家政服务员国家职业标准

1. **职业概况**

**1.1 职业名称**

家政服务员。

**1.2 职业定义**

进入家庭并根据合同约定为所服务家庭提供家务服务的人员。

**1.3 职业等级**

本职业共设三个等级，分别为：初级（国家职业资格五级）、中级（国家职业资格四级）、高级（国家职业资格三级）。

**1.4 职业环境**

室内、外，常温。

**1.5 职业能力特征**

具有一定的动手能力、学习能力、语言表达能力和人际交往能力。

**1.6 基本文化程度**

初中毕业

**1.7 培训要求**

1.7.1 培训期限

全日制职业学校教育根据其培养目标和教学计划确定。晋级培训期限：初级不少于150标准学时；中级不少于240学时；高级不少于360标准学时。

1.7.2 培训教师

培训初级、中级家政服务员的教师应具有本职业高级职业资格证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格。培训高级家政服务员的教师应具有本职业高级职业资格证书2年以上或相关专业高级专业技术职务任职资格。

1.7.3 培训场地设备

满足教学需要的标准教室，具备相关的教学用具和设施。

**1.8 鉴定要求**

1.8.1 适用对象

从事或准备从事本职业的人员。

1.8.2 申报条件

——初级（具备以下条件之一者）

1. 经本职业初级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。
2. 在本职业连续工作半年以上。

——中级（具备以下条件之一者）

1. 取得本职业初级职业资格证书后，连续从事本职业工作半年以上，经本职业中级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。
2. 取得本职业初级职业资格证书后，连续从事本职业工作1年以上。
3. 取得经劳动保障行政部门审核认定的、以中级技能为培养目标的中等职业学校本职业毕业证书。
4. 连续从事本职业工作3年以上

——高级（具备以下条件之一者）

1. 取得本职业中级职业资格证书后，连续从事本职业工作1年以上，经本职业高级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。
2. 取得本职业中级职业资格证书后，连续从事本职业工作2年以上。
3. 大专以上相关毕业生，经本职业高级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。
4. 连续从事本职业工作5年以上。

1.8.3 鉴定方式

分为理论知识考试和技能操作考核。理论知识考试采用闭卷笔试方式，技能、操作考核采用现场实际操作方式。理论知识考试和技能操作考核均实行百分制，成绩皆达60分及以上者为合格。其中，对于初级家政服务员，制作家庭餐、家居清洁、洗涤摆放衣物为必考项目，照料孕、产妇，照料婴幼儿，照料老年人，护理病人为选考项目，考生必须选考其中一项；对于中级家政服务员，制作家庭餐、洗烫保管衣物为必考项目，照料孕、产妇与新生儿，照料婴幼儿，照料老年人，护理病人为选考项目，考生必须选考其中一项。

