

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

家政培训人员项目
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	2
(一) 项目概要	2
(二) 基本知识与能力要求	2
二、竞赛试题与评判标准	5
(一) 竞赛试题	5
(二) 竞赛时间及试题具体内容	7
(三) 评判标准	8
三、竞赛细则	10
(一) 赛事安排	10
(二) 裁判员组成及分工	11
(三) 裁判员纪律	11
(四) 选手纪律	11
(五) 赛场纪律	12
(六) 申诉与仲裁	12
四、竞赛场地、设施设备等安排	13
(一) 赛场规格要求	13
(二) 场地布局	13
(三) 基础设施清单	14
五、安全、健康要求	15
附件：1. 理论知识竞赛样题	16
2. 实操技能知识赛题	24

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政培训人员项目是指对家政服务从业人员实施教育培训工作的有关人员的职业风采展示项目，全面考察参赛选手的理论知识、培训技能、职业素养等职业胜任能力。

家政培训人员应具有良好的职业道德，遵守相关法律法规和职业规范，掌握家政培训的基础知识，具备专业的培训技能，能够有效提高我国家政从业人员的整体素质，打造符合新时代中国社会需求的家政服务队伍。

家政培训人员项目以个人赛方式进行，包括理论知识、培训技能两部分。

（二）基本知识与能力要求

相关要求		权重比例 (%)
1	职业道德	10
基本知识	-家政培训人员的职业道德原则、职业规范 -家政培训人员的知识要求、技能要求、能力要求、职业礼仪要求 -培训人员心理健康的维护与促进 -家政培训人员的职业发展	
工作能力	-将家政培训人员的职业道德规范内化于心，外现于行 -仪表得当，举止适度，语言清晰，专业术语使用恰当 -自信从容，情绪饱满，乐观积极，人格品质具有感染力	

2	课程开发	25
基本知识	-培训课程的相关知识、相关技能和职业素养要求 -课程开发的目标模式、过程模式、情景模式 -课程开发的程序 -培训课程和教材的开发	
工作能力	-能根据培训目标，适当选择课程开发模式 -能合理选择培训内容，确定培训目标，设计培训课程 -能根据培训需要开发培训教材	
3	教学设计与教案编写	20
基本知识	-教学设计的含义，教学设计的特征 -教学设计的理论依据，教学设计的现实依据 -教学设计的基本程序，教学设计的原则，教学设计的具体方法 -教案的基本内容，教案编写的要求	
工作能力	-能熟练掌握教学设计的程序 -能遵循教学设计的原则进行教学设计 -能熟练掌握教学设计的具体方法 -能根据不同类型的教学内容完成相应的教学设计 -能合理把握教学的重点和难点 -能规范撰写教案	
4	教学方法与技巧	20
基本知识	-讲授法的注意事项，谈话法的注意事项，在案例教学法中选择案例应注意的问题，发现学习的一般步骤，实施小组探究法应注意的问题，项目式教学包含的主要环节 -新课导入的主要方法，课堂提问的基本要求与技巧 -互动的方法与技巧，控场的方法与技巧 -结课常用的方法	

工作能力	-能熟练运用讲授法、谈话法、案例教学法、发现法、小组探究法、项目式教学法、演示法、现场教学法进行教学 -能熟练设计恰当的课程导入，与教学内容衔接合理，具有新引力 -能合理设计课堂提问，启发学员思路，促进知识的生成 -能适当组织课堂互动，激发学习兴趣，营造合理的教学氛围 -能恰当控制教学节奏，合理分配教学时间，调动教学气氛，合理处理课堂突发事件 -能在课程的结尾合理总结概括学习内容，帮助学员巩固新知，拓展延伸，促进学员的学习迁移和知识应用	
5	教学实施	
基本知识	-培训课程的实施程序 -培训前的具体任务，培训中的具体任务，培训后的具体任务 -备课的主要方法，备课方法选择的依据 -自我介绍的目的，自我介绍的基本内容 -多媒体课件的制作原则，多媒体课件的特点，多媒体课件的开发流程，微课的制作过程，如何做好网络直播培训	15
工作能力	-能合理调查培训需求、确定培训目标、制定培训规划、设计教学、选派讲师、选择培训方法、把控管理培训过程、评估培训效果等 -熟悉培训内容，充分认识自己，在教学方法、教学过程的选择上扬长避短，言传身教，有效发挥教学主导作用 -能熟练运用多媒体技术开发制作课件，录制微课，熟悉网络直播课程操作流程	

