的职业精神和远大的职业理想，对托育事业充满热情。在日常工作中，托育服务从业人员应严格遵守职业规范，全心全意提供优质服务，同时具备全局观，重视社会责任和婴幼儿福祉。

④合作与人文环境：托育服务从业人员应协同合作，相互理解和尊重，共同营造一个和谐的托育人文环境，促进托育行业的整体发展。

⑤遵循托育服务规律：托育服务有其内在规律，托育服务从业人员必须在实践中遵循这些规律，以确保工作的有效性。了解并应用这些规律是成为合格的托育服务从业人员的基础。

⑥尊重婴幼儿的自然发展：对于0—3岁的婴幼儿，托育服务应顺应其自然成长过程，避免任何违背婴幼儿发展规律的行为，如强行灌输知识等，既不符合托育规律，也违反了职业道德。

##### （2）托育服务从业人员的心理因素。

①工作环境与情绪影响：托育服务从业人员在独特的工作环境中，情绪可能受到个人、婴幼儿、家长以及社会舆论等多重因素的影响。

②情绪管理的必要性：为了以健康的心态和积极的面貌开展日常工作，托育服务从业人员需要掌握情绪管理的有效方法和策略。

③情绪对托育质量的影响：情绪状态不佳不仅影响个人工作表现，也可能间接影响婴幼儿，从而降低托育服务的整体质量。

④稳定的情绪环境的营造：营造一个稳定的情绪环境对于托育服务从业人员来说极为重要，这需要他们学会如何调整情绪和有效管理压力。

⑤积极心态的重要性：保持积极向上的心态对于托育服务工作至关重要，它有助于提升工作表现和托育质量。

⑥自我激励与榜样作用：自我激励是维持积极生活和个人成长的关键。作为婴幼儿

的榜样，托育服务从业人员应通过自身的积极行为传递正能量，影响婴幼儿的行为和态度。

⑦积极行为习惯的培养：托育服务从业人员应培养感恩、真诚待人、欣赏他人优点等积极行为习惯，并在面对压力时寻找解决方案。这些习惯对婴幼儿的健康成长和发展具有积极影响。

### （3）托育服务从业人员的能力和技术因素。

一名优秀的托育服务从业人员，不仅需要扎实的专业素养作为基石，更应具备对婴幼儿和托育事业的深厚情感与事业追求。同时，他们还应具备敏锐的观察力，以深入了解幼儿的成长特点，并与婴幼儿及其家长建立有效的沟通渠道。这些综合职业素养是成为托育行业优秀人才的关键条件。

### （4）其他方面的因素。

托育服务从业人员的形象、气质、性格、作风及表达能力，对育幼关系有着重要影响，需引起高度重视。

优秀的托育服务从业人员应时刻注意自己的仪表风范，以微笑面对婴幼儿，及时回应他们的需求，用鼓励的眼神和满满的爱心去呵护每一个孩子。这样，孩子们才能在宽松、和谐、平等的环境中健康成长。

## 2. 婴幼儿方面的因素

托育服务从业人员应当充分认识到每个婴幼儿都是独一无二的个体，他们的性格、情感和需求都需要被尊重和理解。对于婴幼儿，尤其是那些活泼好动的孩子，需要格外注重保护他们的自尊心，因为这一时期的婴幼儿心理较为敏感和脆弱。在处理婴幼儿的问题时，不能简单地采用一成不变的教育方式，更不能随意批评或采用体罚等手段，这样做只会伤害他们的自尊，给他们的童年留下深刻的心理阴影。相反，托育服务从业人员应该从婴幼儿的角度出发，努力构建一个充满爱与关怀的环境，让每个孩子都能在这里感受到温暖与被接纳。托育服务从业人员应该摒弃成人的权威姿态，以平等、友善的态度与婴幼儿交流，给予他们足够的爱与自由。只有这样，我们才能真正做到从心底尊重每一个婴幼儿，帮助他们健康成长。

（1）气质倾向：气质是心理活动的独特表现，动力特征显著，主要源于遗传，不受个人活动目的、动机或内容影响。心理学界将气质分为胆汁质、多血质、黏液质和抑郁质四种类型。婴幼儿自出生便带有独特气质，这是其最早的稳定且显著的个人特性，也是父母最先观察到的标签。气质差异会影响婴幼儿在早期教育中的适应性和需求。



拓展阅读

（2）婴幼儿所处的发展阶段。婴幼儿在不同年龄阶段展现出了独特的身心发展特点，

且各自承载着不同的发展任务。为了确保婴幼儿的健康成长，我们必须深入了解并遵循这些特点与规律，从而为他们创造适宜的教育环境，并正确地开展教育活动。托育服务从业人员应当充分认识到尊重婴幼儿心智发展特征的重要性。特别是在0—3岁这一人生发展的奠基阶段，婴幼儿的基本认知能力得以迅速提升，而高级认知能力也开始悄然萌芽。这一时期的教育环境应当充分考虑到婴幼儿的这些特点，确保所提供的教育内容、方法和手段都能与他们的心智发展水平相匹配。具体表现为以下四个方面。

①动作发展：婴幼儿动作发展是其活动和心理发展的基础，要遵循从整体到分化、从上到下、从大肌肉到小肌肉、从无意到有意的规律。随着年龄的增长，动作逐渐复杂：1个月抬头，2—3个月抬头挥手，3—4个月翻身摸物，5个月肘撑胸抬，6个月独坐协调，7个月爬行玩耍，8—9个月爬行，10个月扶站走，1岁独立行走。这些基本动作的发展为婴幼儿掌握更复杂的动作打下了基础。

②认知能力的发展：婴幼儿对视觉世界有独特感知，偏好复杂且具有社会意义的图形。出生后几个月内，视觉认知能力迅速增长；4个月前，能识别物体大小恒常性；6个月时，能辨别物体大小和深度；8—12个月时，发展出客体永久性概念，能在无物体时思考和想象。婴幼儿的思维处于感知运动阶段，通过感觉器官感知外界，建立对物体的基本感知。此阶段婴幼儿认知能力有限，但充满好奇，喜欢探索。随着语言的发展，其思维逐渐具有间接性和概括性。

③语言能力的发展：语言能力发展对婴幼儿至关重要。10—15个月，他们每月学习1—3个新词；19个月时，能运用约50个词表达；随后进入“词语爆炸”期，19—21个月，开始使用简单句子；20—30个月是语法掌握关键期，通过模仿和实践，婴幼儿逐渐理解母语语法规则；3岁时，他们已基本掌握母语语法，为日后的语言交流和学习奠定坚实基础。

④个性和社会性发展：婴幼儿自出生即有情绪反应，与生理需求相关。5—6周起，对人微笑并产生特别兴趣；3—4个月时，出现愤怒和悲伤情绪；6—8个月时，对亲近者产生依恋，对陌生人焦虑；1岁后，婴幼儿开始意识到自我存在，能用词语标识身体部位和名字，但表达愿望时将自己视为第三者；1.5岁左右，出现羞愧、自豪等复杂社会情感；2.5—3岁时，使用“我”表达意愿，标志着独立意识的萌芽和主体性的形成。

### 3. 托育机构的因素

托育机构教育资源的差异、卫生条件、师生比例、教育和娱乐设施等都会影响育幼关系。一个优质的托育机构环境能够为婴幼儿提供更好的教育和成长条件，促进他们与托育服务从业人员之间良好关系的建立。

## （二）影响育幼关系的对策

### 1. 主动与婴幼儿建立积极互动

托育工作中，与婴幼儿建立信任与情感联系至关重要。面对不同性格的婴幼儿，托育服务从业人员需灵活调整策略。大胆开朗者易交流，而对胆小内向者，则需主动营造沟通氛围，主动与其互动，如打招呼、攀谈或参与游戏。此举将激发婴幼儿的热情回应，促进育幼关系深化。这不仅有利于婴幼儿情感的发展，也能为其营造温暖和谐的成长环境。

#### （1）以爱为本，深化情感交流。

关爱婴幼儿是托育服务工作的基石。通过真挚的关爱，托育服务从业人员可以消除婴幼儿的陌生感和抵触心理，使他们逐渐产生亲近感，并建立起对托育服务从业人员的安全感和信赖感。这种情感的建立，对于促进和谐育幼关系的形成具有至关重要的作用。

#### （2）平等尊重，共同成长。

在与婴幼儿相处时，托育服务从业人员应将他们视为拥有独立意识和人格的个体。这就要求托育服务从业人员在与婴幼儿的交往中，充分尊重他们的意愿和选择，把自己放在与他们平等的地位上。在日常生活的各个环节中，托育服务从业人员应积极鼓励婴幼儿发挥自主性，让他们在平等、尊重的环境中健康成长。

#### （3）积极参与，共同体验。

育幼关系的建立离不开与婴幼儿之间的互动和交往。托育服务从业人员应积极主动地参与婴幼儿的活动，成为他们活动的合作者和伙伴。通过共同参与、互动交流，托育服务从业人员可以和婴幼儿更深入地相互了解，同时增进彼此之间的信任。这种互动式的育幼关系，不仅有助于婴幼儿的全面发展，也能让托育服务从业人员在陪伴他们成长的过程中获得成就感和幸福感。

### 2. 重视个人心理健康，培养坚实的心理素质

#### （1）自我提升与专业发展。

托育服务从业人员应致力于不断提升个人的专业素质。这包括自我反思，认清自身的优势与不足，并在此基础上进行持续的自我培养与教育，以实现自我完善。同时，关注自身的心理健康，保持积极乐观的心态，确保不将个人情绪带入工作，影响婴幼儿的情绪状态。在与婴幼儿的互动中，严格禁止任何形式的身体惩罚和言语侮辱，确保对每个婴幼儿都持有公正和平等的态度。

#### （2）建立现代托育理念。

当婴幼儿加入托育机构后，他们的独立性得到增强，标志着自我意识的初步形成。尽管年纪尚小，婴幼儿同样追求平等、友谊与理解，他们内心有着“我能行”的信念。托育

服务从业人员应认识到婴幼儿独立意识的重要性，避免因忽视这一需求而伤害他们的自尊心。在实际工作中，应采取积极引导的方式，发挥婴幼儿的长处，补足短处，顺应他们的兴趣和需求，教导他们如何自我控制并融入集体环境。

### 3. 托育机构与家庭之间的协同合作

#### (1) 积极与家长建立沟通桥梁。

在托育服务中，与家长的有效沟通是不可或缺的环节。托育机构应深入了解家长的需求和期望，这是许多从业人员容易忽视的一点。例如，托育机构应思考“家长最想了解托育机构的哪些方面”“家长对托育机构组织的活动是否感兴趣”等问题。在策划活动前，务必明确这些关键信息，以便更好地满足家长的需求。托育服务从业人员应抓住每一次与家长交流的机会，有针对性地提供相关信息，这将大大促进家校活动的顺利进行。

#### (2) 从家长视角出发，增进理解。

由于托育服务从业人员与家长的角色定位不同，双方难免会产生不同的观点和想法。为了更好地与家长沟通，托育服务从业人员应尝试站在家长的立场上看待问题。这样做可以更深入地理解家长的心态和需求，避免在沟通中过于主观地解释事件。通过拓宽看待问题的视角，托育服务从业人员能够更全面地理解家长的关注点，从而建立更加和谐的家校关系。

### 4. 注重托育技巧与策略

#### (1) 有效运用托育评语的艺术。

在托育服务中，托育服务从业人员的评语至关重要。这些评语通常包括赞扬、鼓励、提醒和批评等。对于年龄较小的婴幼儿，托育服务从业人员主要采取鼓励和赞扬的方式，以激发他们的积极性。当婴幼儿犯错或做出危险行为时，托育服务从业人员应采用提醒的方式，以温和、和蔼的态度告知他们正确的做法，避免使用严厉或斥责的语气，因为这可能引发婴幼儿的恐慌和反感。此外，托育服务从业人员要注意婴幼儿的年龄特征，因为他们可能难以理解某些语言中的情感成分。因此，托育服务从业人员应运用鼓励式的提醒方式，通过表情和语言达到教育的目的。重要的是，托育服务从业人员应避免当众批评婴幼儿，特别是当着家长的面，因为这可能会损害他们的自尊心。在批评时，托育服务从业人员要让婴幼儿感受到是为了他们好，是因为爱他们才这样做。

#### (2) 抓住关键时机，构建良好关系。

婴幼儿入托适应期，是托育服务从业人员与婴幼儿建立良好关系的黄金时期。这一时期，婴幼儿可能会因为对新环境的陌生而产生排斥情绪。此时，托育服务从业人员应充分利用“首因效应”——人们初次交往时形成的印象对后续关系的重要影响——来为婴幼儿留下积极的第一印象。为了营造亲近感，建议托育服务从业人员在开学初期进行家访，通

过在家中与婴幼儿的亲密接触，让他们感受到温暖和被接纳。对于那些对新教师有所排斥的婴幼儿，托育服务从业人员需要特别关注细节，捕捉每一个合适的时机，用耐心和爱心引导他们逐渐接受并亲近自己。

### （3）运用技巧，建立和谐育幼关系。

在与婴幼儿交往时，掌握一定的技巧对于成功建立良好育幼关系至关重要。婴幼儿的内心十分敏感，托育服务从业人员的每一个动作、每一句话甚至每一个表情都可能对他们产生深远影响。因此，托育服务从业人员应时刻保持甜美的微笑，用微笑感染每一个孩子，为他们带来愉悦。在照护过程中，使用亲切、和蔼的话语，能够迅速拉近与婴幼儿之间的距离。对那些胆小、不敢大胆表达的婴幼儿，更应如此。同时，婴幼儿往往喜欢身体接触，比如拥抱。这种亲密的接触不仅能增强他们的安全感，也能促进彼此间的情感交流。

### （4）真诚关注婴幼儿及其活动。

托育服务从业人员对婴幼儿及其活动的真诚关注和兴趣，是向婴幼儿传递其重要性的关键。这种重视和尊重的态度，对于构建和谐的育幼关系至关重要。当托育服务从业人员真正关注婴幼儿及其活动时，他们会用心观察、理解婴幼儿的需求和情感，并深入参与婴幼儿正在进行的活动。这种关注和兴趣会通过他们的言行举止自然流露，让婴幼儿感受到被重视和尊重。这种积极的情感交流，为建立和谐的育幼关系奠定了坚实的基础。

## 5. 激发婴幼儿兴趣与促进育幼互动

### （1）创设吸引氛围。

托育服务从业人员应致力于营造一个既能让婴幼儿感到愉悦又能激发其兴趣的环境。这不仅仅是通过微笑和尊重，更是通过充满活力和创意的照护活动来实现的。

### （2）探究性活动的组织。

设计的活动应具有探究性质，以激发婴幼儿的好奇心和探索欲，促使他们全情投入活动中。

### （3）专注聆听与耐心回应。

对于婴幼儿的提问，托育服务从业人员应认真倾听，耐心且真诚地回答，以促进双方的交流 and 理解。

### （4）难度适宜的活动设计。

活动的难度应与婴幼儿的实际情况相匹配，既不能太简单以致缺乏挑战，也不能太难导致挫败感，以保持婴幼儿的兴趣和参与度。

### （5）专业知识的应用。

托育服务从业人员需运用其专业知识和技能，为婴幼儿提供有说服力的建议和解决方

案，帮助他们克服困难。

(6) 保教活动的多样性。

通过组织多样化的保教活动，托育服务从业人员可以有效地激发婴幼儿的学习兴趣，并增强与婴幼儿之间的互动和联系。

(7) 专业理论与实践的结合。

托育服务从业人员应结合专业理论知识和实践技能，精心设计和计划保教活动，以提升育幼关系。

6. 提升专业素养与敬业精神

(1) 专业成长与知识更新。

托育服务从业人员应不断增强敬业精神，积极掌握最新的托育知识和技术。通过学习先进的托育理论，了解国内外在托育领域的改革和发展，不断提升个人的专业水平。

(2) 终身学习的理念。

培养终身学习的意识，不断提高自己的文化素养，优化知识结构，形成持续发展的能力和习惯。

(3) 职业道德与社会责任。

热爱托育工作，树立职业理想，积极践行社会主义核心价值观。在日常工作中，严格遵守托育职业道德规范，以身作则。

(4) 关爱与尊重。

对婴幼儿充满爱心和责任感，尊重每一个婴幼儿的人格，耐心和细心地照料他们。

(5) 自我修养与榜样作用。

注重自我修养，保持自尊和自律，成为婴幼儿健康成长的启蒙者和引路人。

### 三、对婴幼儿的伦理责任与实践

#### (一) 对婴幼儿应承担的伦理责任

##### 1. 积极互动与婴幼儿情感支持

###### (1) 建立信任关系。

托育服务从业人员应与婴幼儿建立亲密、和谐且相互信任的关系，为婴幼儿营造一个敢于表达自己、行动自由的心理环境。

###### (2) 互动与互助。

在日常生活中，托育服务从业人员不仅要向婴幼儿提供帮助和情感支持，也要鼓励婴幼儿在能力范围内主动提供帮助，形成互助互爱的互动模式。

### （3）参与式指导。

在婴幼儿的游戏和区域活动中，托育服务从业人员应通过参与和指导，观察并解读婴幼儿的行为，积极响应他们发起的互动，以促进婴幼儿在知识、技能和情感上的全面发展。

### （4）正面鼓励。

托育服务从业人员应使用积极鼓励的语言组织保教活动，通过微笑和适当的肢体语言为婴幼儿提供一个宽松和民主的心理环境。

### （5）平等对话。

托育服务从业人员应与婴幼儿进行平等的对话，尊重他们的意愿和选择，合理响应他们的请求和需求。

### （6）宽容引导。

对于婴幼儿的“犯错”行为，托育服务从业人员应以宽容的心态和期待的情感为其进行引导，帮助他们从经验中学习和成长。

## 2. 日常保育教育的合理实施

### （1）科学知识学习。

托育服务从业人员应积极学习有关婴幼儿保育和发展的科学知识，深入研究保育与教育的内在规律。

### （2）个性化保教计划。

根据婴幼儿的年龄特点、兴趣和需求，制订并执行合适的保教工作计划，确保每个婴幼儿都能得到个性化的关注和支持。

### （3）生活融合教育。

将保教活动自然融入婴幼儿的日常生活中，让教育无处不在，同时又不影响婴幼儿的日常生活节奏。

### （4）动态调整与教育契机。

在保教活动实施过程中，密切注意婴幼儿的表现和反馈，及时发现并利用偶发事件中的教育机会，灵活调整保教活动计划。

### （5）观察与评价。

培养良好的观察力，对婴幼儿的行为进行记录和分析，给予客观、全面的评价，以促进婴幼儿的全面发展。

### （6）教育记录的重要性。

通过详细记录婴幼儿的日常表现，可以更好地理解他们的成长过程，为制订教育策略提供依据。

### 3. 个别化教育与特殊婴幼儿关怀

在托育服务中，托育服务从业人员应基于对婴幼儿的深入了解及家长反馈，对婴幼儿的发展状况作出客观评估。据此，需制订短期与长期的个性化保教计划，并在日常生活中捕捉适宜的照护时机。同时，与家长合作，为婴幼儿提供个别照护。对于特殊婴幼儿，保育员需展现慈爱之心，与家庭、医疗机构紧密合作，根据特殊婴幼儿的特点，积极实施融合照护策略，确保他们得到全方位的关怀与支持。

