

全国巾帼家政服务职业技能大赛
湖南省选拔赛暨湖南省第四届巾帼家政服务
技能大赛技术工作文件

家务服务员项目
市州组

2024 年湖南省巾帼家政服务职业技能大赛组委会竞赛组
2024年9月

目录

一、技术描述.....	1
(一) 项目概要.....	1
(二) 基本知识与能力要求.....	1
二、竞赛试题与评判标准.....	4
(一) 竞赛试题.....	4
(二) 竞赛时间及试题具体内容.....	6
(三) 评判标准.....	6
三、竞赛细则.....	9
(一) 赛事安排.....	9
(二) 裁判员组成及分工.....	9
(三) 裁判员纪律.....	9
(四) 选手纪律.....	10
(五) 赛场纪律.....	10
(六) 申诉与仲裁.....	11
四、竞赛场地、设施设备等安排.....	11
(一) 赛场规格要求.....	11
(二) 场地布局.....	12
(三) 基础设施清单.....	12
五、安全、健康要求.....	13
附件：1. 理论知识竞赛样题.....	15
2. 实操技能知识赛题.....	24
3. 设施、设备清单表.....	26

一、技术描述

（一）项目概要

全国巾帼家政服务职业技能大赛湖南选拔赛中的家务服务员项目是指为家庭提供家务料理、家庭事务管理等专业服务工作的竞赛项目，全面考察参赛选手的理论知识、实操技能、职业素养和人文关怀等职业胜任能力。

提供家庭事务料理的家务服务员应具有良好的职业道德，遵守相关法律法规和职业规范，掌握家务料理基础知识，具备专业的家务工作技能，运用家务料理相关知识、技能，为客户家庭提供包括家庭餐制作、洗烫、保洁和美化家居等家务服务，并能持续提升服务质量，满足客户对家务服务的整体需求，提升客户家庭生活质量。

家务服务员项目以个人赛方式进行，包括理论知识、实操技能两部分。

（二）基本知识与能力要求

相关要求		权重比例 (%)
1	职业道德与基础知识	25
基本知识	—职业道德基本知识 —职业守则 —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	

工作能力	—能按照职业守则去工作，爱岗敬业，不涉家私 —能与客户有效沟通，建立良好的人际关系 —能做到言行举止符合职业礼仪要求 —能根据个人情况进行择业就业 —能做到用水用电安全，做好个人防护 —能做到饮食卫生、居家卫生、服务卫生 —能定期消毒，及时消除生活环境中的有害生物 —能知法守法，用法律手段保护个人和客户权益	
2	家庭餐制作	
基本知识	—复合原料冷菜拼盘制作方法 —烹饪油温、火候的掌控技巧 —煎、氽、烩、烧、焖、炖等烹饪技法应用常识 —复合水果拼盘造型技术方法 —营养配餐常识与配餐原则 —个性化口味膳食制作方法	25
工作能力	—能配制复合原料的冷菜拼盘 —能运用煎、氽、烩、烧、焖、炖制技法烹制菜肴 —能拼摆复合水果原料拼盘 —能进行营养配餐 —能配制色、香、味、形兼具的菜品 —能根据客户口味配制膳食 —能制作中式面点	
3	洗涤和熨烫衣物	
基本知识	—手工洗涤丝绸衣物方法与注意事项 —羊绒衣物的洗涤方法与注意事项 —亚麻材质衣物洗涤方法与注意事项 —羽绒制品衣物洗涤方法与注意事项 —衣服的收纳、整理、存放 —领带、领结熨烫方法与注意事项 —丝绸衣物熨烫方法及注意事项 —衬衫、西服、风衣的熨烫方法 —女式裙装的熨烫方法及注意事项 —毛料衣物整形处理方法 —绣花丝绸衣物熨烫方法与注意事项 —绣花旗袍熨烫方法与注意事项 —熨烫极光处理方法	25