6	教学评价	10
基本知识	-教学评价的功能，教学评价的原则，教学评价的步骤， 教学评价的主要方法，教学评价的主要内容 -学业评价的主要内容，学业评价的主要方式	
工作能力	-能熟练运用不同的评价方法开展教学评价，具有科学的 教学评价理念 -能够科学全面地开展学员的学业评价 -能合理利用教学评价、学业评价不断提升教学效果	
合计		100

二、竞赛试题与评判标准

（一）竞赛试题

1. 试题命制依据

理论知识竞赛内容依据：全国妇联妇女发展部、人力资源社会保障部教育培训中心联合推出，全国家政服务标准化技术委员会秘书处组织编写的《家政培训讲师培训教程》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）》、《养老护理员（基础知识）》等教材。

实操技能竞赛授课内容参考资料：实操技能竞赛授课内容为养老护理员、母婴护理员、家务服务员、整理收纳师应该具备的基本要求和工作要求。养老护理员、母婴护理员、家务服务员可参阅相关国家职业标准（2019 年版）三级/高级工知识和技能要求（涵盖低级别要求）。整理收纳师可参阅中国劳动

社会保障出版社 2024 年出版的《整理收纳师培训实用教程》。

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。实操技能竞赛以授课方式进行，参赛选手进行现场演示。

3. 样题与正式赛题

理论知识竞赛样题参考附件 1。

实操技能竞赛样题参考附件 2。

正式赛题在公开样题的基础上依据教材内容和职业现状形成，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：家政培训人员的职业道德、培训课程和教材的开发、培训教学设计与教案编写、培训常用教学方法、教学实施、教学评价等。

（2）实操技能竞赛：实操技能主要涉及教学目标设定、教学内容处理、教学过程实施等 3 个技能模块，共含 9 个职业技能单元，具体范围如下：

教学目标设定：包含学情分析、教学目标确定等；

教学内容处理：包含教材理解、内容选择、教学时间安排、教学重难点把握等；

教学实施过程：包含教法展示、教学程序实施、教学理念展示等。

（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，考核时间为 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. 实操技能竞赛采取授课方式进行，其中课件制作时间为 40 分钟，授课展示时间为 12 分钟。实操技能竞赛的讲授内容为养老护理员、母婴护理员、家务服务员、整理收纳师 4 个领域，选手可选择授课领域。每个授课领域设置 3 个赛题，选手随机抽取其中 1 个赛题进行竞赛。

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	PPT 制作	40	20 分	20%	
2	授课展示	12	80 分	80%	
合计		52	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。

实操技能模块竞赛模块评分标准

项目	类型	操作技能要求	分值
课件制作	J1	1. 主题内容：主题明确，内容完整，能够吸引观众的注意力；内容清晰简洁，逻辑性强，理念新颖独特、有创意，能够展示出对主题的深入思考。 2. 组织结构：幻灯片结构清晰，各部分衔接自然流畅，适当运用了标题、引言、总结等元素，提升了整体结构。 3. 排版设计：排版整齐不拥挤，有层次感；图片选择合适，；图片质量高，清晰度高，动画运用得当，能够突出主题和内容，增强展示效果。使用恰当的颜色、字体搭配，版式美观，具有视觉吸引力。 4. 语言表达：准确清晰，没有语法错误，使用恰当的词汇和术语，表达流畅有条理。	20
教学内容与重难点把握	J2	1. 思政理念：能贯彻课程思政要求，及时反映家政服务相关领域新理念、新技术、新工艺、新规范。 2. 内容维度：教学内容源于真实工作任务或工作流程等，能有效支撑教学目标的实现。 3. 教学资源：能提供丰富、优质的学习材料、教学案例、实训内容等支撑教学。 4. 重难点把握：教学内容编排合理，层次分明，重难点把握准确，表述突出，并有知识巩固、强化和延续安排。	20
教学方法与教学过程	J3	1. 教学方法：多元适当，能体现对学习过程的系统优化，教学环节的构思得当，时间安排紧凑合理。 2. 教学设计：科学严谨、容量适度、衔接有序、结构清晰。 3. 教学启发：提问设计巧妙，鼓励学员表达，能有效促进学员的思考与生成。 4. 师生互动：互动设计合理，能促进学员积极参与，形成良好的教学相长局面。	30