### 4. 自我反思：提升保教工作的有效性

托育服务从业人员应时常进行自我反思：我能否基于婴幼儿的兴趣与需求，创新设计符合其认知水平的活动方案，并在实施过程中灵活调整？我能否充分利用环境，通过创设问题情境等方式激发婴幼儿的主动参与和探究？我的保教内容、方法能否有效激发婴幼儿的兴趣，调动其积极性，并灵活调整以满足其探究欲望？在与婴幼儿互动时，我能否及时、恰当地回应其需求，尊重每一个个体？通过反思，我们不仅能发现问题，更能在反思中学习和提升，不断促进自己的专业成长。

## （二）对婴幼儿伦理责任的实践

### 1. 对婴幼儿担责中可能出现的问题

一是在婴幼儿照护过程中，可能会遇到一系列问题。首先，明显的伤害行为，如针扎、体罚等，严重背离人道主义原则，缺乏对婴幼儿的基本关爱和尊重。此外，一些潜在的伤害行为，如利用教师角色优势戏弄婴幼儿，也缺乏对婴幼儿完整人格的尊重。

二是部分托育服务从业人员过度强调自身权威，忽视婴幼儿的主体地位，未能从专业角度出发，尊重和支持婴幼儿的个性和创造性发展。他们可能为了自身方便而限制婴幼儿的活动时间和机会，缺乏对婴幼儿真实感受的倾听和理解。

三是对婴幼儿的不公平和缺乏宽容也是常见的问题。部分托育服务从业人员可能根据自己的主观臆断给婴幼儿贴上标签，并据此评价和处理问题，导致不公平对待。同时，粗暴对待婴幼儿的“错误”行为也不容忽视。

四是身教失范也是一个严重问题。作为婴幼儿生活中的重要角色，托育服务从业人员的言行举止无时无刻不在影响着他们。然而，一些托育服务从业人员的行为随意、出格，缺乏专业素养，如在保教活动中分心、向家长索要财物、打扮另类、言语粗俗等，都可能对婴幼儿产生不良影响。

### 2. 婴幼儿担责问题的应对策略

为妥善应对婴幼儿担责中的问题，我们需要树立正确的客观责任认知。托育服务从业人员需学习如何正确对待和服务婴幼儿，以及面对教育伦理困境时的应对策略。同时，婴幼儿教育行业应制定明确的行业标准，便于托育服务从业人员遵循执行，并接受监督评

价。但真正落实这些标准，离不开托育服务从业人员内心的忠诚、认同和信仰。以下是几个关键的实践方向。

(1) 坚守底线。任何情况下，不得伤害婴幼儿，包括身体层面和精神层面。

(2) 以婴幼儿为本。坚定以婴幼儿为中心的教育理念，尊重其主体地位，认可其能力，并调动其主动性。遵循婴幼儿身心发展规律，为其提供适宜教育，确保其健康快乐成长。

(3) 宽容公正。以耐心和开放的心态对待婴幼儿，不因个体差异而区别对待。

(4) 行为自律。规范自身行为，做婴幼儿的良好榜样和引路人，为其健康成长提供正确的引导。

#### 四、育幼关系的基本道德要求

具备人文素养的托育服务从业人员，在与婴幼儿相处时，会自然流露出爱护、尊重与理解的态度。他们会耐心陪伴孩子成长，包容孩子的不足，并努力满足孩子的合理需求。当发现自己的行为不符合道德标准时，他们会主动调整。

相反，缺乏人文素养的托育服务从业人员，在处理与婴幼儿的关系时，可能会不自觉地表现出敷衍、缺乏爱与尊重的行为。他们可能将自己的要求强加于孩子，不能容忍孩子的缺点，将自己的情绪发泄在孩子身上，甚至做出虐待或变相虐待的行为。

## 第二节 托育服务从业人员与婴幼儿 家庭的关系伦理



### 情境导入

#### 家园共育的温馨事

在一个阳光明媚的早晨，某托育机构迎来了新的一天。这是一家充满温馨和活力的托育机构，致力于为孩子们提供优质的早期教育服务。托育机构的武老师，是一位经验丰富、深受孩子们喜爱的托育服务从业人员。她将和一名叫小文的孩子及其家庭共同演绎一段温馨的故事。

小文是一个活泼可爱的2岁小男孩，他加入该托育机构不久。小文的父母非常关

心的成长，但因为工作繁忙，无法全天候陪伴在他身边。因此，他们选择了该托育机构，希望小文在这里能够得到良好的照顾和教育。武老师作为小文的班级老师，很快就注意到了这个聪明伶俐的小家伙。她发现小文虽然刚开始有些害羞，但很快就适应了托育机构的生活，并与其他孩子建立了深厚的友谊。武老师不仅关注小文的学习和游戏的情况，还时常与他聊天，了解他的兴趣和需求。

有一天，武老师注意到小文在午睡时总是翻来覆去，难以入睡。她细心地询问小文的父母，得知小文最近在家里也有些睡不安稳。武老师意识到这可能是一个需要关注的问题，于是她决定与小文的父母共同寻找解决办法。武老师首先向小文的父母解释了托育机构的教育理念和照顾方式，让他们了解托育机构如何为孩子们提供一个安全、舒适的环境。然后，她与小文的父母一起讨论了小文睡不安稳的可能原因，并提出了一些建议，如调整作息时间、营造安静的睡眠环境等。在武老师的建议下，小文的父母开始尝试调整家庭环境和生活习惯。同时，武老师也在托育机构里为小文创造了一个更加舒适和宁静的午睡环境。经过一段时间的努力，小文的睡眠问题得到了明显的改善，他不仅能够在托育机构里安心入睡，在家里也变得更加安静和放松。

**思考：**你认为家园合作对于婴幼儿的成长有何重要意义？在实际工作中，你如何促进家园合作？

## 知识导读

### 一、托育服务从业人员与婴幼儿家庭关系的内容及特征

#### （一）托育服务从业人员与婴幼儿家庭关系的内容

在婴幼儿的成长过程中，家长作为其法定监护人，扮演着至关重要的角色。他们不仅是托育机构的服务对象，更是托育服务从业人员的合作伙伴。作为婴幼儿的养育者，家长的每一个决定、每一个行动都深深影响着孩子的成长轨迹，对于婴幼儿的健康成长具有无可替代的作用。现实情况中，许多家长虽然有着强烈的育儿意识，却常常因为缺乏专业的育儿知识而感到困惑和无力。他们面临着“有意识、无知识”的困境，无法充分发挥自身在婴幼儿成长中的作用。

作为托育服务从业人员，在教养婴幼儿的同时，应注重与家长的积极互动和紧密合作。托育服务从业人员需要为每一个婴幼儿制订个性化的成长方案，确保他们的潜能得到最大限度的发挥。同时，托育服务从业人员也需要为家长提供专业的育儿知识和建议，帮

助他们解决在育儿过程中遇到的困惑和问题。这些育儿知识和建议并非空洞的理论，而是基于托育服务从业人员丰富的教养实践经验，针对家长在育儿过程中遇到的实际问题提出的。它们往往能够直击问题的核心，为家长提供科学、实用的指导。

## （二）托育服务从业人员与婴幼儿家庭关系的特征

托育服务从业人员与婴幼儿法定监护人之间，不仅是服务与被服务的关系，更是基于信赖的合作伙伴关系。家长期望托育机构提供高质量服务，而信任则是这一关系的基础。在一般情况下，托育服务从业人员与婴幼儿法定监护人的关系还是陌生人之间的关系，双方原本没有情感基础，因为社会有了托育服务，才让两者建立起了关系。托育服务从业人员需要富有人文精神，用满腔的热情对待婴幼儿及其法定监护人，坦诚相待，平等交流，积极沟通，以尊重与信任为纽带，通过优质服务赢得家长的认同与信赖。

任何不实承诺或欺诈行为，都会破坏信任，引起家长不满，损害托育机构声誉。因此，托育服务从业人员需恪守职业道德，真诚对待每一位家长与婴幼儿。托育服务从业人员与婴幼儿家庭关系的特征包括以下几个方面。

### 1. 平等的合作关系

托育服务从业人员与家长地位平等，相互信任、尊重，共同为婴幼儿提供优质服务，任何一方都不应自视过高或贬低对方。

### 2. 以婴幼儿为纽带

婴幼儿是连接托育服务从业人员和家长的桥梁，双方应聚焦婴幼儿的健康成长，共同为其提供良好的成长环境。

### 3. 以保育为共同目标

托育服务从业人员和家长均以婴幼儿的保育为核心，致力于促进婴幼儿的身心和谐发展。

### 4. 以合作为关键手段

托育服务从业人员和家长在婴幼儿的成长过程中扮演不同角色，应相互协作，共同促进婴幼儿的健康成长。双方应携手合作，共同为婴幼儿的未来奠定坚实基础。

## 二、对家庭的伦理责任与实践

### （一）对家庭应承担的伦理责任

#### 1. 对家长一视同仁

托育服务中，家长背景各异，但每位家长都应受到平等对待，不应因家长的社会地位或经济实力而差异对待。因为差异对待不仅影响托育机构工作，更不利于婴幼儿价值观的培养。一视同仁是从事托育服务的基本准则。

## 2. 尊重与理解家长

家庭是孩子的首个教育场所，家长是孩子成长的首要引路人。每位家长的教育理念和方法都独具特色，源于其个人经历或成功案例。当家长的教育理念与托育服务的教育理念相悖时，应理解家长的初衷，而非批评，尊重并尝试理解其背后原因。重要的是，分析家长教育理念的合理性，探讨与托育服务的融合之道。若存在不合理之处，引导家长调整，以促进家园共育的顺利进行。同时，必须尊重每位家长的人格尊严。

## 3. 积极与家长互动

家园共育需双方积极互动。托育服务从业人员应主动了解家长需求，及时反馈婴幼儿情况。除日常沟通外，可利用节假日组织亲子活动，让家长更深入了解婴幼儿的托育生活。同时，宣传先进教育理念，指导家庭教育，解答家长在育儿过程中的困惑并提供专业指导，共同促进婴幼儿健康成长。

## （二）对家长担责中存在的问题

### 1. 角色定位模糊，托育服务从业人员与家长职责边界不清

托育服务从业人员与家长在婴幼儿照护中职责重叠，但本质不同。父母职责全面且无限，而托育服务从业人员则特定且有限。在托育机构中，虽要求“保教结合”，但托育服务从业人员应避免与家长角色混淆。托育服务从业人员需明确自身特定职责，并公平对待每个婴幼儿，避免情感偏向。认清双方角色差异，有助于减少冲突，促进家园共育的顺利进行。

### 2. 服务焦点偏移，误将家长置于首位

托育服务涵盖多元对象，但婴幼儿始终是核心。尽管家长在选择、支付和评价中扮演重要角色，但婴幼儿的发展才是托育的根本目的。将家长视为首要服务对象，可能忽视婴幼儿的成长需求。托育服务应坚持以婴幼儿为中心，确保其健康成长。

### 3. 托育服务从业人员主导过强，家长参与度不足

在托育服务中，从业人员和家长应共同承担婴幼儿成长的责任。托育服务从业人员作为专业人员，对托育活动的规划和执行拥有决策权，而家长作为婴幼儿的监护人，同样在婴幼儿的教育和发展中拥有重要的决定权。双方应本着共同的目标，即为婴幼儿创造最佳的成长环境来进行紧密合作。然而，若托育服务从业人员过分依赖其专业权威，单方面指导家长，而忽略家长的参与和决策权利，将家长仅视为配合者，这种不平等的合作模式可能导致家长的不满和抵触。长期下来，家长可能会以各种理由回避合作。因此，托育服务从业人员应认识到家长的重要性，鼓励并支持他们参与，共同促进婴幼儿健康成长。

### 三、托育服务从业人员与婴幼儿家庭关系的道德要求

#### （一）职业素养的体现

具备良好职业素养的托育服务从业人员在与婴幼儿家长互动时，会展现出信任、尊重和理解，积极响应家长的合理需求，认真倾听其意见和建议，即使面对批评和质疑也能保持容忍和谦逊的态度。若行为偏离道德标准，他们会主动调整，以符合职业要求。

#### （二）不道德行为的避免

缺乏职业素养的托育服务从业人员可能会表现出不信任、不尊重家长的行为，忽视其合理需求，不愿意倾听意见，不能容忍批评，甚至可能以不恰当的情绪对待家长。

#### （三）家园协同的重要性

托育机构与家庭的一致性对婴幼儿的发展至关重要。因此，托育服务从业人员应与家长保持紧密的沟通。

#### （四）沟通的常规性与及时性

通过建立常规的沟通机制，托育服务从业人员可以及时更新婴幼儿的成长信息，同时从家长那里获取宝贵的反馈，以更有效地进行托育工作。

#### （五）问题解决的合作性

当婴幼儿成长中出现的问题需要关注时，托育服务从业人员应及时与家长沟通，共同探讨解决方案，确保教育措施的一致性，从而在相互理解的基础上共同促进问题的解决。

## 第三节 托育服务从业人员之间的关系伦理



### 情境导入

#### 托育机构同事之间的沟通桥梁

在某托育机构中有两位托育服务从业人员小沈和小肖。小沈是一位经验丰富的老员工，而小肖是刚从中职学校毕业的新人。托育机构内还有一个特别的婴幼儿——小贝，他是个好奇心强但有时行事较冲动的孩子。

某天，小贝在游戏室里玩耍时，不慎推倒了一个小朋友，导致对方轻微擦伤。小沈立即上前处理了小朋友的伤口，并对小贝进行了一定的批评，提醒他以后要小心。小肖看到了这一幕，觉得小沈的处理方式过于简单，没有充分考虑到小贝的感受。小

肖决定采取行动。他私下找到小沈，表达了自己的担忧，并提出希望共同讨论一个更温和且富有教育意义的处理方案。小沈一开始有些抵触，认为自己的处理足够妥当。但在小肖的坚持和诚恳沟通下，小沈开始反思，并认识到与年轻一代托育服务从业人员沟通的重要性。二人一起设计了一个角色扮演游戏，让小贝和其他小朋友一起参与。游戏中，小朋友们学习如何安全地玩耍以及在发生冲突时如何相互道歉和谅解。小贝在游戏中意识到了自己的行为对他人的影响，并主动向被推倒的小朋友道歉。