工作能力	—能洗涤单色丝绸、软缎类衣物 —能用手工洗涤羊绒衫、羊绒围巾 —能手工洗涤亚麻衬衣 —能手工洗涤TC面料羽绒服 —能收纳、整理、存放衣物 —能熨烫领带、领结 —能熨烫丝绸、羊绒衬衫等衣物 —能熨烫衬衫、西服、风衣 —能熨烫女式裙装 —能熨烫毛料西服衣裤 —能熨烫绣花丝绸衣物 —能熨烫整理绣花旗袍 —能处理熨烫极光	
4	保洁和美化家居	
基本知识	—木地板清洁保养方法与注意事项 —地毯清洁保养方法与注意事项 —沙发清洁方法与注意事项 —皮革类家居用品清洁方法与注意事项 —不锈钢操作台面清洁养护方法与注意事项 —石材、玻璃、硅藻泥等装饰墙养护方法与注意事项 —电视机的清洁方法和注意事项 —冰箱的清洁方法和注意事项 —洗衣机的清洁方法和注意事项 —微波炉的清洁方法和注意事项 —油烟机的清洁方法和注意事项 —居室花卉绿植摆放、养护方法 —球型、扇型、平出型、三角型插花造型设计制作方法	25
工作能力	—能清洁保养木质地板地面 —能清洁保养地毯 —能清洁养护皮革类家居用品 —能清洁沙发 —能清洁石材、玻璃、硅藻泥、瓷砖墙面等装饰墙 —能清洁不锈钢操作台面 —能擦拭清洁电视机 —能擦拭清洁冰箱 —能擦拭清洁洗衣机 —能清洁微波炉 —能清洁油烟机 —能依据居室使用功能摆放、养护花卉绿植 —能设计并制作球型、扇型、平出型、三角型等造型插花	
总计		100

二、竞赛试题与评判标准

（一）竞赛试题

1. 试题命制依据

内容依据：《家政服务员国家职业标准（2019年版）》三级/高级工知识和技能要求（涵盖低级别要求），及中国劳动社会保障出版社2020年出版的《家政服务员（基础知识）》《家政服务员（初级）》《家政服务员（中级）》《家政服务员（高级）》等国家职业技能等级认定培训系列教材。

方法依据：国家题库开发技术规程。

2. 试题命制

专家工作组严格按照公平、公正、公开的原则，开展科学、规范、有针对性的命题及评判标准制定工作。理论知识竞赛试题主要为客观题和主观题。实操技能竞赛以综合性案例题为主，参赛选手在既定场景中进行现场操作。

3. 样题与正式赛题

理论知识竞赛样题参考附件1。技能知识竞赛赛题参考附件2。

正式赛题在公开样题的基础上依据标准和教材内容形成，其中，实操技能竞赛的正式赛题变化限定在30%以内。

4. 赛项范围

（1）理论知识竞赛：职业道德与职业守则、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、制作家庭餐、洗涤衣物、熨烫衣物、保洁家居、美化家居等。

（2）实操技能竞赛：试题依据《家政服务员国家职业技能标准》（2019年版）实操技能的要求命题，主要涉及家庭餐制作、洗涤和熨烫衣物、保洁和美化家居等3个职业功能模块，共含33个职业技能单元，具体范围如下：

家庭餐制作模块：1）配制复合原料的冷菜拼盘；2）运用煎、氽、烩、烧、焖、炖制技法烹制菜肴；3）制作复合水果原料拼盘；4）营养配餐；5）配制色、香、味、形兼具的菜品；6）根据客户口味配制膳食；7）制作中式面点。

洗涤和熨烫衣物模块：1）洗涤单色丝绸、软缎类衣物；2）用手工洗涤羊绒衫、羊绒围巾；3）手工洗涤亚麻衬衣；4）手工洗涤TC面料羽绒服；5）整理存放衣物；6）熨烫领带、领结；7）熨烫丝绸、羊绒衬衫等衣物；8）熨烫衬衫、西服、风衣；9）熨烫女式裙装；10）熨烫毛料西服衣裤；11）熨烫绣花丝绸衣物；12）熨烫整理绣花旗袍；13）处理熨烫极光。

保洁和美化家居模块：1）清洁保养木质地地板地面；2）清洁保养地毯；3）清洁养护皮革类家居用品；4）清洁沙发；5）清洁石材、玻璃、硅藻泥、瓷砖墙面等装饰墙；6）清洁不锈钢操作台面；7）擦拭清洁电视机；8）擦拭清洁冰箱；9）擦拭清洁洗衣机；10）清洁微波炉；11）清洁油烟机。12）依据居室使用功能摆放、养护花卉绿植；13）设计并制作球型、扇型、平出型、三角型等造型插花。

