

가사관리사 1급 과정

- 1강. 오리엔테이션

지도교수 : 심규나

1강. 오리엔테이션

1. 가사 서비스란?

- ① 가정내에서 주거 공간 관리에 필요한 가사 업무와 고객의 수준 높은 의식서비스에 발맞추어 가사를 영역별로 발전시킨 서비스 문화
- ② 가정생활의 유지 및 관리에 필요한 업무를 수행
- ③ 주거 공간을 청소, 세탁 및 정리하는 맞춤형 서비스입니다.

1강. 오리엔테이션

2. 가사근로자법 시행

1) 가사근로자법이란?

정부 인증제

가사서비스 제공기관이 되고자 하는 기관은
일정한 요건을 갖춰 정부인증을 받을 수 있다.

근로자 보호법

정부 인증기관에 고용된 가사근로자는 최저임금, 사회보험,
퇴직금, 주휴일, 연차 유급휴가 등의 권리가 보장된다.

가사근로자 이용계약

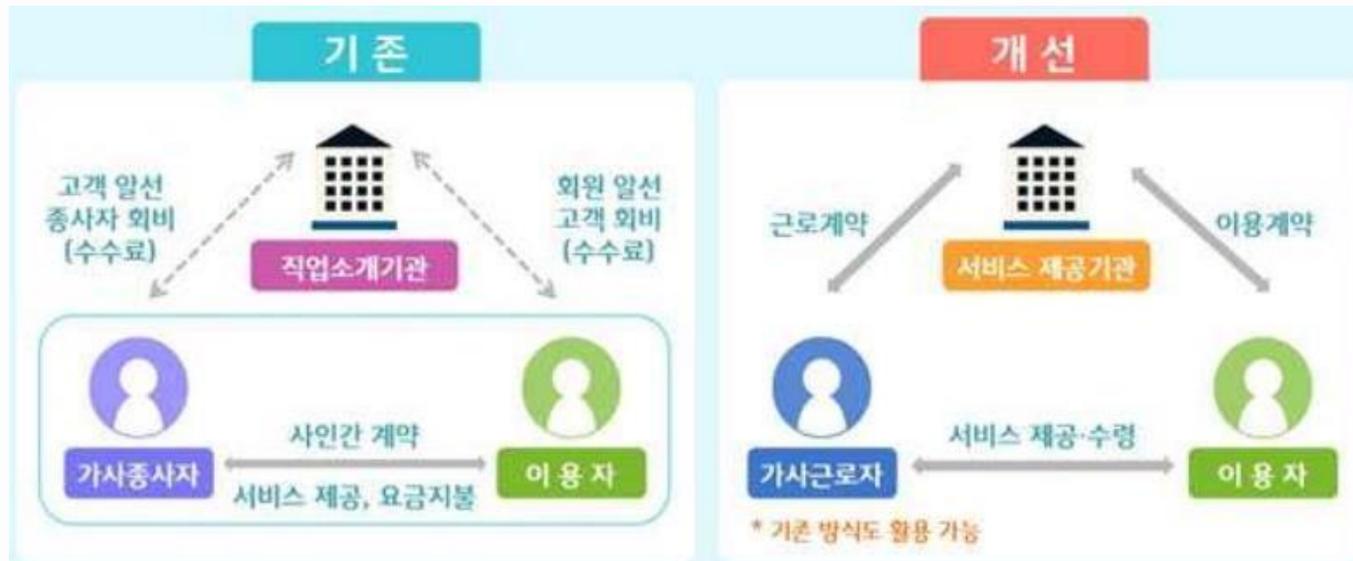
고객이 가사서비스 이용을 원할시, 제공기관과 이용자간의
계약을 체결해 서비스 종류·시간 등 사항을 명확히 하게 된다.

1강. 오리엔테이션

2. 가사근로자법 시행

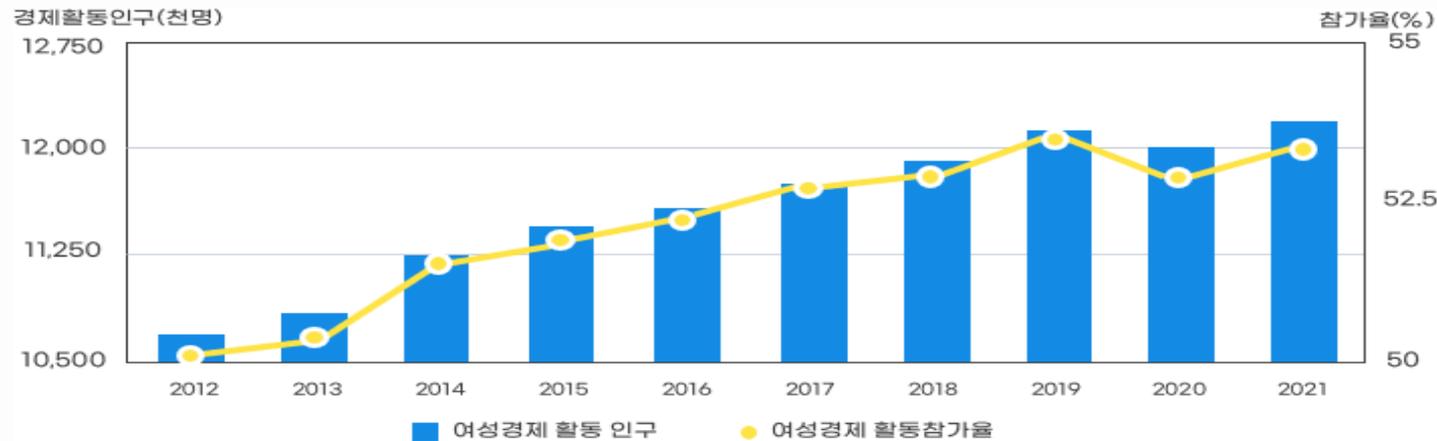
2) 가사근로자법에 따른 계약관계

정부가 인증한 가사서비스 제공기관이 가사근로자를 직접 고용하고
가사서비스 이용자와 이용계약을 체결하여 가사근로자로 하여금 관련 서비스를 제공



1강. 오리엔테이션

3. 가사 서비스의 전망



[여성경제활동인구 및 참가율] / 출처 : 통계청 「경제활동인구조사, 2022년」

- ① 청년세대 확대와 여성경제활동 증가로 1인 가정·맞벌이 가정 증가
- ② 가사 업무에 전문가 채용이 필수 라는 의식이 높아짐
- ③ 저출산·고령화로 돌봄 시장이 커지고 있음

양질의 일자리 창출 & 가사근로자 고용안정 및 근로조건향상

1강. 오리엔테이션

4. 정부인증 가사서비스 제공기관 찾기

- ‘가사랑’에서 찾기 (<https://www.work.go.kr/gsrnMain.do>)

The screenshot shows the '가사랑' (Gasaarang) website interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: '가사랑' (Gasaarang), '정부인증 가사서비스' (Government-certified home care services), '1 인증기관 찾기' (1 Find certified institutions), '가사관리사 마당' (Home care manager's room), '인증기관 마당' (Certified institution's room), and '신청 · 신고' (Application · Report).

The main content area is divided into four columns:

- Column 1:** '인증기관 찾기' (2 Find certified institutions) with a sub-link '우리 지역 인증기관 찾기' (Find certified institutions in our area).
- Column 2:** '가사관리사 마당' (Home care manager's room) with sub-links: '근로자로서의 혜택' (Benefits as an employee), '교육/훈련' (Education/Training), '가사관리사 채용정보' (Home care manager recruitment information), '복지물 서비스 지원' (Welfare service support), and '기타 서비스 제휴 혜택' (Other service partnership benefits).
- Column 3:** '인증기관 마당' (Certified institution's room) with sub-links: '부가가치세 면세' (Value-added tax exemption), '사회보험료 지원' (Social insurance premium support), '가사서비스종합지원센터' (Home care service comprehensive support center), '복지물 입점 지원' (Welfare service entry support), '지자체별 지원사업 안내' (Local government support project information), and '가사관리사 인재정보' (Home care manager talent information).
- Column 4:** '신청 · 신고' (Application · Report) with sub-links: '인증신청' (Certification application), '변경인증신청/변경신고' (Change certification application/change report), '휴업 · 업무재개 신고' (Business suspension/reopening report), '폐업신고' (Business closure report), '인증서 발급 · 재발급' (Certification issuance/re-issuance), and 'Help Desk(전산 문의)' (Help Desk (IT inquiry)).

Below the main content area, there is a section for selecting services and regions:

- 서비스를 선택해주세요** (Please select a service): A row of buttons for '청소/세탁' (Cleaning/laundry), '정리/수납' (3 Organizing/storage), '이동물' (Moving), '산모동물' (Maternity moving), '어르신동물' (Elderly moving), '요리' (Cooking), and '간병 등 기타' (Nursing, etc.).
- 지역을 선택해주세요** (Please select a region): Two dropdown menus. The first is '지역을 선택해주세요' (4) and the second is '세부지역을 선택해주세요' (5).
- 업체명 검색** (Search by company name): A text input field labeled '업체명을 입력해주세요' (Please enter the company name).

1강. 오리엔테이션

5. 홈 케어 서비스전 준비 사항

1) 서비스 전 확인

- ① 고객과 업무 영역에 대한 확인
- ② 날짜와 방문 시간 확인
- ③ 서비스 소요시간 확인
- ④ 기본 서비스 외 추가 서비스 확인 등
- ⑤ 복장
- ⑥ 청소도구
- ⑦ 업무를 확인 할 수 있는 수첩 (체크리스트, 일지 등)

1강. 오리엔테이션

6. 서비스 현장에서의 업무 프로세스

1) 기본서비스



1강. 오리엔테이션

6. 서비스 현장에서의 업무 프로세스

2) 혼합형 서비스 & 스페셜서비스

기본형

- 기본청소
- 세탁
- 주방청소
- 욕실청소
- 설거지
- 간단한 정리정돈
- 전체 점검 및 퇴실



혼합형 & 스페셜

- 냉장고 정리 및 수납
- 주방 정리 및 수납
- 의류 정리 및 수납
- 창문, 창문 틀 청소
- 신발장 청소
- 가스렌지 기름때
- 잡동사니 정리 및 수납
- 생활 가전제품 청소등

1강. 오리엔테이션

7. 가사관리사의 안전 수칙

- 1) 산업안전보건법과 중대재해처벌법
- 2) 가사 관리사의 안전 관리
 - ① 낙상 예방 및 대책
 - ② 부딪히는 사고 예방 및 대책
 - ③ 화학물질로 인한 사고 예방 및 대책
 - ④ 기타 안전관리

1강. 오리엔테이션

8. 고객 응대 서비스

1) 전화 응대 방법

· 전화 걸 때 & 전화 받을 때

- ① 기법 - 쿠션화법
- ② 응대표현
- ③ 컴플레인 시 대처 방법
- ④ 전화응대 시 주의사항

2) 고객 대면 시 응대 방법

- ① 인사
- ② 용모와 복장
- ③ 업무에티켓
- ④ 대화매너
- ⑤ 주요화법

1강. 오리엔테이션

9. 가사 관리사의 스트레스 관리 방법

1) 고객과의 스트레스 줄이기 방법

- ① 대인관계
- ② 업무처리

2) 이완요법

- ① 명상
- ② 점진적 근육 이완법 (근육이 긴장상태에 있을때)
 - 어깨, 목 부위

3) 심호흡 방법 등

1강. 오리엔테이션

10. 친환경 세제 활용 방법



- 기름 오염 제거에 탁월하며 탈취 효과
 - 주방 청소, 싱크대 후드 청소, 각종 오염 제거 등



- 찌든 때와 표백에 탁월, 탈취 효과
 - 싱크대 하수구, 화장실 배수구, 찌든때 세탁 등



- 물때 제거, 정균 작용, 섬유 유연의 효과
 - 화장실 타일, 생활용품, 침대, 섬유유연제 등

1강. 오리엔테이션

11. 의류 관리 및 정리 방법

- 1) 의류 관리
- 2) 상의 접는 방법
- 3) 하의 접는 방법
- 4) 의류 정리 및 수납 방법
- 5) 속옷 및 양말 접는 방법

가사관리사 1급 과정

- 2강. 가사관리사의 개념 및 이해

지도교수 : 심규나

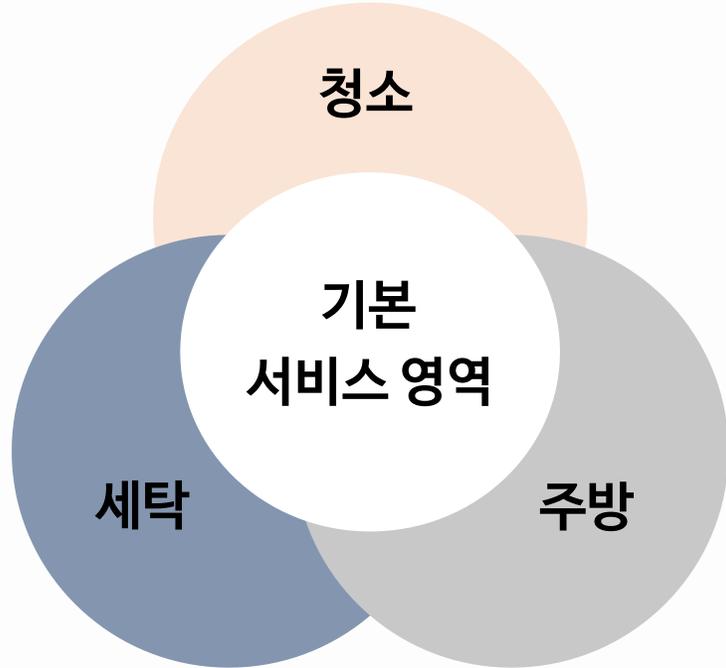
2강. 가사관리사의 개념 및 이해

1. 가사 서비스란?

- ① 가정내에서 주거 공간 관리에 필요한 가사 업무와 고객의 수준 높은 의식서비스에 발맞추어 가사를 영역별로 발전시킨 서비스 문화
- ② 주거 공간을 청소, 세탁 및 정리 하는 1:1 맞춤형 서비스입니다.

2강. 가사관리사의 개념 및 이해

2. 가사 관리 서비스 기본 업무 영역



가사 서비스는 가정 내에서 이루어지는
청소관리, 주방관리, 세탁관리에 필요한 업무를 말한다.

2강. 가사관리사의 개념 및 이해

2-1. 가사 관리 서비스 업무 영역

서비스 영역

① 기본서비스

환기, 세탁, 욕실 기본 청소, 방과 거실 기본 청소, 설거지,
싱크대 청소, 기본 정리 정돈, 쓰레기배출

② 혼합형 서비스 (기본형+정리형)

정리 : 옷장, 싱크대, 냉장고, 잡동사니 등

2강. 가사관리사의 개념 및 이해

3. 가사관리사는 누가 일할 수 있나요?

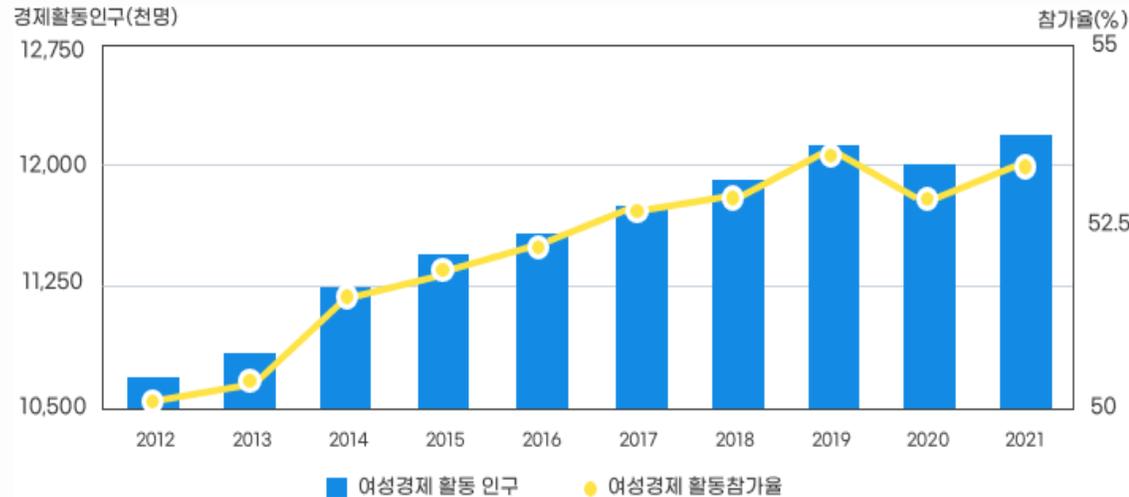


성인 남녀 누구나 할 수 있다!

