附件4

2022年杭州市家政服务员(家务服务员)职业技能竞赛技术文件

一、竞赛项目、标准、方式及内容

(一)竞赛项目

家政服务员(家务服务员).

(二)竞赛标准

本次竞赛参照《家政服务员》国家职业技能标准中对"家务 服务员"三级(高级工)及以上的内容和要求命题,结合新知识、 新技能特点,由竞赛组委会组织专家制定。

(三)竞赛方式

本次竞赛包括理论知识和操作技能两部分,均采用百分制, 60分及以上为合格。其中理论知识部分采用闭卷、答题纸作答方 式进行,操作技能部分采用现场操作方式进行,比赛总成绩=理论 知识占总成绩30%+操作技能占总成绩70%.

(三)竞赛内容 1.理论知识竞赛内容

1)竞赛项目: 主要考察参赛人员对从事本职业应掌握的基本 要求和相关理论知识要求。参考国家职业资格培训教程《家政服 务员》(基础知识)、《家政服务员》三级(高级),中国劳动 社会保障出版社出版。

理论知识竞赛考核按国家职业标准资格考试的相关知识命题,详 见下表:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 竞赛范围 | | 涉及的主要知识点 | 题量占  比(%) |
| 基础  知识  要求 | 职业道德 | 职业道德基本知识;职业守则 等 | 5% |
| 基础知识 | 礼仪常识、择业与就业、安全 常识、卫生常识、相关法律法 规知识等 | 20% |
| 专业  知识  要求 | 制作家庭 餐 | 水果拼盘相关知识;贝类、软 体类食材初加工知识;调味知 识;营养配餐常识;个性化膳 食制作知识;中国区域饮食文 化常识;面食、点心和西式餐 点制作相关知识;咖啡研磨、 冲泡和煮制相关知识等 | 35% |
| 美化家居 | 东西方插花制作相关知识;各 类居室布置和美化相关知识; 花卉绿植摆放、养护相关知识 等 | 20% |
| 休闲娱乐 服务 | 花木生长特点与养护方法;庭 院花卉、绿植养护知识等 | 10% |
| 技术培训  与操作指 导 | 给初级、中级家政服务员培训 指导的相关知识;职业指导、 从业指导和职业评估报告撰  写相关知识等 | 10% |

2.操作技能竞赛内容

)竞赛项目: 主要考察参赛者对制作家庭餐、洗烫收纳衣物、 美化家居、家居收纳、休闲娱乐服务、技术培训与操作指导等方 面所具备的技能, 在下表中的5个项目中,选择3个项目进行比

赛。参考国家职业技能标准《家政服务员》一家务服务员三级(高

级工),中华人民共和国人力资源和社会保障部制定。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 竞赛项目 | 竞赛内容 | 时间 | 比重 |
| 1.水果拼盘制 作 | 根据现场给定的水果种类,在 规定的时间内完成从选料、清 洁、命名、刀功应用、色彩搭 配、艺术造型、器皿选择到正  式出品等工作。 | 20分钟内 | 40% |
| 2.家居插花 | 根据现场给定的花卉、花器、 配饰等材料,在规定的时间内 完成造型插花。 | 15分钟内 | 40% |
| 3.收纳衣物 | 根据现场给定的衣物,在规定 的时间内进行收纳整理,并口 述收纳整理的原则、方法和工  作计划。 | 10分钟内 | 30% |
| 4.居室收纳 | 根据现场给定的物品,在规定 的时间内进行收纳整理,并口 述收纳整理的原则、方法和工 作计划。 | 10分钟内 | 30% |
| 5.宠物饲养 | 根据现场给定的仿真宠物和相 关物品,在规定的时间内完成 喂养、清洁、护理等操作。 | 15分钟内 | 30% |

2)竞赛要求: 选手比赛先后顺序采用随机抽签的方式分批安 排。参赛选手必须在规定时间内完成,提前完成不加分。超时5 分钟以内扣1分,5分钟以外每超1分钟扣1分,以此类推。口述 回答应使用普通话。