这次活动，不仅让小贝学会了更好的社交技能，也让小沈和小肖之间的关系变得更加融洽。他们之间的有效沟通和协作为整个托育机构树立了榜样。

**思考：**托育服务从业人员之间应如何沟通以解决分歧，并共同提升托育质量？

## 知识导读

在托育机构中，托育服务从业人员之间的关系也值得关注。在这个体系中，从业人员之间的和谐相处与紧密合作，对婴幼儿的成长与发展至关重要。

### 一、托育服务从业人员之间的关系特征

托育机构中，不同专业人员如负责人、保育员、保健员、保安等，虽职责各异，但共同服务于婴幼儿及其家庭。他们之间良好的合作关系对于提升工作成效至关重要。

良好的合作关系有助于托育服务从业人员以婴幼儿为核心，协同工作，确保婴幼儿得到全面照顾。这种合作也是托育工作高效运作的基石，能增强团队凝聚力和集体荣誉感，激发工作积极性，提高工作效率。此外，良好的合作关系还能促进信息共享、知识更新和思维拓展，实现共同进步。这不仅提升了托育服务从业人员的专业水平，也树立了专业的服务形象。

反之，紧张的人际关系将影响服务质量，损害托育服务在公众心中的形象和地位。因此，建立和维护良好的托育服务从业人员关系，对托育机构的长远发展至关重要。

### 二、托育服务从业人员之间的伦理责任

#### （一）对同事的伦理责任

托育服务从业人员应致力于与同事共同构建积极、和谐的托育机构工作氛围。在尊重、关爱、协商与互助的基础上，携手为婴幼儿的健康成长提供优质的保教服务。就保教过程来说，为同事尽责具体体现在以下几个方面。

### 1. 本班保育员合作

本班保育员是日常工作中最亲密的合作伙伴。无论是主班还是配班，共同目标都是促进婴幼儿的健康成长和实现个人的专业发展。

(1) 主班保育员的领导与合作：主班保育员在班级照护活动的规划与实施、与家长沟通、对婴幼儿的观察与评价等方面承担主导角色，但这并不意味着独断。真正的领导是开放的，主班保育员需要虚心听取配班保育员的意见，并与之分享想法，通过交流与合作完善计划。

(2) 配班保育员的积极参与：配班保育员应积极履行自己的职责，主动与主班保育员沟通，明确自己的职责，并在尊重的基础上提出建设性的意见。

(3) 专业基础上的坦诚交流：同事间的交流应建立在专业性的基础上，保持坦诚，相互学习和补充，但同时也要避免因私人情感而忽视专业原则。

(4) 坚持专业原则：在任何情况下，我们都不能因私人关系而放弃专业原则。如果同事在保教实践中有不当行为，托育服务从业人员应该本着负责任的态度，及时提出并协助其改正，这才是真正的尽责。

通过这种基于专业、开放合作的工作方式，托育服务从业人员可以共同提升保教工作的质量，为婴幼儿提供一个更加健康和富有启发性的成长环境。

### 2. 与托育机构内其他保育员合作

托育教师群体是托育机构的核心力量。要发挥群体的最大效能，必须构建积极向上的文化氛围，确保每个成员都有归属感、成就感和荣誉感。这需要我们制订明确的发展目标，建立合理可行的制度，并由充满正能量的领导者引领。同时，一个公正的保教工作评价机制也至关重要。

作为托育教师群体的一员，如何为其他保育员尽责呢？首先，要认同群体目标，严格遵守机构制度。其次，积极参与团队活动，明确自己的角色定位，并出色地完成本职工作。在保持专业性的同时，学会在竞争中合作，保持恰当的姿态。

特别需要注意的是，我们不能对托育机构中的不良风气视而不见。每个成员都应对托育机构的状况负责，积极为营造良好风气贡献自己的力量。从尽好自己的职责开始，以主人翁的姿态关心群体，为托育机构的积极发展助力，这是为同事尽责的重要体现。

### 3. 支持托育机构管理者的工作

托育机构管理团队是确保机构正常运作的基石，管理者则是引领整个机构发展的关键。保育员对管理者的尊重与服从，是对其工作的最大支持。管理者承担着保障保教服务质量的重任，应制订合理的发展目标，为保育员提供专业成长和职业发展平台，以满足孩子和家长的需求。实现这些目标，离不开全体教职工的共同努力。托育服务从业人员应认

真完成本职工作，与同事共同探索，直接或间接参与管理与决策，为管理者分忧，为托育机构发展出谋划策。同时，主动邀请管理者观摩和指导，积极采纳其意见和建议，这也是为同事和托育机构尽责的重要体现。

## （二）同事间伦理问题的产生

分析同事间容易产生矛盾进而影响尽责的因素包括以下几个方面。

### 1. 个性差异

托育服务从业人员性格多样，这虽然丰富了群体色彩，但也可能成为同事间矛盾的来源。性格的冲突可能表现在工作风格和执行效率上。

### 2. 专业素养差异

保育员之间在保教目标、内容和方法上可能存在分歧，尤其是在面对同一个婴幼儿时，不同的处理理念和方法可能加剧同事间的摩擦。此外，工作责任心的差异也会影响团队协作。

### 3. 家园沟通挑战

在与家长沟通时，保育员可能因价值观不同或沟通方式不当而与同事产生矛盾。家长的抱怨或保育员间的相互抱怨都可能加剧这种矛盾。

### 4. 管理人员与保育员的关系

管理人员应以身作则，但现实中可能存在要求与行为不一致的情况，导致保育员对管理人员的不信任。同时，评价不公和偏袒某些员工也可能引发内部矛盾。



拓展阅读

## 三、托育服务从业人员之间的道德要求

托育服务从业人员应具备深厚的人文素养和高尚的道德精神。在与其他人员相处时，应展现出一系列道德行为，如恪尽职守、勤奋工作、相互理解、密切合作、尊重他人、虚心接受批评，并包容他人的不足与过激言行。若发现自己的行为有违道德准则，应主动调整。

相反，缺乏人文素养的托育服务从业人员，在处理与他人的关系时，可能会不自觉地表现出不道德的行为，如对工作不负责任、敷衍塞责，甚至妨碍他人工作；不尊重、不信任他人；不虚心听取意见，无法协调矛盾，更无法容忍批评，甚至出现偏激言行。

### （一）以婴幼儿为本，同舟共济

托育服务中，从业人员交往应围绕婴幼儿。在处理关系时，婴幼儿利益至上，避免个人利益干扰。面对荣誉、困难和责任，需同甘共苦，共同承担。各人应尽职完成本职工作，发挥集体力量，提升服务质量。遇困难共同面对，出错时勇于担责，不推卸责任。

## （二）尊重对方，维护同行

在托育服务中，无论年龄、学历、职称、职位等差异，托育服务从业人员之间都应相互尊重，彼此关爱。鉴于专业能力和经验的不同，服务质量或有差异，但作为托育服务从业人员的一员，应共同维护行业形象，赢得服务对象及家属的信任与尊重。

## （三）明确职责，协同合作

为提高工作效率，体现每位托育服务从业人员的价值，托育服务工作需进行细致分工，明确各自职责。资深员工还需承担管理职责。工作完成不仅依赖个人专业能力，更需要团队间的紧密合作。因此，每位托育服务从业人员在履行自己职责的同时，应主动协助他人，尤其是在同事任务繁重时，从而共同营造团结协作、积极向上的工作氛围。

## （四）互学共进，尊“老”爱“幼”

托育服务中，不同年龄、职称的托育服务从业人员各具优势，彼此应相互学习，实现优势互补。资深员工是托育机构的支柱，具备严谨的工作态度和奉献精神，年轻员工应充分尊重并学习他们精湛的技术、丰富的经验和应急处理能力。而年轻员工富有活力，接受新事物快，是托育机构发展的新生力量。资深员工应关爱和帮助他们，解决其工作和生活中的困难，耐心传授经验，促进他们专业技术和解决问题能力的提升。

## 第四节 托育服务从业人员与社会的关系伦理

### 情境导入

#### 社区中的托育之桥

某托育中心位于一个多元化的社区内，服务着具有不同文化背景的家庭。托育中心的从业人员包括林老师、资深保育员李阿姨、保健员小冯和新来的保育员小陈等。社区中还有一位积极的家长志愿者曾女士，她经常参与托育中心的活动。

林老师计划在社区内举办一次婴幼儿早期教育的公开讲座，希望丰富家长的育儿知识。李阿姨凭借多年的经验，提出要加入一些本地育儿的传统智慧。小冯想利用这个机会宣传婴幼儿健康的重要性。小陈则建议邀请家长志愿者曾女士分享她的育儿经验。在准备过程中，小陈发现社区内一些家庭由于经济原因无法承担高质量的托育服务。他提出在讲座中加入一个募捐环节，以帮助这些家庭。林老师担心这会影

中心的形象，但小陈认为这是社区互助精神的体现。讲座当天，社区家长积极参与，对传统育儿智慧和现代育儿理念的结合表现出极大兴趣。曾女士的分享引起了广泛共鸣，募捐环节也得到了家长的支持。活动结束后，林老师意识到了社区合作的重要性，并决定将此类活动常态化，同时探索更多支持社区弱势家庭的方式。小陈的观察和提议被证明是有价值的，他也从中学到如何将托育服务与社会伦理相结合。

**思考：**

- (1) 托育中心应如何更好地利用社区资源，促进婴幼儿的成长和发展？
- (2) 托育服务从业人员如何通过社会活动增强与家长和社会的联系？

## 知识导读

托育服务从业人员承载着传递和培育社会文明的重任。对婴幼儿的尊重与关爱，是社会文明程度的直观展现，也需要在每一代人中不断传递和更新。托育机构通过专业的养育、照料和启蒙教育，集中体现了社会对婴幼儿的关爱，这是社会文明的必然体现。同时，与家庭协同进行的早期教育，更是社会文明在新生代中的初步传承。

托育服务从业人员应深刻认识到这一使命，积极担当起传递和培育社会文明的责任，这是他们不可或缺的人文素养。

### 一、对社区应该承担的伦理责任

在核心原则上，托育服务从业人员应当积极调动社区资源，致力于提供卓越的托育服务。他们应通过自身的努力，为社区贡献高质量的托育服务，并通过促进托育机构文化与社区文化的融合，发挥传承中华优秀传统文化、推动社区文化优化与丰富的积极作用。具体表现有以下几个方面。

#### (一) 意识到社区在婴幼儿成长过程中的重要作用和独特价值

社区作为人们共享的居住环境，同样为婴幼儿提供了成长的土壤。婴幼儿不仅是社区的一分子，更是其中最具学习潜力和可塑性的成员。一个环境宜人、人际和谐、文化多元的社区，对婴幼儿的成长而言，是无比理想的环境，其所带来的积极影响，是托育机构无法完全替代的。

#### (二) 掌握并有效利用社区资源

托育服务从业人员需深入了解所在社区，掌握风土人情，利用社区资源如自然环境、

教育机构和公共场所，积极动员社区力量参与托育活动，征求改进意见，并争取社区支持改善托育环境及设备。

### （三）促进托育机构文化与社区文化的交融互鉴

托育机构的教育内容应该成为社区文化建设的有机组成部分，托育机构的教育内容应该有社区文化的元素，托育机构的教育文化应该成为社区文化建设的亮点。

### （四）为社区提供专业化的婴幼儿托育支持

尊重与珍视婴幼儿是社会文明的体现。托育机构应以科学理念推进社区婴幼儿关怀工作，促进家庭养育教育改进。托育服务从业人员应了解社区需求及教育短板，积极宣传国家托育方针和机构任务，明确家长及社区责任。同时，普及科学育儿知识，定期向社区汇报工作，接受监督与建议，共同助力婴幼儿健康成长。

### （五）促进婴幼儿保护政策法规的完善与实施

托育服务从业人员须遵守保护婴幼儿的法规，并联合社区力量推动政策完善。同时，密切关注社区内伤害、侵害婴幼儿的行为，共同维护婴幼儿权益。

### （六）携手社区，共筑优质托育机构

社区是托育机构发展的重要支撑。托育服务从业人员应引导家长和社区人员参与活动，定期向社区展示工作成果与发展规划，共促托育机构快速进步。

## 二、对社区服务责任承担中的问题

### （一）对社区服务资源利用缺乏自觉意识

托育机构对社区资源的利用缺乏深入理解和主动沟通，更多的是基于自身需求，而非真正与社区融合。

### （二）对社区服务资源的利用缺乏统筹规划

托育机构管理者对社区资源了解不足，缺乏与社区发展规划的对接，导致资源利用散乱，无法形成有效整合。

### （三）对社区服务资源的利用缺乏科学性、有效性

部分托育机构在资源利用上未充分分析其与婴幼儿照护的适应性，引入资源时忽略婴幼儿兴趣，导致资源浪费和效果不佳。

### （四）社区服务资源的整合与利用缺乏互动性

托育机构与社区的合作多为单向利用，缺乏双向沟通和互动，未能实现资源的真正整合利用。

### （五）托育服务从业人员在为社区尽责方面的素养和积极性不够

托育服务从业人员在为社区尽责方面尚显不足，缺乏足够的认识和积极性。为改善

这一状况，需要深入理解儿童发展规律和社区资源价值，并在此基础上，辅以有效的激励机制。

## 第五节 学习情境与实践项目

### 一、学习情境：拟定提升育幼、家园合作与师师关系质量方案

#### （一）情境描述

在婴幼儿托育服务中，人际关系扮演着至关重要的角色。它不仅关乎托育服务从业人员与婴幼儿之间建立的信任和相互尊重的关系，还包括与家长、同事之间的有效沟通与协作。作为未来的托育服务从业人员，我们肩负着重要的责任，不仅要全身心投入婴幼儿的成长和早期发展中，还需要重视并致力于构建和维护一个健康、积极的人际关系环境。通过这样的努力，我们可以为婴幼儿营造一个更加安全、支持和充满爱的成长氛围，同时也为家长和同事创造一个更加和谐、尊重的合作空间。良好的环境能使婴幼儿的权益得到尊重和保护，促进其健康成长。通过建立透明的人际关系规范，增强家长对托育服务的信任，促进家长与托育机构之间的良好合作关系。在托育服务团队中建立共同遵守的人际关系规范，促进团队成员之间的协作与沟通，提高工作效率。为托育服务从业人员提供处理人际关系困境的指导，帮助预防潜在的伦理问题，同时为解决这些问题提供明确途径。

为了确保托育服务的伦理性和专业性，同时为婴幼儿、家长、托育服务从业人员和机构创造一个更加安全、健康和支持性的环境，某托育机构领导层经过商议，决定要着力打造一个特色创新服务项目，建立一个强有力的品牌形象，以提高机构知名度和家长的信任度。作为该托育机构的一名教师，请你拟定一份提升育幼、家园合作与师师关系质量方案。

#### （二）任务描述

作为托育服务从业人员，我们需要深入了解婴幼儿托育中的人际关系，包括教师与婴幼儿之间如何建立信任与尊重的关系；教师如何与家长有效沟通，理解并满足家长的期望；教师与同事之间如何协作，共同为婴幼儿提供优质的托育服务。

为了达成这一目标，我们需要掌握相关的专业背景知识，如婴幼儿心理发展与情感需求、家庭教育理念与家长沟通技巧、团队协作与冲突解决策略。

为了能够以实践的方式获取和加深这些知识，现在请你学习本部分内容，与教师和同学一起讨论完成工作任务。

### （三）学习与工作过程

#### 步骤一：资讯和分析

通过阅读“知识导读”，在表 8-1 中列出婴幼儿托育服务中的人际关系类型，如教师与教师、教师与家长、教师与婴幼儿等，并讨论每种关系的特点。

表 8-1 婴幼儿托育服务中的人际关系类型

人际关系类型	特点

通过阅读“知识导读”和“情境描述”，分析当前婴幼儿托育服务中人际关系的现状和存在的问题。

通过阅读“知识导读”，思考如何通过建立良好的人际关系来解决这些问题，提升托育服务的质量。

#### 步骤二：计划和决策

在进一步的工作和学习过程中，你们需要合作计划和决定需要解决的工作任务及解决的办法。

小组讨论，分析婴幼儿托育服务中人际关系伦理的原则，并讨论如何践行这些原则和规范。小组讨论交流拟定解决方案。在表 8-2 中填写讨论结果。

表 8-2 讨论结果表

人际关系伦理原则	践行方式

小组讨论，决定从表 8-2 中选择一种具体的践行方式，以落实相应人际关系伦理原则。小组制订详细的实施计划，并明确各自的职责和任务。

步骤三：执行

首先，根据实施计划，开始落实相应人际关系伦理原则。在实际工作中，注重与同事、家长和婴幼儿的沟通与合作，关注他们的需求和感受。

其次，定期反思和总结实践经验，及时调整和改进工作方法和策略。定期评估项目效果，收集家长和婴幼儿的反馈意见，及时调整和完善项目方案。

再次，在实践中不断学习和提升自己的专业知识和技能，以更好地落实相应人际关系伦理原则。

最后，在课堂上分享各自的项目计划。

步骤四：评价和反思

在学习与工作过程中，一方面，要在规划和实施课程的基础上，收集和记录相关专业知识；另一方面，要反思学习与工作过程，并找到改进的方向，以进一步获得以行动为导向的学习能力。