2강. 가사관리사의 개념 및 이해

4. 가사 관리사의 전망

1) 전망



[여성경제활동인구 및 참가율] / 출처: 통계청 「경제활동인구조사, 2022년」

- ① 청년세대 확대와 여성경제활동 증가로 1인 가정 · 맞벌이 가정 증가
 - ② 가사 업무에 전문가 채용이 필수라는 의식이 높아짐
 - ③ 저출산·고령화로 돌봄 시장이 커지고 있음
- 이러한 이유로 가사서비스 수요 확대될 것으로 전망, 공급 확대될 것

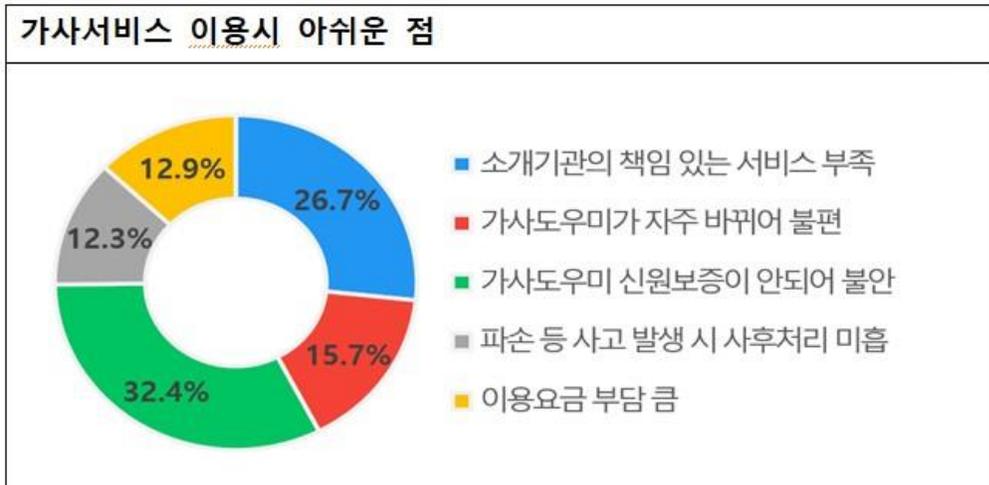
2강. 가사관리사의 개념 및 이해

4. 가사 관리사의 전망

2) 일·가정양립 지원을 위한 가사서비스 인식조사

일·가정양립 지원을 위한 가사서비스 인식조사(2021년 1월)

맞벌이 여성근로자 500명을 대상으로 실시



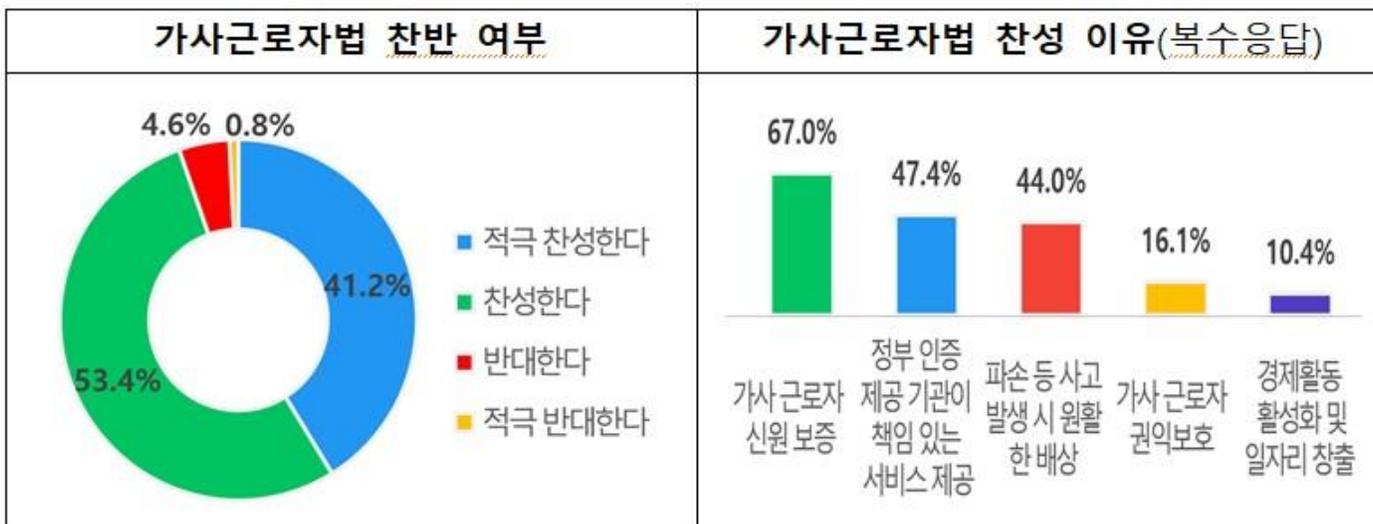
출처: 고용노동부(moel.go.kr)

2강. 가사관리사의 개념 및 이해

4. 가사 관리사의 전망

2) 일·가정양립 지원을 위한 가사서비스인식조사

가사근로자법 제정에 대한 의견



출처: 고용노동부(moel.go.kr)

2강. 가사관리사의 개념 및 이해

4. 가사 관리사의 전망

2) 일·가정양립 지원을 위한 가사서비스인식조사

가사근로자법 제정시 기대효과

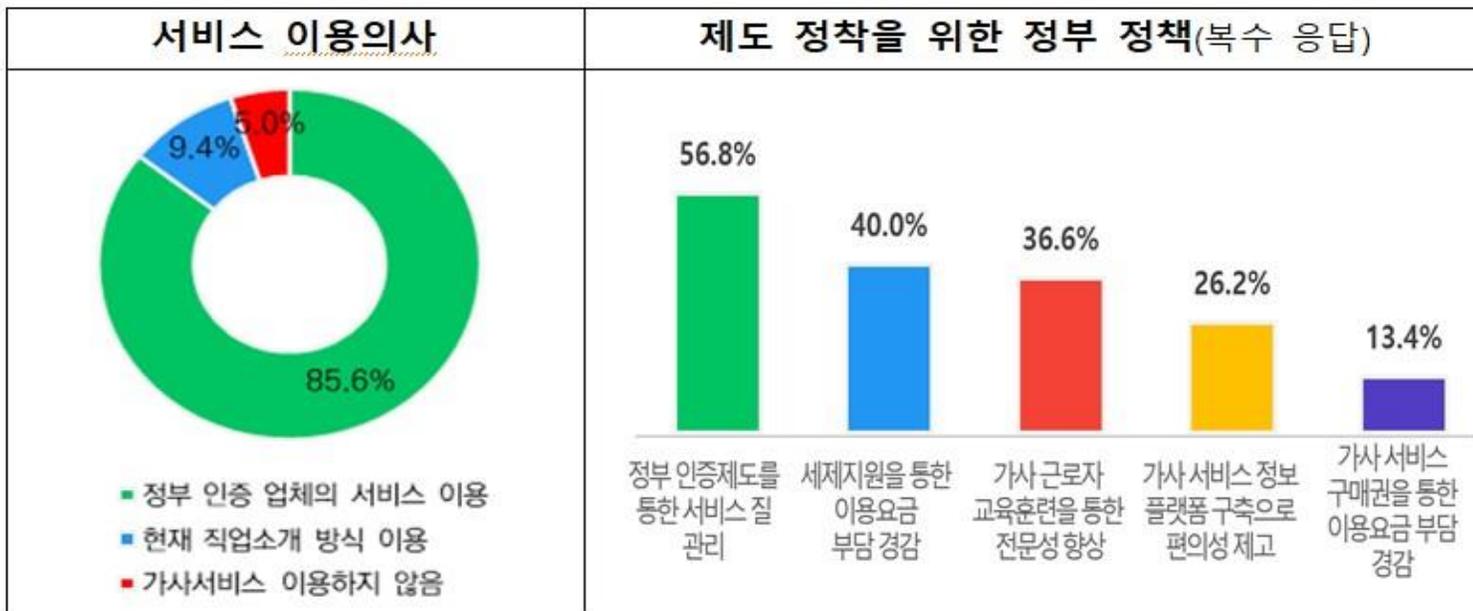


2강. 가사관리사의 개념 및 이해

4. 가사 관리사의 전망

2) 일·가정양립 지원을 위한 가사서비스 인식조사

가사근로자법 시행시 서비스 이용의사 및 정부 지원



2강. 가사관리사의 개념 및 이해

5. 가사 근로자법

① 가사 근로자의 고용개선 등에 관한 법률시행

- 2022.6.16 부터 시행

- 제공 기관, 근로자, 이용자 모두를 위한

가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률 시행

② 가사 업무에 전문가 채용이 필수 라는 의식이 높아짐

2강. 가사관리사의 개념 및 이해

6. 가사근로자법에 따른 계약관계

정부가 인증한 가사서비스 제공기관이 가사근로자를 직접 고용하고
가사서비스 이용자와 이용계약을 체결하여 가사근로자로 하여금 관련 서비스를 제공



· 정부인증 가사서비스 '가사랑'에서 찾기 (<https://www.work.go.kr/gsrnMain.do>)

2강. 가사관리사의 개념 및 이해

7. 정부인증기관 등록조건

정부가 인증한 가사서비스제공기관이 가사근로자를 직접 고용하고
가사서비스 이용자와 이용계약을 체결하여 가사근로자로 하여금 관련 서비스를 제공

요건

- 가사근로자를 유급 근로자로 고용(고용하려는 경우를 포함한다)하여
가사서비스를 제공할 것 → 4대 사회보험 가입과 최저임금액 이상의 임금 지급
 - 가사근로자가 가사서비스를 제공하는 과정에서 안전사고 등으로 인하여 발생할 수 있는
인적·물적 손해에 대한 배상 수단을 갖추고 있을 것
→ 전문인 배상책임보험, 파손보상보험 등
 - 고충처리위원을 두는 경우를 포함하여 가사근로자가
불편사항이나 고충 등의 처리를 요청할 수 있는 수단을 갖추고 있을 것 등
- 정부인증기관 찾기 : ‘가사랑’에서 찾기

2강. 가사관리사의 개념 및 이해

8. 가사 서비스 플랫폼 기업 증가



- 플랫폼 종사자는 온라인 플랫폼을 통해 자신의 노무를 제공하고 그 대가로 보수를 받는 사람들이다.
- 이들은 플랫폼을 통해 자신의 전문 분야에서 일자리 중개나 알선을 통해 이용자와 연결시켜 준다.
- 플랫폼을 통한 중개나 알선은 일자리를 더욱 쉽게 얻을 수 있는 장점을 제공한다.
- 사용자들에게 안정성과 신뢰성을 제공하고 서비스의 품질을 유지하기 위한 평가체계를 운영 하기도 한다.
- 플랫폼 종사자와 이용자들 간의 상호 신뢰를 구축하고 안정적인 일자리 활동을 할 수 있다.

2강. 가사관리사의 개념 및 이해

9. 가사 서비스 플랫폼마다 상이한 서비스 제공

플랫폼 업체별 서비스 영역 선택할 수 있다.

- 어린이 돌봄
- 노인 돌봄
- 다림질
- 요리
- 반려동물 돌봄
- 청소
- 세탁
- 정리정돈

2강. 가사관리사의 개념 및 이해

10. 가사근로자법에 따른 기대 효과



가사관리사 1급 과정

- 3강. 가사관리사의 법적 권리 1

지도교수 : 심규나

3강. 가사관리사의 법적 권리 I

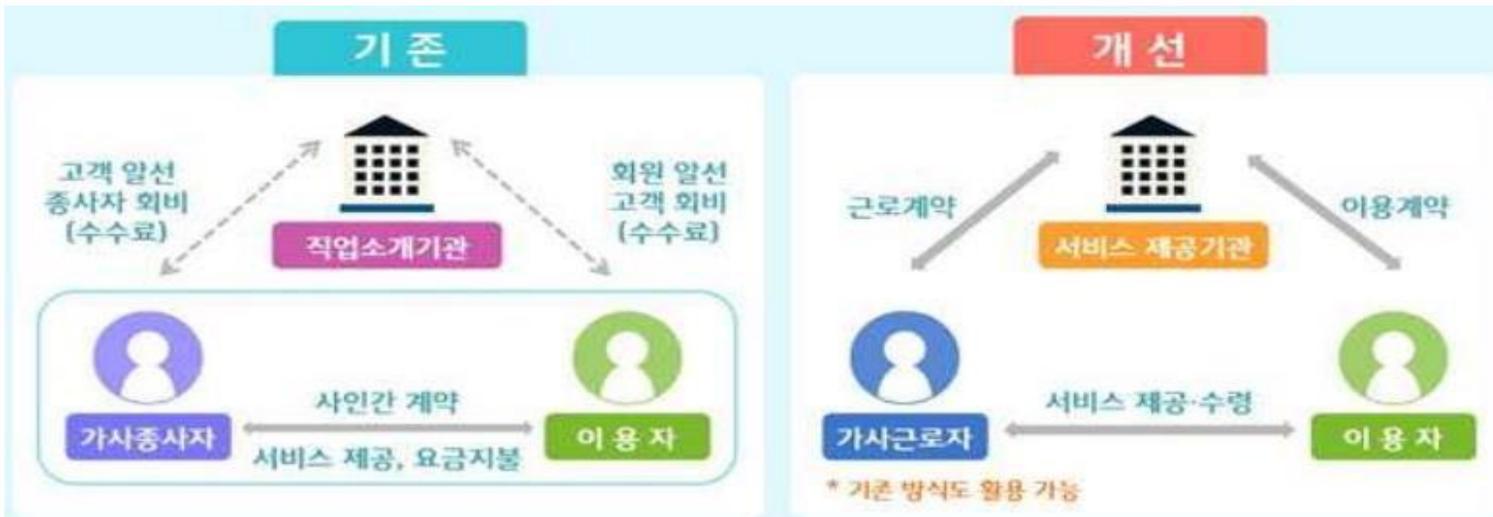
1. 가사 근로자법이 만들어진 이유

- ① 가사 노동자 직업소개소나 지인의 소개로 일을 하거나
어플리케이션 등의 플랫폼을 통해 연결
- ② 가사서비스의 품질 보증과 가사근로자의 보호가 미흡
- ③ 가사근로자의 열악한 근로조건 개선의 필요성
- ④ 가사 업무에 전문가 채용이 필수 라는 의식이 높아짐
- ⑤ 여성의 경제활동 참여가 늘면서 가사서비스 수요 증가등

3강. 가사관리사의 법적 권리 I

2. 가사 근로자법 시행

정부가 인증한 가사서비스 제공기관이 가사근로자를 직접 고용하고
가사 서비스 이용자와 이용계약을 체결하여 가사근로자로 하여금 관련 서비스를 제공



출처: 고용노동부, knesa.org

- 정부인증가사서비스 '가사랑'에서 찾기 (<https://www.work.go.kr/gsrnMain.do>)
→ 홈페이지에서 정부인증기관 및 자료 검색

3강. 가사관리사의 법적 권리 I

2. 가사 근로자법 시행

가사 근로자의 고용개선 등에 관한 법률시행

- 2022.6.16 부터 시행 -

3강. 가사관리사의 법적 권리 I

3. 가사 근로자법 (권익)

1) 근로시간

- 근로기준법 제50조 (근로시간)

① 1주 간의 근로시간은 휴게시간을 제외하고
40시간을 초과할 수 없다.

② 1일의 근로시간은 휴게시간을 제외하고
8시간을 초과할 수 없다.

3강. 가사관리사의 법적 권리 I

3. 가사 근로자법 (권익)

2) 가사 근로자의 최소 근로시간

가사근로자법 제15조 (최소근로시간)

① 최소근로시간은 1주일에 15시간 이상이어야 한다.

다만, 가사근로자의 명시적인 의사가 있는 경우

또는 대통령령으로 정하는 경영상 불가피한 경우에는

1주일에 15시간 미만으로 정할 수 있다.

(가사근로자의 명시적인 의사, 경영상 불가피한 경우)

3강. 가사관리사의 법적 권리 I

3. 가사 근로자법 (권익)

2) 가사 근로자의 최소 근로시간

가사근로자법 제15조(최소근로시간)

② 최소 근로시간 보장(휴일이 포함된 최소근로시간 적용)

가사근로자가 최소근로시간 미만으로 근로한 경우에도

제공기관은 가사근로자에게 근로계약으로 명시한

최소근로시간에 해당하는 시간급을 지급 하여야 함

(연장근로는 협의 후)

- ★ 근로자 귀책사유(지각, 결근 등)로
최소근로시간 미만근로한 경우에는 해당하지 않음

3강. 가사관리사의 법적 권리 I

3. 가사 근로자법 (권익)

3) 휴게 시간

근로기준법 제54조(휴게)

사용자는 근로시간이 4시간인 경우에는 30분 이상,
8시간인 경우에는 1시간 이상의 휴게시간 (자유롭게)

4) 유급휴일

가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률 시행령 - 제7조(유급휴일 및 연차 유급휴가)법

* 제16조 제2항에 따른 유급휴일 및 연차 유급휴가의 구체적인 산정기준과

유급휴일 및 연차 유급휴가 기간에 가사서비스 제공기관의 사용자가 가사근로자에게

지급해야 하는 임금의 산정기준 = 1년간 80%이상 근무시, 15일의 유급휴가 제공

3강. 가사관리사의 법적 권리 I

4. 가사 근로자 근로계약

1) 근로계약서

- 계약서 양식은 가입 플랫폼, 또는 가사랑 자료실에서다운

3강. 가사관리사의 법적 권리 I

서식 2

가사근로자 표준근로계약서

_____ (이하 “가사서비스 제공기관”이라 함)과(와) _____ (이하 “가사근로자”라 함)은 다음과 같이 근로계약을 체결한다.

1. 근로계약기간 : 년 월 일부터 년 월 일까지
 ※ 근로계약기간을 정하지 않는 경우에는 “근로개시일”만 기재
2. 가사서비스 종류·내용 :
3. 최소근로시간 : 1주 _____시간
4. 가사서비스 제공 가능 요일 또는 날짜 : _____, 주휴일 매주 __요일
5. 가사서비스 제공 가능 시간대 : __시__분부터 __시__분까지
 - 근로시간 및 휴게시간은 가사서비스 제공기관이 가사근로자에게 고지한 이용계약에 따름
6. 가사서비스 제공 가능 지역 :
 - 근로장소는 가사서비스 제공기관이 가사근로자에게 고지한 이용계약에 따름
7. 임 금
 - 시간급 : _____원
 - 기타급여(제수당 등) : 있음 () _____원(내역별 기재), 없음 ()
 - 임금지급일 : 매월(매주 또는 매일) _____일(휴일의 경우는 전일 지급)
 - 지급방법 : 가사근로자에게 직접지급(), 가사근로자 명의 예금통장에 입금()

가사관리사 1급 과정

- 4강. 가사관리사의 법적 권리 II

지도교수 : 심규나

4강. 가사관리사의 법적 권리 II

1. 가사 근로자법(권익)

1) 4대 보험의 종류와 정의

- ① 국민연금 : 국가가 생활 보장을 위하여 정기적으로 지급하는 금액
(‘노령·장애·사망’ 따위로 소득 획득 능력이 없어졌을 때)
- ② 국민건강보험 : ‘질병과 부상, 감원’ 등으로 실업자에게는
실업 보험금과 직업 훈련 등을 위한 장려금을 기업에 지원하는 제도
- ③ 산업재해보상보험 ‘업무상의 재해’
근로자의 작업 혹은 업무와 관련되어 발생한
질병·부상·사망 따위의 재해를 보상하기 위한 보험 제도

4강. 가사관리사의 법적 권리 II

1. 가사 근로자법(권익)

2) 4대 보험의 가입기준

- ① 고용보험 : 『근로기준법』에 따른 근로자
- ② 건강보험 : 상시 1인 이상의 근로자를 사용하는 사업장에 고용된 근로자
- ③ 국민연금
 - 아래 항목 중 1가지를 충족하면 가입대상
 - 1개월 이상, 월 8일 이상 또는 월 60시간 이상 근로
 - 1개월 동안 소득이 보건복지부 장관이 고시하는 금액 이상인
일반 일용근로자/ 단시간 근로자

4강. 가사관리사의 법적 권리 II

1. 가사 근로자법(권익)

3) 4대 보험의 가입기준

④ 산업재해보상보험 : 『근로기준법』에 따른 근로자

4) 사회보험 징수통합

정의 : 3개 사회보험공단에서 따로 수행 하던 4개 보험 업무 중

유사, 중복성이 높은 보험료 징수 업무를 국민건강보험공단이 통합하여 운영하는 제도

문의 : 국민건강보험공단 1577-1000

4강. 가사관리사의 법적 권리 II

1. 가사 근로자법(권익)

5) 가사 관리사의 기본권리

① 퇴직금

② 유급휴일(1주일에 평균 1회 이상의 유급휴일) - 가사근로자법 제7조(유급휴일 및 연차 유급휴가) 참고

- 연차 유급휴가: 1년간 80% 이상 근로시, 15일 제공 (3년 이상 계속 근로자에게는 유급휴가일수에 최초 1년을 초과하는 계속 근로 연수 매 2년마다 1일을 가산한 유급휴가 제공)

- 법정 유급 휴일

- 근로자의 날 등

③ 기타

- 배우자 출산휴가, 육아 휴직 등

4강. 가사관리사의 법적 권리 II

1. 가사 근로자법 (권익)

6) 손해배상

가사근로자가 가사서비스를 제공하는 과정에서 안전사고 등으로 발생할 수 있는
인적·물적·손해보상을 할 수 있음 (배상책임보험, 파손보상보험등)

회사가 정부인증을 획득하고 나니 회사에 믿음도 생기고 오랫동안
일하고 싶은 마음이 생겼습니다.