（二）竞赛时间及试题具体内容

1. 理论知识竞赛采取纸笔方式进行，考核时间120分钟，试卷题型、题量与配分情况如下：

题型	题量	配分	总分
单项选择题（B）	20题	每题1分	20分
多项选择题（G）	10题	每题2分	20分
判断题（C）	10题	每题1分	10分
简答题（D）	4题	每题5分	20分
综合题（F）	1个案例2题	每题15分	30分
合计	46题		100分

2. 实操技能竞赛采取现场操作方式进行，竞赛模块设置情况如下：

序号	竞赛模块名称	竞赛时间（min）	配分	权重比例	备注
1	洗涤和熨烫衣物	10	40分	40%	
2	保洁与美化家居	10	40分	40%	
3	家庭餐制作	30	20分	20%	
合计		50	100分	100%	

（三）评判标准

1. 分数权重

竞赛总成绩采用百分制，分别由理论知识、实操技能两部分成绩组成。

分数权重：理论成绩占比30%，实操成绩占比70%。计算方式：总成绩=理论成绩×30%+实操成绩×70%。

竞赛总成绩四舍五入，保留小数点后2位。参赛选手按总成绩依次排列名次，若总分相同则按实操技能竞赛成绩的分数高低排列名次。

2. 评判方法

理论知识竞赛由组委会竞赛组指定的评分小组按照统一的评分标准进行评分。评分小组应由3名（含）以上单数裁判员组成。

实操技能竞赛的每个赛室分别由不少于3名裁判员组成一个裁判组，裁判员按照统一的评分标准独立评分。评分裁判所打分数的平均值即为选手得分。

3. 评判标准（通用版）

评判标准采用测量评分（用字母M代表，意为依据客观的标准或数据进行评判）和评价评分（用字母J代表，意为依据主观方式进行评判）相结合的方法。

（1）实操技能竞赛模块1与模块2评分标准（通用版）

项目	类型	操作技能要求	分值
工作准备	M1	物品准备：根据具体要求	4分
	M2	环境准备：根据具体要求	3分
	M3	个人准备：根据具体要求	3分
关键操	M4	操作完成程度：主要步骤完整；不违反基本原则。	5分
作技能	M5	操作准确程度：操作准确率或满意度较高，操作细节处理得当，操作流畅、熟练、规范。	5分
	M6	操作流畅程度：动作流畅、协调，能达到较好效果；操作灵活，根据实际情境调整；具有为客户从事家务服务的真实感。	5分

	M7	操作效果：作品完成效果良好；作品完美、恰当，具有美感和寓意；具有个性和创造性。	5分
综合 评判	J1	沟通力：形象朴素大方，举止端庄，符合家务服务员要求；语言顺畅自然，语调平和，能有效沟通；非语言沟通良好。	5分
	J2	人文关怀：态度专业诚恳，能针对客户的心理和情绪做出恰当的反应；尊老爱幼，使用礼貌用语，言行举止符合家务服务员礼仪。	5分
合计			40

(2) 实操技能竞赛模块3评分标准（通用版）

项目	类型	操作技能要求	分值
作品描述	M1	1. 命名恰当，符合主题，名实相副。 2. 特点描述清楚、准确。 3. 健康、积极、向上。	2
形态与色泽	M2	1. 形态美观，构图比例、布局关系合理，汁芡适量。 2. 色泽明亮、色彩鲜明，各种色彩搭配和谐。 3. 具有现代艺术观赏性，富有食欲和视觉冲击力。	5
口味与质感	M3	1. 口味适当、主味突出，富有层次感，无焦糊、腥膻等异味与作品说明表描述一致。 2. 火候适当，成熟度恰当，质感鲜明，符合应有的口感特点，无过生或过火焦糊不能食用，与作品说明表描述一致。 3. 符合“减油、减盐、减糖”理念。	8
食材与组配	M4	1. 主辅料配比合理，搭配科学，营养健康。 2. 分量适当，符合餐标。	3
装盘与卫生	J1	1. 自然美观，摆盘简洁，干净卫生，便于服务人员传送。 2. 无盘中盘，装饰或点缀物干净卫生可食用。	2
合计			20

三、竞赛细则

(一) 赛事安排

1. 理论知识竞赛日程安排

竞赛时间	参赛选手	竞赛模块	竞赛赛室	竞赛时间
------	------	------	------	------

C1天下午	全体参赛选手	理论知识	理论知识竞赛赛室	120分钟
-------	--------	------	----------	-------

2. 实操技能竞赛日程安排

竞赛时间	参赛选手	竞赛模块	竞赛赛室	竞赛时间
C2天全天	全体参赛选手	洗涤和熨烫衣物	赛室1	10
		保洁和美化家居	赛室2	10
		家庭餐制作	家庭餐赛区	30