与其他小组相互交换阅读创新项目计划，以表 8-3 为标准，交叉评价。

表 8-3 评价标准表

评价维度	评价项目	评价内容	评分（1—10分）
市场需求契合度	目标市场明确性	是否针对明确的目标市场进行需求分析	
	需求满足度	是否能够满足目标市场的具体需求	
	市场竞争力	在当前市场中的竞争力如何，包括与竞争对手的差异化	
创新性	技术应用创新	项目中应用的新技术是否具有创新性	
	服务模式创新	是否采用了新的服务模式或运营方式	
	教育理念创新	是否融入了新的教育理念或教学方法	
实施可行性	资源可用性	实施所需的资源（人力、物力、财力）是否可获得	
	技术可行性	所依赖的技术是否可行，是否有现成的技术解决方案	
	风险可控性	可能面临的风险以及应对措施是否明确	
可持续性	持续改进机制	是否有明确的持续改进和优化机制	
	长期可维护性	能否长期运行并持续产生效益	
	社会和环境影响	对社会和环境的长期影响如何	

反思你的学习与工作过程，与组内同学交流想法，必要时可以咨询教师。

在制订提升育幼、家园合作与师师关系质量方案计划时，我觉得最具有挑战性的是：

---



---

我觉得如果满足以下条件，我能做得更好：

---



---

小组合作时，我的贡献包括：

---



---

下一次小组合作学习，我打算这样做：

---



---

## 二、实践项目：设计一份家园共育关系指导手册

### （一）情境描述

某托育中心位于市中心，为0—3岁婴幼儿提供专业的托育服务。虽然该机构的设施和师资力量得到了家长的认可，但在与婴幼儿家庭建立和维护关系方面，他们认识到还有进一步发展的空间。为了加强托育服务从业人员与家庭之间的伦理关系，我们计划设计一份家园共育关系指导手册。

### （二）任务描述

在这个学习活动中，我们将通过小组讨论的方式探索和设计一份详细的指导手册，以规范和指导托育服务从业人员与婴幼儿家庭之间的互动。我们将遵循资讯和分析、计划和决策、执行、评价和反思四个步骤来完成这项任务。现在，请各小组看看每个步骤需要做的事情，并思考一些具体的问题。

### （三）学习与工作过程

#### 步骤一：资讯和分析

首先，我们需要收集和整理有关托育服务从业人员与婴幼儿家庭关系的详细信息。这包括查找理论知识、网络文章和实际案例。

市场调研：通过在线调研、竞品分析、家长访谈收集有关托育服务行业的市场资讯，特别是关注托育服务从业人员与家庭关系的案例研究，思考应该强调哪些伦理方面的信息。

---



---

目标群体分析：深入了解目标家长群体的需求和偏好，识别他们在与托育服务从业人员互动时最关心的伦理问题是什么。

---

---

特色梳理：基于前期分析，确定托育机构在关系伦理方面有哪些独特优势。

---

---

### 步骤二：计划和决策

接下来，你们要一起确定家园共育关系指导手册的设计和-content计划。

推广目标设定：明确指导手册的目标，如提升托育服务从业人员的伦理意识，增强家庭的信任感。

---

---

内容规划：规划指导手册的结构和内容，确保全面覆盖托育服务从业人员与家庭互动的各个方面。

---

---

重点内容选择：确定手册中应重点强调的内容，如保密性、尊重多样性、公平对待每个家庭。（例如，制订从业人员的行为守则、明确沟通的最佳实践）

---

---

宣传单布局：设计一个清晰、易于理解的布局，使手册内容对托育服务从业人员和家長而言都易于访问。

---

---

任务分工：制订指导手册制作的时间表和各板块负责人，确保按时完成。

---

---

### 步骤三：执行

根据决策结果，按照计划执行你们的讨论和研究，确保每个人的观点都能被充分表达和考虑。

内容撰写：撰写你负责指导手册的文字部分，确保语言准确、易于理解。

设计制作：完成指导手册的视觉设计，包括表格、插图等辅助元素。

内容审核：交叉审核手册内容，确保信息的准确性和完整性。

设计检查：检查成果时，你们觉得设计的指导手册是否有吸引力？为什么？

步骤四：评价和反思

发布评估：请将你们的指导手册与其他小组的交叉阅读，按照表 8-4 进行评价。

表 8-4 评价标准表

评价维度	评价项目	评价内容	评分（1—10分）
创意与吸引力	原创性	设计是否具有独特性和新颖性	
	吸引力	设计能否吸引目标家长群体的注意	
内容完整性	信息全面	手册是否全面覆盖了托育服务从业人员与家庭互动的伦理问题	
	准确性	提供的信息是否准确无误	
视觉呈现	布局设计	页面布局是否清晰、合理	
	视觉设计	色彩是否协调，能否吸引目标受众	
文案质量	语言表达	文字是否流畅、有说服力	
	语法正确性	是否存在语法错误或拼写错误	
可读性	字体选择	字体是否适合阅读	
	信息层次	在展示过程中是否清晰、有逻辑	
合规性	法律法规	是否符合相关教育和广告法律法规	
	道德规范	是否遵守行业道德规范	

反馈改进：收到反馈后，你们计划从哪些方面对家园共育关系指导手册进行改进？

效果监测：发布了家园共育关系指导手册后，你们会怎样跟踪其效果？

---

---

小组合作时，我的贡献包括：\_\_\_\_\_

---

---

下一次小组合作学习，我打算这样做：\_\_\_\_\_

---

---

## 真题回放

### 单项选择题

1. 关于正确处理育幼关系的意义，说法错误的是（ ）。
  - A. 有利于托育事业的发展
  - B. 有利于为婴幼儿提供高质量的服务
  - C. 有利于建立和谐的育幼关系
  - D. 有利于托育服务从业人员团结起来维护自身利益
2. 托育服务从业人员间彼此协作的基础是（ ）。
  - A. 彼此竞争
  - B. 彼此嫉妒
  - C. 毫无分歧
  - D. 彼此信任
3. 托育服务从业人员的首要任务是（ ）。
  - A. 维护自身的经济利益
  - B. 维护托育机构的声誉
  - C. 维护托育机构的经济利益
  - D. 维护婴幼儿的安全和健康
4. 下列最能反映育幼关系性质的是（ ）。
  - A. 服务人员与接受服务者之间的关系
  - B. 商品关系
  - C. 亲子关系
  - D. 信托关系



## 本章小结

婴幼儿托育人际关系伦理是托育服务中不可或缺的一部分。维护高标准的伦理行为不仅有助于保护婴幼儿和家庭的利益，还能提升托育机构的专业形象和社会信誉。托育服务从业人员应当不断自我反思，确保其行为和决策始终符合最高的伦理标准。

育幼关系涵盖了婴幼儿与托育服务从业人员之间的情感、互动和成长支持。影响育幼关系的因素众多，包括托育服务从业人员的态度、技能和经验，以及婴幼儿的个性和需求。为建立和谐的育幼关系，需加强对托育服务从业人员的培训，增进其与婴幼儿的情感联系，并灵活应对婴幼儿的个体差异。对婴幼儿的伦理责任要求托育服务从业人员始终将婴幼儿的安全、健康和发展放在首位，实践中应尊重婴幼儿的权利，提供适宜的成长环境，并促进婴幼儿的全面发展。通过尊重婴幼儿的个体差异、保障其权益和提供关爱与支持，托育服务从业人员能够建立起与婴幼儿之间的深厚情感纽带，为婴幼儿的全面发展奠定良好基础。

托育服务从业人员与婴幼儿家庭的关系至关重要，其内容包括日常照护、情感交流及教育指导，特征在于双方的相互信任与责任。托育服务从业人员应承担起对家庭的伦理责任，通过专业、细致的服务实践，促进婴幼儿的健康成长。在与家庭交往过程中，应遵守尊重、关爱、公正和诚信的道德要求，建立和谐共融的托育环境，共同为婴幼儿的幸福成长贡献力量。

托育服务从业人员之间的关系特征表现为紧密的团队合作与相互支持。托育服务从业人员在提供托育服务时，应秉持专业、敬业的伦理责任，确保婴幼儿得到全面照护。在团队内部，应遵守相互尊重、协作配合的道德要求，共同维护良好的工作氛围，促进托育服务质量的提升。通过和谐的关系和明确的责任分工，为婴幼儿创造一个温馨、专业的成长环境。

社区应积极承担对社区的伦理责任，包括维护社区环境、促进社区和谐、参与公益活动、关爱弱势群体等。然而，在社区服务责任承担中，也面临着一些挑战，如参与度不均、资源分配不均等问题。这需要共同努力，增强社区意识，加强团队合作，确保每个人都能为社区的繁荣与发展贡献自己的力量。

本章通过系统分析婴幼儿托育领域中的人际关系伦理，为托育服务的专业化和人性化提供理论支持和实践指导。托育服务从业人员应始终坚持以婴幼儿为中心的服务理念，尊重并维护各方利益，共同推动托育服务行业的健康发展。

## 学习成果评价

本章学习成果评价的具体内容见表 8-5。

**表 8-5 学习成果评价表**

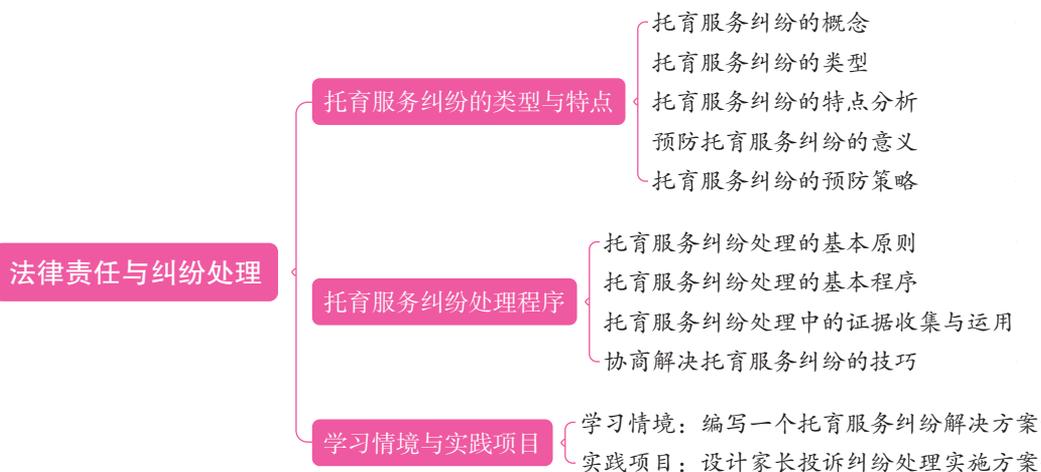
评价维度	评价内容	评价方法	评价结果 (A—D)		
			自评	小组评	教师评
知识目标	育幼关系概念：对育幼关系的基本理解及其重要性 托育服务类型与特点：列举托育人际关系类型及特点	考试 / 测验 课堂参与			
技能目标	书写能力：规范文档的清晰度、完整性和实用性 沟通能力：模拟会沟通活动，观察学生的沟通能力 分析能力：通过公益活动，分析社会责任行为的能力，以及策划公益活动的创新性	调研项目 案例研究 报告与展示			
思政素质目标	自我评价：评估对育幼关系伦理的深刻理解和个人反思 社会责任：养成终身学习意识和社会责任感 团队协作：评估创新思维和对团队协作的贡献	自我评价 情境模拟 活动策划			
综合评价					
综合反馈					
改进方向					



## 第九章 法律责任与纠纷处理



### 思维导图



### 学习成果目标

#### 知识目标

- (1) 能够准确描述托育服务的法律责任。
- (2) 能够准确描述托育服务纠纷的定义。
- (3) 能够识别和区分婴幼儿托育服务纠纷的多种类型，并了解不同分类标准下每种类型纠纷的产生原因和主要解决策略。
- (4) 能够说出托育服务纠纷的主要特点。
- (5) 能够分析不同托育服务纠纷的预防策略。
- (6) 能够对托育服务纠纷进行评估。

## 技能目标

- (1) 能够根据不同纠纷产生的场景，选择适合且有效的纠纷解决策略。
- (2) 能够根据纠纷中各方的诉求，运用纠纷解决的具体技巧制订妥当的解决方案。
- (3) 能够识别引发纠纷的隐藏因素，运用预防策略，防止和减少纠纷的产生。
- (4) 能够将理论知识应用于具体案例中，结合实际编写纠纷解决方案，展示其分析问题和解决问题的能力。

## 思政素质目标

- (1) 能够认识到托育服务纠纷的良好解决对于托育行业发展和社会稳定有着重要意义。
- (2) 能够理解并遵守托育服务纠纷处理的基本原则和规范程序，提升自己的职业素养。
- (3) 能够了解国家关于婴幼儿托育服务的政策和法规，并能够在实践中严格遵守。
- (4) 能够培养终身学习的意识，不断提升自己的专业素养和服务能力，以适应托育服务行业的发展变化。

# 第一节 托育服务纠纷的类型与特点



## 情境导入

### 托育中心的挑战：家长与机构之间的纠纷

#### 背景：

在繁忙的都市中，一些年轻的父母面临着工作和育儿的双重压力。为了能够更好地平衡这两方面，他们选择了名为“阳光宝贝”的托育中心，希望这里能够为他们的孩子提供一个温馨、专业的成长环境。

李明和王丽，一对忙碌的职场父母，他们有一个3岁的儿子小龙。

韩老师，“阳光宝贝”托育中心的负责人。

赵阿姨，小龙的托育教师。

**事件：**

一天，李明和王丽接到了韩老师的电话，得知小龙在托育中心不慎摔倒，造成了轻微的擦伤。虽然托育中心及时处理了小龙的伤口，但李明和王丽对此感到非常担忧，并开始质疑托育中心的安全措施是否到位。

李明和王丽要求托育中心提供监控录像，以了解事件的具体情况。然而，韩老师表示监控设备正在维修，无法提供录像。这让李明和王丽的疑虑加深，他们开始怀疑托育中心是否隐瞒了事实。

随后，李明和王丽决定亲自去托育中心了解情况。他们发现托育中心的设施确实存在一些安全隐患，如地面湿滑、玩具摆放不当等。此外，他们还注意到，赵阿姨在照顾孩子时有些粗心大意。

面对家长的质疑，韩老师承认托育中心在安全管理上的疏忽，并承诺会立即进行整改。然而，李明和王丽对托育中心的信任已经受到了影响，他们要求托育中心退还已支付的费用，并考虑将小龙转移到其他托育机构。

经过一系列的沟通和协商，韩老师同意了李明和王丽的要求，并表示会对托育中心进行全面的全面的安全检查和员工培训。李明和王丽虽然对“阳光宝贝”托育中心失望，但他们也意识到，作为家长，需要更加谨慎地选择托育服务，以确保孩子的安全和健康。

**思考：**案例中韩老师对托育服务纠纷的处理妥当吗？如果你是韩老师，你会如何处理这次纠纷？

 **知识导读****一、托育服务纠纷的概念**

托育服务纠纷通常是指在托育服务提供过程中，由于服务内容、服务质量、安全问题、费用争议等原因，家长与托育机构之间产生的矛盾和冲突。这类纠纷可能涉及婴幼儿的健康成长、家长的权益保障以及托育机构的运营规范等多个方面。

托育服务纠纷的定义可以从以下几个关键点进行理解。

- (1) 托育服务纠纷通常发生在托育机构与婴幼儿家长之间，也可能涉及其他相关方。
- (2) 托育服务纠纷可能由多种因素引起，包括服务质量不达标、安全问题、费用收取不合理或合同条款的争议等。