일할 때마다 물건이 파손될까 불안했는데, 배상보험으로 마음을 놓고 일할 수 있게
되었습니다.

(50대 가사근로자 소△△)

<https://www.gasarang.go.kr/>

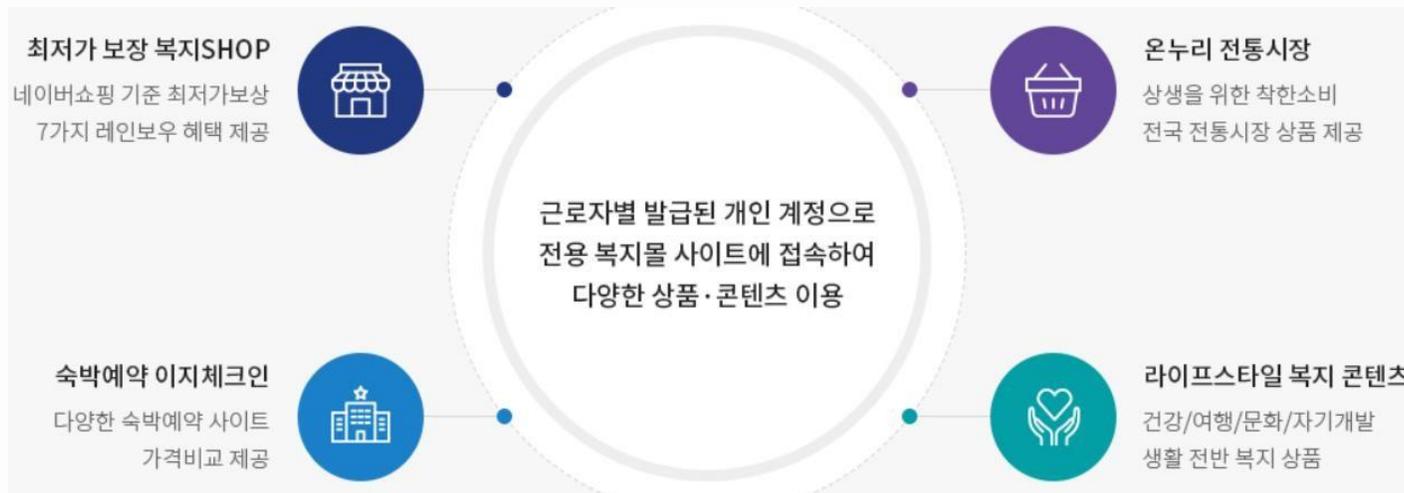
4강. 가사관리사의 법적 권리 II

1. 가사 근로자법 (권익)

7) 복지물 서비스지원

- 가사서비스 제공기관(정부인증기관) 소속 근로자를대상

* 이용방법 및 혜택내용*



<https://www.gasarang.go.kr/>

4강. 가사관리사의 법적 권리 II

1. 가사 근로자법 (권익)

8) 직장 내 성희롱

① 남녀고용평등법 제12조 (직장 내 성희롱의 금지)

사업주, 상급자 또는 근로자는 직장 내 성희롱을 하여서는 아니된다.

(정의) 사업주·상급자 또는 근로자가 직장 내의 지위를 이용하거나 업무와 관련 하여 다른 근로자에게 성적 언동 등으로 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하거나 성적 언동 또는 그 밖의 요구 등에 불응하였다는 이유로 근로조건 및 고용에서 불이익을 주는 것

4강. 가사관리사의 법적 권리 II

1. 가사 근로자법(권익)

② 고객 등에 의한 성희롱

고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 사람이 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 근로자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하는 것



근로자가 고객 등에 의한 성희롱으로 고충 해소를 요청할 경우
근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하여야 함

4강. 가사관리사의 법적 권리 II

2. 플랫폼종사자 근로권익 보호단체

1) 한국플랫폼프리랜서 노동공제회 (=노동공제회)

① 설립 : 2021년

- 노동조합들과 협동조합들이 함께 만든 상호부조 조직의 플랫폼
- 프리랜서 노동자의 노동관계법이나 사회안전망의 사각지대에 놓여있는 노동자의 경제적 및 권리 보호

② 사업

- ㉠ 목돈마련 응원사업 - 최대 3년간 월 10만원 납부시 응원이자 : 연 24만원 지급
- ㉡ 건강증진 지원사업 - 1차 건강검진 상담 맞춤형 처방, 정밀검진, 이상 발견시 2차 검진 치료지원사업과 연계하여 건강을 되찾고 사회로 복귀하도록 지원

4강. 가사관리사의 법적 권리 II

2. 플랫폼종사자 근로권익 보호단체

1) 한국플랫폼프리랜서 노동공제회 (=노동공제회)

㉔ 직업훈련지원사업

- 자격증 취득 (국가/민간 자격증) : 30만원 지원
- 직업능력개발을 위한 훈련 프로그램을 수료 : 30만원 지원
- 면접비 받기 : 7만원 지원
- 향후 계획
 - 직업을 수행하는데 반드시 필요한 보험 가입 지원
 - 소액대출 지원 (금융기관에서 서비스를 받기 힘든 사람)

가사관리사 1급 과정

- 5강. 홈케어 서비스 준비 사항

지도교수 : 심규나

5강. 홈케어 서비스 준비 사항

1. 홈케어 서비스 전 확인

1) 서비스 전 확인

- ① 고객과 업무 영역에 대한 확인
- ② 날짜와 방문 시간 확인
- ③ 서비스 소요시간 확인
- ④ 기본 서비스 외 추가 서비스 확인
- ⑤ 그 외 주의사항 확인(예:반려동물)
- ⑥ 방문 2~3일전 방문일정 확인 문자발송

5강. 홈케어 서비스 준비 사항

2. 준비

2) 복장과 용모

① 복장 : 편한 것, 앞치마, 덧신(미끄럼 방지), 품목별 사용할 수 있는 장갑 등



② 지양 해야 할 것 : 몸빼 바지, 노출이 심한 복장, 오염이 묻은 복장,
찢어진 복장, 냄새가 나는 복장, 과한 액세서리 착용 등

5강. 홈케어 서비스 준비 사항

2. 준비

3) 청소 도구 및 업무수첩

① 청소도구

- * 고객과 통화를 하면서 고객이 준비하도록 안내한다.
- 추가 준비(세제 : 친환경세제 외 관리사님이 쓰기에 편리한 도구)
- 친환경세제 : 베이킹 소다, 과탄산 소다, 구연산

② 업무 확인할 수 있는 수첩

- * 업무 체크리스트, 업무 일지 및 업무수첩
- * 업무 확인(기본+혼합형 기록, 추가 비용 기록등)

5강. 홈케어 서비스 준비 사항

3. 서비스 방문 장소에서 확인사항

1) 업무 10분전 도착

- 업무 확인
- 근무복으로 환복
- 추가 업무 확인 (예: 시간 초과, 정리 등)
- 추가 비용 확인
- 추후 서비스 제안

2) 마무리 확인 및 퇴실 시 쓰레기반출

5강. 홈케어 서비스 준비 사항

4. 청소 방향

- 1) 상부 - 실내 청소 (천장, 조명, 벽, 선반등)
- 2) 중부 - 벽이나 가구(상부, 중부, 하부)
- 3) 하부 - 바닥
- 4) 청소는 위에서 부터 아래로 시작한다.
- 5) 모든 청소는 안쪽에서 바깥쪽으로 한다.



(방 안쪽 에서 입구 쪽으로, 방에서 시작하고 거실, 현관쪽 으로 마무리 한다.)

5강. 홈케어 서비스 준비 사항

5. 기본 서비스

1) 업무 순서



환기



세탁



주방



욕실



마지막 확인



빨래 개기 및 널기



정리



청소

5강. 홈케어 서비스 준비 사항

6. 혼합형 서비스(기본형+정리형)

- ① 기본업무 : 기본청소, 빨래, 설거지, 주방청소, 욕실청소
- ② 정기적 서비스 : 기본 서비스를 정기적으로 방문하여 진행하는 것
- ③ 주기적 서비스 : 서비스기간 동안 매회 기본 서비스 외 서비스를 더하여 진행하는 것
- ④ 혼합형
: 주방 정리 및 수납, 의류 정리 및 수납, 냉장고 청소 및 정리,
잡동사니 정리 및 수납, 수납장 정리 및 수납 등

5강. 홈케어 서비스 준비 사항

7. 기본형과 정리형 병행 시 업무 방법

서비스 시작 전 고객과 업무 영역 확인을 반드시 한다.

① 업무 범위 확인(기본형 & 정리형)

- 예) 세탁, 욕실, 주방+주방 정리, 냉장고 정리 등

② 업무 가능한 범위 판단

- 주어진 시간내에 기본형 서비스를 다 할 수 있는지 판단

- 고객과 상의 하여 우선 범위를 결정 한다.

③ 초과 되는 것에 대한 추가 비용은 고객과 사전에 협의 후 업무 진행 한다.

5강. 홈케어 서비스 준비 사항

8. 주기적 서비스(기본형 + 혼합형)

- ① 기본적인 관리가 된 이후의 시점부터 진행한다.
- ② 정기적으로 서비스를 제공하는 동안
3회(또는 4회) 방문 시부터 기본 서비스와 함께 진행한다.
- ③ 혼합형 서비스 영역 중에서 1~2개의 영역을 선택해서 진행한다.

5강. 홈케어 서비스 준비 사항

8. 주기별 서비스(기본형 + 혼합형)

1) 기본형 + 잡동사니 정리

예 : TV 거실장 서랍

- 같은 종목끼리 정리

- 수납 바구니 활용

- 큰 것은 뒤에 정리 하고 작은 것이 맨 앞에 오도록 정리



5강. 홈케어 서비스 준비 사항

8. 주기별 서비스(기본형 + 혼합형)

1) 기본형 + 의류 정리

① 1회성 : 현재 계절에 입는 옷을 정리한다.

② 정기방문 : 정기 방문일시에 옷 정리 부탁을 받았다면,

계절이 지난 옷을 먼저 정리 하고 나서 현재 계절에 입는 옷을 정리한다.

③ 옷장의 크기에 따라서 긴 옷, 짧은 옷, 가방 등을 정리한다.

④ 계절이 지나거나, 자주 쓰지 않는 것은 높은 곳에,

자주 사용하는 것은 아래 쪽에 정리 한다.

5강. 홈케어 서비스 준비 사항

8-3. 주기적 서비스(기본형 + 스페셜)

1) 기본형 + 주방 기름때

* 주방 가스렌지의 묵은 때, 후드 기름 때 제거

- 친환경 세제 사용
- 베이킹 소다(기름 때, 찌든 때)
- 베이킹 소다수를 만들고 그곳에 가스렌지 후드를 20분~30분 담가 두면 기름 때가 제거된다. 잔여물은 수세미나 솔로 가볍게 문지른다.



가사관리사 1급 과정

- 6강. 현장에서의 업무 프로세스

지도교수 : 심규나

6강. 현장에서의 업무 프로세스

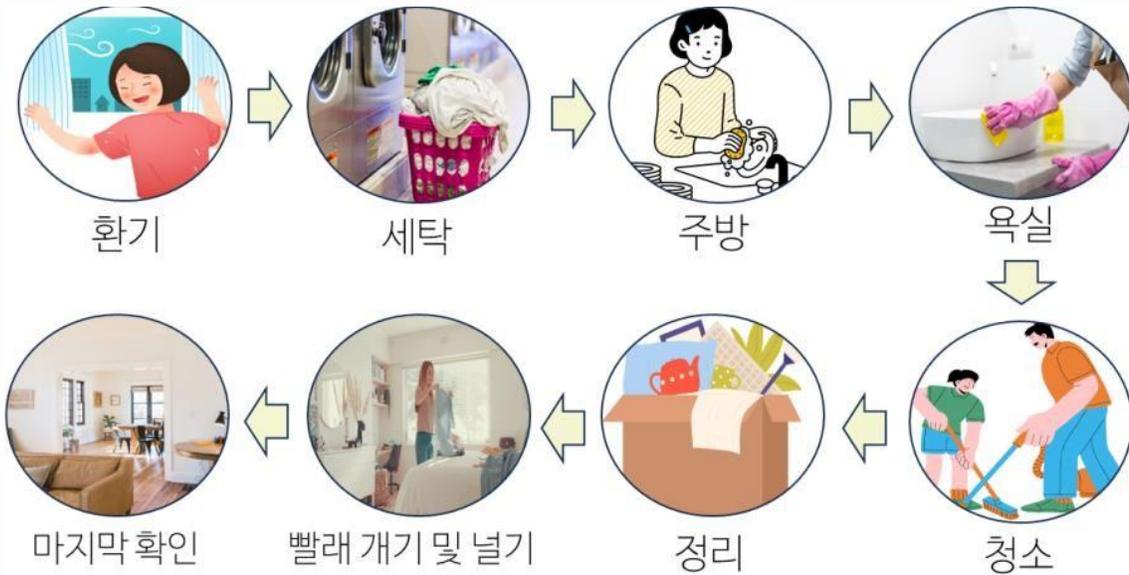
1. 기본서비스

1) 서비스 진행 전 업무 확인

- ① 고객과의 업무 확인 이후, 본격적인 업무를 시작한다.
- ② 기본 서비스 이외의 다른 서비스를 받고자 할 수 있다.
- ③ 반려동물의 공간 서비스 요청이 있을 수 있다.
- ④ 서비스 공간에 대한 안내를 받는다. (라운딩)
 - 주의점, 특별한 요청사항 등
 - 안내를 받으면서 사용해야 하는 청소기, 세제등의 위치를 파악한다.

6강. 현장에서서의 업무 프로세스

1. 기본서비스



- * 효율적인 업무는 환기, 세탁 순으로 할 수 있다.
- * 주방과 욕실은 상황에 따라 판단할 수 있다.
- * 청소는 위의 서비스가 끝난 뒤에 하는 것이 효율적이다.

6강. 현장에서 업무 프로세스

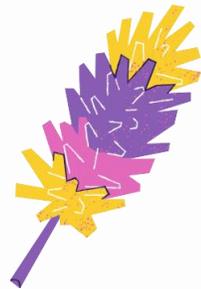
1. 기본서비스

2) 업무 프로세스

① 기본청소

- 창문, 현관문, 베란다문 등을 전체적으로 개방하여 환기시킨다.
- 음식 조리로 인한 오염된 공기
- 벽이나, 건축자재, 가구 등에 의한 오염된 공기

- 청소 전에 전체적으로 먼지를 흡착시킨다.
- 실내에서는 먼지를 털지 않고
정전기 먼지 털이기로 먼지를 흡착시킨다.
그리고 창문 밖으로 번지를 털어 낸다.



6강. 현장에서서의 업무 프로세스

1. 기본서비스

2) 업무 프로세스

① 기본청소

- 바닥은 진공청소기, 마대 걸레질 순으로 한다.



6강. 현장에서서의 업무 프로세스

1. 기본서비스

2) 업무 프로세스

② 세탁

- 고객과 협의된 의류만 세탁 하는 것을 원칙으로 한다.



6강. 현장에서서의 업무 프로세스

1. 기본서비스

2) 업무 프로세스

③ 설거지

· 고객의 주방세제로 설거지



6강. 현장에서서의 업무 프로세스

1. 기본서비스

2) 업무 프로세스

④ 주방청소



6강. 현장에서서의 업무 프로세스

1. 기본서비스

2) 업무 프로세스

④ 주방청소



6강. 현장에서서의 업무 프로세스

1. 기본서비스

2) 업무 프로세스

⑤ 욕실청소



6강. 현장에서서의 업무 프로세스

1. 기본서비스

2) 업무 프로세스

⑤ 욕실청소



6강. 현장에서서의 업무 프로세스

1. 기본서비스

2) 업무 프로세스

⑤ 욕실청소



6강. 현장에서서의 업무 프로세스

1. 기본서비스

2) 업무 프로세스

⑥ 세탁 및 빨래 정리



6강. 현장에서서의 업무 프로세스

1. 기본서비스

2) 업무 프로세스

⑥ 세탁 및 빨래 정리

- 완성된 세탁물은 접거나 걸어둔다.
- 고객과 협의된 세탁물은 보관하기로 한 곳에 배치 한다.



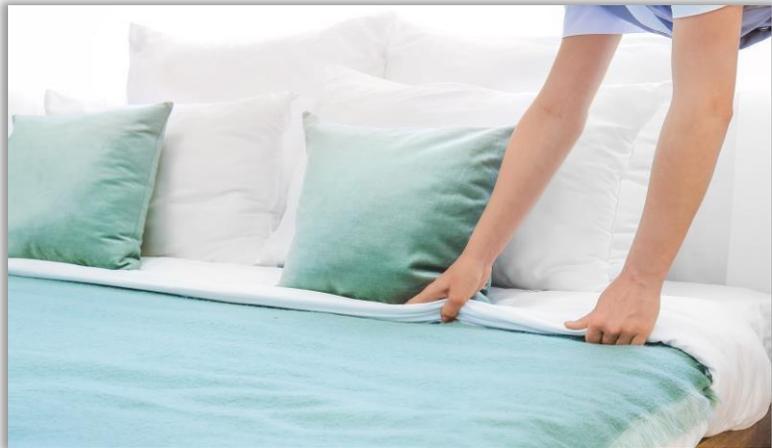
6강. 현장에서서의 업무 프로세스

1. 기본서비스

2) 업무 프로세스

⑦ 침구 관리

- 침대 위의 페브릭은 침대 중앙에 위치 하도록 하고 주름지지 않게 상하좌우 당겨서 펼친다.
- 베개커버도 주름지지 않게 당겨서 펼쳐서 보기 좋게 한다.