二、评分标准

12

(一)理论知识竞赛测试

1.比赛时间为90分钟,满分为100分;

2.理论知识采用闭卷方式进行;

3.试题类型: 单项选择题120题,每题0.5分,判断题40题,每 题1分。

(二)操作技能竞赛评分标准 1.竞赛项目一: 水果拼盘制作评分标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评分内容 | 分值 | 评分细则 | 细项分值 | 比重 |
| 选手准备 | 5分 | 头发扎束整齐,服装整洁适宜,手洗净擦干。 | 5分 | 项目配分 100分,  占实操总 成绩40% |
| 操作程序 | 50分 | 从水果的色泽、形状、口味、营养价值、外 观完美度等方面进行水果选择。 | 5分 |
| 围绕家庭宴会主题为水果拼盘命名。 | 5分 |
| 依据水果颜色搭配原则,即"对比色"搭配、 "相近色"搭配及"多色"搭配,进行水 果颜色搭配。 | 10分 |
| 根据选定水果的色彩和形状,进一步确定其 整盘的造型;并根据水果的色彩和形状选择 好器皿。 | 15分 |
| 选好水果、造型和器皿,然后依据简单易做、 方便出品为原则制作果拼。 | 15分 |
| 整体评判 | 45分 | 水果颜色搭配合理。 | 10分 |
| 水果拼盘成品造型美观、符合主题。 | 20分 |
| 动作正确、流畅、熟练。 | 10分 |
| 操作安全、做到清洁卫生。 | 5分 |
| 合计 | | 100分 | | |

2.竞赛项目二: 家居插花评分标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评分内容 | 分值 | 评分细则 | 细项分值 | 比重 |
| 选手准备 | 5分 | 头发扎束整齐,服装整洁适宜。 | 5分 |  |
| 操作程序 | 45分 | 确定插花摆放的场所,并依据其摆放的场所 | 5分 |

13

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 确定插花主题。 |  | 项目配分 100分,  占实操总 成绩40% |
| 选择适宜的花卉、花器和配饰。 | 10分 |
| 确定插花方式、插花类型和插花造型,进行 花卉剪切、插制。 | 20分 |
| 插制完成,将插花摆放到已确定的场所。 | 5分 |
| 进行工作后清洁、整理。 | 5分 |
| 整体评判 | 50分 | 插花之前,从花卉的色彩、花姿、长短等方 面考虑布局,进行整理与修剪。 | 5分 |
| 掌握插花基本原理,即突出中心、讲究对称 平衡、注意韵律的变化。 | 10分 |
| 插花成品美观、富有艺术感。 | 20分 |
| 动作正确、流畅、熟练。 | 10分 |
| 操作安全、做到清洁卫生。 | 5分 |
| 合计 | | 100分 | | |

3.竞赛项目三: 收纳衣物评分标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评分内容 | 分值 | 评分细则 | 细项分值 | 比重 |
| 选手准备 | 5分 | 头发扎束整齐,服装整洁适宜。 | 5分 | 项目配分 100分,  占实操总 成绩30% |
| 操作程序 | 55分 | 衣物分类与分层:对外衣、中衣、内衣以及 特殊服装等进行正确分类。 | 15分 |
| 衣物折叠:正确对分好的物品进行折叠打 包,利用毛巾卷,包子法等收纳方法正确合 理折叠衣物。 | 25分 |
| 衣服摆放:对折叠好的衣物进行合理摆放, 依据程序逐一进行收纳。 | 15分 |
| 整体评判 | 25分 | 衣物收纳完成后整体实用、合理、整洁美观。 | 10分 |
| 动作正确、流畅、熟练。 | 10分 |
| 操作安全、做到清洁卫生。 | 5分 |
| 口述 | 15分 | 收纳整理的原则和方法:按照物品性能、用 途、体积、形状等分类;符合方便取用、美 观的整理收纳原则;符合安全存放、便于携 | 10分 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 带、节约空间的原则。回答正确,表述顺畅， |  |  |
| 收纳整理的工作计划:对换季衣物进行清 洗、晾晒、分类、折叠、存放等的具体实施 过程。回答正确,表述顺畅。 | 5分 |
| 合计 | | 100分 | | |