(3) 托育服务纠纷的存在,反映了托育服务市场在发展过程中需要进一步规范和完善。

(4) 当出现托育服务纠纷时,需要依据相关法律法规,通过协商、调解、仲裁或诉讼等途径进行解决。

(5) 托育服务的健康发展需要明确的定位、清晰的部门职责、完善的法律法规和政策支持。



拓展阅读

## 二、托育服务纠纷的类型

托育服务纠纷可以根据不同的标准进行分类。

### (一) 按照纠纷的性质分类

合同纠纷:涉及托育服务合同条款的履行,如费用支付、服务内容等。

侵权纠纷:如托育机构或其工作人员侵犯了婴幼儿的合法权益,导致人身伤害或财产损失。

### (二) 按照纠纷的主体分类

家长与托育机构之间的纠纷:家长对托育机构的服务不满意或认为托育机构未履行合同义务。

托育机构内部纠纷:可能涉及员工之间或员工与管理层之间的争议。

### (三) 按照纠纷的原因分类

服务质量纠纷:家长认为托育服务未达到预期的质量标准。

安全问题纠纷:涉及婴幼儿在托育机构的安全事故或隐患。

费用问题纠纷:与服务费用的支付、退费等相关的争议。

教育理念纠纷:家长与托育机构在教育理念和方法上的分歧。

### (四) 按照纠纷的严重程度分类

轻微纠纷:可以通过双方协商或小额赔偿解决的问题。

严重纠纷:可能涉及法律诉讼,需要通过法律程序解决的复杂问题。

### (五) 按照纠纷涉及的范围分类

个别纠纷:只涉及个别家庭和托育机构的争议。

集体纠纷:涉及多个家庭或整个托育机构的广泛问题。

### (六) 按照纠纷处理的方式分类

协商解决:双方通过沟通协商达成一致。

调解解决:通过第三方调解机构或专业人士协助解决。

法律途径:通过法律程序,如诉讼或仲裁来解决。

### （七）按照纠纷涉及的法律关系分类

民事纠纷：涉及民事权利与义务关系的争议。

行政纠纷：涉及托育机构与政府监管部门之间的争议。

## 三、托育服务纠纷的特点分析

### （一）合同问题

合同条款不明确或不完整，导致双方对服务内容、费用、退费政策等关键事项存在理解差异。

### （二）服务质量

家长可能因认为托育机构的服务质量未达到预期或宣传的标准而产生不满。

### （三）安全顾虑

托育机构在婴幼儿安全、卫生条件、食品安全等方面存在隐患，一旦发生问题，容易引起家长的极大关注和投诉。

### （四）人员资质

托育机构的员工资质、专业培训和流动性问题，可能影响服务质量，导致家长的不信任。

### （五）政策与法规

托育服务行业的政策法规可能不够完善，导致机构运营存在法律风险。

### （六）费用与退费

费用收取标准不明确或退费机制不合理，可能引起家长与托育机构的经济纠纷。

### （七）群体性事件

由于托育机构服务对象的群体性特点，一旦出现问题，容易引发群体性的投诉和诉讼。

### （八）线上服务纠纷

随着线上托育服务的发展，网络平台宣传与合同约定不一致等问题可能导致线上服务纠纷。

### （九）机构运营问题

托育机构可能因为经营不善而选择关闭或逃避责任，导致家长退费无门。

### （十）沟通与信任

托育机构与家长之间沟通不畅，缺乏透明度和信任，是导致纠纷的重要因素。

### （十一）社会关注度

托育服务涉及婴幼儿成长，社会关注度高，问题一旦发生，容易引起公众关注。

## （十二）供需矛盾

托育服务的供给与家庭的普惠性需求之间存在矛盾，政策支持与市场需求不匹配。

## 四、预防托育服务纠纷的意义

预防托育服务纠纷不仅是对婴幼儿和家庭的负责，也是对社会资源合理利用、行业健康发展和社会和谐的重要贡献。主要意义体现在以下几个方面。

### （一）保障婴幼儿权益

预防托育服务纠纷有助于确保婴幼儿在安全、健康的环境中成长，避免因服务质量问题对婴幼儿造成潜在伤害。

### （二）维护家庭利益

家庭是婴幼儿成长的第一环境，预防托育服务纠纷可以减轻家庭因托育问题产生的经济和精神负担。

### （三）提升托育服务质量

通过预防措施，托育机构能够不断提高服务质量，满足家庭对高标准托育服务的期待。

### （四）促进行业健康发展

有效的纠纷预防机制有助于规范托育服务市场，推动整个行业的健康发展和行业形象的提升。

### （五）减少社会成本

预防纠纷可以减少因解决纠纷而产生的法律诉讼、调解等社会资源消耗。

### （六）增强公众信任

当托育服务纠纷得到有效预防和管理时，公众对托育服务的信任度将提高，有利于吸引更多的家庭使用托育服务。

### （七）推动政策和法规完善

通过预防托育服务纠纷的实践，可以发现现有政策和法规的不足，为政策制定者提供反馈，以进一步完善相关法规。

### （八）促进社会和谐

托育服务纠纷的有效预防有助于减少社会矛盾，促进社会和谐稳定。

## 五、托育服务纠纷的预防策略

预防托育服务纠纷的策略涉及多个层面，包括法律法规的完善、托育机构的自我管理、家长教育以及社会监督等。以下是一些具体的预防策略。

### （一）完善法律法规

建立和完善关于托育服务的法律法规，明确托育机构的资质要求、服务标准、监管措施等，为托育服务提供法律保障。

### （二）明确合同条款

托育机构与家长签订的服务合同应详尽明确，包括服务内容、费用标准、退费政策、双方的权利与义务等，避免因条款不明确引起纠纷。

### （三）增加运营透明度

托育机构应增加运营透明度，包括资质公示、师资信息、服务流程、费用明细等，让家长充分了解托育机构的运作情况。

### （四）加强安全管理

确保托育机构的场地、设施、食品等符合安全标准，定期进行安全检查和风险评估，预防安全事故的发生。

### （五）提升服务质量

通过专业培训提高员工的服务水平，确保服务质量满足家长的期望，减少因服务质量问题引起的不满。

### （六）建立沟通机制

建立有效的沟通渠道，及时回应家长的疑问和建议，通过定期召开家长会、满意度调查等方式收集反馈意见，不断改进服务。

### （七）家长教育

加强对家长的教育和指导，帮助他们了解托育服务的内容和标准，合理设定期望值，减少因误解或期望不符产生的纠纷。

### （八）应急预案

制订详细的应急预案，包括突发事件处理流程、危机公关策略等，确保在问题发生时能够迅速、有效地应对。

### （九）强化监督与评估

政府部门应加强对托育机构的监督和评估，确保其服务质量和运营规范，及时发现并纠正问题。

### （十）建立纠纷解决机制

托育机构应建立内部纠纷解决机制，包括投诉处理流程、调解委员会等，为家长提供解决问题的途径。

### （十一）社会责任

托育机构应承担社会责任，积极参与社会公益活动，树立良好的社会形象，增强家长

和社会对其的信任。

## （十二）行业自律

推动托育服务行业建立自律机制，制定行业标准和服务规范，提升整个行业的服务水平和信誉。

通过这些策略的实施，可以有效地预防和减少托育服务纠纷的发生，保护婴幼儿和家长的权益，促进托育服务行业的健康发展。

## 第二节 托育服务纠纷处理程序



### 情境导入

#### 托育服务纠纷的解决之路

##### 背景：

在一个充满活力的城市中，某托育中心因其高品质的服务和专业的师资队伍，赢得了家长的广泛好评。然而，随着服务规模的扩大，一些管理和沟通上的问题逐渐浮现，导致家长与托育中心之间出现矛盾和纠纷。

李欣：一位忙碌的职场母亲，对托育服务质量有较高要求。

小薇：李欣的女儿，2岁，托育中心的在托婴幼儿。

王老师：托育中心的负责人，对教育工作充满热情。

赵律师：专业法律顾问，擅长解决民事纠纷。

##### 事件：

李欣发现小薇在托育中心受到了不适当的对待，并且托育中心在处理家长反馈时态度消极。感到非常不满的李欣要求托育中心给出合理的解释和补救措施。

王老师承认托育中心在管理和沟通上存在不足，但对李欣提出的补救措施表示无法接受，认为要求过高。双方在赔偿金额和补救措施上产生了分歧。

李欣在多次协商无果后，决定寻求法律途径解决问题。她联系了赵律师，希望得到专业的法律支持和建议。

赵律师在详细了解情况后，建议李欣首先尝试通过调解来解决纠纷。同时，王老师也意识到持续的法律纠纷对托育中心的声誉和运营都有潜在的负面影响。

在当地消费者权益保护组织的协助下，双方同意参与调解。经过几轮沟通，最终达成了和解协议：该托育机构同意向李欣公开道歉，提供一定数额的赔偿，并承诺改善管理和服务流程，防止类似事件再次发生。李欣则同意撤回法律诉讼，双方握手言和。

此次纠纷的解决，为其他家长和托育机构提供了处理类似纠纷的参考。它强调了透明沟通、积极解决问题的重要性，并展示了法律途径之外，调解在解决民事纠纷中的积极作用。

**思考：**在处理托育服务纠纷的过程中，需要遵循哪些原则？

## 知识导读

### 一、托育服务纠纷处理的基本原则

托育服务纠纷处理应当遵循公平、公正、及时和有效等原则。

#### （一）公平原则

确保托育服务纠纷处理过程中，各方的权利和义务得到公正对待，避免任何形式的偏袒。

#### （二）合法性原则

所有托育服务纠纷处理过程和结果都必须符合相关法律法规的要求，依法行事。

#### （三）及时性原则

托育服务纠纷应当在发生后尽快得到处理，避免拖延，减少对婴幼儿和家庭的不利影响。

#### （四）透明性原则

处理过程和结果应对相关方公开透明，确保所有参与者都了解纠纷处理的进展和结果。

#### （五）协商一致原则

鼓励通过沟通和协商来解决纠纷，寻求双方或多方都能接受的解决方案。

#### （六）婴幼儿利益最大化原则

在处理所有托育服务纠纷时，应首先考虑婴幼儿的福祉和最佳利益。

#### （七）证据原则

在托育服务纠纷处理过程中，应依据确凿的证据来确定事实，避免主观臆断。

#### （八）和解优先原则

在可能的情况下，优先考虑通过调解、和解等方式解决纠纷，减少对抗性和法律诉讼。

#### （九）隐私保护原则

在处理托育服务纠纷过程中，应保护婴幼儿和家庭的隐私，避免信息泄露。

### （十）专业介入原则

在必要时，应寻求专业人士（如法律顾问、婴幼儿保护专家等）的介入，听取专业意见和建议。

### （十一）责任明确原则

明确各方的责任，确保责任方承担相应的后果，同时保护无责任方的权益。

### （十二）持续改进原则

在托育服务纠纷处理过程中发现问题，不断改进托育服务的质量和管理体系。

### （十三）教育与预防原则

对家长和托育服务从业人员进行教育，提高他们对婴幼儿权利和托育服务标准的认识，预防托育服务纠纷的发生。

## 二、托育服务纠纷处理的基本程序

托育服务纠纷处理的基本程序应当是系统化和规范化的，以确保问题得到公正和有效的解决。以下是一般的托育服务纠纷处理程序。

### （一）纠纷识别

确定托育服务纠纷的性质和涉及的各方。收集和记录托育服务纠纷相关的所有信息和证据。

### （二）初步沟通

鼓励当事人之间进行初步的直接沟通，尝试自行解决问题。如果可能，由托育机构内部的管理人员或调解委员会介入初步调解。

### （三）正式投诉

如果初步沟通未能解决问题，当事人可以向托育机构提出正式的书面投诉。

### （四）调查与核实

托育机构应指定专人或成立调查小组对投诉内容进行调查和核实，并收集证据，听取各方陈述，确保调查的公正性。

### （五）纠纷评估

根据调查结果，评估托育服务纠纷的性质和责任归属。确定是否需要外部专业人士（如律师、婴幼儿保护专家）的意见。

### （六）调解与协商

组织调解会议，让各方表达意见和诉求。寻求共识，探讨可能的解决方案。

### （七）提出解决方案

根据调解结果，提出解决方案或补救措施。确保解决方案符合法律法规，并考虑到婴

幼儿的最佳利益。

#### （八）执行与监督

执行商定的解决方案，并监督执行过程，确保问题得到妥善解决。如果涉及赔偿或服务改进，要确保相关措施得到落实。

#### （九）记录与归档

将托育服务纠纷处理的全过程进行详细记录，并进行归档保存，以用于未来参考和改进服务质量。

#### （十）反馈与改进

向当事人提供处理结果的反馈，并根据托育服务纠纷处理的经验，对托育服务的政策和程序进行审查和改进。

#### （十一）法律途径

如果调解失败，且当事人同意，可以引导他们通过法律途径解决纠纷；也可以提供法律咨询和代理服务，确保当事人的合法权益得到保护。

#### （十二）后续关怀

对涉及的婴幼儿及其家庭提供必要的心理和情感支持，并确保婴幼儿的福祉和教育不因纠纷而受到影响。

这个程序强调了沟通、调解和法律合规性的重要性，旨在通过系统化的方法解决托育服务中的纠纷，同时保护婴幼儿和家庭的权益。

### 三、托育服务纠纷处理中的证据收集与运用

托育服务纠纷处理中的证据收集与运用是确保公正解决争议的关键环节。以下是证据收集基本的指导原则。

#### （一）证据意识

提醒家长在缴费时应索要与托育机构名称一致的税务发票，保存好合同、交易凭据和沟通记录等相关证据。

#### （二）合同审查

在签订托育服务合同时，家长应仔细审查合同条款，以及退费情形和方式，特别是服务内容、时间安排、收费时长等。

#### （三）正规发票

家长在缴纳费用时，应索取正规发票并妥善保管，这在托育服务纠纷发生时是重要的财务交易证据。

#### （四）沟通记录

保存与托育机构的所有沟通记录，无论是书面形式还是电子形式，这些记录在托育服务纠纷解决过程中可能具有重要价值。

#### （五）现场证据

如果可能，收集现场证据，如安全设施的照片、视频监控等，这些可以作为安全问题纠纷的证据。

#### （六）第三方证据

在有目击者的情况下，获取第三方的证词或声明，特别是在涉及婴幼儿伤害或其他严重事件的纠纷中。

#### （七）法律咨询

在托育服务纠纷发生时，及时寻求专业法律意见，律师可以提供有关证据收集和运用的专业指导。

#### （八）官方记录

如果托育服务纠纷涉及官方介入，如警方报告或监管机构的记录，这些官方文件也是解决纠纷的重要证据。

#### （九）医疗记录

如果托育服务纠纷中涉及婴幼儿的身体伤害或健康问题，相关的医疗记录和医生的诊断证明是关键证据。

#### （十）教育记录

涉及教育质量或儿童发展问题的纠纷，儿童的教育进展记录和相关评估报告可以作为证据。

#### （十一）不可抗力证据

如果托育服务纠纷由不可抗力因素引起，如自然灾害或疫情，相关的官方通知或证明可以作为证据。

#### （十二）法律程序

了解并遵循法律程序，如在规定时间内向法院提交证据，以及在法庭上正确地呈现证据。

通过这些原则，家长和托育机构可以更有效地收集和运用证据，以支持其在托育服务纠纷中的立场，并促进托育服务纠纷的公正和及时解决。

### 四、协商解决托育服务纠纷的技巧

协商解决是处理托育服务纠纷的一种常见方式，它有助于避免漫长的法律诉讼过程，

节省时间和成本，同时可以维护双方的关系。以下是一些协商解决托育服务纠纷的技巧。

#### （一）保持冷静和专业态度

在协商过程中，保持冷静和专业的态度，避免情绪化的言论，这有助于建立一个建设性的对话环境。

#### （二）明确目标

在协商之前，明确自己的目标和底线，了解自己的需求和期望，以及可能接受的解决方案。

#### （三）充分准备

收集所有相关的信息和证据，包括合同、通信记录、目击者证词等，确保在协商中有事实支持。

#### （四）倾听对方

认真倾听对方的立场和需求，尝试理解他们的关切点，这有助于找到双方都能接受的解决方案。

#### （五）开放性沟通

采用开放性的语言进行沟通，避免指责或绝对化的表述，使用“I”语言（例如：“我感到……”），而不是“You”语言（例如：“你做错了……”）。

#### （六）寻求共同点

寻找双方都能接受的共同点，以此为基础构建解决方案。

#### （七）创造性的解决方案

考虑创造性的解决方案，可能包括替代赔偿、服务改进、未来服务的折扣等。

#### （八）灵活和妥协

在协商过程中保持灵活性，愿意在某些问题上作出妥协，以达成最终的协议。

#### （九）记录协商结果

将协商的结果以书面形式记录下来，并由双方签字确认，确保有法律效力。

#### （十）寻求中立第三方的帮助

如果双方难以达成一致，可以考虑寻求中立的第三方帮助，如调解员或专业顾问。

#### （十一）了解法律权利

即使在协商中，也应了解和维护自己的法律权利，必要时寻求法律咨询。

#### （十二）设定时间限制

为协商过程设定一个合理的时间限制，避免无休止的讨论导致疲劳和情绪升级。

#### （十三）保密性

确保协商过程中的信息保密，除非双方同意，否则不对外公开讨论内容。

#### (十四) 避免对抗

避免对抗性的策略，如威胁或最后通牒，这些行为可能会破坏协商过程。

#### (十五) 持续关系考虑

如果双方将继续保持某种关系，考虑解决方案对长期关系的影响。

通过运用这些技巧，双方可以更加有效地沟通和协商，增加解决托育服务纠纷的可能性，同时保持专业和尊重。

## 第三节 学习情境与实践项目

### 一、学习情境：编写一个托育服务纠纷解决方案

#### (一) 情境描述

某地一家知名的托育机构发生了一起纠纷：3岁的力力在午睡时尿床，但是托育教师没有给他及时更换衣物，导致力力皮肤起了红疹。家长认为托育教师照护不周，对幼儿身体和心理都造成了伤害，要求托育机构进行赔偿。请你根据情境，编写一个托育服务纠纷解决方案。

#### (二) 任务描述

作为该托育机构的一名教师，你的任务是根据纠纷发生的原因以及各方的诉求，制订切实可行的解决方案，妥善解决纠纷。

面对这一挑战，如果你对托育服务法律责任和纠纷处理的相关知识有清晰的认识，将有助于你更好地完成此项任务。因此，你需要了解专业背景知识，包括托育服务的法律责任，托育服务纠纷的类型、特点；托育服务纠纷处理的原则和流程；托育服务纠纷处理的策略和技巧；托育服务纠纷的预防策略。

#### (三) 学习与工作过程

##### 步骤一：资讯和分析

如果你是托育机构负责处理此次纠纷的人员，你需要收集和整理关于托育服务纠纷的各种信息，明确以下问题。

通过课前自主查阅资讯，判断情境中的纠纷属于哪种类型。

---

---

结合所查阅的资料，你的判断依据是什么？

---



---

#### 步骤二：计划

接下来，你们要一起确定托育服务纠纷解决方案的结构。需要决定哪些内容是方案的重点，以及如何安排这些内容，形成托育服务纠纷解决方案。

请根据你所判断的纠纷类型，写出解决纠纷的计划和方案，重点包括以下几个方面内容。

对本次纠纷的判断：\_\_\_\_\_

预期目标：\_\_\_\_\_

具体的解决步骤：\_\_\_\_\_

达到的效果：\_\_\_\_\_

对本次解决过程的整体评估：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### 步骤三：决策

请你在组内分享自己的解决方案及思路，与组员共同研讨、决策出最终解决方案，并将优化的地方加以说明，填写表 9-1。

表 9-1 组内讨论内容

方案内容	优化之处	理由	预期成效

#### 步骤四：执行

根据组内最终确定的托育服务纠纷解决方案，在组内进行角色划分，包括托育服务纠纷处理人员、托育机构相关人员、家长等角色，并将各自的角色划分及实操演练的要点写在表 9-2 中。

表 9-2 纠纷解决方案角色划分及实操演练要点

角色	遵循原则	实操要点
纠纷处理人员	1. 2. 3. .....	
家长		
法律顾问		
机构人员		
.....		