6강. 현장에서서의 업무 프로세스

1. 기본서비스

2) 업무 프로세스

⑧ 방과 거실의 바닥

- 펼쳐져 있는 물건들을 바구니 또는 봉지에 담는다.
- 바구니, 또는 봉지에 담았던 물건을 정리 한다.



6강. 현장에서의 업무 프로세스

1. 기본서비스

2) 업무 프로세스

⑨ 현관

- 계절이 지난 신발은 신발장에 정리한다.
- 자주 신지 않는 신발은 신발장에 정리한다.
- 자주 신는 신발은 한쪽에 밀쳐 놓고 청소한다.



6강. 현장에서서의 업무 프로세스

1. 기본서비스

2) 업무 프로세스

⑩ 마무리 및 퇴실

- 재활용 쓰레기는 배출일이 아니면 정돈하여 모아둔다.
- 전체적으로 업무 완료 확인한다.
- 고객의 점검 받는다.
- 퇴실 시 쓰레기 배출한다.



가사관리사 1급 과정

- 7강. 맞춤형 스페셜 가사 관리

지도교수 : 심규나

7강. 맞춤형 스페셜 가사 관리

1. 서비스의 유형

- 1) 기본 서비스
- 2) 정기적 서비스
- 3) 주기적 서비스

7강. 맞춤형 스페셜 가사 관리

1. 서비스의 유형

1) 기본 업무

- ① **기본 서비스**는 서비스 기간 동안 반복적으로 진행하는 가사 업무를 말한다.
즉, 가사 관리사는 기본 서비스 중심으로 가사 업무를 진행 한다.

기본 서비스 항목

환기, 세탁, 욕실 기본 청소, 설거지 및 싱크대 기본청소,
거실 기본 청소, 방과 거실 기본 청소, 기본정리정돈

7강. 맞춤형 스페셜 가사 관리

1. 서비스의 유형

2) 정기적 업무

- ① **정기적 서비스**는 기본 업무 서비스 정기적으로 방문하여 관리·진행한다.
 - 일주일에 1번, 일주일에 2번, 한달에 2번 등 정기적으로 방문하는 것

기본 서비스 항목

환기, 세탁, 욕실 기본 청소, 설거지 및 싱크대 기본청소,
거실 기본 청소, 방과 거실 기본 청소, 기본정리정돈

7강. 맞춤형 스페셜 가사 관리

1. 서비스의 유형

3) 주기적 업무

- ① **주기적 서비스**는 서비스기간 동안 매회 진행하지 않고
3~4번째 방문 시부터 기본 서비스와 함께 진행한다.

주기적 서비스 항목

냉장고 정리 및 수납, 주방 정리 및 수납, 의류 정리 및 수납,
잡동사니 정리 및 수납, 냉장고청소, 창문, 창문 틀 청소,
신발장 청소, 가스렌지(타거나 눌은 팬), 곰팡이,
환풍기 찌든 때, 후드필터 기름 때, 커튼 이나 침대 시트 세탁 등

7강. 맞춤형 스페셜 가사 관리

2. 맞춤형(스페셜) 서비스의 이해

- 1) 맞춤형 서비스는 혼합형 서비스에도 없는 고객의 특별한 요청에 의해서 이루어지는 서비스이다.

주기적 서비스 항목(혼합형+스페셜)

냉장고 정리 및 수납, 주방 정리 및 수납,
의류 정리 및 수납, 잡동사니 정리 및 수납,
냉장고청소, 창문, 창문 틀 청소, 신발장 청소,
가스렌지(타거나 눌은 팬), 곰팡이 제거, 환풍기 찌든 때,
후드필터 기름 때, 커튼이나 침대 시트 세탁 등

7강. 맞춤형 스페셜 가사 관리

2. 맞춤형(스페셜) 서비스의 이해

2) 맞춤형(스페셜) 서비스 절차

① 고객이 요청하는 서비스 업무

- 기본 서비스 외의 업무로 고객이 특별히 요청하는 업무(혼합형에도 없는 업무)

기본형

- 환기
- 세탁
- 설거지 및 주방 기본 청소
- 욕실 기본 청소
- 방과 거실 기본 청소
- 간단한 정리정돈
- 전체 점검 및 퇴실

+

혼합형+스페셜

- 냉장고 정리 및 수납
- 주방 정리 및 수납
- 의류 정리 및 수납
- 창문, 창문틀, 실외기 창고
- 가스렌지(타거나, 눌은 팬 등)
- 후드필터 기름 때
- 곰팡이 제거, 환풍기 찌든 때
- 침대 시트, 커튼 세탁 등

7강. 맞춤형 스페셜 가사 관리

2. 맞춤형(스페셜) 서비스의 이해

2) 맞춤형(스페셜) 서비스 절차

② 요청된 서비스의 실행 가능성 파악: 청소의 난이도, 정리할 공간의 크기 등을

종합적으로 고려하여 고객이 요청한 범위를 서비스 시간 내에 수행할 수 있는지 파악한다.

(예: 서비스 시간 4시간)

③ 고객과 상담 후 우선 범위를 결정: 고객과의 상담을 통해 서비스 시간 내에

처리할 수 없는 업무 영역 및 품목에 대해 우선순위를 결정한다.

- 기본서비스와 스페셜+혼합형 서비스는 고객이 선택하여 요청할 수 있다.
 - 기본형+냉장고 청소 및 정리 수납
- 전체 근무 시간을 계산하여 관리사는 고객과 협의한다.
 - 예) 욕실 청소를 빼고 냉장고 청소 및 정리

7강. 맞춤형 스페셜 가사 관리

2. 맞춤형(스페셜) 서비스의 이해

4) 서비스 시간 초과에 대한 협의

- ① **초과되는 소요시간 안내** : 업무의 복잡도, 추가 작업 등을 고려한 내용
- ② **서비스 비용 협의** : 초과되는 소요시간에 따라 발생하는 추가 비용 협의
 - 서비스 비용은 초과 작업 시간에 대한 공정한 가격 책정을 기준으로 협의
- ③ **고객의 동의** : 초과 시간과 비용에 대한 고객의 동의가 이루어 져야 한다.
 - 고객과의 상호 협의를 통해 공정하고 투명한 서비스를 제공하는 것이다.
- ④ **작업 진행** : 초과 서비스 시간 동안 최선을 다해 작업을 진행한다.
- ⑤ **마무리 및 비용**
 - 작업이 완료되면 고객과 최종 점검한다.
 - 고객은 합의된 서비스 비용을 지불한다.

7강. 맞춤형 스페셜 가사 관리

3. 유의 사항

1) 유의 사항

- ① 구역과 품목, 정리, 청소의 난이도를 파악하여 세분화 할 것과 단순화 할 업무 분배를 잘 해야 주어진 시간안에 서비스를 마무리 할 수 있다.
- ② 기본형 + 의류 정리
 - 1회 의류정리 현재 계절의 의류를 정리하는 것이 효과적이다.
 - 다회기에 걸친 의류 정리 지난 계절의 의류를 우선적으로 정리 하는 것이 효과적이다.

7강. 맞춤형 스페셜 가사 관리

3. 유의 사항

1) 유의 사항

③ 기본형 + 싱크대 정리

- 자주 사용하는 물품을 파악해 둔다.
- 자주 사용하는 식기, 냄비, 후라이팬 등

④ 기본형 + 냉장고 청소 & 정리

- 유통기한이 지난 식품은 폐기하지 않는다.
- 소비기한이 지난 식품은 폐기하는 것이 원칙이다. (단, 폐기시에는 고객에게 확인한다.)

7강. 맞춤형 스페셜 가사 관리

3. 유의 사항

1) 유의 사항

⑤ 물품이 어느 자리에 위치해 있었는지 잘 기억 한다.

· 사진 찍기, 메모하기

· 청소 후 기억을 못하면 시간 낭비와 고객과의 불편한 상황이 발생할 수 있다.

7강. 맞춤형 스페셜 가사 관리

3. 유의 사항

1) 유의 사항

⑥ 기본형 + 생활용품 정리

- 연관성 있는 물품끼리 정리 하여 고객이 찾기 쉽도록 한다.
- 사용자(고객)가 편리할지 동선에 대해 미리 의논한다.
- 물품 동선이 변경 되었다면, 작업 후 사진을 찍어서 고객에게 전달할 수도 있다.

⑦ 기본형 + 창문, 창틀 청소

- 창문은 내부 청소만 한다. 외부 청소는 창문 전문청소업체 분야이다.
- 창틀 청소 시 될 수 있으면 물 사용을 금한다

7강. 맞춤형 스페셜 가사 관리

4. 정리 방법

1) 기본형 + 의류



7강. 맞춤형 스페셜 가사 관리

4. 정리 방법

2) 기본형 + 싱크대



7강. 맞춤형 스페셜 가사 관리

4. 정리 방법

3) 기본형 + 생활용품



7강. 맞춤형 스페셜 가사 관리

4. 정리 방법

4) 기본형 + 냉장고 정리



가사관리사 1급 과정

- 8강. 안전수칙 알아보기

지도교수 : 심규나

8강. 안전수칙 알아보기

1. 산업안전보건법과 중대재해처벌법의 이해

1) 산업안전보건법의 이해

① 산업안전보건법

· 산업안전보건법이란?

- 산업안전보건에 관한 기준 확립과 그 책임의 소재를 명확하게 하여
산업재해를 예방하고 쾌적한 환경을 조성해야 한다.

→ 고용노동부 소관법령으로 근로자의 안전과 보건을 유지·증진함을 목적으로 하는 법

- 사업주 및 근로자에게 안전보건에 관한 의무를 부여한다.

산업안전·보건관리는 사업주 책임하에서 행해져야 하며 사업주는 기업경영을 총괄 지휘하고
조직 내 모든 안전보건 관리에 대한 책임을 지게 된다. 또한 사업주는 근로자의 안전확보를 위해
노력해야 하고 근로자는 사업주의 안전·보건 조치가 효과를 얻을 수 있도록 적극 협조하여야 한다.

8강. 안전수칙 알아보기

1. 산업안전보건법과 중대재해처벌법의 이해

1) 산업안전보건법의 이해

② 사업주 의무 사항

- 국가에서 시행하는 산업재해예방 시책 등을 준수
- 산업재해 발생 보고 및 기록·보존, 산업안전보건법령 요지 게시
- 유해·위험한 장소에 안전·보건 표지 부착, 안전·보건상 필요한 조치 이행
- 근로자의 생명을 지키고 안전·보건을 유지·증진
- 안전보건관리규정을 작성하여 사업장에 게시하거나 근로자에게 알려야 함
- 산업재해 책임은 사업주에게 있음 - 업무에 기인하여 사고 또는 질병이 발생하여 근로자가 사망 또는 부상 또는 질병에 걸리는 경우 적절한 안전조치를 취해야 함

8강. 안전수칙 알아보기

1. 산업안전보건법과 중대재해처벌법의 이해

1) 산업안전보건법의 이해

③ 사업주가 의무를 위반할 시

- 안전보건조치 위반 : 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 해당하는 처벌
- 안전보건조치 위반으로 사망 시 : 7년 이하 징역 또는 1억원 이하의 벌금

8강. 안전수칙 알아보기

1. 산업안전보건법과 중대재해처벌법의 이해

2) 중대재해처벌법의 이해

① 중대재해처벌법이란

사업(사업장), 공중이용시설 및 공중교통수단을 운영하거나

인체에 해로운 원료나 제조물을 취급하면서 안전 보건 조치의무를 위반하여

인명피해를 발생하게 한 사업주, 경영책임자, 공무원 및 법인의 처벌 등을 규정함으로써

중대재해를 예방하고 시민과 종사자의 생명과 신체를 보호함이 목적이다.

8강. 안전수칙 알아보기

1. 산업안전보건법과 중대재해처벌법의 이해

2) 중대재해처벌법의 이해

② 처벌대상 및 내용

· 사업주 및 경영책임자 등

- 사망자가 발생한 경우 : 1년 이상의 징역 또는 10억 이하의 벌금

- 부상 또는 질병 발생한 경우 : 7년 이하의 징역 또는 1억 이하의 벌금

· 법인이나 기관

- 사망자가 발생한 경우 : 50억 이하의 벌금형

- 부상 또는 질병 발생한 경우 : 10억 이하의 벌금형

8강. 안전수칙 알아보기

1. 산업안전보건법과 중대재해처벌법의 이해

2) 중대재해처벌법의 이해

③ 손해배상

- 사업주 또는 경영책임자 등이 고의 또는 중대한 과실로 안전 및 보건 확보 의무를 위반하여 중대재해를 발생하게 한 경우, 손해액의 5배를 넘지 않는 범위 내에서 배상 책임
- 가사근로자가 가사서비스를 제공하는 과정에서 안전사고 등으로 발생할 수 있는 인적·물적 손해 보상을 할 수 있음 (배상책임보험, 파손보상보험 등)

④ 적용범위

- 상시근로자 5인 이상의 사업(사업장)의 사업주 또는 경영책임자 등

⑤ 시행시기

- 상시근로자 50인 이상 사업장: 공포 후 1년이 경과한 날부터 시행(2022.1.27)
- 상시근로자 50인 미만 사업장: 공포 후 3년이 경과한 날부터 시행(2024.1.27)

8강. 안전수칙 알아보기

2. 가사 관리사의 안전관리

여러가지 사고 발생

- ① 낙상
- ② 부딪히는 사고
- ③ 화학 물질로 인한 사고

8강. 안전수칙 알아보기

2. 가사 관리사의 안전관리

1) 낙상

· 넘어지는 사고

- 바닥에 남아 있는 물에 미끄러지는 사례

(화장실, 주방, 베란다, 바닥에 있는 물건 밟는 등)

- 물건에 의해 넘어 지는 사례

(청소기 선에 걸려서 넘어짐 등)

- 계단에서 미끄러짐



★ 예방 및 대책

· 미끄럼 방지 신발 및 양말 착용, 보호장갑 착용,

계단은 아래에서 위로 올라가면서 청소, 걸려 넘어질 장애물 정리 하기 등

8강. 안전수칙 알아보기

2. 가사 관리사의 안전관리

1) 낙상

- 떨어지는 사고 원인
 - 의자에 올라가서 일하다가 떨어짐
 - 사다리에서 미끄러져 떨어짐



★ 예방 및 대책

- 미끄럼 방지 덧신 착용
- 안전한 의자 사용
- 높은 곳 청소 시 의자 사용 금지
- 안전한 사다리 사용



8강. 안전수칙 알아보기

2. 가사 관리사의 안전관리

2) 부딪히는 사고

- 부딪히는 원인

- 싱크대에 부딪힘, 앉았다 일어 나면서 부딪힘, 화장실 화장지 걸이대에 부딪힘 등

★ 예방 및 대책

- 업무 중 주변 확인하기

- 업무 공간 정리 하기

8강. 안전수칙 알아보기

2. 가사 관리사의 안전관리

3) 화학 물질로 인한 사고

- 청소 시 다양한 세제 (화학 제품이 들어간 세제)
 - 호흡곤란, 피부질환, 실신 등

★ 예방 및 대책

- 환기를 한다. (특히, 주방과 욕실의 환풍기 가동)
- 피부 보호를 위해 장갑을 착용하고 눈을 보호한다.
- 락스 사용 시에는 다른 물질과 혼합해서 사용하지 않는다.
- 화학물질을 사용시에는 어떤 독성이 있는지 파악한다.
- 친환경세제를 사용한다. (베이킹소다, 구연산, 과탄산소다)

8강. 안전수칙 알아보기

2. 가사 관리사의 안전관리

4) 기타 안전 사항

- 작업 공간이 본인의 키보다 높을 때는 작업 발판 사용 (다림질, 설거지 등)
- 앉아서 작업시에는 좌식 의자에 앉아서 작업 (쫓그린 자세 피함)
- 무거운 물건은 몸 쪽으로 물건을 부착하여 든다. 또는 두 사람 이상 같이 든다.
- 작업시 무릎 사용(머리, 목, 허리를 구부리거나 꺾는 자세 하지 않는다.)
- 무릎 보호대나 손목 보호대를 착용한다.

8강. 안전수칙 알아보기

2. 가사 관리사의 안전관리

4) 기타 안전 사항

- 전체적으로 환기를 한다.
- 먼지는 실내에서 털지 말고 물걸레질이나 정전기 먼지 떨어개로 흡착한다.
- 마스크 착용(먼지나 곰팡이, 세균 등으로 보호)
- 가스레인지 벨브가 잘 잠겼는지 확인한다.
- 설거지 통에 무작정 손을 넣지 말고 위험 요소가 없는지 살핀다.
- 쓰레기가 봉투에 이미 담겨져 있다면
눈에 보이지 않는 위험 요소가 없는지 확인 후 눌러서 쓰레기를 담는다.

가사관리사 1급 과정

- 9강. 고객 응대 서비스 (1)

지도교수 : 심규나

9강. 고객 응대 서비스 (1)

1. 서비스의 개념과 특징

1) 서비스의 개념

- ① 단순한 무상 제공의 개념을 넘어 유상으로 제공되는 모든 경제 활동을 의미함
- ② 고객 서비스 : 고객 만족을 통해 고객과의 우호적인 관계를 장기적으로 유지하고
고객을 조직화 하는 모든 활동
- ③ 현대의 서비스는 고객 중심 고객 만족 고객 감동의 목표를 지향함

* 고객과의 관계를 어떻게 유지하느냐가 중요한 요인

9강. 고객 응대 서비스 (1)

1. 서비스의 개념과 특징

2) 가사 관리사 서비스의 특징

① 무형의 상품 → 눈에 보이지 않는다.

② 생산과 소비가 동시에 발생한다.

③ 사람에 의존한다.

- 눈에 보이지 않는 복잡한 상품으로 서비스의 질 향상으로서
고객의 마음을 움직일 수 있고 고객에게 감동을 주어야 한다.

- 그 결과로 관리사가 얻을 수 있는 것은 고객과의 신뢰감과 다시 서비스로 이어질 수 있다.