（二）裁判员组成及分工

设裁判长1名，全面负责赛项的裁判与管理工作。经培训合格的裁判员，由裁判长根据工作要求分配到相应的工作岗位。各模块裁判组组长及裁判员由组委会选派的第三方裁判担任。

（三）裁判员纪律

1. 裁判员必须严格遵守裁判员守则，充分体现“公平、公正、公开”的原则，秉公执裁。

2. 裁判员必须严格执行大赛规则，按大赛有关规程、评分标准和评分细则进行评分，不得向参赛选手暗示或解答与竞赛有关的内容。

3. 裁判员必须严守保密规定，不得互相交流赛事须保密的相关信息，整个竞赛期间严禁使用任何通讯工具，不得与任何参赛方领队、教练、参赛选手等私下交流。

4. 裁判员必须佩戴裁判员胸牌，仪表整洁，举止文明礼貌，互相尊重，互相支持，服从裁判长的统一指挥。

（四）选手纪律

发现参赛选手不符合报名规定条件的、冒名顶替和弄虚作假的、交换选手号的，报大赛组委会核实批准后，一律取消该选手参赛资格，追究有关领导责任并通报批评。参赛选手有下列情节之一的，竞赛成绩计零分：

1. 竞赛期间违规翻阅书籍、笔记、纸条等资料者；
2. 在服装等任何地方做标识身份的任何记号或暗示；
3. 在考场内交头接耳、偷看、暗示等作弊行为者；
4. 竞赛期间使用通讯工具与他人联系者；
5. 裁判根据大赛要求宣布竞赛结束后，仍强行作答或操作者；
6. 不服从裁判员的裁决，扰乱竞赛秩序，影响竞赛进程，情节恶劣者；
7. 其他违反竞赛规则不听劝告者。

(五) 赛场纪律

1. 赛场内除必要的赛务人员外，其他人员未经允许不得进入赛场。
2. 新闻媒体等进入赛场必须经大赛组委会允许，并听从现场工作人员安排和管理，不得影响赛事。
3. 各参赛领队和无关随从人员一律不得进入赛场，否则按作弊处理。

(六) 申诉与仲裁

本赛项在竞赛过程中若出现有失公正或有关人员违规等现象，代表队领队可在竞赛结束后2小时之内向仲裁组提出书

面申诉。竞赛采用两级仲裁机制，即设赛项仲裁工作组和大赛仲裁委员会。赛项仲裁工作组接受由代表队领队提出的对裁判结果的申诉。赛项仲裁工作组在接到申诉后的2小时内组织复议，并及时反馈复议结果。申诉方对复议结果仍有异议，可由代表队领队向大赛仲裁委员会提出申诉。大赛仲裁委员会的仲裁结果为最终结果。

四、竞赛场地、设施设备安排

（一）赛场规格要求

本项目场地总体面积不少于300平米。赛场要为选手留有集合准备的室内空间，要为裁判员留有执裁空间。赛场必须备有通风设备，保证赛场内空气流通和清洁。场地照明应充足、柔和。赛场必须留有安全通道。竞赛前必须明确告诉选手和裁

判员安全通道和安全门位置。赛场必须配备灭火设备，并置于显著位置。

（二）场地布局

赛前将根据参赛选手人数实际配置设备数量和实操竞赛工位数，并根据场地实际情况进行布局设计。

（三）基础设施清单

1. 赛场设施、设备

根据《家政服务员国家职业技能标准（2019年版）》提出的相应技能要求，以及采购的条件和实际情况，提交设施设备物品清单和落实要求。专家工作组在赛前确认设施设备和物

品是否符合竞赛要求。家务服务员项目赛场提供设施、设备清单表参考附件3，具体以竞赛现场实际提供物品为准。

2. 选手自备设备和物品

(1) 本赛项参赛选手无需自备设备和物品。除身份证件外，选手不得携带任何物品进入赛场，赛场配发的各类工具、材料，选手一律不得带出赛场。

(2) 选手竞赛服（上衣）由赛场统一提供，裤子和鞋由选手自备，颜色为黑色。选手禁止穿戴有任何可能显示选手信息的衣帽。

五、安全、健康要求

（一）人员安全、健康要求

组委会、各执委会为全体参赛人员提供安全、健康服务保障，全体参赛人员须遵守竞赛安全、健康有关规定。在竞赛现场设置急救站，配备专业医务人员和设备，做好医疗应急准备。所有的操作物品符合安全要求，参赛者保持赛区场地卫生，无任何遗留物品，以免影响后续参赛选手的竞赛。