将模拟解决纠纷的视频上传至学习平台，便于不同小组进行观摩和学习。

步骤五：检查

请你根据在托育服务纠纷解决过程中的表现填写表 9-3。

表 9-3 自己在纠纷解决过程中的表现

对本章知识的掌握度	对知识的运用度	在实操中的表现	是否达到预期效果
1.			
2.			
3.			
.....			

步骤六：评价和反思

报告评估：请按照表 9-4 对你们的方案进行评价，并给出相应的分数。

表 9-4 评价标准表

评价项目	评价内容	评分（1—10分）
方案的完整性	方案的结构是否完整	
方案的规范性	方案中托育服务纠纷的处理措施是否符合规范	
方案的可操作性	方案是否具有可操作性	
方案的实用性	所提出的策略在实际中是否具有可行性	
方案的创新性	是否有新颖的观点或方法	
文字表达清晰度	方案的语言表达是否清晰明了	
格式规范性	格式是否符合要求	
理论支持力度	方案是否有充足的理论支撑	

(续表)

评价项目	评价内容	评分(1—10分)
展示效果	在展示过程中是否具有流畅性、专业性	
解决效果	托育服务纠纷解决的程度和效果如何	

反馈改进：在本次解决托育服务纠纷的过程中，你认为自己表现出色和不足的地方有哪些？

---



---

效果检测：在本次托育服务纠纷处理中，你认为达到了怎样的效果？

---



---

下一次小组合作学习，我打算这样做：\_\_\_\_\_

---



---

## 二、实践项目：设计家长投诉纠纷处理实施方案

### (一) 情境描述

某托育中心一直以来都宣称十分重视食品安全问题，为孩子们提供营养均衡的餐食。然而，某天下午，一位家长突然气势汹汹地来到托育中心投诉。

原来，这位家长的孩子回家后一直说肚子不舒服，家长仔细询问，孩子表示当天在托育中心吃的水果沙拉里，有一块苹果的味道不太对，有点发苦。家长认为孩子是因为吃了变质的苹果才肚子不舒服的，这是托育中心严重的食品安全漏洞。

托育中心的负责人邓老师立刻向家长道歉，并表示会马上彻查此事。邓老师一边安抚家长情绪，一边组织厨房工作人员回忆当天准备水果沙拉的过程。经过仔细排查，发现原来是负责切水果的工作人员在处理苹果时，没有注意到其中一个苹果有一小部分已经变质，只是简单地将坏掉的部分削掉，没有彻底清除，从而导致了这一情况。

虽然孩子的症状并不严重，经过休息后已无大碍，但家长依然十分不满，要求托育中心必须给出一个合理的解决方案，并且保证此类问题不再发生，否则，将会向相关部门投诉，甚至考虑让孩子转园。这场因轻微食品安全问题引发的纠纷，给托育中心敲响了警钟。如何妥善处理纠纷，成为摆在托育中心面前的一道难题。

请你根据情境，编写一个托育服务纠纷处理实施方案。

## （二）任务描述

作为该托育中心的一名工作人员，你的任务是根据托育服务纠纷发生的原因以及各方的诉求，制订切实可行的方案，妥善解决纠纷。

面对这一挑战，如果你对托育服务法律责任和纠纷处理的相关知识有清晰的认识，将有助于你更好地完成此项任务。因此，你需要了解相关专业知 识，包括托育服务的法律责任，托育服务纠纷的类型、特点；托育服务纠纷处理的原则和流程；托育服务纠纷处理的策略和技巧；托育服务纠纷的预防策略。

## （三）学习与工作过程

### 步骤一：资讯和分析

如果你是托育机构负责处理此次纠纷的人员，你需要收集和整理关于托育服务纠纷的各种信息，明确以下问题。

通过本章所学，判断情境中的托育服务纠纷属于哪种类型。

---

---

研究并记录以往成功处理该类纠纷的案例（包括策略、成效等）。

---

---

### 步骤二：计划

接下来，请你构思托育服务纠纷解决方案的结构。请根据你所判断的纠纷类型，写出解决纠纷的计划，包括以下重点内容。

描述希望处理本次托育服务纠纷所要实现的具体目标。

---

---

托育服务纠纷处理的实际成效是否符合法律法规，是否满足各方诉求。

---

---

确定实施的具体时间、地点和参与者。

---

---

拟定托育服务纠纷处理的大致流程和各个环节的内容。

---

---

**步骤三：决策**

请在组内分享自己的解决方案及思路，并与组员共同研讨、决策出最终解决方案，主要包含以下内容。

根据主体自行设计和构建纠纷事件发生的背景。

---



---

描述计划采用的教学方法（如讲座、小组讨论等）。

---



---

**步骤四：执行**

材料和设备准备：确保所有必需的材料和设备都已准备就绪。

---



---

执行评估：制订评估计划，确保活动的组织和引导效果符合预期。

---



---

**步骤五：检查**

流程符合性：检查实际活动流程是否与计划一致。

---



---

反馈收集：设计反馈表或方法，用于收集参与者的意见和感受。

---



---

**步骤六：评价和反思**

报告评估：请按照表 9-5 对你的方案进行评价，并给出相应的分数。

**表 9-5 评价标准表**

评价项目	评价内容	评分（1—10分）
方案的完整性	方案的结构是否完整	
方案的规范性	方案中托育服务纠纷的处理措施是否符合规范	
方案的可操作性	方案是否具有可操作性	
实用性	所提出的策略在实际中是否具有可行性	

(续表)

评价项目	评价内容	评分(1—10分)
创新性	是否有新颖的观点或方法	
文字表达清晰度	方案的语言表达是否清晰明了	
格式规范性	格式是否符合要求	
理论支持力度	方案是否有充足的理论支撑	
展示效果	展示过程是否流畅,且具有专业性	
解决效果	托育服务纠纷解决的程度和效果如何	

反馈改进:在本次解决托育服务纠纷的过程中,你认为自己表现出色和不足的地方有哪些?

---



---

效果检测:本次托育服务纠纷处理是否达到了预期目标?

---



---

## 真题回放

### 一、单项选择题

1. 托育服务合同中应特别注意的条款有( )。
  - A. 服务地点
  - B. 服务内容和时间安排
  - C. 缴费方式
  - D. 以上所有选项
2. 在托育服务中,如果发生纠纷,家长首先应采取的行动是( )。
  - A. 立即停止支付所有费用
  - B. 与托育机构进行沟通协商
  - C. 直接向法院提起诉讼
  - D. 在社交媒体上公开投诉
3. 以下可以作为托育服务纠纷中的证据的有( )。
  - A. 托育服务合同
  - B. 缴费发票
  - C. 沟通记录
  - D. 以上所有选项

4. 在托育服务纠纷中,家长保护自己合法权益的方法有( )。
- A. 拒绝与托育机构沟通
  - B. 通过投诉举报途径解决
  - C. 单方面终止合同
  - D. 与托育机构协商并寻求共识
5. 托育机构在处理纠纷时,应( )。
- A. 仅考虑机构的利益
  - B. 公平、公正、透明
  - C. 避免家长参与决策
  - D. 忽略家长的合理要求

## 二、简答题

1. 常见的托育服务纠纷有哪些类型?
2. 概括托育服务纠纷的特点。
3. 处理托育服务纠纷的基本原则有哪些?
4. 概括处理托育服务纠纷的基本程序。
5. 如果托育服务中发生婴幼儿安全事故,托育机构应承担哪些责任?

## 本章小结

托育服务纠纷通常是指在托育服务过程中,由于服务内容、服务质量、安全问题、费用争议等原因,家长与托育机构之间产生的矛盾和冲突。这类纠纷可能涉及婴幼儿的健康成长、家长的权益保障以及托育机构的运营规范等多个方面。

托育服务纠纷的类型、特点,以及处理纠纷的基本原则和基本程序,对于解决现实中发生的托育纠纷有着十分重要的意义,既为涉及托育服务的各方提供法律和实践指导,确保婴幼儿的最佳利益得到保障,又维护家长和托育机构的合法权益。

相信经过专业知识的学习,各方对托育服务纠纷有更深入的了解,也期望在遇到纠纷时能够更为妥善处理,共同促进托育服务向规范化、专业化发展。

## 学习成果评价

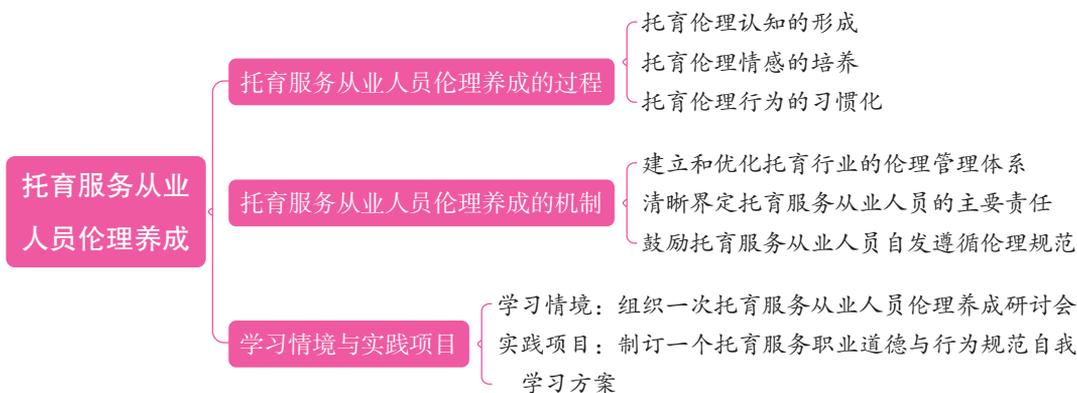
本章学习成果评价的具体内容见表 9-6。

表 9-6 学习成果评价表

评价维度	评价内容	评价方法	评价结果 (A—D)		
			自评	小组评	教师评
知识目标	托育服务的法律责任：对具体内容的理解 托育服务纠纷的定义、类别和特点：识别和区分不同类型的纠纷及其特点 托育服务纠纷的处理程序和预防策略：掌握托育服务纠纷的处理程序和纠纷预防的具体策略	考试 / 测验 课堂参与			
技能目标	信息收集与分析：能够独立搜集和分析托育服务纠纷的相关信息 问题解决能力：面对具体的托育服务纠纷，能够提出解决方案 沟通与报告撰写：能清晰地沟通观点并撰写托育服务纠纷解决方案	政策解读 案例研究 撰写方案			
思政素质目标	社会责任与道德规范：在社会责任和道德规范方面增强对托育服务纠纷的认识和处理 法规遵循：遵守托育服务纠纷处理的基本原则和规范程序，提升职业素养 价值观念与终身学习：树立正确的托育服务观念和终身学习意识	小组讨论 自我评价 同伴评价			
综合评价					
综合反馈					
改进方向					



## 思维导图



## 学习成果目标

### 知识目标

- (1) 能够识别托育服务从业人员伦理养成的关键要素，如职业道德教育、行业规范引导、个人修养提升等，并理解这些要素在伦理养成中的作用。
- (2) 能够区分伦理养成过程中不同阶段所面临的主要挑战和应对策略。
- (3) 能够说出托育服务中常见的伦理问题和挑战，能够识别并分析各种伦理情境。
- (4) 能够识别伦理困境和采取适当的伦理行为。

### 技能目标

- (1) 能够分析托育服务从业人员在伦理养成过程中可能遇到的障碍，能够在遇到伦理问题时迅速作出正确判断和决策。
- (2) 能够根据托育服务从业人员的实际需求，设计一套完整的伦理养成培训计划，包

括培训目标、内容、方法、评估等。

(3) 能够培养有效沟通能力,特别是在与婴幼儿家庭、同事和其他利益相关者交流时,能够清晰、有同理心地表达伦理考量。

(4) 能够定期进行自我评估,识别伦理养成方面的不足,并寻求持续的学习和改进机会。

### 思政素质目标

(1) 能够认识并承担起作为托育服务从业人员的主要责任,包括对婴幼儿的安全、健康和发展负责。

(2) 能够清晰表达托育服务从业人员的职业道德观念,强调其对婴幼儿成长和社会发展的重要性。

(3) 能够形成探索托育服务从业人员伦理的思想。

(4) 能够培养内在的伦理自觉,在没有外部监督的情况下,也能自发地遵循伦理规范和标准。

## 第一节 托育服务从业人员伦理养成的过程



### 情境导入

#### 从“手忙脚乱”到“游刃有余”

##### ——毛老师的托育服务伦理养成之旅

在充满欢声笑语的托育机构里,刚从中职托育专业毕业的毛老师正在面临她的首个挑战——如何与一群活泼好动、充满好奇心的婴幼儿以及他们的家长建立良好的关系,并在此过程中不断提升自己的伦理素养。

#### 第一幕：“手忙脚乱”的新手老师

毛老师刚入职时,对托育服务的伦理要求还一知半解。她发现,尽管自己满腔热情,但面对哭闹的婴幼儿和焦虑的家长,她总是显得手忙脚乱,不知所措。有一天,小健因为想妈妈而大哭不止,毛老师虽然尽力安抚,但效果甚微。小健的妈妈赶到后,看到孩子还在哭,对毛老师露出了不满的神情。

### 第二幕：反思与成长

这次经历让毛老师深刻意识到，仅仅有热情是不够的，她需要更加深入地了解托育服务的伦理要求，并不断提升自己的专业素养。她开始主动向有经验的同事请教，阅读相关的书籍和文章，学习如何与婴幼儿和家长建立信任关系，如何尊重和保护他们的权益。

### 第三幕：实践中的伦理养成

经过一段时间的学习和实践，毛老师逐渐找到了与婴幼儿和家长相处的窍门。她学会用耐心和爱心去倾听和观察，用真诚的态度去与家长沟通。她发现，当自己真正尊重和理解婴幼儿和家长时，他们也会给予自己同样的尊重和信任。

有一次，小健在玩耍时不小心摔倒了，毛老师立刻上前安慰并检查她的伤势。她耐心地安慰小健，还告诉她下次要小心。小健的妈妈赶到后，看到毛老师如此关心自己的孩子，感动得热泪盈眶。她拉着毛老师的手说：“谢谢你，毛老师，你真是一个有爱心和责任心的好老师。”

### 第四幕：游刃有余的专家

随着时间的推移，毛老师逐渐成了托育中心的佼佼者。她不仅深受婴幼儿的喜爱，也得到了家长的高度评价。她用自己的行动诠释了托育服务伦理的真谛，即尊重、理解、关爱和责任。

#### 思考：

- (1) 托育服务从业人员的伦理养成是一个持续的过程，你认为应该如何保持这种持续的学习和自我提升？
- (2) 结合你的学习经历，谈谈如何在日常学习和实践中培养自己的伦理素养。

## 知识导读

各级行政管理机构已明确设定职业道德的基准与要求。评估机构也会对机构的职业道德进行定期评价，以确保其符合行业规范。同时，教育机构提供系统的职业道德培训，帮助托育服务从业人员深入理解并践行职业道德。此外，社会舆论作为一股无形的力量，也对托育机构的职业道德进行持续监督。

托育服务从业人员职业道德的培育与实践并非仅依赖外部规范与评价，更需要托育服务从业人员内在的自我修炼与完善。托育服务从业人员应时刻铭记职业道德规范，不

断提升个人道德修养。在托育服务的日常实践中，通过不断的学习、经验的积累、内心的涵养和情操的陶冶，全面提升自己的专业素养和综合能力。这是一个自我教育、自我塑造并最终进行自我完善的过程，对于托育服务从业人员而言，是不可或缺的成长路径。