9강. 고객 응대 서비스 (1)

2. 가사 관리사의 이미지 메이킹

1) 전화응대

- 방문 전 처음으로 접점하는 얼굴 없는 만남이다.
- 보이지 않는 가공의 이미지 (고정관념이 생길 우려)
- 회사의 이미지가 결정된다.
- 보이지 않는 음성의 커뮤니케이션으로 신뢰감을 줄 수도 있고 그렇지 않을 수도 있다.

9강. 고객 응대 서비스 (1)

2. 가사 관리사의 이미지 메이킹

① 전화응대

전화 걸 때

- 정확한 전달과 확인을 위한 메모 준비
- 소개(고객의 성함, 전화번호, 본인소개)
- 용건확인(서비스 업무 확인)
- 주요내용에 대한 재확인
- 감사인사와 마무리 인사
- 고객이 먼저 전화끊기

전화 받을 때

- 5초 이내에 받는다.
- 소개(근무처, 소속, 이름)
- 한 손: 수화기, 다른 손: 메모지
- 용건확인(서비스 업무 확인)
- 주요내용에 대한 재확인
- 고객이 먼저 전화끊기

명령형 보다는 의뢰형, 쿠션언어의 사용, 요조체 보다는 다가가체

9강. 고객 응대 서비스 (1)

2. 가사 관리사의 이미지 메이킹

1) 전화응대

② 전화 응대 기법

· 쿠션 화법 사용

- 실례합니다만~, 죄송합니다만~, 번거로우시겠지만~, 괜찮으시다면~

예시 : “동그라미고객님 되십니까? 저는 가사 플랫폼에서 근무하는 네모 입니다.

괜찮으시다면 통화 가능 할까요?, 괜찮으시다면 통화 가능 합니까?”

· 신뢰 화법 (요조체 보다 다까체)

- 정중한 화법 : ~입니까?, ~입니다. (다까체) / 예시 : 동그라미 고객님 맞습니까?

- 부드러운 화법 : ~예요, ~죠? (요조체) / 예시 : 동그라미 고객님 맞으시죠?

9강. 고객 응대 서비스 (1)

2. 가사 관리사의 이미지 메이킹

1) 전화응대

③ 바람직한 전화 응대 표현

· 상대방이 기다려야 하는 경우

- 죄송합니다만, 잠시 기다려 주시겠습니까? (메모지 준비, 조용한 곳 등)
- 기다려 주셔서 감사합니다.

· 통화 가능여부 확인

- 본인을 먼저 소개하고 고객님 이름 확인, 가사서비스 의뢰 확인

예시 : “안녕하세요. 저는 가사 플랫폼의 가사관리사 네모 입니다. 동그라미 고객님 맞으십니까?

3월 12일 10시에 가사서비스 예약하셨는지 확인 차 전화 드렸는데요.

관찮으시다면 통화 가능하실까요?”

9강. 고객 응대 서비스 (1)

2. 가사 관리사의 이미지 메이킹

1) 전화응대

④ 업무 수행관련 요청사항 확인

- 청소용품의 유무
 - 고객이 준비하도록 청소에 필요한 용품을 알려준다.
 - 그러나 만일을 대비하여서 관리사가 준비해야 할 것은 준비한다.
 - 고객이 관리사에게 준비사항을 요청할 경우 금액은 고객에게 청구한다.
 - 영수증 첨부

9강. 고객 응대 서비스 (1)

2. 가사 관리사의 이미지 메이킹

1) 전화응대

- 특별한 요청사항 확인(기본 외 스페셜 요구 등)
- 주의 및 전달사항(영·유아, 노인, 환자, 반려동물 등)
- 요청사항 요약하여 다시 확인(예: 벨은 누르지 말고 도착하면 전화 요청 등)
- 끝 인사(날짜와 요일 시간을 다시 확인 후 인사로 마무리 한다)

- 0000년 3월 4일 10시 방문 하도록 하겠습니다. 감사합니다.

9강. 고객 응대 서비스 (1)

2. 가사 관리사의 이미지 메이킹

1) 전화응대

⑤ 화가 난 고객과 통화할 때 : **컴플레인시 주의 사항**

(업무 서비스가 마음에 들지 않거나, 태도에 문제를 삼거나 물건 파손 등)

- 사과하기
- 고객의 말이 끝날 때까지 경청하기
- 가능한 선에서의 해결책 제시
 - 다시 청소해야 하는 상황에서는 기꺼이 다시 가서 청소할 것을 제시함
 - 파손에 의한 것은 회사에 먼저 알리고 대처할 수 있도록 함
- 거듭 사과

9강. 고객 응대 서비스 (1)

2. 가사 관리사의 이미지 메이킹

1) 전화응대

⑥ 전화 응대 시 주의 사항

- 변명하거나 다른 동료 및 고객에게 책임전가
- 웃거나 한숨 쉬는 것
- 언성을 높이는 것
- 고객의 잘못으로 돌리는 말 등

가사관리사 1급 과정

- 10강. 고객 응대 서비스 (II)

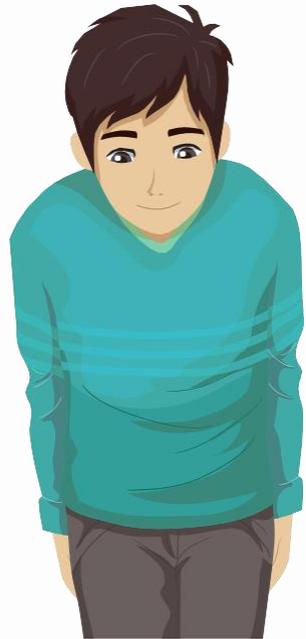
지도교수 : 심규나

10강. 고객 응대 서비스 (II)

1. 가사 관리사의 이미지 메이킹

1) 서비스 방문 시 인사

- 존중하는 마음으로 자연스럽게
- 인사는 내가 먼저
- 상대방의 눈을 보며
- 미소를 지으며
- 밝은 음성으로
- 허리를 사용하여
- 정중한 인사 (45도)



10강. 고객 응대 서비스 (II)

1. 가사 관리사의 이미지 메이킹

2) 용모와 복장

① 단정한 용모

- 고객에게 신뢰감을 줄 수 있고 전문가의 느낌을 준다.
- 복장은 단정하고 청결하게, 청소하기 편한 복장 (몸빼 바지나, 노출이 심한 복장 지양)
- 흘러내리지 않는 머리
- 구강 상태의 청결과 입 냄새 관리
- 화장은 너무 진하지 않게 한다.
- 화려한 장신구는 피한다.
- 진한 매니큐어와 향수는 지양한다.

10강. 고객 응대 서비스 (II)

1. 가사 관리사의 이미지 메이킹

2) 용모와 복장

② 앞치마

- 너무 눈에 띄는 색보다는 명도가 낮은 단색이 안정감과 신뢰감을 준다.

③ 장갑 : 청소 용도에 맞춰 종류별로 준비한다.

- 고객 집에 있는 것을 사용할 수 있으나 만일을 대비하여 준비한다.

- 설거지

- 욕실 청소

- 발코니, 현관 등의 청소

- 생활용품 관리(면장갑)

10강. 고객 응대 서비스 (II)

1. 가사 관리사의 이미지 메이킹

3) 업무 에티켓

① 출, 퇴근 매너

- 고객 서비스 방문은 업무 시작 10분 전에는 도착한다.
- 부득이한 사정으로 지각할 때는 미리 양해를 구한다.
- 밝은 표정과 억양으로 인사한다.
- 근무 시작 전 까지 근무준비(복장, 기타 준비물)
- 업무 범위에 대해 확인과 고객의 안내를 받는다.
- 마무리가 잘 되었는지 전체적으로 확인한다. (업무 체크리스트, 일지, 업무 수첩)
- 업무가 끝나면 고객의 확인을 받는다.
- 업무 시간을 준수 한다. (일찍 마치더라도 퇴근 하지 않는다.)

10강. 고객 응대 서비스 (II)

1. 가사 관리사의 이미지 메이킹

3) 업무 에티켓

② 업무 매너

- 고객의 요구에 따라 맞춤형 서비스를 제공 한다.
- 고객과 만나는 순간부터 고객 만족을 위한 노력이 시작된다.
- 친절하기만 하다고 해서 고객이 만족감을 느끼는 것은 아니다.
- 고객에게 맞춘 적절한 응대가 만족도를 상승시킬 수 있다.

10강. 고객 응대 서비스 (II)

1. 가사 관리사의 이미지 메이킹

3) 업무 에티켓

② 업무 매너

- 고객에게 설명할 때는 손바닥을 위로 하여 전체로 안내한다.
- 고객의 물건은 소중히 다룬다.
- 고객 의견을 경청하고 논쟁을 금한다.
- 고객에게 정리하는 법을 알려주기 위해 강요 및 가르치는 것을 금한다.
- 고객의 프라이버시 침해(무시)는 절대 하지 않는다.
 - 비밀유지, 조언, 지나친 대화 유도, 가르치려는 자세 등
- 사적 전화 등의 사적 시간을 보내지 않고 일을 신속하게 처리한다.

10강. 고객 응대 서비스 (II)

1. 가사 관리사의 이미지 메이킹

3) 업무 에티켓

③ 서비스 영역

- 협의된 업무는 서비스 시간 안에 완료한다.
- 서비스 시간안에 업무가 완료되기 어려운 부분은
고객과 업무 시작 전 가능한 범위를 협의하고 조정한다.

④ 고객과의 대화시 업무와 무관한 언행 삼가

- 나이 / 직업 / 종교 / 정치 등 불필요한 질문이나 관심을 삼간다.
- 물품 사용 / 장시간 통화 / TV 시청 / 음식물 섭취 등을 하지 않는다.

10강. 고객 응대 서비스 (II)

1. 가사 관리사의 이미지 메이킹

3) 업무 에티켓

- 반말을 사용하지 않는다. (고객이 나이가 어릴 경우)
- 지나친 농담을 삼가한다.
- 명령어 및 직선화법을 사용하지 않는다. (안 됩니다. 절대 그럴 리 없습니다. 등)

10강. 고객 응대 서비스 (II)

1. 가사 관리사의 이미지 메이킹

3) 업무 에티켓

⑤ 좋은 화법을 구사하는 방법

- 때와 장소에 맞는 화법과 용어를 사용한다.
- 존댓말을 습관화 한다.
- 애매한 표현, 내 입장만 고수하는 표현을 삼간다.
- 위압감을 주는 단어의 사용을 피한다.
- 저속한 표현이나 불쾌감을 주는 언어가 없는지 확인한다.
- 대화의 내용을 다시 확인한다.

10강. 고객 응대 서비스 (II)

1. 가사 관리사의 이미지 메이킹

3) 업무 에티켓

⑥ 동료와의 매너

- 중간중간 누락되는 일이 없는지 점검한다.
- 다른 사람의 실수에 감정적으로 대응하지 않는다.
- 의문스러운 부분이나 부정확한 것은 서로 확실하게 확인한다.
- 뒷담화나 부정적인 대화를 나누지 않는다.
- 고객의 요청사항은 항상 메모한다.

10강. 고객 응대 서비스 (II)

1. 가사 관리사의 이미지 메이킹

4) 대화 매너

① 고객 집을 방문 했을 때

- “안녕하십니까? 가사 서비스 기관 가사 관리사 네모 입니다.
들어가요 될까요?, 잠시 들어가요 되겠습니까?”

② 고객의 요청이 있을 때

- “네, 잘 알겠습니다. 네, 말씀하신 대로 처리해 드리겠습니다.”

③ 감사의 마음을 표현할 때

- “감사합니다. 이해해 주셔서 감사합니다.”

10강. 고객 응대 서비스 (II)

1. 가사 관리사의 이미지 메이킹

4) 대화 매너

④ 고객에게 질문이 있을 때

- “괜찮으시다면 몇 가지 여쭙봐도 될까요?”

⑤ 양해를 구할 때

- “죄송합니다만 잠시 실례하겠습니다.”

⑥ 기다리게 할 때

- “잠시만 기다려 주시겠습니까?”

⑦ 업무 종료 시

- “더 필요한 사항 있으시면 말씀해 주세요. 감사합니다.”

10강. 고객 응대 서비스 (II)

1. 가사 관리사의 이미지 메이킹

5) 서비스인의 주요 화법

① 신뢰화법

- 다까체(70%) + 요조체(30%) 사용
- 다까체는 정중함을 나타내며 요조체는 부드럽고 친근한 느낌을 준다.
- “안녕하십니까?, 감사합니다. / ~ 할까요?, 맞죠, 그렇죠…”

② 레이어드 화법

- “~를 이렇게 해 주세요!” 같은 명령투의 말은 반발심이나 거부감이 들기 쉬움
- 의뢰나 질문 형식으로 바꾸어 말하면 훨씬 부드러운 커뮤니케이션이 될 수 있음
- 의뢰형 화법 + 질문형 화법 : 지정을 해주는 것이 아니라 질문으로 마무리
- “~좀 해주시겠습니까?, ~좀 부탁해도 될까요?” / 예) 2월 25일 12시에 시간이 괜찮으십니까?

10강. 고객 응대 서비스 (II)

1. 가사 관리사의 이미지 메이킹

5) 서비스인의 주요 화법

③ 칭찬화법

- 고객이 잘하고 있는 부분을 추켜세우는 화법
- 예) 친환경 세제를 쓰시는 것 보니 시대를 앞서 가시네요.

④ 쿠션화법

- “~ 합니다만”
- 대화를 부드럽게 풀어주는 쿠션 화법을 자주 활용할 것
- 예) 죄송합니다만, 불편하시겠지만, 잘 알고 계시겠지만

10강. 고객 응대 서비스 (II)

1. 가사 관리사의 이미지 메이킹

5) 서비스인의 주요 화법

⑤ 나 전달 화법 (I-MASSGE 화법)

- 저의 불찰입니다.
- 저희 측에서 착오가 있었던 것 같습니다.

⑥ 플러스 화법

- 대화가 다 마무리 되었다고 생각되어도 다시 한번 확인

가사관리사 1급 과정

- 11강. 가사관리사의 스트레스 관리

지도교수 : 심규나

11강. 가사관리사의 스트레스 관리

1. 스트레스란?

① 어원 : 라틴어 ‘Stringer(팽팽히 죄다)’에서 유래

- 적응하기 어려운 환경에 처할 때 느끼는 심리적·신체적 긴장상태
- 우리에게 가해지는 모든 자극들과 반응을 합쳐 일어나는 긴장상태를 말한다.

② 반대말 : Relaxation(긴장이완)



이미지 출처 : 캔바

11강. 가사관리사의 스트레스 관리

2. 스트레스 증상

- 신체 증상 : 스트레스 노출시 두통, 소화장애, 근육긴장 등
신체로 스트레스를 자각하는 증상
- 우울·불안 증상 : 의욕저하, 앞일에 대한 걱정, 불안감 등의 심리적 반응 증상
- 분노 증상 : 짜증, 공격성 등의 심리적 반응 증상
- 업무부주의 증상 : 집중력 저하, 업무 완수의 어려움 등의 업무 관련 증상

· 관련 논문 : 직장인 스트레스 반응 척도 개발 및 타당화 연구

Anxiety and Mood Vol 8, No 2 (2012)

11강. 가사관리사의 스트레스 관리

3. 스트레스 관리 방법

1) 고객과의 스트레스 줄이기

① 대인관계

- 경청하고 명료화 하기
 - 상대방의 말을 이해 하지 못했거나, 잘 알아 듣지 못했을 경우에는 다시 질문해서 명확하게 해야 한다. / 예) 다시 한번 말씀해 주시겠어요?

② 업무 처리

- 현재 처리 해야 하는 업무는 마무리 하도록 한다.
 - 고객의 심기를 불편하게 할 수 있다.
 - 업무가 제대로 마무리 되지 않으면 다음 서비스 방문이 어려울 수 있다.
 - 고객이 회사에 컴플레인을 걸 수 있다.
 - 신뢰를 잃을 수 있다.

11강. 가사관리사의 스트레스 관리

3. 스트레스 관리 방법

2) 이완요법

① 명상

- 잔잔한 음악이나 좋아 하는 음악을 적당한 크기로 틀어 놓는다.
- 편안한 자세로 앉는다.
- 허리를 곧게 펴고 앉는다.
- 손은 가볍게 무릎 위에 얹는다.
- 몸에 힘을 빼고 눈을 감는다.
- 코를 통해 호흡한다. (혀는 입천장에 댄다)
- 들숨과 날숨을 천천히 들이쉬고 내쉰다. (4초, 4초-7초, 10초-10초 등)
- 코로 빠르게 들이 마신(복부 팽팽하게) 후 입으로 힘차게 내쉰다.

11강. 가사관리사의 스트레스 관리

3. 스트레스 관리 방법

2) 이완요법

② 점진적 근육 이완법 : 반복적인 훈련으로 근육의 긴장상태를 이완시켜 준다.

· 어깨 근육

- 어깨를 최대한 위로 올리고 10초 동안 유지한다.
- 등을 따라 목과 머리 뒤로 뻗어가는 느낌과 어깨 주위의 긴장감을 느낀다.
- 20초 동안 서서히 아래로 어깨를 늘어뜨려 이완되었을 때의 감각에 집중한다.
- 따뜻하고 얼얼해지는 이완된 느낌을 잘 기억한다.

11강. 가사관리사의 스트레스 관리

3. 스트레스 관리 방법

2) 이완요법

② 점진적 근육 이완법 : 반복적인 훈련으로 근육의 긴장상태를 이완시켜 준다.

· 목 부위

- 머리와 등을 의자 등받이에 기대고 턱은 가슴 쪽으로 붙이고 10초간 유지한다.
- 목 뒤쪽의 조이는 듯한 감각이 머리로 퍼져가는 느낌에 집중하여 긴장감을 더한다.
- 20초간 서서히 힘을 빼면서 머리를 의자 등받이에 편안하게 기대낸다.
- 긴장했을 때와는 다른 편안한 느낌을 즐긴다.

11강. 가사관리사의 스트레스 관리

3. 스트레스 관리 방법

3) 심호흡

① 반듯한 자세로 눕기

- 반듯한 자세로 누워서 배, 어깨에 힘 빼기
- 양팔은 몸에 닿지 않게 곧게 뻗고 손바닥은 위를 향하게 한다.
- 다리는 약간 벌린 채 곧게 뻗고 발 끝은 편안하게 밖으로 향하게 한다.
- 눈을 감는다.

② 한 손은 복부에 올리고 다른 손은 가슴에 올리기

③ 숨을 아랫배로 내리듯이 천천히 쉰다(복식 호흡)

- 숨을 내쉴 때 최대한 길게 내쉬면서 어깨와 팔, 다리 등 온몸의 힘이 빠지는 것을 느낀다.