1.8.4 考评人员与考生配比

理论知识考试考评人员与考生配比为1：20，且每个标准教室不少于2名考评人员；技能操作考核考评员与考生配比为1：5，且每个考场不少于3名考评员。

1.8.5 鉴定时间

理论知识考试时间不少于90min。技能操作考核时间：初级、中级不少于120min，高级不少于150min。

1.8.6 鉴定场所设备

理论知识考试在标准教室中进行；技能操作考核在具备相关的用具和设施的场所进行。

1. **基本要求**

**2.1 职业道德**

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

1. 遵纪守法，维护社会公德。
2. 自尊、自信、自强、自立。
3. 文明礼貌，守时守信，勤劳节俭。
4. 尊老爱幼，忠厚诚实，不涉家私。

**2.2 择业与就业**

2.2.1 择业常识

1. 择业方法。
2. 择业注意事项。

2.2.2 就业常识

1. 职业心态与服务意识。
2. 工作注意事项。

**2.3 安全与卫生常识**

2.3.1 安全常识

1. 防火、防盗、防意外的常识。
2. 出行常识。
3. 自我保护常识。
4. 用电、用气常识。
5. 紧急呼救常识。

2.3.2 卫生常识

1. 个人卫生常识。
2. 环境卫生常识。
3. 饮食卫生常识。
4. 家庭消毒方法。

**2.4 社交礼仪**

2.4.1 言谈举止

1. 文明用语。
2. 行为举止。
3. 仪容仪表。

2.4.2 人际交往常识

1. 人际交往礼仪。
2. 待客常识。
3. 接打电话基本方法。
4. 生活习俗。

2.4.3 家庭人际关系

1. 家庭人际特点。
2. 家庭人际关系的处理。

**2.5 相关法律、法规知识**

2.5.1 中华人民共和国公民的基本权利与义务的相关知识

2.5.2 《中华人民共和国劳动法》的相关知识

2.5.3 《中华人民共和国妇女权益保障法》的相关知识

2.5.4 《中华人民共和国民事诉讼法》的相关知识

2.5.5 《中华人民共和国治安管理处罚法》的相关知识

1. **工作要求**

本标准对初级、中级、高级的技能要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

**3.1 初级**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 职业功能 | 工作内容 | 技能要求 | 相关知识 |
| 一、制作家庭餐 | （一）制作主食 | 1.能分别运用蒸、煮、烙技法制作2种主食  2.能清洁、使用燃气灶具、高压锅、电饭煲、电冰箱和微波炉 | 1.馅料调拌常识  2.主食成熟性状鉴别常识  3.燃气灶具、高压锅、电饭煲、电冰箱和微波炉的使用方法  4.煤、煤气、液化气、天然气的使用常识 |
| （二）烹制菜肴 | 1.能购买烹饪原料和食品  2.能选、削、择、洗常见蔬菜  3.能将烹饪原料加工成丁、片、块、段、条、丝、茸状  4.能配制肉片炒扁豆、炖排骨等一般菜肴  5.能分别运用蒸、炒、炖、拌、煎、煮、炸技法制作2种菜肴 | 1.采买记账基本知识  2.家庭常用刀工技法  3.菜肴成熟性状鉴别常识  4.常见调味品的使用方法  5.菜肴原料搭配常识  6.蒸、炒、炖、拌、煎、煮、炸烹制菜肴的技术方法 |
| 二、家居清洁 | （一）清洁家居 | 1.能清扫、擦拭、清洁地面  2.能清扫墙壁灰尘  3.能清洁卧室、书房、起居室  4.能清洁厨房、卫生间及其附属设施 | 1.家庭常见清洁用品和用具知识  2.家用电器的使用方法  3.常见清洁剂、消毒剂的使用方法 |
| （二）清洁家具及用品 | 1.能擦拭、清洁 家具、门窗  2.能擦拭灯具 | 1.家具擦拭、清洁常识  2.灯具清洁常识 |
| 三、洗涤摆放衣物 | （一）洗涤衣物 | 1.能识别衣物洗涤标志  2.能依据衣物的质地选用洗涤剂  3.能手工洗涤常见衣物  4.能用洗衣机洗涤常见衣物  5.能晾晒常见衣物  6.能清洁鞋帽 | 1.服装面料鉴别尝试  2.常见洗涤剂的性能与用途  3.洗衣机使用方法 |
| （二）衣物摆放 | 1.能折叠常见衣物  2.能分类摆放常见衣物 | 常见衣物折叠与摆放常识 |
| 四、照料孕妇 | （一）照料孕妇 | 1.能照料孕妇日常盥洗和洗澡  2.能按要求制作孕妇饮食  3.能给孕妇换洗衣物 | 1.孕妇生理变化基本特点  2.孕期饮食常识  3.孕妇起居、外出注意事项 |
| （二）照料产妇 | 1.能为产妇制作常见饮食  2.能照料产妇盥洗、沐浴  3.能给产妇换洗衣物 | 1.产妇饮食基本要求  2.产妇日常生活注意事项 |
| 五、照料婴幼儿 | （一）饮食照料 | 1.能为婴幼儿调配奶粉  2.能给婴幼儿喂奶、喂饭和喂水  3.能清洁婴幼儿餐具 | 1.婴幼儿人工喂养方法  2.婴幼儿进食、进水的基本方法  3.婴幼儿餐具清洁方法 |
| （二）生活照料 | 1.能给婴幼儿进行日常盥洗  2.能给婴幼儿穿、脱衣物  3.能抱、领婴幼儿  4.能给婴儿换洗尿布  5.能照料婴幼儿便溺  6.能清洁婴幼儿玩具 | 1.婴幼儿盥洗基本方法  2.抱、领婴幼儿的基本方法  3.婴幼儿看护常识  4.婴幼儿衣物的洗涤方法  5.照料婴幼儿便溺的基本方法 |
| （三）异常情况应对 | 1.能在发现婴幼儿异常情况时及时报告  2.能处理轻微外伤和烫伤 | 1.紧急呼救常识  2.外伤和烫伤紧急处理常识 |
| 六、照料老年人 | （一）饮食照料 | 1.能给老年人制作常见主、副食品  2.能给老年人喂食、喂水 | 1.老年人饮食特点  2.老年人进食、进水注意事项 |
| （二）生活照料 | 1.能照料老年人日常盥洗和洗澡  2.能给老年人穿、脱衣物  3.能陪伴老年人出行 | 1.老年人的生活特点  2.老年人的性格特点  3.老年人居家、外出注意事项  4.与老年人相处的基本方法 |
| （三）异常情况应对 | 1.能在发现老年人的异常情况时及时报告  2.能处理老年人的轻微外伤和烫伤 | 1.老年人常见的意外情况  2.外伤和烫伤紧急处理常识 |
| 七、护理病人 | （一）饮食照料 | 1.能为病人制作基本饮食  2.能给卧床病人喂水、喂饭 | 1.病人饮食特点  2.给卧床病人喂水、喂饭的基本方法 |
| （二）生活照料 | 1.能给病人盥洗  2.能照料卧床病人便溺  3.能为病人测体温  4.能给卧床病人洗头、擦澡 | 1.卧床病人盥洗方法  2.卧床病人便溺护理方法  3.体温测量基本常识  4.给卧床病人洗头、擦澡的基本方法 |
| （三）异常情况应对 | 1.能在发现病人的异常情况时及时呼救 | 1.常见病人的异常情况  2.紧急呼救常识 |