4.竞赛项目四: 居室收纳评分标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评分内容 | 分值 | 评分细则 | 细项分值 | 比重 |
| 选手准备 | 5分 | 头发扎束整齐,服装整洁适宜。 | 5分 | 项目配分 100分,  占实操总 成绩30% |
| 操作程序 | 55分 | 居室物品分类:对衣物、书籍、文件、文具 等进行正确分类。 | 15分 |
| 居室物品整理:正确对分好的物品进行打包 整理;利用毛巾卷,包子法等收纳方法正确 合理折叠衣物。 | 25分 |
| 居室物品摆放:对整理好的物品和折叠好的 衣物进行合理摆放,依据程序逐一进行收 纳 。 | 15分 |
| 整体评判 | 25分 | 收纳完成后整体实用、合理、整洁美观。 | 10分 |
| 动作正确、流畅、熟练。 | 10分 |
| 操作安全、做到清洁卫生。 | 5分 |
| 口述 | 15分 | 收纳整理的原则和方法:按照物品性能、用 途、体积、形状等分类;符合方便取用、美 观的整理收纳原则;符合安全存放、便于携 带、节约空间的原则。回答正确,表述顺畅。 | 10分 |
| 衣物收纳整理的工作计划:对换季衣物进行 清洗、晾晒、分类、折叠、存放等的具体实 施过程。回答正确,表述顺畅。 | 5分 |
| 合计 | | 100分 | | |

5.竞赛项目五: 宠物饲养评分标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评分内容 | 分值 | 评分细则 | 细项分值 | 比重 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 选手准备 | 5分 | 头发扎束整齐,服装整洁适宜,手洗净擦干。 | 5分 | 项目配分 100分,  占实操总 成绩30% |
| 操作程序 | 80分 | 喂养:根据现场仿真宠物(猫)标示的年龄、 体重、体形大小以及活跃程度,选择相应食 物和喂食量。(口述食物标签、成分表与宠 物营养需求) | 15分 |
| 眼睛清洁:用手轻轻掰开宠物猫眼睛,使用 纱布蘸取温水轻轻擦拭。 | 5分 |
| 耳朵清洁:用厚毛巾包裹宠物猫使其无法动 弹;滴入适量洗耳液,并用手指夹住其耳根 进行按摩揉搓;放开宠物猫头部,让其自己 将洗耳液甩出;用干净的棉花团将宠物耳廓 上残留的耳垢及清洁液擦拭干净。  边操作边口述) | 10分 |
| 牙齿清洁:将宠物猫头部固定,在其嘴角处 将嘴掰开,将专用牙膏点到嘴唇上使其适应 味道,再用牙刷对其牙齿前后进行细心、轻 柔的刷洗。(边操作边口述) | 10分 |
| 猫爪清洁:用厚毛巾包裹宠物猫使其无法动 弹;捏住猫爪,将指甲轻轻挤出,剪其爪子 前端,不能剪到血线和粉红色肉处。(边操 作边口述) | 10分 |
| 梳毛:分别使用密齿梳、棕毛软刷、橡皮梳 等用具,以"由内而外、从前向后,先上后 下"的方法进行梳毛。 | 10分 |
| 洗澡;确保室内温度保持在18-25℃左右; 准备好毛巾、宠物专用沐浴液、大号澡盆等 用具,将水温控制在35-39摄氏度左右; 将宠物放进水盆中,注意不要让其头部浸入 水中;从背部开始给宠物猫全身浇上洗澡水 后抹上沐浴液轻揉;洗干净后,用手轻轻挤 掉毛发多余水分,然后吸干水分,用吹风机 烘干。(边操作边口述) | 20分 |
| 整体评判 | 15分 | 动作正确、流畅、熟练。 | 10分 |
| 操作安全、做到清洁卫生。 | 5分 |
| 合计 | | 100分 | | |