11강. 가사관리사의 스트레스 관리

3. 스트레스 관리 방법

3) 심호흡

④ 숨을 천천히 쉬면서 배꼽 아래에 둔 손이 움직이고

가슴에 둔 손은 가능한 움직이지 않도록 하기

- 일상생활에서도 어깨와 배에 힘이 들어가 있거나 숨을 제대로 쉬지 않고 있다면
수시로 어깨와 배에 힘을 빼고 깊은 호흡을 하도록 한다.

- 하루에 수시로 1분~2분씩이라도 하는 것이 요령임

11강. 가사관리사의 스트레스 관리

3. 스트레스 관리 방법

4) 취미활동

- 애완동물 기르기, 예술활동, 독서, 음악교실 및 감상, 산책, 수다떨기 등

5) 운동

- 유산소 운동 : 심혈관계 강화, 체력 증가
 - 등산, 수영, 헬스, 자전거 타기, 춤추기, 계단 오르기, 걷기, 달리기 등
 - 일주일에 3일~5일
- 스트레칭 : 근육 긴장 감소, 유연성 향상, 관절 움직임 도움
 - 요가, 필라테스, 홈 스트레칭(영상)
 - 긴장 피로시 언제든지 가능함

11강. 가사관리사의 스트레스 관리

3. 스트레스 관리 방법

6) 생기와 활력을 주는 긍정언어 Pep talk

- 나는 멋진 사람입니다.
- 나는 긍정적인 사람입니다.
- 나는 귀하고 소중한 존재입니다.
- 나는 행복한 사람입니다.
- 나는 할 수 있습니다.
- 나는 나를 사랑합니다.



가사관리사 1급 과정

- 12강. 친환경 세제 활용법

지도교수 : 심규나

12강. 친환경 세제 활용법

1. 화학 첨가물 세제



냄새가 심하다.
현기증, 피부질환, 기절 등

12강. 친환경 세제 활용법

2. 친환경 세제

1) 친환경 세제 3가지



① 친환경 세제의 특징

- 인공첨가물이 없어서 인체에 무해하고 냄새가 없다.
- 자연에서 나오는 성분 사용
- 친환경 인증제품
- 환경 보호, 및 건강(피부, 호흡기)에 관심이 높아지고있다.

12강. 친환경 세제 활용법

2. 친환경 세제

1) 친환경 세제 3가지

② 주의점

- 사용 불가 소재
 - 가공되지 않은 나무, 금속(예: 알루미늄), 돛자리, 니트, 천연 대리석(인공 대리석-사용가능)
- 베이킹 소다는 세척 후 잔여물이 남지 않도록 헹군다.
- 구연산수는 타일과 같은 바닥에 사용 시 유연효과로 미끄러우니 깨끗하게 씻어야 한다.

12강. 친환경 세제 활용법

2. 친환경 세제

2) 베이킹 소다

① 베이킹 소다의 특징



- 광물자원, 지하수, 호수 침전물 등에서 얻는 천연자원으로 생산
- 정제 방식에 따라 약용, 식용, 공업용으로 나뉘어짐
- 베이킹, 쿠키, 달고나 등을 만들 때 사용
- 입자가 고운 무색무취, 흰색가루
- 사용 방법
 - 가루 자체로 사용할 수 있음
(냄새를 더 잘 흡착함 - 신발장, 냉장고 등)
 - 케첩과 같은 농도(페이스트)를 만들어서 사용
 - 찬 물에도 잘 녹는 특징이 있어서 물에 희석하여 사용

12강. 친환경 세제 활용법

2. 친환경 세제

2) 베이킹 소다

② 베이킹 소다의 효과 : 기름, 찌든 때 제거에 탁월하며 탈취 효과

- 산성 때 : 기름때, 손때, 음식물 쓰레기 악취제거 등
- 과일, 야채 세척 시 베이킹 소다를 풀어준 뒤 세척
- 수입산 과일은 눈에 보이지 않은 잔여물이 많으니 꼼꼼하게 세척
- 식기 세척, 묵은 때 · 찌든 때 제거

★ 주의

- 베이킹파우더와 혼동하지 말 것
- 베이킹 소다수는 다시 원래 상태로 돌아가는 성질이 있으므로 잔여물을 잘 세척해야 함



12강. 친환경 세제 활용법

2. 친환경 세제

3) 과탄산 소다

① 과탄산 소다의 특징



- 찬물에 잘 녹지 않음(요즘 나오는 것은 잘 녹는 것도 있음)
- 락스 등 염소계 표백제와 달리 유해 물질을 생성하지 않음
- 산소계 표백제로 산화작용을 통해 옷감에 묻은 불순물을 제거함
- 불투명한 흰색 설탕 입자와 유사함

12강. 친환경 세제 활용법

2. 친환경 세제

3) 과탄산 소다

② 과탄산 소다의 효과 : 찌든 때와 표백에 탁월, 얼룩제거, 탈취 효과



· 표백 세탁, 찌든 때 제거(삶지 않아도 됨)

- 흰옷, 수건, 행주 표백 : 목이 새까맣게 된 와이셔츠나 흰 작업복을 세탁하기 전에 과탄산 소다를 푼 물에 세탁물을 담근 후 세탁(훨씬 하얗게 됨)

· 세탁기 청소

- 세탁기에 과탄산 소다 350g~400g 넣고

온수 설정(또는 뜨거운 물에 풀어서)후 물은 최고 수위로 한다.

- 2~3분 정도 세탁모드 동작으로 물과 골고루 섞어 준다.

- 1~2시간 정도 불려준 후 찌거기나 부유물이 많으면 뜬채나 걸레 등으로 건져낸다.

- 쓰지 않는 걸레나 양말을 넣어 일반 코스로 돌려 준다.

12강. 친환경 세제 활용법

2. 친환경 세제

3) 과탄산 소다

② 과탄산 소다의 효과 : 찌든 때와 표백에 탁월, 얼룩제거, 탈취 효과



· 주방 싱크대 하수구

- 주방 싱크대 구멍을 막고 충분한 양의 과탄산 소다, 미량의 소금, 식초, 주방세제를 넣은 후 끓는 물을 부어주면 기포가 올라오면서 싱크대가 깨끗해짐

· 냄비, 팬이 타고 눌러 붙었을 때

- 물 1L에 과탄산 소다 10g의 비율로 끓여 준다.

12강. 친환경 세제 활용법

2. 친환경 세제

3) 과탄산 소다

② 과탄산 소다의 효과 : 찌든 때와 표백에 탁월, 얼룩제거, 탈취 효과



· 화장실

- 과탄산 소다 + 바디샤워 + 뜨거운 물로 바닥 뿌려 30분 후 청소

· 주방청소

- 화장지 및 키친타월에 과탄산 소다 물을 묻혀서 붙여 놓고
30분 뒤 솔로 문지르면 깨끗, 가스레인지 화구도 깨끗 (강추)

★ 주의 : 다른 락스와 같은 염소계 세제와 절대 섞어 쓰면 안됨
- 산소계 표백제이기 때문에 밀폐된 공간에서 사용을 지양하고
충분한 환기가 되는 곳에서 사용

12강. 친환경 세제 활용법

2. 친환경 세제

4) 구연산

① 구연산의 특징



- 100%식품첨가물의 천연성분(신맛)
 - 레몬 등의 과즙(주스), 껌, 청량음료, 의약, 염색 등에 사용
- 냄새 제거에 효과적임
- 백설탕 입자와 유사함

12강. 친환경 세제 활용법

2. 친환경 세제

4) 구연산

② 구연산의 효과 : 물때 제거, 거울 얼룩, 정균, 섬유 유연의 효과



- 산성성분인 물때 같은 알칼리성 때를 깨끗하게 해줌
 - 스테인레스 및 전기포트 물때, 아기 구토 물 청소
- 화장실 물때는 베이킹 소다+구연산 섞어서
 - 타일 청소, 비데 노즐, 곰팡이 등
- 섬유유연제
 - 빨래 마지막 행굼에 넣음(염기성 세제를 깨끗하게 제거 효과)
- 각종 용품의 소독에 사용(소독 세정제)
 - 아이용품에서 가전제품까지 세정(정균효과)
 - 눈에 보이지 않는 균들까지 잡음

가사관리사 1급 과정

- 13강. 손쉬운 세탁 방법

지도교수 : 심규나

13강. 손쉬운 세탁 방법

1. 세탁 시 주의사항

1) 세탁 바구니에 담긴 세탁물만을 세탁

2) 세탁물 분류 라벨을 확인

① 세탁 방법, 소재, 색상, 기능성 원단 등으로 분류하여 세탁

② 명확하지 않은 소재는 반드시 세탁 라벨을 확인

3) 세탁망을 사용해야 하는 옷감 분류

① 옷감, 장식물 보호

② 세탁기에서 세탁물을 반출 시에도 용이

4) 기능성 제품 세탁 시 섬유유연제 금지

① 원단의 기능성을 감소시킴

② 섬유유연제를 대체할 수 있는 구연산은 사용 가능

③ 기능성의류 : 등산복, 수영복, 골프복, 메쉬기능여름의류, 극세사 이불 등

13강. 손쉬운 세탁 방법

2. 의류에 따른 세탁 방법

1) 일반세제

① 직물성 섬유, 면, 마 등은 알칼리에 강함(중성~약 알칼리 세제)

- 지방, 단백질 오염 제거

- 섬유유연제 사용 가능

- 구연산수로 섬유유연제 사용 가능

② 극세사 소재

- 찬물 또는 미지근한 물에 액상세제를 사용하여 세탁

★ 주의 : 온도가 높으면 원단의 변질 우려

- 가루 세제는 완전히 물에 풀어서 사용 (완전히 녹지 않아서 원단에 엉겨 붙을 수 있음)

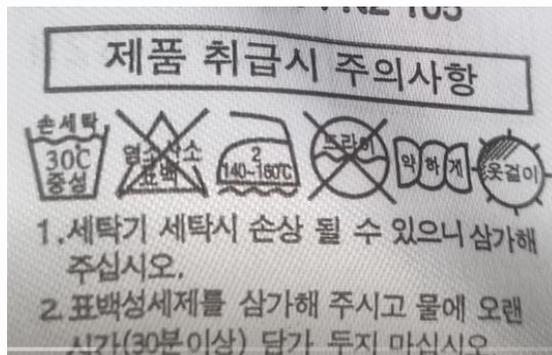
13강. 손쉬운 세탁 방법

2. 의류에 따른 세탁 방법

2) 울 세제 = 중성세제

① 울 세탁

- 양모 캐시미어를 세탁하기 위한 세제
- 옷감을 보호하기 위한 대표적인 중성세제
- 세탁 표기는 대부분 중성세제 손 세탁으로 표기 되어 있음



13강. 손쉬운 세탁 방법

2. 의류에 따른 세탁 방법

3) 울 세탁

① 주의 사항

- 세탁 전 세탁망에 넣기
- 잘 늘어나는 성분 때문에 젖은 상태로 옷걸이에 걸어서 말리면 안됨
- 건조대에 누어서, 펼쳐서 말린다.

② 보관 방법

- 서랍장 보관시 사각형 접기 모양으로 접어서 수납
- 행거보관시 옷을 접어서(V자) 옷걸이에 걸어서 보관

13강. 손쉬운 세탁 방법

2. 의류에 따른 세탁 방법

4) 니트가 줄어 들었을 때

① 양모로 된 니트

· 스팀다리미로 다린다.

: 어느 정도 신축성이 있을 때는 손으로 늘리면서 다려주면 충분히 살릴 수 있다.

· 헤어 트리트먼트 사용

: 손으로 늘렸는데 뺏뺏할 때, 뺏뺏한 옷을 뒤집어서 보풀을 제거 해준다.

→ 트리트먼트를 물에 잘 풀어 준다. → 옷을 넣고 손으로 당기면서 늘려 준다.

· 니트에 얼룩이나 오염이 묻었을 때

- 1 차 세탁 (세탁 전 얼룩, 오염이 묻은 부분)

: 메이크업은 폼클렌징으로, 음식물은 주방세제로 툭툭툭 문질러 주면 지워진다.

13강. 손쉬운 세탁 방법

2. 의류에 따른 세탁 방법

5) 줄어드는 세탁 예방법

① 아크릴, 폴리로 된 니트 티셔츠 뒤집어서 세탁해도 된다.

② 100% 캐시미어, 울은 고급소재일수록

섬유의 모가 길어지기 때문에 엉킬 가능성도 많다.

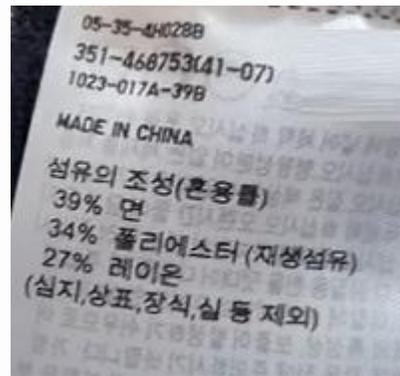
- 웬만하면 손세탁을 한다.

- 세탁기를 돌려야 한다면

울세제, 울코스로 뒤집어서 세탁한다.

- 세탁망에 넣어서 돌릴 경우

옷이 세탁망에서 돌아다니지 않을 크기를 사용한다.



13강. 손쉬운 세탁 방법

2. 의류에 따른 세탁 방법

6) 부드러운(텐실, 모달) 소재 / 자수, 장식물 있는 소재

① 워셔블 가공 처리

· 일반 세탁세제로 일반 세탁 가능

② 워셔블 미가공 처리

· 중성세제(홈드라이클리닝 세제)로 울 코스 세탁

③ 잦은 세탁보다 털어서 매일 1~2시간 통풍되는 그늘에서 건조

13강. 손쉬운 세탁 방법

2. 의류에 따른 세탁 방법

7) 오리털, 거위털 소재

① 드라이클리닝 : 고가품·명품은 전문가에게 맡긴다.

② 집에서 세탁시

- 자주 입는 패딩은 드라이클리닝 보다는 물세탁이 좋다. 20일~1개월 간격으로 중성세제 사용한다. 뒤집어서 세탁한다. 지퍼와 단추 다 잠그고 세탁한다.

③ 건조 방법

- 충전재가 골고루 분포되도록 두들겨서 통풍 되는 그늘에서 건조
- 두들겨서 솜이 펼쳐져도 2번정도 반복하여 다시 건조 시킨다.
- 탈수 후 거꾸로 옷을 들고 탈탈 털 후 옷걸이에 걸어서 말려도 된다.
- 2~3개월 주기로 햇볕에 1~2시간 말리기 : 비린내 예방

13강. 손쉬운 세탁 방법

2. 의류에 따른 세탁 방법

7) 오리털, 거위털 소재

④ 오염과 찌든 때 제거 방법

- 빨래 비누를 60~70도 뜨거운 물에 담가 불린다.
- 오염된 부분에 먼저 뜨거운 물을 솔에 묻혀서 살살 문지르고
불린 빨래 비누를 빨래 솔에 묻혀서 얼룩진 패딩에 살살 문지른다.
- 얼룩부분과 전체적으로 물에 불린 빨래비누를 묻혀서 살살 문지른다.
- 뒤집은 후 세탁기에 중성세제를 넣어 1번 돌린 후 강하게 탈수한다.
- 옷이 수축된 상태에서 다시 세탁기에 단단한 요구르트 병이나 테니스 공에
3개 정도 구멍을 뚫어서 신축성이 있게 하고 함께 넣어서 돌리면
터치역할을 하면서 엉키지도 않고 빨래를 깨끗하게 할 수 있다.

13강. 손쉬운 세탁 방법

2. 의류에 따른 세탁 방법

7) 오리털, 거위털 소재

⑤ 주의점

- 패딩세탁시 섬유 유연제 사용 하면 안된다.
- 뜨거운 물로 세탁 하면 수축현상이 올 수 있다. (30도 정도 되는 차가운 물 세탁)
- 행굼은 세번 정도로 끝낸다.
- 섬유유연제 보다 구연산을 사용 한다.

⑥ 보관 방법

- 옷걸이에 걸어서 보관할 시 (옷을 거꾸로 잡고 탈탈 털어준 뒤)
- 캔 음료수 꼭지에 옷걸이를 2개 걸어서 많이 보관 할 수 있다.
- 접어서 보관한다.

13강. 손쉬운 세탁 방법

2. 의류에 따른 세탁 방법

8) 코트

- 보관 전 1년에 한번 정도 드라이클리닝
- 옷걸이 사용, 통풍이 잘 되는 부직포 케이스 사용
- 비닐사용은 통풍이 되지 않음으로 금지 한다.

13강. 손쉬운 세탁 방법

2. 의류에 따른 세탁 방법

9) 청바지

- 물이 잘 빠지기 때문에 컬러감을 살리는 것이 중요함
- 잘못 빨면 줄어 들어서 와이드핏으로 샀지만 스키니를 입은 것 같이 될 수 있음
- 버클, 지퍼를 다 잠그고 뒤집어서 세탁한다.
- 찬물에 세탁(필수)
- 행거에 보관시 뽀뽀한 느낌을 주기 위해서 밑단에 옷집게 걸이로 걸어서 보관

13강. 손쉬운 세탁 방법

2. 의류에 따른 세탁 방법

10) 세탁이 필요한 의류

① 옷감 보호가 필요한 의류

- 중성세제(홈드라이클리닝 세제)로 조물조물 하듯이 세탁

② 부분 오염의 세탁이 필요한 의류

- 아이 옷의 찌든 때와 얼룩 & 화장품의 찌든 때와 얼룩

- 고농도의 과탄산소다수를 바르고 10~15분 후 비벼서 세탁

→ 담그는 것만으로 오염이 제거됨

- 기저귀의 오염

- 뜨거운 물 2L + 과탄산소다 반 컵(종이컵) 풀기 : 15~30분 담근 후 세탁

13강. 손쉬운 세탁 방법

3. 삶는 세탁

1) 비누가 효과적

- ① 비누가 합성세제 보다 높은 온도에 효과적이다.(20~30분 삶기)
- ② 삶은 세탁물을 세탁기 가동하는 세탁물과 함께 세탁하면 편리
 - 와류식 : 세탁기에 급수를 한 후에 삶은 세탁물을 투하
 - 드럼 : 삶은 세탁물을 식힌 후 일반 세탁물을 세탁조에 넣을 때 함께 넣기
- ③ 잘 헹구기
 - 표백의 효과를 보고 싶으면 잔여물이나 오염이 남지 않게 헹군다.

