附件4：

# 家政服务员培训大纲

 随着我国经济社会发展和人民生活水平提高,家政服务业快速发展，成为改善民生、提高人民生活质量的重要行业之一。为加快推进家政服务体系建设，帮助下岗工人、进城农民工实现就业，提高社会就业率，规范家政服务行为，提高家政服务质量，现结合目前我国家政服务的实际状况，制定本大纲。

一、培训任务

　　家政服务员培训旨在使没有家政服务知识的人通过培训，初步掌握家政服务基本理论知识和服务本领，较快胜任一般家庭的服务工作。

二、培训对象

　　男性年龄16周岁以上、55周岁以下，女性年龄16周岁以上、50周岁以下，身体健康，准备从事家政服务工作的中国公民，可参加家政服务员培训。

三、培训方式与时数

　　采用集中培训与自学、统一考试相结合的培训方式。集中培训与自学时数比例见表1。

表1： 家政服务员的培训方式与比例分配

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 集中培训 | 自 学 | 总学时 |
| 理论知识培训学时 | 专项技能培训学时 | 百分比 | 学时 | 百分比 |
| 24 | 56 | 53.33% | 70 | 46.67% | 150 |

备注：“理论知识培训”主要完成理论知识部分培训的任务；“专项技能培训”主要完成专项职业技术培训的任务。

四、师资队伍

　　由资深家政专业人士、优秀家政服务员或家政学及其相关专业（如烹饪学、营养学、护理学等专业）讲师以上职称（专职或兼职）人员组成。

五、考核要求

## 　　（一）考核内容和比例。

　　满分为100分，其中：基础理论部分25分，采用笔试（选择题、正误题、论述题）方式考核；专业技能部分75分，考核方式按照考核标准设定，由2-3人组成考评小组进行技能操作考试，取平均分为最后得分。总分60分以上，且基础理论成绩不少于15分，专业技能成绩不少于45分为合格。

## 　　（二）考核标准。

　　1、基础理论考核标准（根据试卷的答题标准给予评分）：

　　掌握家政服务的定义和主要内容；家政服务员的职业操守；了解家政服务相关法律常识；掌握相关安全和卫生常识。

　　2、专业技能考核标准：

　　会使用日常礼貌用语；

　　会制作两种以上主食、五种以上的家常菜；

　　懂得家庭居室清洁卫生的基本要求和工作步骤，能使居室整齐清洁、厨房、卫生间整洁、无异味；

　　会鉴别服装面料，并科学合理地予以分类洗涤（按照衣物特性用洗衣机或手工洗涤）、晾晒、收藏；

　　会使用一般的家用电器（电视机、电冰箱、电风扇、电饭锅、吸尘器、电热水器）及燃气具（燃气热水器、煤气灶）；

　　懂得常见花卉养护、一般家庭宠物的饲养；

　　掌握有害生物防治的基本常识（如灭蟑螂、苍蝇、老鼠）；

　　掌握基本的护理产妇、新生儿的技能；

　　掌握婴幼儿生理心理特点，能安全看护婴幼儿；

　　能对老年人进行饮食起居护理。

　　能对病人进行简单的生活护理。

六、培训工作的原则与要求

## 　　（一）培训工作的基本原则。

　　1、实用性原则。根据各级家政服务员的实际需要，解决学员应知应会的问题。

　　2、实效性原则。注重理论知识与实践相结合，加强能力培养，克服纯学术性教学的倾向。

　　3、灵活性原则。形式多样，方法灵活，除采用课堂讲授外，可适当采用参观考察、研讨等方式，使学员开阔思路和眼界。

　　4、规范性原则。认真执行本大纲，突出培训工作的规范性和科学性；加强教学管理，严格考核纪律和考勤制度，提高培训工作的质量。

　　5、培训与调研相结合原则。在培训过程中，应对有关培训内容和效果进行调查研究，不断改进完善培训工作。

## 　　（二）培训工作的要求。

　　1、组织师资力量并进行培训。使任课教师应了解培训的教学要求以及学员特点，编写必要的教学参考资料，做好培训的各项准备工作。

　　2、根据本大纲制定相关培训计划。培训计划应包括以下几部分：前言；目的与任务；培训对象与人数；培训时间与地点；培训内容与时数；考核与结业；专题讲授要点和有关注意事项等。