三、成绩评定办法

1.参赛选手的成绩评定由竞赛技术工作委员会的裁判组负责;

2.理论知识竞赛由评分裁判员根据评分标准统一阅卷、评分与计 分;

3.操作技能竞赛的成绩,由现场操作规范和表现记录两部组成,其 中操作规范根据现场记录,由现场裁判组集体评判成绩,保留小数点 后两位计分;

4.参赛选手专业理论和操作技能两部分成绩皆达到60分及以上者 为合格;

5.参赛选手个人名次排列: 总成绩=理论成绩×30%+实操成绩 ×70%.按总成绩由高到低排序,总成绩相同则以实操成绩高的名 次在前。

四、赛场规则

(一)理论知识竞赛守则

1.参赛证由竞赛组委会于竞赛开始前统一核发。

2.参赛选手需提前30分钟凭有效身份证和参赛证进入赛场, 对号入座并将身份证和参赛证放在座位左上角明显位置,以备查 验。迟到30分钟不得入场,开赛30分钟后方可交卷离场。

3.参赛选手不能携带与竞赛相关的文件资料、手机等通讯工具 进入赛场。在赛场上应自觉遵守赛场秩序,保持安静,竞赛进行 过程中不允许任何形式的交谈,更不得大声喧哗吵闹,否则将给 予警告直至取消竞赛资格。

4.冒名顶替、弄虚作假、作弊者,取消竞赛资格及成绩。

5.竞赛规定时间结束时,选手应立即停止答题,有秩序地离开

赛场。

(二)操作技能竞赛赛场守则

17

1.操作技能竞赛选手的出场顺序,在现场检录时随机安排参加

次序。

2.参赛选手需提前30分钟凭有效身份证和参赛证进入赛场。 3.开赛迟到30分钟以上者,按自动弃权处理。 4.参赛选手按赛题完成各竞赛项目,并主动配合裁判员评分。

5.参赛选手应严格遵守赛场纪律,所有的通讯工具、摄像工具 不得带入竞赛现场,对竞赛设施设备应爱护、保养、保管,防止 丢失和损坏。

6.冒名顶替、弄虚作假、作弊者,取消竞赛资格及成绩。

7.参赛选手须严格遵守安全操作规程及劳动保护要求,接受裁

判员、现场技术服务人员的监督和警示,确保设备及人身安全。

8.在操作技能竞赛过程中,裁判应对每名参赛选手的操作项目

认真记录,并填写评分表。

9.比赛过程中如果出现安全事故,裁判员应立即终止竞赛。如 查实事故责任属参赛选手,即取消参赛选手竞赛资格。

(三)赛场规则

1.各类赛务人员必须统一佩戴由竞赛组委会签发的相应证件,

着装整齐。

2.各赛场除现场裁判、赛场配备的工作人员以外,其他人员未

经允许不得进入赛场。

3.新闻媒体等进入赛场必须经过竞赛组委会允许,并且听从现

场工作人员的安排和管理,不能影响竞赛进行。

4.各参赛队的领队、指导老师以及随行人员一律不得进入赛 场。

5.参赛选手在竞赛期间未经组委会批准不得接受其他单位和 个人进行的与竞赛内容相关的采访。

6.参赛选手不得将竞赛的相关情况资料私自公布。

7.参赛选手在竞赛过程中必须主动配合裁判的工作,服从裁判 安排,如果对竞赛的裁决有异议,在竞赛当天向仲裁报告,超过 有效时段竞赛仲裁组将不再受理。

五、本技术文件条款的最终解释权归组委会所有。