## 一、托育伦理认知的形成

托育伦理认知的形成是一个渐进的过程，它涉及托育服务从业人员对伦理原则、价值观以及职业行为的全面理解和内化。以下是托育伦理认知形成的关键阶段和要素。

### （一）初始认知阶段

在开始从事托育工作之前，个人可能会接受一些基础的教育和培训，了解托育行业的基本伦理要求。这些要求可能包括尊重婴幼儿、保护婴幼儿的权益、促进婴幼儿的全面发展等。在这个阶段，个人开始形成对托育伦理的初步认识，但可能还不够深入和全面。

### （二）实践体验阶段

随着在托育工作中实践经验的积累，个人会逐渐接触到各种实际的伦理问题和挑战。例如，如何平衡尊重婴幼儿个性与维护托育环境秩序，如何处理与家长的分歧等。在处理这些问题的过程中，个人会不断反思和审视自己的行为 and 决策是否符合伦理要求，从而逐渐加深对托育伦理的理解。

### （三）伦理教育阶段

托育机构或相关组织通常会提供定期的伦理教育和培训，帮助托育服务从业人员不断更新和深化对托育伦理的认识。这些教育和培训可能采取案例分析、角色扮演、讲座等形式，旨在引导托育服务从业人员从多个角度思考伦理问题，并学习如何在实际工作中应用伦理原则。

### （四）反思与内化阶段

在经历了一系列伦理问题的处理和伦理教育的熏陶之后，个人会逐渐将托育伦理内化为自己的一部分。他们会在日常工作中自觉遵循伦理原则，将尊重、关爱、公正等价值观融入自己的行为 and 决策中。同时，他们也会不断反思自己的行为 and 决策是否符合伦理要求，并寻求改进和提升之道。

### （五）持续发展阶段

托育伦理是一个不断发展的领域，随着社会的进步和托育行业的变革，新的伦理问题和挑战会不断出现。因此，托育服务从业人员需要保持持续的学习和开放的心态，不断更新自己的伦理认知，以适应行业的发展和变化。

## 二、托育伦理情感的培养

### （一）提高认识与发展情感相结合

在婴幼儿托育服务领域，培养正确的道德观念和坚定的道德意志是至关重要的。这不仅涉及对道德行为的基本理解和对正确方向的把握，更关系到托育服务从业人员对自身职业的责任感和义务感的增强。通过明确自己的行动目的和社会意义，托育服务从业人员能够清晰地认识到自己的行为为何而发、为何而动，从而更好地行使自己的权利并履行自己的义务。

在托育服务的实践中，托育服务从业人员应当确立清晰的近期目标和远大志向。这不仅包括行动的愿望、目的和计划，更重要的是对这些愿望、目的和计划背后的意义有深刻的理解和认识。当托育服务从业人员能够自觉主动地将这些愿望和计划转化为实际行动时，其意志品质将得到显著增强，从而在托育服务中发挥更大的作用。

### （二）实践训练与高标准要求融合统一

道德意志的塑造源于实践中的道德行为。在婴幼儿托育专业的日常学习、生活及实际托育工作中，托育服务从业人员应进行持续且严格的意志行为训练，注重从细微之处着手，稳扎稳打。这不仅要求其保持旺盛的精力和不屈不挠的毅力，还需在紧张的工作环境中保持热情与专注，持之以恒，直至任务圆满完成。随着对社会和人生的感性体验与理性理解的加深，托育服务从业人员应逐步建立起坚定的信念和培养出顽强的毅力。在面临挑战和困难时，托育服务从业人员要学会摒弃个人情绪的干扰，克服内心的脆弱与消极，勇往直前。这样的锻炼将极大提升托育服务从业人员的意志品质，使他们更加坚韧不拔，为托育事业贡献自己的力量。

### （三）清晰辨别是非与公正客观评价

在深入探究和精准理解客观事物的本质后，托育服务从业人员应能明智地辨别是非，及时而准确地作出正确的决策，并坚定不移地执行。托育服务从业人员应当展现出果敢的行动力，但同时也要保持审慎态度，以他人和社会的视角为镜，对自己的行为作出客观公正的评价，以便及时调整策略，累积宝贵的经验。随着对事物规律的逐步认识和经验的不断积累，托育服务从业人员应努力克服犹豫不决、摇摆不定、缺乏深思熟虑和冲动行事的倾向，进而强化自己的意志品质。

### （四）树立正面典范与加强舆论引导相结合

托育服务行业中，榜样的力量和舆论的引导对于激励托育服务从业人员遵循职业道德和提升个人品质具有重要作用。通过树立正面的榜样，可以鼓励托育服务从业人员展现出善良的行为和优秀的品质。同时，舆论宣传可以进一步强化这些正面行为的社会认可和

价值。为了确保道德规范的实施，需要采取有效的措施来推动托育服务从业人员遵守职业道德准则，同时坚决制止任何与这些准则相违背的行为。这不仅要求托育服务从业人员在面对道德决策时能够坚定地采取行动，执行必要的决定，甚至在必要时强迫自己完成既定任务，还要求他们控制个人情感，展现出忍耐和自制，以确保其行为与职业道德规范相一致。此外，托育服务从业人员还需要学会如何最大限度地发挥自己的优势，同时创造条件来克服自身的不足。通过这种自我管理和自我提升的过程，可以逐步培养出坚定的意志品质和高度的自制力。

### 三、托育伦理行为的习惯化

托育伦理行为的习惯化是一个渐进且重要的过程，它涉及托育服务从业人员在日常工作中不断将伦理原则和规范内化为自己的行为准则，并在实践中逐渐形成稳定的、自觉的行为习惯。这一过程需要托育服务从业人员具备高度的职业道德意识和责任感，能够深入理解并认同托育伦理的核心价值，如尊重婴幼儿、关爱婴幼儿、公正公平等。同时，他们还需要通过不断的学习、实践和反思，逐渐将这些伦理原则和规范融入自己的思维方式和行为模式中。

在托育伦理行为的习惯化过程中，以下因素起着关键作用。

#### （一）理论与实践相统一

##### 1. 理解伦理规范

托育服务从业人员应深入理解职业伦理的基本原则，认识到其在托育服务中的必要性和合理性。

##### 2. 学习与内化

在学习伦理学的过程中，不仅要探索伦理修养的原则和方法，还要关注其在当前社会背景下的相关性和实用性。

##### 3. 理论与实践相结合

提升职业伦理修养的关键在于将理论知识应用于实际工作中，这是提高职业伦理水平的根本途径。

##### 4. 积极参与实践

托育服务从业人员应积极投身于托育服务实践中，通过实际操作来应用和深化理论知识。

##### 5. 情感与习惯的形成

通过实践，将伦理认识转化为个人情感，并培养出稳定的行为习惯。

## 6. 全面规范的应用

伦理规范应全面应用于托育服务的各个方面，包括与婴幼儿的互动、与家长的沟通以及与同事的合作。

### （二）持续的培训和教育

托育机构应定期为托育服务从业人员提供伦理培训和教育，帮助他们深入理解伦理原则和规范，增强他们的职业道德意识和责任感。通过持续的培训和教育，托育服务从业人员可以不断更新自己的知识和技能，更好地应对托育服务中的伦理挑战。

### （三）良好的榜样和示范作用

#### 1. 领导者和资深从业人员的榜样作用

托育机构中的领导者和资深托育服务从业人员，应成为行业内的标杆。他们的一言一行，都应传递出积极的伦理价值观，为其他从业人员树立榜样。他们的行为模式将深刻影响整个机构的伦理风气，为构建和谐和的托育环境奠定坚实基础。

#### 2. 学习榜样的先进事迹

托育服务从业人员应通过学习同行业中的榜样，来提升自身的职业伦理品质。这是一种直观、生动且有效的方法。正如英国作家罗·阿谢姆所言：“一个榜样胜过书上二十条教诲。”通过与榜样的对照学习，托育服务从业人员能够清晰地认识自己的优点和不足，从而扬长补短，不断提高。

#### 3. 榜样选择的策略

（1）向典范人物学习：托育服务从业人员可以向行业内的典范人物学习，汲取他们的宝贵经验。

（2）向身边榜样学习：身边的同事也可能是值得学习的榜样。真实的、贴近生活的榜样更容易获得学习者的信任，减少信息损耗和失真。

（3）合理选择榜样性质：在选择榜样时，应注意平衡正面典型和反面典型的比例。正面典型能够激励人心，而反面典型则能起到警示作用。但需注意的是，反面典型的消极影响必须得到有效控制，避免其扩散影响整个团队的伦理道德建设。

（4）难度适中的榜样选择：在选择学习对象时，托育服务从业人员应选择难度适中的榜样，既不过于遥不可及，也不过于简单平凡，这样才能更好地激发自己的学习动力，实现职业伦理修养的持续提升。

### （四）有效的监督和评估

托育机构应建立有效的监督和评估机制，对托育服务从业人员的伦理行为进行定期检查和评估。这有助于托育服务从业人员及时发现问题并进行纠正，促进其不断改进自己的伦理行为。

## 第二节 托育服务从业人员伦理养成的机制

### 情境导入

#### 托育中心的“小小侦探”：小汪的伦理探索之旅

小汪是一名中职托育专业的毕业生，在彩虹托育中心开始了他的职业生涯。该托育中心以其独特的伦理养成机制而闻名，这个机制包括角色扮演游戏、伦理困境讨论会和家长互动环节。

小汪的第一次挑战很快就来了。在一次户外游戏中，他注意到两个孩子因为一个玩具发生了争执。小汪记得在伦理培训中学到的“公平与正义”原则，但他不确定如何应用这一原则来解决眼前的冲突。他决定采取一个创造性的方法：他扮演了一个小小侦探的角色，引导孩子们表达自己的观点，并共同寻找一个双赢的解决方案。孩子们被小汪的方法吸引，最终他们决定轮流分享玩具。几周后，小汪在伦理困境讨论会上分享了这次经历。资深教师和其他工作人员赞扬了他的创造性思维，并提供了进一步的指导。小汪意识到，伦理养成不仅仅是遵循规则，更是在实际情况中运用伦理原则，培养孩子们的社交技能和公平意识。家长互动环节进一步加深了小汪对伦理养成的理解。在一次家长会上，他主动与家长讨论了孩子们在托育中心的行为表现和成长进步。小汪坦诚的沟通方式和对孩子们的深切关怀赢得了家长的信任和尊重。

随着时间的推移，小汪逐渐成为托育中心的“伦理之星”。他的经历激励了其他教师，也吸引了新教师加入这个充满创意和关怀的团队。

#### 思考：

- (1) 托育服务从业人员在职业生涯中应如何持续地进行伦理养成？
- (2) 结合你的学习经历，谈谈如何在日常学习和实践中培养自己的伦理素养。

## 知识导读

### 一、建立和优化托育行业的伦理管理体系

#### （一）以制度刚性确保“柔性规范”的有效实施

制度通过法律支持和组织维护得以实施，具有明确的执行步骤和对违规行为的严格惩罚。违反制度的成员将面临权益被剥夺和相应处理。在执行过程中，人们会逐渐将制度要求转化为个人行为习惯，从而提升内在素质。专业伦理规范是一种需要内化为自觉行为的“柔性规范”，其实施过程充满挑战。如果没有制度的强制力，仅依靠舆论支持，专业伦理的底线规定很难得到有效执行。通过制度的强制规定，可以加强专业伦理规范的认知和实践，促进其从行业规范转变为个人素养。以托育职业为例，制度的介入使得托育服务从业人员必须遵守底线，否则将面临被清除出队伍的后果，这有助于确保托育服务从业人员守住基本的职业伦理底线。

#### （二）制度的长期效力能够形成持续的推动力

制度的持久稳定性能够形成持续性的推动力。在托育职业领域，从职前培训、入职考核到后续的评价监督，若制度能始终坚守资质要求和优质的保教实践档案等基本原则，将对托育服务从业人员产生长期的积极影响，无论是处于准备阶段、即将入职还是已经在职，都将受益于这些原则的指引。

#### （三）运用“准制度化”方法推行专业伦理准则

专业伦理规范虽然不是正式的制度，但它依赖于制度的支持来发挥作用。这包括两个方面：首先，所谓的“软规范”需要其他非伦理制度的辅助才能产生作用；其次，专业伦理规范本身具有类似“预备制度”和“准法典”的作用。专业伦理规范的产生主要有两个途径：一是基于行业共识由专业团体制定，二是由政府制定。对于尚未成熟的行业，政府的介入和由其制定显得尤为重要。规范无论是由专业团体制定还是由政府制定，都需要形成书面文件，并依靠集体的力量来执行，这就赋予了它们“准制度”和“准法典”的性质。道德规范通常依赖于舆论的力量来维持和实现其作用，但如果缺乏集体的、类似制度的力量支持，专业伦理规范将难以得到有效执行。

#### （四）托育服务从业人员的评价和考核机制

对托育服务从业人员的考核与评价制度，本质上是对其某一阶段在保教工作中所展现出的综合素质的全面考量。这一制度基于特定的目标和内容，对托育服务从业人员的专业知识、专业能力以及专业伦理进行全面评价。在评价过程中，评价者应遵循几个核心原则。

### 1. 全面性原则

在评估中，既看重托育服务从业人员的专业知识和技能，也强调其专业伦理的修养。同时，不仅要关注其工作成果，还要审视其在工作过程中的表现。

### 2. 多元性原则

评价不应仅由单一主体进行，而应建立以托育服务从业人员自评为主，结合管理人员、同事以及婴幼儿家长共同参与的多向沟通机制，确保评价的全面性和客观性。

### 3. 发展性原则

关注托育服务从业人员的成长与发展，将他们的参与、变化和发展过程作为评价的重要部分，使评价成为推动他们主动、持续进步的动力。

这样的评价制度对培养和提高托育服务从业人员的专业伦理具有积极而深远的影响。

## 二、清晰界定托育服务从业人员的主要责任

托育机构应建立健全的制度，遵循规则，执行行业规定的伦理标准，这样可以形成强大的制度和舆论支持，对培养托育服务从业人员的良好伦理具有重要作用。在服务过程中，托育机构应始终坚持婴幼儿优先原则，尊重婴幼儿的成长特性，全力保障婴幼儿的安全与健康。同时，要依照法律法规，根据政策和行业标准有序开展活动。建立托育服务从业人员的职业规范对整个行业至关重要，它能够提升服务质量，规范服务行为，保护托育服务从业人员和婴幼儿的合法权益，并推动托育服务行业的持续发展。

### （一）提升职业行为的标准化和规范化水平

随着“三孩”生育政策的落实和婴幼儿人口的增长，家庭婴幼儿照护问题日益凸显。同时，随着女性就业率的提升，家庭婴幼儿照护的主要责任逐渐从母亲转向祖父母或保姆。然而，由于祖父母和普通保姆普遍缺乏专业的婴幼儿照护知识，而父母又忙于工作，人们对经过专业系统培训的托育服务从业人员的需求日益迫切。当前，政府在托育服务供给方面仍存在不足，服务机构的质量参差不齐，亟待加强监管和规范。托育服务从业人员的职业规范，涵盖职业道德、法律要求及职业行为准则，对于指导托育服务从业人员合规从业具有重要作用，有助于提升整个行业的服务质量和水平。

### （二）指导和推进职业教育与培训活动

国家高度重视婴幼儿照护服务队伍的建设，强调要培养一支品德高尚、充满爱心、敬业奉献、素质卓越的服务团队。随着社会对专业托育服务人才需求的日益增长，加强托育服务从业人员的职前职后教育培训显得尤为关键。这不仅是提升婴幼儿照护服务质量和水平的重要途径，也是构建专业、高效服务队伍的核心环节。

职业规范作为指导托育服务从业人员培训的基石，深入剖析了工作性质，明确了托育

服务从业人员所需的能力、态度以及权利和义务。其建立对于培训内容和考核形式的规范化具有重要意义,有助于克服传统教育中的重理论轻实践、重知识轻技能以及过分关注学业文凭而忽视职业资格证书的弊端。通过职业规范的引领,职业教育将更紧密地与生产和工作需求相结合,确保受教育者和培训对象的职业技能与就业岗位高度匹配。

### (三) 增强托育服务行业的信誉和信任度

当前托育服务行业面临诸多挑战,包括供需失衡、行业发展时间短、制度不健全、监管缺失等,这些问题导致行业混乱,服务质量参差不齐。许多未经专业培训及未取得相关资格的人员进入托育行业,这不仅损害了托育行业的整体形象,也对托育行业的健康发展构成了严重阻碍。只有当托育服务从业人员具备敬业精神和服务意识,行为规范化,才能塑造出积极正面的公众形象。因此,建立托育服务从业人员的职业规范至关重要,它不仅为托育服务从业人员提供了明确的工作标准,也为行业的科学化和规范化发展奠定了基础,进而提升了行业的信誉度和公众认可度。