13강. 손쉬운 세탁 방법

4. 표백

1) 고온에 가능한 세탁

- ① 표백 비율 : 뜨거운 물 + 과탄산소다 1 : 베이킹소다 1 : 일반 세탁 세제 1
- ② 3~4시간 담그기
- ③ 표백 완료 → 헹구고 → 구연산 30ml → 헹구어 마무리
· 살균효과, 섬유유연 효과, 정전기 방지 효과

2) 저온에 가능한 세탁

- ① 표백 비율 : 찬물 30℃, 20L + 과탄산소다 50~100g + 주방세제 3~5ml
- ② 일반 표백시간(3~4시간) 보다 길게 담그기 : 색상을 유지하고 오염만 제거
- ③ 표백 완료 후 헹구고 마무리는 구연산 30ml을 넣어서 헹군다.
· 살균효과, 섬유유연 효과, 정전기 방지 효과

13강. 손쉬운 세탁 방법

4. 표백

3) 와이셔츠

- 목 때와 손목때는 과탄산소다로 1차 조물조물 손빨래 한다.
- 2차 세탁은 단추를 다 잠그고 세탁망에 넣어서 세탁
- 탈수는 약하게 한다.
- 주의점은 옷걸이에 걸어서 건조시 어깨에 옷걸이 자국이 남을 수 있음
- 두꺼운 옷걸이에 걸어서 보관 한다.

13강. 손쉬운 세탁 방법

5. 세탁소에 꼭 맡겨야 하는 의류

1) 동물성 소재

- 가사 관리사는 집에 있는 세탁물만 세탁한다. 세탁소에 세탁을 맡기지 않는다.
고객의 요청이 있을 경우 스페셜 서비스에 해당된다.
- 어떤 오물이 어디에 묻었는지 알려 주거나 포인트나 실루엣을 설명 해주면
거기에 맞게 세탁과 관리를 해 준다.
- 합성 섬유는 셀프 세탁에 무리 없음

13강. 손쉬운 세탁 방법

6. 세제

1) 중성세제

- 울 세제와 홈드라이클리닝 세제
- 홈드라이클리닝 세제 용도는 가정에서 사용, 거의 모든 세제에 사용가능 하다.
- 홈드라이클리닝 세제 사용시 헹굼은 2~3회로 충분하다.

2) 모든 세제 사용량은 kg수에 맞는 사용지수를 사용 한다.

- 세제를 많이 넣으면 : 세제 찌꺼기가 옷에 남을 수 있다. (피부의 지방과 단백질을 녹여서 피부가 건조해짐) / 세탁 시간이 늘어 난다. / 옷감이 손상된다. / 환경에 좋지 않다. (물낭비, 전기 낭비) / 드럼세제는 너무 많이 넣어서 거품이 많이 나면 오히려 세탁이 잘 되지 않는다.
- 사용 설명서 : 기포(거품) 조절제 및 소포제 기제
- 거품이 적게 나는게 정상이다.

해우러 제품의 표시 · 품목: 일반 생활화학제품 (세제)
용 · 생산년월: 별도표기 · 생산 회사: (주)피죤 · 생산
액(약알칼리성), 표준사용량(중성) · 표준사용량: 물
방산계(음이온), 고급알콜올계(비이온), 베이킹소
다, 가솔-3(2H)-온(0.019%), 기포조절제, 천연추출물,

13강. 손쉬운 세탁 방법

7. 섬유 유연제

1) 특성 - 계면 활성제의 섬유유연제는 기름성분에 의해서 기능이 부여된다.

- 섬유를 길게 늘어 트리는 특성이 있다.
- 친유성 성분은 탄화수소로 구성되어 있다.
- 섬유유연제로 섬유가 길어지게 하여 촉감을 더 부드럽게 만든다.
- 물과 기름이 섞이지 않으려고 한다.

2) 장점 - 계면 활성제로 옷을 부드럽게 한다.

- 향기가 난다.

3) 단점 - 기름이 세탁기에 들러 붙어서 곰팡이가 자주 핀다.

- 곰팡이는 염색소가 없기 때문에 빛이 없어도 잘 살수 있다.

4) 섬유 유연제 금지

- 기능성 제품 : 등산복, 수영복 등
- 울 소재, 극세사 소재(특유의 부드러운 촉감과 흡습성을 감소)

13강. 손쉬운 세탁 방법

8. 기타

1) 세탁망을 이용 하여 같은 종류끼리 분류

- ① 속옷, 양말등
- ② 자수나 장식이 있는 의류는 뒤집어서 세탁 및 뒤집어서 세탁망 넣어서 세탁

2) 세탁물 분리

- ① 검정색과 회색, 유색, 백색의 분리
- ② 나일론, 나일론 혼방은 불림을 하지 않는다.

3) 이염 방지 시트 활용

- ① 이염이 의심되는 의류
- ② 여러 색상의 의류

13강. 손쉬운 세탁 방법

8. 기타

4) 세탁기 청소

- 세탁 후에는 세탁기와 건조기 뚜껑과 세제함 개방 해서 건조, 환기, 습기 관리
- 건조기 먼지 필터 청소(세탁)
- 세제함 청소
- 세탁기 청소
 - 세탁기에 과탄산 소다 350g~400g 넣고 온수 설정(또는 뜨거운 물에 풀어서) 후 물은 최고 수위로 한다.
 - 2~3분 정도 세탁모드 동작으로 물과 골고루 섞어 준다.
 - 1~2시간 정도 불려준 후 찌꺼기나 부유물이 많으면 뜰채나 걸레 등으로 건져낸다.
 - 쓰지 않는 걸레나 양말을 넣어 일반 코스로 돌려 준다.

가사관리사 1급 과정

- 14강. 기분 좋은 욕실 청소

지도교수 : 심규나

14강. 기본 좋은 욕실 청소

1. 욕실 청소

1) 확인 사항

① 청소용품은 고객 댁에 비치된 용품을 사용

- 청소용품이 없을 경우를 대비해서 필요한 청소용품을 준비해간다.
- 오염의 정도에 따른 청소시간 절감 할 수 있고 쉽게 업무를 수행 할 수 있다.

② 욕실의 크기와 개수

③ 오염의 경미 또는 심각성 확인

- 심각한 오염은 오랫동안 축적 : 충분히 세제를 문혀서 불려둔 후 청소한다.
- 서비스 소요시간을 예측하여 상황에 맞는 업무를 진행한다.

④ 전기 제품은 물에 묻지 않도록 분리 보관, 청소 후 정리

14강. 기본 좋은 욕실 청소

1. 욕실 청소

2) 욕조, 세면대, 변기, 벽, 바닥(타일) 등

① 오염이 경미 할 때 : 베이킹소다수를 뿌리고 그 위에 구연산수를 뿌린 뒤
20~30분 후 닦아내고 청소한다.

② 오염이 심할 때

· 곰팡이, 찌든 때, 기름 때(세면대)

- 베이킹 소다를 페이스트로 만들어서

오염 부위에 바른 후 10분~15분 후 닦아내고 청소



14강. 기분 좋은 욕실 청소

1. 욕실 청소

2) 욕조, 세면대, 변기, 벽, 바닥(타일) 등

② 오염이 심할 때

· 곰팡이, 찌든 때, 기름 때(세면대)

- 화장지나 키친타월을 오염 부위에 부착 후 과탄산소다수를 분무기에 넣어 뿌린다.

- 15분~20분 후 닦아내고 청소 한다.

★ 베이킹 소다, 과탄산소다의 잔여물이 남지 않도록 깨끗이 씻어 낸다.



14강. 기본 좋은 욕실 청소

1. 욕실 청소

3) 샤워기 헤드와 노즐 청소

① 헤드와 노즐 너트를 푼다.

청소 용기에 넣고 과탄산소다를 뿌린 후
뜨거운 물을 붓는다.

② 거품이 가라앉으면

헤드와 노즐을 흔들어서
노즐 사이 사이에 끼어 있는
오염물이 빠지도록 한다.

③ 빠지지 않은 오염물만 솔로 비벼서 헹굼 한다.



14강. 기분 좋은 욕실 청소

1. 욕실 청소

4) 거울 청소

- ① 유리세정제를 이용하여 마른 천으로 닦아 낸다.
- ② 신문지에 물을 묻혀서 닦아 낸 후 마른 신문지로 한번 더 닦아 낸다.
- ③ 비누 거품, 샴푸, 린스 등을 바른 뒤 마른 천으로 닦아 낸다.
 - 김 서림 방지 효과가 있다

5) 샤워 유리 부스 청소

- ① 세제나 베이킹 소다수로 닦고 물로 헹군다.
- ② 오래된 물때는 구연산수로 불린 후 유리 칼 해라(스퀴지)로 밀어 낸다.



14강. 기본 좋은 욕실 청소

1. 욕실 청소

6) 바닥 물 때 청소

- ① 구연산수를 분무하거나 뿌려서 솔로 문지른다.
- ② 미끄러움 방지를 위해 반드시 솔로 문질러서 행군다.

7) 배수구 청소

- ① 과탄산소다를 뿌려서
뜨거운 물을 부은 후
거품이 가라앉으면
솔로 가볍게 문질러서 행군다.
- ② 화장실 전체 청소 완료 후 물기를 건조시킨다.



14강. 기분 좋은 욕실 청소

2. 정리 & 수납

1) 청소용품 정리 : 수납 바구니에 넣어서 지면이 닿지 않는 곳에 정리 한다.



2) 욕실 수납장

- ① 유사 품목끼리 정리
- ② 수납 바구니를 활용하여 정리
- ③ 물건이 서로 겹치지 않게 수직으로 세워서 정리
- ④ 물건이 큰 품목은 뒤에, 작은 품목은 앞에 오도록 정리

14강. 기본 좋은 욕실 청소

2. 정리 & 수납

3) 수건 접기 및 수납

- ① 기본 3단 접기(기본 직사각형)
- ② 좁은 직사각형
- ③ 정사각형
- ④ 호텔식 접기



가사관리사 1급 과정

- 15강. 현관/베란다/다용도실 청소와 정리

지도교수 : 심규나

15강. 현관/베란다/다용도실 청소와 정리

1. 베란다 / 다용도실 청소와 정리

1) 청소

- ① 청소 전 바닥에 있는 물품들을 다른 곳으로 옮긴다.
- 물품을 옮길 때는 신문지나 돗자리등 위에 물품을 올려 놓는다.
- ② 1차 바닥에 있는 이물질(머리카락 등)들을 정리한다.
- ③ 바닥에 물을 뿌리며 스퀴지를 이용하여 잔여 이물질을 씻어 낸다.(1차 세정효과)
- ④ 베이킹 소다수를 분사 하여 뿌려준다. (분무기)
- ⑤ 솔로 가볍게 문지른 후 물청소 한다. - 스퀴지를 이용하여 물기를 제거



15강. 현관/베란다/다용도실 청소와 정리

1. 베란다 / 다용도실 청소와 정리

1) 청소

① 오염이 심각할 때

- 베이킹소다(가루, 젤, 소다수 등)로 청소한다.
- 심각한 오염은 과탄산소다수를 바르고 흘러 내려가지 않도록 천(또는 물티슈, 걸레, 오래 사용한 수건)으로 덮어둔 후 (5분~15분 불림) 솔로 문지른다.
- 스퀴지를 이용하여 깨끗하게 씻어 낸다.
- 건조(자연 건조, 수동 건조)후 물품을 정리, 정돈 한다.

15강. 현관/베란다/다용도실 청소와 정리

2. 현관 청소와 정리

1) 청소

- ① 외출용 신발은 신발장에 수납
- ② 남은 신발은 종이 박스에 넣거나 신문지 위에 올려 한쪽에 밀쳐 놓는다.
- ③ 청소 후 매일 신는 신발(슬리퍼 등)를 현관 한쪽에 정리, 정돈한다.

2) 신발 수납

① 수납 방향

- 앞 코가 보이도록 수납 : 디자인 식별이 용이
- 뒤 축이 보이도록 수납 : 손으로 잡기가 용이



15강. 현관/베란다/다용도실 청소와 정리

2. 현관 청소와 정리

2) 신발 수납

① 순서를 정하여 수납

- 계절이 지난 신발은 맨 위칸 정리
- 신발장 높은 곳은 어른 것으로 정리, 신발장 아래는 아이들 것으로 정리
- 키 순서대로 신발을 넣어 주면 꺼내기 편하다.

② 기능별 분류하여 수납

- 운동화, 구두, 슬리퍼, 실내화, 부츠, 등산화 등

③ 신문지 활용

- 계절이 지난 신발, 부츠나 장화
- 습기를 예방하고 본연의 모습이 망가지지 않는다.



15강. 현관/베란다/다용도실 청소와 정리

2. 현관 청소와 정리

2) 신발 수납

④ 신발 정리대 활용법

· 정리대 활용



· 쇼핑백 활용

- 부츠나 긴 신발 수납



15강. 현관/베란다/다용도실 청소와 정리

2. 현관 청소와 정리

2) 신발 수납

⑤ 신발 정리대 활용법

- 빈 박스 활용



15강. 현관/베란다/다용도실 청소와 정리

3. 베란다 정리 수납

1) 수납도구

① 현장에 비치 되어있는 용품을 활용 : 박스, 종이가방 등

② 바나나박스를 활용 : 구멍이 뚫려 통풍이 잘되므로

감자, 고구마, 양파 등 보관이 효과적임

③ 바구니 활용 : 사용하지 않는 바구니를 활용하여

생활용품이나 주방용품 등을 넣어서 보관하면 깔끔하게 정리됨

2) 수납방법

① 품목별로 구분하여 수납을 한다.

② 수립형(세우기) 수납을 한다.

가사관리사 1급 과정

- 16강. 클린한 주방 청소와 정리

지도교수 : 심규나

16강. 클린한 주방 청소와 정리

1. 스페셜 품목의 이해

1) 주기에 따른 서비스 종류

① 기본 서비스

· 서비스기간 동안 별도의 요청이 없으면 기본 서비스 중심으로 관리를 진행한다.

· 기본 서비스 항목
환기, 세탁, 설거지, 싱크대 기본 청소, 욕실 기본 청소,
방과 거실 기본 청소, 쓰레기 배출, 기본 정리·정돈

② 정기적 서비스

· 기본 서비스를 정기적으로 방문하여 진행한다.

③ 주기적 서비스

· 서비스기간 동안 매회 진행하지 않고 3~4번째 방문 시부터 기본 서비스와 함께 진행한다.

· 주기적 서비스 항목
주방의 오래된 기름때 (예: 후드필터, 가스렌지, 타거나 눌은 팬),
침대 시트/커튼 세탁, 냉장고, 곰팡이, 찌든 때 (예: 환풍기, 타일)

16강. 클린한 주방 청소와 정리

1. 스페셜 품목의 이해

2) 스페셜 품목

① 고객의 특별한 요청 항목

- 찌든 타일 바닥(세탁실, 다용도실, 발코니, 베란다), 창문, 창틀, 의류 정리 등

3) 스페셜 품목의 서비스 결정

① 주기적 서비스 항목

- 기본 서비스 외에 정해진 시간 내에 수행해야 하는 서비스로 고객의 요청에 따라 결정한다.

16강. 클린한 주방 청소와 정리

2. 기본 서비스

1) 가스레인지 탈취와 세척

① 싱크대 청소, 가스레인지 청소

· 베이킹소다를 뿌리고 그 위에 구연산수를 뿌린 뒤 10분 후 닦아낸다.



16강. 클린한 주방 청소와 정리

2. 기본 서비스

1) 가스레인지 탈취와 세척

② 싱크대 청소 영상 (5분)



16강. 클린한 주방 청소와 정리

2. 기본 서비스

2) 싱크대 탈취와 세척

③ 개수대 청소 : 베이킹 소다를 뿌리고 솔로 문지른 뒤 물로 씻어 낸다.



④ 도마

- 베이킹소다 뿌리고 구연산수를 뿌린 뒤 10분 후 온수로 씻어 낸다.
- 햇볕에 말리면서 자연소독 한다.

16강. 클린한 주방 청소와 정리

2. 기본 서비스

3) 세척

⑤ 과일, 채소

- 과일은 베이킹소다 가루를 과일 표면에 뿌려서 비비면서 씻어 낸다.
- 수입산은 이물질이 있는 관계로 깨끗이 씻는다.
- 베이킹소다를 풀어서 과일과 채소를 10여분 담갔다가 씻어 낸다.

⑥ 설거지

- 베이킹소다와 주방세제를 섞어서 사용 한다.

16강. 클린한 주방 청소와 정리

3. 스페셜 서비스

1) 가스레인지 후드

① 가스레인지 후드

- 후드를 분리하여 개수대에 과탄산소다를 뿌린다.
- 뜨거운 물을 부은 후 거품이 가라앉으면 흔들어서 오염물질이 빠지도록 한다.
- 잔여물은 솔로 비벼서 씻어낸다. (5분 이내에 청소 가능)



② 스팀다리미, 가습기, 전기포트, 식기세척기

- 2/3정도 물과 구연산을 넣고 가동 시킨다.

16강. 클린한 주방 청소와 정리

3. 스페셜 서비스

2) 탄 냄비

- ① 냄비가 잠길 정도의 물을 부어서 베이킹소다를 3스푼 정도 넣고 20분 정도 끓인다.
- ② 식으면 수세미로 닦아내고 구연산수로 헹구어낸다.

3) 기름에 눌은 팬

- ① 눌은 팬에 베이킹소다와 물을 넣고 20분 정도 끓인 후 식을 때까지 둔다.
- 불려지면서 때가 제거
- ② 남아 있는 이물질은 문질러서 씻어낸다.

4) 식기 건조대의 물때

- ① 과탄산소다를 뿌리고 뜨거운 물을 부어서 과탄산소다를 녹인다.
- ② 10여분 후 솔로 문지르고 씻어낸다.

16강. 클린한 주방 청소와 정리

3. 스페셜 서비스

5) 싱크대 정리

※ 주방을 청소 하고 정리할 때는

먼저, 주방진단 → 동선파악 → 종류별 분류 → 위치 정하기
주방진단하기에서 물품의 위치를 메모하거나 사진을 찍어 놓는다.

- ① 싱크대 안의 물품을 모두 꺼낸다. (종류별로 물품을 모으기 위함)
- ② 종류별로 모으면서 오래 되었거나 쓰지 않는 것은 따로 모아 두었다가 고객의 점검을 받는다.
- ③ 유통기한과 소비기한이 지난 양념종류 등은 고객의 확인을 받은 것은 버린다.
- ④ 정리함을 이용하여 자주 쓰는 것은 앞쪽에, 자주 쓰지 않는 것은 안쪽이나 선반 위에 정리 한다.
- ⑤ 종류별로 모아서 수납한다. (양념은 액상과 가루를 나누어서 정리하면 편리하다.)