**3.2 中级**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 职业功能 | 工作内容 | 技能要求 | 相关知识 |
| 一、制作家庭餐 | （一）制作主食 | 能分别运用蒸、煮、烤、烙技法制作4种主食 | 烤制、烙制主食的基本方法 |
| （二）制作菜肴 | 1.能分别运用蒸、炒、炖、拌、煎、煮、炸技法制作4种菜肴  2.能宰杀禽类和鱼类  3.能对干货进行涨发处理 | 1.营养配餐常识  2.常见调味技术方法  3.食品的质量鉴别与保存  4.火候与火力常识  5.鲜活原料的初加工方法  6.干货发涨的基本方法 |
| 二、洗烫保管衣物 | （一）洗烫衣物 | 1.能清洁羽绒类制品  2.能清除衣物上的常见污渍  3.能熨烫衬衫、裤子、裙子 | 1.电熨斗的使用方法  2.绢丝类、刺绣类衣物的洗烫方法 |
| （二）保管衣物 | 1.能保管不同种类的衣物  2.能对衣物进行防霉、防虫处理 | 1.防虫剂种类与选择  2.皮草和毛制品的特点 |
| 三、照料孕、产妇与新生儿 | （一）照料孕妇 | 1.能根据孕期营养需求为孕妇制作主、副食  2.发现孕妇的异常情况能采取相应措施 | 1.孕期营养常识  2.孕期的心理特点  3.胎儿教育的基本方法  4.孕期常见病知识 |
| （二）照料产妇 | 1.能制作3种适合产妇营养需要的汤  2.能帮助产妇做形体恢复操  3.能对产妇乳头凹陷和皲裂进行护理 | 1.产妇的营养配餐常识  2.母乳喂养方法  3.形体恢复锻炼的基本方法  4.产妇常见病知识 |
| （三）照料新生儿 | 1.能包裹新生儿  2.能对新生儿喂水、喂奶  3.能处理新生儿便溺  4.能给新生儿洗澡  5.能为新生儿做抚触  6.能对新生儿脐带进行护理 | 1.新生儿的生理特点  2.新生儿饮食常识  3.新生儿常见异常情况  4.新生儿便溺的特点  5.新生儿喂养方法 |
| 四、照料婴幼儿 | （一）饮食料理 | 1.能为婴幼儿制作饮食  2.能为婴幼儿制作辅食 | 1.婴幼儿饮食特点  2.婴幼儿辅食添加原则 |
| （二）生活料理 | 1.能安排婴幼儿的日常生活  2能给婴幼儿洗澡  3.能培养婴幼儿的卫生与睡眠习惯  4.能对婴幼儿常见病进行生活护理 | 1.婴幼儿生理特点  2.婴幼儿日常生活安排方法  3.婴幼儿卫生与睡眠习惯的培养方法  4.婴幼儿常见病的症状特点  5.婴幼儿计划免疫常识 |
| （三）启蒙教育 | 1.能使用普通话与婴幼儿进行语言交流  2.能给婴幼儿讲故事、说儿歌  3.能陪婴幼儿玩游戏 | 1.婴幼儿身心发展的基本特点  2.婴幼儿游戏的基本特点  3.婴幼儿基本游戏与玩具的选择 |
| 五、照料老年人 | （一）饮食照料 | 1.能为老年人制定饮食计划  2.能根据老年人的生理特点制作菜肴 | 1.老年人营养需要常识  2.老年人膳食调配常识 |
| （二）生活照料 | 1.能为老年人测血压  2.能陪伴老年人进行户外活动  3.能陪伴老年人就医 | 1.老年人的生理特点  2.老年人的心理特点  3.老年人保健常识  4.老年常见病知识  5.运动安全护理常识 |
| 六、护理病人 | （一）饮食照料 | 能为病人制作流食和半流食 | 流食的营养配置常识 |
| （二）生活照料 | 1.能给病人测量血压  2.能给卧床病人做口腔护理  3.能给病人做冷敷护理  4.能给病人做热敷护理  5.能给卧床病人做晨、晚间护理  6.能煎制中草药 | 1血压表的使用方法  2.口腔护理常识  3.冷、热敷护理常识  4.褥疮的防护常识  5.晨、晚间护理常识  6.常见传染病的预防知识 |