（二）场地安全、健康要求

竞赛各区域设置合理，符合安全、健康和环保要求。竞赛场地具有良好的照明和通风设施设备，有安全疏散通道；配备完备的灭火等应急处理设施；张贴安全信息，如操作流程、现场紧急疏散指示图等。

（三）卫生防疫要求

按照国家及当地卫生防疫的相关规定，对赛前集中技术工作对接、竞赛报到、住宿、交通以及赛场人流控制、卫生防疫等各方面提出明确要求和具体措施安排。各参赛选手及各类相关人员必须遵照执行。

附件1

家务服务员项目理论知识竞赛样题

一、单项选择题（共20题，每题1分，共20分，每题请选出一个最佳答案）

1. （ ）是人们对于自身所依存的社会关系的一种自觉反映形式，是依靠教育、舆论和人们内心信念的力量，来调整人们相互之间的观念、原则、规范、准则等的总和。

- A. 规范
- B. 道德
- C. 法律
- D. 法规

2. 家政服务（ ）是根本，爱心是基础，勤快是保证，修养是关键。

- A. 诚信
- B. 法制
- C. 技术
- D. 知识

3. 氽丸子最好选用（ ）作为原料。

- A. 五花肉
- B. 肥肉
- C. 瘦肉
- D. 带皮的肉

4. 丝绸绣花被面容易串色、搭色，洗涤时要选用专用洗涤剂，用（ ）现泡现洗。

- A. 热水
- B. 温水
- C. 冷水
- D. 肥皂水

5. （ ）常常被作为整个插花作品的焦点所在。

- A. 线性花材
- B. 团状花材
- C. 散装花材
- D. 特殊形态花材

6. 收藏白色高档丝绸服装，需要用（ ）颜色的纸包起来，以防止变黄。

- A. 白色
- B. 黄色
- C. 蓝色
- D. 深色

7. 挂糊中的（ ）适用于炸制拔丝菜肴，成品呈金黄色，外松里嫩。

- A. 水粉糊
- B. 全蛋糊
- C. 蛋清糊
- D. 水粉浆

8. 清洁养护人造革座椅时可以用拧干的湿抹布擦拭，如果使用温水，水温不能超过（）度。

- A. 20
- B. 30
- C. 40
- D. 50

9. 板式家具上的金属饰件表面出现黑点的话，可用（）擦拭和清洗。

- A. 碘酒
- B. 牙膏
- C. 醋
- D. 煤油

10. 家庭烹饪中最简单、常见、常用的刀功技法是（）。

- A. 切刀法
- B. 直刀法
- C. 劈刀法
- D. 平刀法

11. 冬天卧室有异味，可以在暖气片上放一些（），抵消异味。

- A. 切片苹果
- B. 橘子皮
- C. 香水
- D. 肥皂

12. 中式家具适合配以（）花器的插花作品。

- A. 玻璃
- B. 陶制
- C. 塑料
- D. 竹子

13. 羽绒服最合适的洗涤的方式是（）。

- A. 干洗
- B. 手洗
- C. 机洗
- D. 其他

14. 煮汤时候，原料要用（）下锅。

- A. 沸水
- B. 冷水
- C. 温水
- D. 冰水

15. 毛织品接近火焰时是（）的，可以按照本法判断衣服成分和面料。

- A. 不熔不缩
- B. 收缩融缩
- C. 收缩
- D. 融缩

16. 在清洁不锈钢操作台面时，可以用（）清洗。

- A. 碱性洗涤剂

B. 酸性洗涤剂

C. 中性洗涤剂

D. 清水

17. () 制菜肴的时候，只翻动原料，不翻勺。

A. 煎

B. 炖

C. 烧

D. 烩

18. () 色的丝绸熨烫时温度要低一些，水分要少一些。

A. 红

B. 黄

C. 蓝

D. 白

19. 下面行为不属于家政服务“六忌”的是 ()。

A. 乱动雇主家贵重物品

B. 领外人、老乡到雇主家

C. 接待宾客按照礼仪安排座位

D. 议论雇主家庭条件

20. 发生火灾后的自救方法不正确的是 ()。

A. 直接扑灭法

B. 隔绝空气法

C. 防止蔓延法