※ 칸막이 정리함을 사용하면 좋다

16강. 클린한 주방 청소와 정리

3. 스페셜 서비스

5) 싱크대 정리

- ⑥ 후라이팬은 후라이팬 정리대로 정리하면 겹치지 않고 꺼내기도 쉽다.
 - 그 외 슬라이딩 정리대 및 집에 있는 플라스틱 삼각 파일(꽃이) 활용 등
- ⑦ 접시 정리대로 정리 하면 많은 접시를 꺼내기 쉽게 수납할 수 있다.
 - 접시가 큰 것은 삼각 파일에 수납할 수 있다.
- ⑧ 길이조절 냄비 정리대를 활용하면 겹겹이 겹쳐지지 않게 정리할 수 있다.

※ 공간을 훨씬 적게 차지 하면서 수납하기 편리하다.



후라이팬 정리대



접시 정리대



길이조절 정리대



16강. 클린한 주방 청소와 정리

3. 스페셜 서비스

6) 그릇 정리

- ① 사용하기 편하고 꺼내기 쉽게 종류별로 수납한다.
- ② 키가 큰 것은 뒤 쪽에, 키가 작은 것은 앞쪽에 수납한다.



가사관리사 1급 과정

- 17강. 친환경 세제로 청소도 완벽하게

지도교수 : 심규나

17강. 친환경 세제로 청소도 완벽하게

1. 친환경 세제

1) 친환경 세제 3가지



① 친환경 세제의 특징

- 인공첨가물이 없어서 인체에 무해 하고 냄새가 없다.
- 자연에서 나오는 성분 사용 (친환경 인증제품)
- 환경 보호 및 건강(피부, 호흡기)에 관심이 높아지고 있다.

17강. 친환경 세제로 청소도 완벽하게

1. 친환경 세제

1) 친환경 세제 3가지

② 주의점

- 사용 불가 소재
 - 가공되지 않은 나무
 - 금속(예 : 알루미늄)
 - 돛자리
 - 니트
 - 천연 대리석(인공 대리석 - 사용가능)
- 베이킹 소다는 세척 후 잔여물이 남지 않도록 헹군다.
- 구연산수는 타일과 같은 바닥에 사용 시 유연효과로 미끄러우니 깨끗하게 씻어야 한다.

17강. 친환경 세제로 청소도 완벽하게

2. 실내 청소

1) 기본 청소

① 환기

- 실내 오염공기를 외부공기와 순환시키고
실내의 습기를 건조시켜서
쾌적한 실내공기를 유지하기 위함
- 청소 중 가장 먼저 시행되어야 하는 순서로
앞, 뒤 쪽 베란다의 출입문, 창문 등을
모두 열어 환기시킴



17강. 친환경 세제로 청소도 완벽하게

2. 실내 청소

1) 기본 청소

① 청소 순서 : 상부 → 중부 → 하부

· 상부 (천장 → 조명 → 벽 → 가구의 맨 위 선반 → 위쪽)

· 중부 (가구의 중간 부분)

· 하부 (가구의 아래쪽 부분 → 바닥)

17강. 친환경 세제로 청소도 완벽하게

2. 실내 청소

1) 기본 청소

② 천장 청소

- 밀대에 키친타월을 감싼다.
- 그 위에 신지 않는 스타킹을 씌운다.
- 스타킹에서 일어난 정전기가 먼지를 흡착함

17강. 친환경 세제로 청소도 완벽하게

2. 실내 청소

1) 기본 청소

③ 집 전체 먼지 털기(천장, 벽, 바닥)

- 정전기 청소포 사용 - 밀대에 정전기 청소포 3장 이상을 겹쳐서 감싼다.
 - 천장, 벽, 바닥의 먼지를 전체적으로 흡착한다.
 - 밀대가 길기 때문에 힘들이지 말고 왔다 갔다 하면서 먼지를 흡착한다.
- 키친 타올 사용 - 소독용 에탄올을 분무기에 넣어 키친타올에 분무한다.
 - 에탄올을 넣으면 휘발이 빠르다.
 - 천장 곰팡이, 먼지 제거, 세균까지 잡아 준다.
 - 청소 전 꼭 마스크 착용 한다.

17강. 친환경 세제로 청소도 완벽하게

2. 실내 청소

1) 기본 청소

④ 벽, 가구, 선반, 물건, 장식물 등은

- 정전기 먼지 털이개로 먼지 흡착 후 구연산 스프레이를 뿌린 천으로 닦아낸다.
- 정전기 부직포로 먼지를 흡착하고 구연산 스프레이를 뿌린 천으로 닦아낸다.

⑤ 장식물 (예 : 스냅 사진 액자, 도자기 인형 등등)

- 장식물 위나 주변을 청소할 때는 흰색 면장갑을 착용하고 청소한다.
- 이유 : 지문을 남기지 않고 장식물에 묻어 있는 먼지를 제거할 수 있음
- 정전기 부직포를 사용하여 먼지를 흡착하면서 닦아낸다.

17강. 친환경 세제로 청소도 완벽하게

2. 실내 청소

1) 기본 청소

⑥ 바닥 청소

- 바닥에 놓여진 물건들은 바구니나 봉지, 상자 등 한 곳에 담는다.
- 주위의 쓰레기를 처리한 후 진공청소기를 돌린다.
- 바닥에 구연산을 스프레이로 뿌린 후 마대 걸레로 닦는다.
- 마루바닥의 얼룩은 우유를 문힌 천으로 닦아낸다.
- 청소 후 바구니 안에 들어 있는 물품들을 꺼내어서 품목별로 한쪽에 정리 한다.

※ 현관 바닥은 베이킹 소다수를 스프레이 하여
잠시 방치한 후 걸레로 닦아낸다.



17강. 친환경 세제로 청소도 완벽하게

2. 실내 청소

1) 기본 청소

⑦ 베이킹소다 탈취제

- 베이킹소다를 키친타월에 감싸서 신발장에 넣어 두거나
신지 않는 신발 안에 넣어두면 탈취 효과가 있다.
- 양말, 다시팩 등에 베이킹소다를 넣어서 신발장이나 냉장고에 넣어 둔다.
 - 아로마오일 2~3방울 함께 넣으면 좋다.

17강. 친환경 세제로 청소도 완벽하게

2. 실내 청소

2) 스페셜 청소

① 창틀, 창문 청소

- 폭이 좁은 곳은 긴 솔(또는 붓)로 창틀 홈에 쌓여 있는 먼지와 쓰레기를 털어내고 청소기로 먼지를 제거
- 걸레에 알코올을 묻혀 닦아내되 먼지가 다 제거되지 않는 경우
 - 알코올(블라인드 가능)을 직접 뿌려서 닦아낸다.
- 베이킹소다수와 세제를 섞은 후 걸레에 물기가 흘러 내리지 않을 만큼 뿌려서 전체적으로 닦아낸다.
 - 마른 걸레로 다시 닦아낸다. 좁은 틈새는 드라이버를 걸레에 싸서 닦아낸다.

17강. 친환경 세제로 청소도 완벽하게

2. 실내 청소

2) 스페셜 청소

② 청소 순서

※ 블라인드 → 창틀 → 창문틀 → 유리



블라인드



창문틀



가사관리사 1급 과정

- 18강. 생활용품 정리와 수납

지도교수 : 심규나

18강. 생활 용품 정리와 수납

1. 정리와 수납 전 준비

1) 물품 분류 하기

- ① 정리 전 무질서하게 흩어져 있는 물품은 그룹별로 분류 한다.
- ② 분류 시 바구니를 휴대하고 수거한 물품을 담는다.
- ③ 종류별로 수거한다. (예: 문구류, 전선, 의류 등)
- ④ 공간별로 수거한다. (예: 거실, 방, 식탁 등)
- ⑤ 청소 전 한번에 수거한 뒤 청소 후 정리 한다.



18강. 생활 용품 정리와 수납

2. 분류의 기준

1) 그룹별 정리

- ① 연관성이 있는 것 끼리
- ② 사용 빈도에 따라서
- ③ 형태와 모양 별로
- ④ 종류 별로
- ⑤ 용도에 맞게
- ⑥ 기능에 따른 분류
- ⑦ 공용 물품 과 개인 물품 구분



18강. 생활 용품 정리와 수납

3. 수납 바구니 활용

1) 재활용을 활용한 수납 바구니

① 종이박스 활용

· 양파, 고구마 등 수납

- 종이 박스 안에 종이백을 넣어 칸을 분리해 준다. (들어가는 만큼 2개 이상)
(양파, 고구마 등 수납(넣을 때 칸칸이 신문지를 깔아 주면 통풍도 잘 된다.)

· 단단한 코딩 쇼핑백은 그대로 사용

- 쇼핑백 안에 비닐 봉지를 넣고 양 옆을 집게로 고정시켜 준다.

- 쓰레기 통으로 사용 (쓰레기가 다 차면 쇼핑백과 함께 버려준다.)

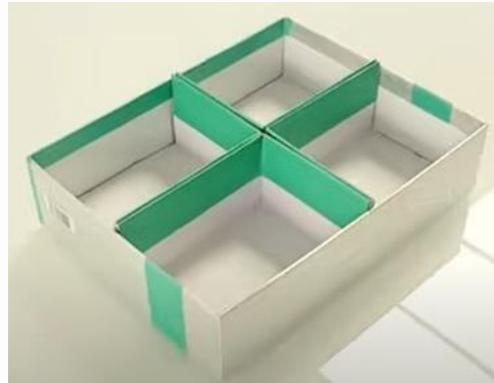
18강. 생활 용품 정리와 수납

3. 수납 바구니 활용

1) 재활용을 활용한 수납 바구니

② 두꺼운 상자 활용

- 뚜껑이 아닌 안쪽 상자를 십자 모양으로 잘라준다.
- 사면을 겹친다.
- 뚜껑 안쪽으로 넣어 준다
- 칸막이 수납함 완성된다.
- 칸막이 뚜껑을 빼면
칸막이 조절해서 사용 가능하다.



18강. 생활 용품 정리와 수납

3. 수납 바구니 활용

1) 재활용을 활용한 수납 바구니

③ 작은 상자(과자 상자 등)

- 원하는 높이로 상자의 위 부분을 잘라준다.
- 옆쪽과 앞쪽을 이어서 잘라준다.
- 두개를 맞대어 붙여준다.
- 위 부분에 네모난 구멍을 만들어 준다.



18강. 생활 용품 정리와 수납

3. 수납 바구니 활용

1) 재활용을 활용한 수납 바구니

④ 컵라면 상자

- 손잡이만 설치 해주면 멋진 수납장 완성



18강. 생활 용품 정리와 수납

3. 수납 바구니 활용

1) 재활용을 활용한 수납 바구니

⑤ 케이크 상자 활용

- 상자가 열려 있는 부분은 안쪽으로 넣어준다.
- 상자 옆쪽, 위, 아래 부분에 송곳을 이용해 세 군데 구멍을 뚫어준다.
- 송곳을 휘휘 돌려 조금 널찍하게 만들어 준다.
- 손잡이 부분은 고정되도록 서로 맞붙여 준다.
- 손잡이 부분 투명한 곳이 접힌 부분이 가려져 있으면 빼내서 적당히 잘라준다.
- 안쪽에 신문지를 깔아주고 양파, 감자, 고구마 같은 재료를 놓고 신문지로 덮어주면 보관하기 좋다.
- 위아래 구멍이 뚫려 있어서 공기순환이 되어서 좋다.



가사관리사 1급 과정

- 19강. 의류 정리 및 수납(1)

지도교수 : 심규나

19강. 의류 정리 및 수납(1)

1. 서비스 영역의 이해

1) 기본 서비스

① 세탁이 완료된 세탁물을 정리수납

- 의자, 소파, 침대, 책상 위에 올려둔다.

② 고객의 요청이 있을 경우

- 옷장일 경우, 걸어두어야 한다면 기존 옷을 한쪽으로 밀고 여유 공간에 걸어둔다.

- 서랍장에 옷을 넣어야 하는 경우, 기존의 옷을 한쪽으로 밀고 여유 공간에 수납한다.

- 고객이 특별히 옷장 정리를 부탁 하지 않았다면

옷이 무질서한 상태라도 정리하지 않는다.

19강. 의류 정리 및 수납(1)

1. 서비스 영역의 이해

2) 스페셜 서비스

① 특별한 고객의 요청으로 의류 정리를 받은 경우

· 옷을 종류 별로 분류한다.

- 비슷한 옷끼리 정리하면 찾아 입기도 편하고 한결 정돈된 느낌이 든다.

- 옷정리는 공간 활용을 잘 하는 것이 정말 중요하다.

- 대부분의 옷은 옷걸이에 걸어 두지만

얇고 잘 구겨지지 않는 옷은 접어서 보관 하는 것이 공간 활용에 효과적이다.

⇒ 티 : 반팔 , 긴팔별로 분류

19강. 의류 정리 및 수납(1)

1. 서비스 영역의 이해

2) 스페셜 서비스

① 특별한 고객의 요청으로 의류 정리를 받은 경우

- 옷을 종류 별로 분류한다.
- 반팔, 긴팔 중에서도 한번 더 분류(기본티, 맨투맨티, 후드티 등)
- 그 중에서도 색상별로 분류
- 긴팔 같은 경우 두께별로 분류
- 밝은 색에서 어두운 색 순으로 분류하여 수납한다.

19강. 의류 정리 및 수납(1)

2. 옷 개기의 기본

1) 방법 및 수납

- ① 옷 개기의 기본은 사각형(직사각형) 접기 이다.
- ② 세로 수납은 공간 활용에 용이하다.
- ③ 옷을 작게 개려면 접는 횟수를 늘리면 된다.
- ④ 공간에 따라서 옷을 크고 작게 개야 되는 경우가 있다.
- ⑤ 세로로 수납을 하면 어떤 종류의 옷이 있는지 한눈에 다 들어온다.
- ⑥ 자주 사용하는 것은 꺼내기 쉬운 공간에 수납해야 편리하게 꺼내 쓸 수 있다.
- ⑦ 작은 속옷이나 자잘한 것은 상자나 쇼핑백, 수납 바구니를 활용하여 수납한다.
- ⑧ 빨래를 개기 전에 종류별로 분류해서 갠다.
 - 같은 동작을 연속적으로 반복해서 개면 훨씬 더 익숙해지고 업무 효율을 높일 수 있다.

19강. 의류 정리 및 수납(1)

3. 상의 개는 방법 및 정리

2) 반 소매 개는 방법

- ① 3 초 접기
- ② 얇은 티셔츠 끼워 넣기(냉장고 티셔츠 등)

3) 긴 소매 개는 방법

- ① 긴 소매 티셔츠
- ② 니트
- ③ 후드티
- ④ 긴 패딩 접기
- ⑤ 짧은 패딩 접기

19강. 의류 정리 및 수납(1)

4. 수납 방법

1) 옷걸이에 거는 의류

① 상의

- 옷의 방향이 앞이 보이게 옷장에 수납한다.
- 패딩 같은 경우와 구김이 가지 않는 의류는 소매를 의류 주머니에 넣는다.
- 옷장 문 개방 시 답답해 보이지 않고 단정해 보인다.



가사관리사 1급 과정

- 20강. 의류 정리 및 수납(II)

지도교수 : 심규나

20강. 의류 정리 및 수납(II)

1. 하의 개는 방법 및 정리

1) 부피를 줄이고 쉽고 깔끔하게 개는 방법

- 부피를 줄일 수 있어서 공간 활용을 효율적으로 할 수 있다.
- 정리시에는 긴 바지, 짧은 바지를 구분 지을 수 있게
별도로 수납하거나 칸막이로 구분하여 혼동을 막아준다.

- 청바지 개는 방법

- 반바지 개는 방법

20강. 의류 정리 및 수납(II)

1. 하의 개는 방법 및 정리

2) 옷걸이에 거는 의류

- 긴 바지, 짧은 바지 수납은 공간에 따라서 구분하여 수납한다.
- 정장은 다림질 주름이 보이는 방향으로 수납한다.
- 캐주얼은 옆 선이 보이는 방향으로 수납한다.



20강. 의류 정리 및 수납(II)

2. 속옷 개는 방법 및 정리

1) 팬티

- 형태와 무관하게 접는 방법을 일원화할 수 있다. : 삼각, 드로즈, 트렁크

2) 브래지어

· 방법

- 컵의 몰드(mold) 형태를 보존해서 수납한다.
- 앞의 중심에 있는 장식물(리본, 금속)을 보존해서 수납한다.
- 어깨 끈과 날개는 각각의 컵 뒤로 넣는다.

3) 민소매(러닝셔츠, 탑, 끈 나시)

20강. 의류 정리 및 수납(II)

3. 옷 정리 방법

1) 속옷

- 매일 갈아 입는 속옷은 손이 잘 가고 편하게 꺼낼 수 있는 서랍 위쪽에 수납한다.

2) 겹옷

- 계절이 지난 옷들은 옷장 맨 끝 쪽에 넣어서 정리 수납한다.
- 가족의 옷을 한 곳에 수납할 때는 서로의 옷을 구분 하기 위해서 빈 옷걸이를 사이사이에 끼워 넣는다. 이렇게 하면 정리도 더 쉽고 찾아 입기도 쉽다.
- 옷을 길이에 맞춰 걸면 그 아래 공간을 극대화할 수 있다.

20강. 의류 정리 및 수납(II)

4. 양말 개는 방법 및 정리

1) 양말

- ① 발목 양말
- ② 긴 양말
- ③ 덧신
- ④ 스타킹

- 온 끼움 방식으로 수납하면 형태 유지가 용이하다.
- 밴드의 탄성력이 보존되도록 온 끼움을 한다.
- 한 겹 방향이 보이도록 수납한다.

20강. 의류 정리 및 수납(II)

5. 가방 정리 및 수납

1) 가방

- ① 부피를 줄여서 납작한 형태가 되도록 한다.
 - ② 가방 길이의 20~30%가 보이도록 수납도구를 선택한다.
 - ③ 바구니, 쇼핑백 등을 수납용품으로 활용한다.
 - ④ 가방을 수립형(세우는 수납)으로 수납하고 키 높이를 맞춘다.
- 낮고 높은 칸에는 외출용 가방을 넣어 두면 자유롭게 한눈에 꺼내 쓰기 편하다.