**3.3 高级**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 职业功能 | 工作内容 | 技能要求 | 相关知识 |
| 一、家宴设计制作 | （一）家宴设计 | 能设计并制作家庭便宴 | 1.宴会礼仪知识  2.便宴菜单设计原则 |
| （二）家宴制作 | 1.能制作2种不同菜系的菜肴  2.能制作5道西餐  3.能制作3种以上便宴点心  4.能制作水果拼盘  5.能煮制咖啡 | 1.中国传统菜系常识  2.常见西餐的制作方法  3.点心的制作方法  4.水果拼盘的制作方法  5.咖啡的煮制方法  6.西餐礼仪常识 |
| 二、家务料理 | （一）料理家务 | 1.能制订并完成日常生活用品、食品的月采买计划  2.能制订并完成家务工作月计划 | 1.日常生活用品、食品采买常识  2.家务工作计划制订方法  3.日常英语知识 |
| （二）家居美化 | 1.能布置居室  2.能插摆常见花卉  3.能修剪家庭盆栽花草 | 1.家居美化常识  2.常见花卉插摆常识  3.花草修剪常识 |
| 三、家庭办公设备使用 | （一）网络应用 | 1.能按要求收发并处理网络邮件  2.能使用计算机进行上网搜索并下载文件 | 互联网应用常识 |
| （二）家用办公设备的使用 | 1.能使用计算机进行文字录入  2.能使用计算机进行文本编辑  3.能使用传真机收发文件  4.能使用数码影像设备 | 1.计算机文字录入基本方法  2.文本编辑的基本方法  3.数码照相机、摄像机的使用常识 |
| 四、儿童教育 | （一）婴幼儿教育 | 1.能培养婴幼儿的语言表达能力  2.能训练婴幼儿的生活自理能力  3.能培养婴幼儿的社会交往能力  4.能培养婴幼儿认识事物的能力  5.能给婴幼儿选择和设计动作训练游戏 | 1.婴幼儿早期教育基本原则  2.婴幼儿动作发展的特点和培养方法  3.婴幼儿生活自理培养的生理和心理基础  4.婴幼儿社会交往能力发展规律、特点和培养方法  5.婴幼儿认知能力发展的特点与培养方法 |
| （二）学龄儿童教育 | 1.能培养学龄儿童的言行习惯  2.能培养学龄儿童的社会交往能力  3.能辅导小学生学习 | 1.学龄儿童身心发展基本规律  2.学龄儿童社会交往特点  3.学龄儿童的基本学习方法 |
| 五、培训指导 | （一）职业培训 | 1.能培训初级、中级家政服务员  2.能评估初级、中级家政服务员的工作绩效 | 1.职业培训的内容与方法  2.职业评估报告的编写方法 |
| （二）职业指导 | 1.能指导初级、中级家政服务员择业  2.能指导初级、中级家政服务服务员工作 | 职业指导的内容与方法 |

**4.比重表**

**4.1 理论知识**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项 目 | | 初级  （%） | 中级  （%） | 高级  （%） |
| 基本要求 | 职业道德 | 5 | 5 | 5 |
| 择业与就业 | 5 | 5 | 2 |
| 安全与卫生常识 | 5 | 5 | 5 |
| 社交礼仪 | 5 | 5 | 5 |
| 法律常识 | 5 | 5 | 5 |
| 相关知识 | 制作家庭餐 | 25 | 30 | — |
| 家宴设计制作 | — | — | 20 |
| 家居清洁 | 15 | — | — |
| 洗涤摆放衣物 | 10 | — | — |
| 洗烫保管衣物 | — | 15 | — |
| 照料孕、产妇 | 25[[1]](#footnote-0) | — | — |
| 照料婴幼儿 | 30[[2]](#footnote-1) | — |
| 照料老年人 | — |
| 护理病人 | — |
| 照料孕、产妇与新生儿 | — | — |
| 家务照料 | — | — | 15 |
| 家庭办公设备使用 | — | — | 15 |
| 儿童教育 | — | — | 20 |
| 培训指导 | — | — | 8 |
| 合 计 | | 100 | 100 | 100 |

1. 初级要求从“照料孕、产妇”“照料婴幼儿”“照料老年人”和“护理病人”四项中任选一项，所占比重为25%。 [↑](#footnote-ref-0)
2. 中级要求从“照料婴幼儿”“照料老年人”“护理病人”和“照料孕、产妇与新生儿”四项中任选一项，所占比重为30%。 [↑](#footnote-ref-1)