D. 电梯逃离法

二、多项选择题（共10题，每题2分，共20分，每道题至少有2个或2个以上的正确答案，错选、少选、多选均不得分）

1. 下面选项符合家务服务员职业守则的是（ ）。

- A. 遵纪守法，诚实守信
- B. 崇尚道德，善于用心
- C. 爱岗敬业，主动服务
- D. 尊老爱幼，谦恭礼让
- E. 协助处理家庭纠纷

2. 民事法律行为应当具备以下条件（ ）。

- A. 行为人具有相应的民事行为能力
- B. 行为人超过18周岁
- C. 意思表示真实
- D. 不违反法律或社会公共利益
- E. 不违反家庭美德

3. 完整的赡养义务包括（ ）。

- A. 经济供奉
- B. 生活照料
- C. 休闲娱乐
- D. 精神慰藉
- E. 子孙绕膝

4. 妇女合法权益受到侵害的救济方式有（ ）。

- A. 要求有关部门处理

- B. 要求司法救济
 - C. 向妇女组织投诉
 - D. 向网络平台寻求帮助
 - E. 发朋友圈向社会寻求帮助
5. 存放米、油等粮油食品时，需要注意（）。
- A. 存放时间不超过6个月
 - B. 注意防潮、防晒
 - C. 不要和有异味的物品存放在一起
 - D. 放在有阳光的地方
 - E. 存放时间不宜超过12个月
6. 搭配水果颜色时，一般采取的搭配方式有（）。
- A. 红白紫搭配
 - B. 对比色搭配
 - C. 相近色搭配
 - D. 多色搭配
 - E. 红黄橙搭配
7. 花材切口处理的方法有（）。
- A. 切口灼烧法
 - B. 切口浸烫法
 - C. 切口保鲜
 - D. 溶剂保鲜
 - E. 涂抹或浸渍切口

8. 液体洗涤剂的主要类型有（），性质温和，不损伤衣物，不含磷，是家用环保型高档洗涤用品。

- A. 酸性
- B. 碱性
- C. 中性
- D. 弱酸性
- E. 弱碱性

9. 衣物整理要做到（）。

- A. 一目了然
- B. 有条不紊
- C. 分类清楚
- D. 便于存取
- E. 利用空间

10. 清洁浴室的操作方法正确的是（）。

- A. 花洒需要拆下来用旧牙刷擦拭喷头，用粗针清除堵塞物
- B. 用塑料刷蘸洗洁精溶液或洗衣粉溶液对浴缸进行擦拭
- C. 对于顽固污渍，用去污粉清洗浴缸
- D. 水龙头可用柠檬或抹布蘸醋擦拭消除
- E. 对于顽固污渍，可用洁厕灵清洁水龙头

三、判断题（共10题，每题1分，共10分，正确的打“√”，错误的打“×”）

1. () 家务服务员在家庭中的角色，要由承担的主要任务、服务的对象及服务需求来决定。
2. () 家务服务员可以在工作期间把雇主的家当成自己的家。
3. () 雇主会客时，家务服务员尽量不要在屋里来回走动。
4. () 家务服务员求职时，要到正规劳动服务中介机构。
5. () 蒸制技法主要用于文火不易酥烂的原料，如猪蹄。
6. () 枸杞适合与温热类的补品一起食用。
7. () 裘皮大衣收纳前需要皮毛朝外日晒2-3小时。
8. () 丝绸服装适合在阳光下快速晒干。
9. () 书房是读书学习的地方，应营造静雅的氛围，可选文竹、富贵竹、绿萝等或微型盆景。
10. () 皮革沙发摆放可紧贴墙面，以节省客厅空间。

四、简答题（共4题，每题5分，共20分）

1. 简述熨烫领带的操作程序和质量要求。
2. 简述家务服务员与雇主家人相处的原则。
3. 简述清洁布艺沙发的操作步骤与注意事项。
4. 简述中式面点的主要特点。

五、综合题（共2题，每题15分，共30分，根据案例描述回答问题，字数不少于400字）

王女士是一位全职妈妈。今年九月份王女士的孩子三岁顺利去上了幼儿园。王女士觉得自己才28岁，而且又有大学专科学历，就想着找一份家政服务类的工作。希望自己能有一份收入，最好还能照顾上幼儿园的孩子。