　　3、培训结束后，上报家政服务员培训班培训资料。培训班培训资料包括：培训班计划、教学参考资料、任课教师情况（包括单位、姓名、年龄、性别、职务或职称）、学员情况（包括姓名、性别、年龄、民族、职业、文化程度、从事家政服务员时间等）、培训工作总结以及其它有关资料等。

七、培训内容纲要与要求

　　家政服务员一般应具有与家政服务工作相适应的人文社会知识、自然科学知识、医疗保健知识以及基本职业道德等。培训时数、具体教学内容纲要、教学要求见表2。

表2 家政服务员岗前培训教学内容纲要、要求及时数

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **教 学 内 容 纲 要** | **教学要求** | **学 时** |
| **了 解** | **掌握** | **应用** | **综合** |
| **基础理论知识——集中培训部分** |
| 第一章　家政服务概述一、家政服务行业的定义二、家政服务分类三、发展家政服务的意义 | **√** |  |  |  | 1 |
| 第二章 家政服务员职业操守一、家政服务员道德修养二、家政服务员行为准则三、家政服务员职业心态四、家庭人际关系基本知识 |  |  |  | **√** | 4 |
| 第三章 家政服务相关法律常识一、民法常识二、劳动法常识三、妇女权益保障法常识四、未成年人保护法常识五、消费者权益保护法常识六、老年人权益保护法七、食品卫生常识 |  |  |  | **√** | 6 |
| 第四章 安全与卫生知识一、人身安全与自我保护二、家庭防火防盗防意外三、交通安全知识四、安全用电用气用水知识五、家政服务员个人卫生六、公共场所环境卫生准则七、饮食卫生常识 |  |  | **√** |  | 7 |
| **基础理论知识——自学部分** |
| 1．家政服务员职业操守2.《劳动法》、《消费者劳动权益保护法》等 | **√** |  |  |  | 30 |
| **专项技能——集中培训部分** |
| 第五章 礼仪习俗一、家政服务员仪表仪容二、家政服务员言谈举止三、日常生活礼节四、社会习俗简介 |  |  |  |  | 4 |
| 第六章 家庭清洁卫生一、家居常规保洁1．常规保洁的质量要求2．家居保洁的流程二、专项保洁1．打蜡流程2．家具保洁3．厨房保洁4．卫生间保洁三、日常消毒1．餐具消毒2．居室消毒3．居室杀虫、灭鼠的流程 |  |  | **√** |  | 8 |
| 第七章 家庭烹饪一、烹饪质量标准二、一般烹饪流程三、原料选择与采购四、日常采买记账五、刀工和配菜六、主食制作方法七、家常菜烹制 |  |  | **√** |  | 12 |
| 第八章 衣物洗涤收藏一、洗涤织物的分类鉴别二、洗涤的步骤和质量标准三、洗涤的方法四、服装的熨烫五、衣物的收藏六、高档衣物、皮草修补 |  |  | **√** |  | 8 |
| 第九章 家用电器使用常识一、洗衣机的使用与维护二、电冰箱的使用与维护三、电视机的使用与维护四、空调器的使用与维护五、其他家用电器的使用 |  |  | **√** |  | 6 |
| 第十章 家庭宠物植物养护一、家庭宠物饲养二、花卉树木养护三、家庭插花知识 |  |  | **√** |  | 6 |
| 第十一章 家庭护理一、照料老人二、婴幼儿护理三、孕产妇护理四、病人护理 |  |  |  | **√** | 22 |
| **专项技能——自学部分** |
| 烹饪技巧 |  |  | **√** |  | 10 |
| 服装织物洗涤收藏 |  |  | **√** |  | 10 |
| 一般家用电器的使用 |  |  | **√** |  | 10 |
| 家庭宠物植物养护 |  |  | **√** |  | 10 |
| **学时总计** | 154 |

八、其他

　　本培训大纲由商务部组织制定。