## 三、鼓励托育服务从业人员自发遵循伦理规范

### (一) 提升托育服务从业人员的专业伦理素养

#### 1. 专业伦理的认知

为了将外在的专业伦理规范内化为个人品质,首先要加深对这些规范的理解。尽管托育服务从业人员在入职前已通过教育、考试等方式对专业伦理有所认识,但进入职场后仍需继续学习。这是因为实际操作中需要更具体、更实用的伦理规范,并且不同机构可能有其特定的要求。因此,入职后应深入学习行业或机构制定的伦理规范,确保自己明确知晓并遵守。

#### 2. 专业伦理的敏感性

专业伦理敏感指的是在充分理解专业伦理的基础上,对保教活动中特定情境下的伦理价值和潜在问题进行识别和解释的能力。这包括对问题的察觉、对后果的预见和道德情感的体验。在保教过程中,应敏锐地识别潜在的伦理问题,预测其可能带来的影响,并据此作出合理的道德判断。

#### 3. 专业伦理与知识技能的融合

专业伦理、专业知识和专业技能是托育服务从业人员必备的三大核心素质。在实际工作中,这三者往往是相互交织、共同发挥作用的。专业技能需要建立在专业知识的基础上,而专业伦理则需要通过实践中的伦理技巧来体现。因此,托育服务从业人员应努力将这三者融为一体,在保教实践中展现出高水平的专业素养。在作出专业决策时,应充分考虑专业知识、专业技能和专业伦理的要求,确保行为的合理性和有效性。

## （二）托育服务从业人员的伦理素质培养策略

为达成托育服务从业人员伦理教育的目标，不仅要提升他们的专业伦理认知，还需运用科学、灵活多样的教学手段。在选择教育方法时，应充分考虑具体的教学内容和学生的实际情况，以确保教育的针对性和实效性。

### 1. 结合言传与亲身示范的教学方法

教育者在托育服务伦理教育中扮演着至关重要的角色。他们使用言传方法，即通过语言交流，向学生传授托育服务的伦理规范和伦理学知识，确保学生能够理解并掌握作为托育服务从业人员应遵守的道德标准。同时，教育者也通过亲身示范的方法，即通过自己的行为来展示这些伦理规范，这种方法尤其适合由婴幼儿托育服务与管理专业的教师、托育机构中经验丰富的教师和管理人员来实施，他们对未来从事这个行业的人员影响非常大。在学习托育服务与管理的专业知识时，融入伦理学的内容是非常重要的。在实习期间，将这些伦理知识与实际的托育工作结合起来，不仅可以帮助学生将理论知识应用于实践，还能检验这些伦理理论的实际效果。

### 2. 将典范的展示与舆论的正面引导相结合

典型示范是教育者引导学生模仿和学习品德高尚者的教育方法。模仿是人类的天性，榜样的力量不可估量。在教育中，我们应着重介绍国内外，特别是本地和本行业的道德楷模和技术精英，为学生树立可学习的典范，并与社会舆论相结合。健康的社会舆论能为教育营造积极氛围，其作用不可忽视。在托育服务伦理教育中，我们通过社会舆论表彰先进，纠正不良行为。选择榜样时，应确保其为现实生活中的可触及模范，而非遥不可及的理想形象。同时，要根据教育阶段和学生特点来选择合适的榜样。例如，在提升责任心的初始阶段，可以选择贴近实际、符合学生心理和道德水平的实例。在托育服务从业人员伦理教育中，提高认识固然重要，但情感上的接受也需要一个循序渐进的过程，这符合教育的规律。

### 3. 环境育人与自我教育相结合

集体是成员成长的摇篮，对个人成长具有深远影响。教育者应致力于构建积极向上的集体，营造信任、尊重、友爱、进取的伦理氛围，促进成员间的互学互助、相互激励，从而培育出卓越的托育服务伦理品质。在自我教育中，教育者需秉持人本理念，在利用外部教育环境的同时，激发学生的内在动力，鼓励他们主动学习、自我评价，并在同伴的帮助下提升伦理修养，以实现托育服务伦理教育的目标。

托育服务伦理教育应灵活运用各种方法，注重以理服人、以情感人、以行示范、以境熏陶、相互补充、优化组合，共同营造优质的教育环境。

## 第三节 学习情境与实践项目

### 一、学习情境：组织一次托育服务从业人员伦理养成研讨会

#### （一）情境描述

随着社会对托育服务需求的日益增长，托育服务从业人员的专业素养和伦理意识显得尤为重要。某托育机构院长发现当前托育机构中，部分托育服务从业人员在伦理行为方面存在不足，这不仅影响托育服务的质量，还可能对婴幼儿的成长产生不良影响，因此，需要组织一场托育服务从业人员伦理养成的研讨会，以提升托育服务从业人员的伦理意识和行为准则。

#### （二）任务描述

在这个学习活动中，将通过小组讨论来探索如何加强托育服务从业人员的伦理养成。目标是找到提升托育服务从业人员伦理素养的有效策略，并形成一份关于《托育服务从业人员伦理养成现状与策略》的研究报告并在研讨会上分享。

#### （三）学习与工作过程

##### 步骤一：资讯和分析

首先，你们需要收集和整理关于托育服务从业人员伦理养成的相关资料，包括政策法规、行业标准、案例分析等，了解当前托育服务从业人员伦理养成的现状和问题，识别常见的伦理挑战。

现状了解：你们对托育服务从业人员伦理现状有多少了解？选择最符合你们小组的选项。（     ）

A. 非常了解

B. 了解一些

C. 几乎不了解

问题识别：收集资料时，你们发现了哪些常见的伦理问题或挑战？

---



---

现有资讯整理：列举一些你们已经了解到的关于托育服务从业人员伦理问题的信息或数据。

---



---

核心问题：在你看来，哪些是托育服务从业人员伦理素养不足的核心原因？请列出并解释原因。

---

---

步骤二：计划

接下来，你们要一起确定研讨会的结构。需要决定哪些内容是重点，以及如何安排这些内容。

报告结构：你们的报告计划包含哪些主要部分？如引言、现状分析、问题识别、策略探讨、结论与建议等。

---

---

内容逻辑：如何安排这些部分的顺序以确保逻辑连贯？

---

---

步骤三：决策

现在，基于你们收集的资讯，决定本次研讨会的重点，并选择合适的策略。

重点内容选择：基于你们的调研，你认为报告的重点应该放在哪个部分？为什么？

---

---

策略探讨：根据收集到的资讯，确定报告的重点内容，如伦理养成的重要性、核心问题等。

---

---

策略逻辑展开：你们是如何确保所选策略的逻辑性和实用性的？

---

---

步骤四：执行

按照计划执行你们的讨论和研究，确保每个人的观点都能被充分表达和考虑。

意见收集：在小组讨论中充分表达个人观点，整合不同意见，形成共识。

---

---

报告挑战：如何在有限的时间内完成报告的撰写？你们是如何分配各自的任务和监督进度的？

确定分享人员：在确定谁上台分享报告时，你们是基于什么标准（如专业性、表达能力、报告内容熟悉度）来选择的？

#### 步骤五：检查

完成初稿后，检查报告的准确性、完整性和逻辑性。

报告检查：对完成的初稿进行全面检查，确保内容准确、逻辑清晰、格式规范。

准确性与规范性：特别注意数据的准确性和引用的规范性。

#### 步骤六：评价和反思

报告评估：从内容准确性、逻辑连贯性、深度与广度、实用性、创新性、文字表达清晰度、格式规范性等方面对报告进行自我评价。

请按照表 10-1 对你们的报告进行自我评价。

表 10-1 评价标准表

评价项目	评价内容	评分（1—10分）
工作坊目标	明确研讨会的目标，如提升托育服务从业人员的伦理意识、规范行为等	
流程设计	设计详细的研讨会流程，包括开场、主题演讲、小组讨论、案例分析、总结等环节	
活动内容	设计具体的活动内容，如专题讲座、角色扮演、互动问答等，以增强参与感	
所需资源	列出举办研讨会所需的场地、设备、材料等	
时间安排	制订详细的时间表，确保研讨会各环节有序进行	

反馈改进：收到反馈后，你们计划从哪些方面对报告进行改进？

---



---

## 二、实践项目：制订一个托育服务职业道德与行为规范自我学习方案

### （一）情境描述

在婴幼儿托育服务这一充满爱与责任的行业中，职业道德与行为规范是每位托育服务从业人员不可或缺的素质。作为中职托育专业的学生，你们正处于职业生涯的起点，通过自主学习并内化这些职业道德与行为规范，为未来的职业生涯奠定坚实的基础。本方案旨在引导你们系统地学习托育服务中的职业道德与行为规范，并通过实践不断提升自己的职业素养。

在托育机构中，每一位教育工作者都扮演着至关重要的角色。你们的言行举止不仅影响着婴幼儿的成长，还直接关系到家长对托育服务的信任度。通过制订并执行这个自我学习方案，你们将能够更好地理解职业道德的重要性，掌握行为规范的具体要求，为婴幼儿营造一个安全、健康、充满爱的成长氛围。

### （二）任务描述

作为中职托育专业的学生，你们需要深入理解以下关键内容。

（1）托育服务基础职业道德：了解尊重婴幼儿、保护婴幼儿隐私、维护婴幼儿权益等基本原则。

（2）行为规范：掌握与婴幼儿、家长、同事交往时的礼仪、沟通技巧及团队协作方式。

（3）法律法规：了解并遵守与托育服务相关的法律法规，确保服务合法合规。

为了达成上述目标，你们需要掌握以下专业知识与技能：婴幼儿心理发展特点与需求、家庭教育理念与家长沟通策略、团队协作与冲突解决技巧、法律法规基础知识。

### （三）学习与工作过程

步骤一：资讯和分析

知识导入：阅读托育服务职业道德与行为规范的相关资料，了解基本概念和要求，填写表 10-2。

表 10-2 托育服务职业道德与行为规范的基本概念和要求

学习内容	具体内容
职业道德基础	
行为规范实践	
法律法规知识	

自我评估：反思自身在职业道德与行为规范方面的表现，识别自身存在的短板与提升空间，具体填写在表 10-3 中。

表 10-3 自我反思表

短板	提升空间

### 步骤二：计划和决策

制订学习计划：根据自我评估结果，确定个性化的学习计划与时间表（见表 10-4），明确学习目标与具体任务。详情如下所示。

准备阶段：确定学习方案、收集学习资料、组建学习小组等。

学习阶段：自主学习职业道德与行为规范知识，参与案例分析、小组讨论和角色扮演等。

实践阶段：在实习或模拟托育环境中应用所学知识，进行实践操作等。

总结阶段：撰写学习总结，进行成果展示，接受教师与同学的评价等。

表 10-4 学习时间表

阶段	时间安排	主要任务（目标）
准备阶段	第 1 周	
学习阶段	第 2—4 周	
实践阶段	第 5—6 周	
总结阶段	第 7 周	

学习资源整合：收集并整理托育服务职业道德与行为规范的相关书籍、文章、视频等资源，建立学习资料库。

小组讨论：组织小组讨论，分享各自的学习心得与困惑，共同探讨解决方案。

### 步骤三：执行

自主学习：按照学习计划，分阶段、有步骤地进行自主学习，深入理解职业道德与行为规范的核心内容，具体内容填写在表 10-5 中。

表 10-5 自主评价表

日期	学习内容	学习心得	改进措施

实践应用：在实习或模拟场景中，将所学知识与技能应用于实践，通过实际操作提升职业素养。

撰写方案：制订一个托育服务职业道德与行为规范自我学习方案。

步骤四：评价和反思

自我评估：对照学习计划与目标，进行自我评估，检验学习成果。

小组互评：小组内相互评价学习表现与成果，与其他小组交换阅读学习方案，按照表 10-6 进行交叉评估。

表 10-6 评价标准表

评价维度	评价项目	评价内容	评分（1—10分）
职业道德体现	尊重原则	是否充分体现尊重婴幼儿、家长及同事的职业道德原则	
行为规范落实	执行情况	是否有效落实所学行为规范，如沟通效率、团队协作等	
知识掌握程度	学习成果	对托育服务职业道德与行为规范的理解与掌握程度	
实践应用能力	实际应用	在实际工作中应用所学知识解决实际问题的能力	
持续改进	反思与调整	是否具备持续反思与调整学习策略和方法的能力	

持续改进：根据评估结果，制订改进计划（见表 10-7），不断优化学习方案，提升职业素养。

表 10-7 改进计划表

评估方式	具体内容	持续改进措施
自我评价		
小组互评		

在制订托育服务职业道德与行为规范自我学习方案的过程中，我觉得最具有挑战性的是：\_\_\_\_\_

下一次小组合作学习，我打算这样做：\_\_\_\_\_

## 真题回放

### 单项选择题

1. 托育服务从业人员伦理养成的根本途径和方法是（ ）。
  - A. 自我批评
  - B. 见贤思齐
  - C. 在实践中修养
  - D. 接受家长监督
2. 关于提高托育服务从业人员伦理责任与道德认识的说法，错误的是（ ）。
  - A. 托育服务从业人员应有社会理想和职业理想
  - B. 托育服务从业人员应有良好的职业道德
  - C. 托育服务从业人员应自觉遵守社会规则和道德规范
  - D. 托育服务从业人员不需要有高雅的审美情趣和能力
3. 古人云，“吾生也有涯，而知也无涯”。其对托育服务从业人员的启示是（ ）。
  - A. 生命短暂，不要想入非非
  - B. 树立终身学习的理念
  - C. 知足常乐
  - D. 多出去旅游，增长见识
4. 托育服务从业人员应具备的心理素质不包括（ ）。
  - A. 情绪稳定
  - B. 善于沟通
  - C. 意志坚强
  - D. 自怨自艾
5. 在提供托育服务的过程中，托育服务从业人员应该（ ）。
  - A. 将婴幼儿的需要放在第一位
  - B. 将托育机构的经济利益放在第一位
  - C. 将自身的经济利益放在第一位
  - D. 将托育机构负责人的要求放在第一位

## 本章小结

在托育行业中，托育服务从业人员的伦理养成是保障婴幼儿健康成长和机构长远发展的关键。本章将重点探讨托育服务从业人员伦理养成的过程与机制。

托育服务从业人员的伦理养成是一个系统而复杂的过程。首先，托育伦理认知的形成是基石，通过专业培训和学习，托育服务从业人员深刻理解托育服务的伦理要求和价值观。其次，托育伦理情感的培养是关键，通过实践经验和情感共鸣，托育服务从业人员建立起对婴幼儿的深厚情感，以及对托育事业的热爱与责任。最后，托育伦理行为的习惯化是目标，托育服务从业人员在日常工作中将伦理要求内化为行为习惯，确保为婴幼儿提供安全、健康、有爱的托育环境。这一过程不仅提升了托育服务从业人员的专业素养，也保障了托育服务的高质量发展。

托育服务从业人员的伦理养成依赖于健全的机制。首先，建立和优化托育行业的伦理管理体系，有助于为托育服务从业人员提供明确的伦理指引和行为标准。其次，清晰界定托育服务从业人员的主要责任，包括保障婴幼儿安全、促进健康发展等，确保每位托育服务从业人员都明确知晓自己的职责所在。最后，通过激励措施和教育引导，鼓励托育服务从业人员自发遵循伦理规范，将伦理要求内化为日常行为，形成良好的行业风尚。这样的机制不仅有助于提升托育服务质量，也促进了托育行业的健康可持续发展。

托育服务从业人员伦理养成是一个系统而复杂的过程，需要托育服务从业人员自身的努力和外部环境的支持。通过教育培训和实践反思机制的有机结合，能够不断提升托育服务从业人员的伦理素养，为婴幼儿的健康成长和托育服务的优质发展奠定坚实基础。

## 学习成果评价

本章学习成果评价的具体内容见表 10-8。

表 10-8 学习成果评价表

评价维度	评价内容	评价方法	评价结果 (A—D)		
			自评	小组评	教师评
知识目标	<p>伦理原则和概念：对伦理原则和概念的理解</p> <p>伦理养成过程：识别和区分不同阶段所面临的主要挑战和应对策略</p> <p>发现问题及应对：列举托育服务中常见的伦理问题和挑战及采取适当的伦理行为</p>	<p>考试 / 测验</p> <p>课堂参与</p>			
技能目标	<p>信息搜集与分析：对遇到的障碍进行分析，并能提出有效的应对策略</p> <p>沟通与报告撰写：展示清晰、同理心的沟通能力，并设计托育服务职业道德与行为规范自我学习方案</p> <p>持续改进：自我评估，识别自己在伦理养成方面的不足，并提出改进计划和持续学习的目标</p>	<p>调研项目</p> <p>案例研究报告与展示</p>			
思政素质目标	<p>社会责任与道德规范：展示对主要责任的认识和承担</p> <p>法规遵循：自发地遵循伦理规范和标准，通过行为或实践展示其内在的伦理自觉</p> <p>创新性：探索新颖的观点或方法，并展示其探索精神</p>	<p>小组讨论</p> <p>自我评价</p> <p>监督者的反馈</p>			
综合评价					
综合反馈					
改进方向					