请你依据家务服务员择业就业相关知识，回答下列问题：

1. 家务服务员择业的注意事项有哪些？请你分析王女士适合哪一类家政业务？

2. 针对像王女士这样的新入职员工，你认为在家政服务职业心态和服务意识方面有哪些主要注意的？

附件2

家务服务员项目实操技能竞赛赛题

1. 模块1：洗涤和熨烫衣物

试题名称：熨烫整理绣花旗袍

（1）案例描述

雇主李阿姨最近要参加朋友家孩子的订婚宴会。请家务服务员为其选取并熨烫丝绸绣花旗袍备用。

（2）任务要求

要求干净、整洁、有型，操作方法不限；沟通顺畅，举止端庄，表现出较高的职业素养。

（3）竞赛时间：10分钟。

2. 模块2：保洁和美化家居

试题名称：擦拭清洁冰箱

（1）案例描述

春节临近，雇主周女士家儿女要回家过年。请家务服务员为其清洁整理冰箱。

（2）任务要求

要求清洁消毒效果良好；食材陈列合理、存取方便、富有美感；沟通顺畅，举止端庄，表现出较高的职业素养。

冰箱内容物包括但不限于水果1-2种、根茎类蔬菜1-2种、绿叶蔬菜1种、冷藏的辅材2-3种、鱼类、肉类3-4种。

（3）竞赛时间：10分钟。

3. 模块3：家庭餐制作

试题名称：中秋家宴菜品制作

（1）案例描述

中秋佳节，雇主赵先生要举办家宴，6人参加。请以现场提供主料白条鸡1只（约750克）以及其他常用调辅料（食用油、芝麻油、盐、白糖、白醋、生抽、老抽、蚝油、鸡精、葱末、姜末、蒜蓉、蒜头、蒜苗、桂皮、八角、花椒、本地青红椒）辅料为净料，制作一款中秋家宴菜品。

（2）任务要求

要求作品符合家宴主题，名称自拟，烹调方法不限。

（3）竞赛时间：30分钟。

附件3

家务服务员项目赛场提供设施、设备清单表

序号	名称	单位	数量	技术规格	备注
1	电熨斗	个	3	蒸汽式	
2	烫板	个	3	穿板式	
3	棉馒头	个	4	15cm×15cm×4cm	
4	挂烫机	个	3	普通家用	
5	丝绸绣花旗袍	条	1	丝绸，带绣花	
6	纯净水	瓶	1	普通	
7	干抹布	块	6	普通家用	
8	衣架	个	1	立式	
9	熨烫垫布	块	1	普通家用、白色	
10	植绒衣架	个	1	42*23*0.5	
11	冰箱	台	1	普通家用	
12	软布	块	1	普通家用	
13	水盆	个	2	普通家用	
14	手套	副	2	普通家务手套	
15	插线座	个	1	普通家用	
16	洗洁精	瓶	1	普通家用	
17	软牙刷	把	1	普通家用	
18	软毛刷	把	1	普通家用	
19	清洁剂	瓶	1	普通家用、中性	
20	冰箱内物品	套	1	随机多种类	
21	水桶	个	2	塑料，大号	

22	保鲜袋	卷	1	普通家用	
23	标签贴	张	1	20贴/张	
24	马克笔	支	1	常规	
25	物品整理台	长	1	普通长桌	
26	木案板	个	1	60*40CM	
27	不锈钢菜板	个	1	双面、不锈钢、PP、中号	
28	刀具	套	1	普通家用	
29	炒锅、锅铲	套	1	适于电磁炉	
30	平盘	个	1	8 寸	
31	一次性抹布	块	2	普通家用	
32	一次性筷子	双	1	普通家用	
33	一次性品尝盘	个	1	普通家用	
34	围裙	条	1	普通家用	
35	帽子	个	1	普通家用	
36	厨房用口罩	个	1	普通家用	
37	电子秤	个	1	最大量程3kg	
38	汤碗	个	1	8 寸	
39	多功能调味盒	个	1	三格	
40	电磁炉	个	1	普通家用	
41	垃圾桶	个	1	普通	
42	垃圾袋	卷	1	普通家用	
43	一次性手套	双	1	普通家用	
44	纯净水	桶	1	普通，10L	
45	压水器	个	1	手压式	

46	保鲜膜	卷	1	普通家用	
47	洗菜篮	个	1	洗菜篮、双层、可沥水	