综合 评判	J4	教学效果: 1. 体现先进教学理念, 落实德技并修、工学结合思想。 2. 突出学员中心, 强调知行合一, 体现技术技能形成的实质, 教学重点难点的解决针对性强。 3. 教学情景设定合理, 教学过程严谨有序, 延伸适当, 能体现科学与人文精神的完美结合。 4. 评价考核全面有效, 能支撑对教学效果的检验。	10
	J5	教学素养: 1. 充分展现了新时代家政培训人员的良好师德师风, 情感饱满, 态度认真、亲和力强。 2. 专业基础、教学技能和信息素养扎实, 表述清晰, 与操作配合规范娴熟, 展现良好“双师”素养。 3. 仪表端庄、教态自然大方、普通话标准。	10
	J6	教学创新: 1. 注重引导学员树立正确的职业理想和职业信念。 2. 注重教学创新, 能提高学员的学习感悟与实践体验。 3. 展现出良好的教学风采, 具有较大的借鉴和推广价值。	10
合计			100

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	PPT 制作	备课赛室	40 分钟
		授课展示	授课赛室	12 分钟

（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竞赛组委会允许，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、设施设备等安排

（一）赛场规格要求

本项目场地总体面积不少于 100 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

根据家政培训人员备课和授课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。家政培训人员项目赛场提供设施、设备清单表参考下表，具体以竞赛现场实际提供物品为准。

家政培训人员项目赛场提供设施、设备清单表

序号	名称	数量	技术规格
1	白板或电子手写屏	1 块	$\geq 1.5\text{m} \times 1.5\text{m}$
2	电脑、投影仪或电子白板	1 套	≥ 100 英寸
3	白板笔或电子手写笔	3 个	
4	课件制作电脑	6 台	相同硬件配置，预装相同版本 WPS Office，注册相同服务的会员账号
5	U 盘	6 个	
6	PPT 翻页器	2 个	

2. 选手自备设备和物品

(1) 本赛项参赛选手可自备教具和教学展示物品，与教学环节无关的物品不得带入考室。选手展示完毕，需自行带走自备物品。赛场配发的各类设备、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标志衣帽。

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

家政培训人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. 基于英国著名课程理论学者劳顿提出的文化分析理论提出的课程开发模式是（ ）。

- A. 目标模式
- B. 过程模式
- C. 情境模式
- D. 效果模式

2. 下列选项中，不属于职业倦怠的主要表现的是（ ）。

- A. 情绪耗竭
- B. 去人性化
- C. 个人成就感低
- D. 自我统一性混乱

3. 调查者通过一系列问题构成的调查表收集资料的方法是（ ）。

- A. 调查法
- B. 实地考察法
- C. 文献法
- D. 德尔菲法

4. 在教学设计的环节中，“了解学员所处年龄阶段的特征，了解学员具体的准备状态”属于（ ）。

- A. 学情分析
- B. 教学目标分析
- C. 教学任务分析
- D. 教学策略分析

5. 格伦兰提出可以先用描述内部心理过程的术语来陈述概括的教学目标，然后用可观察的行为作为例子使这个目标（ ）。
- A. 抽象化 B. 具体化
C. 策略化 D. 形象化
6. 认为学习是形成“刺激-反应”之间的联结的学习理论是（ ）。
- A. 行为主义学习 B. 认知学派学习理论
C. 建构主义学习理论 D. 人本主义学习理论
7. 建构主义学习理论提倡的学习方式是（ ）。
- A. 掌握学习 B. 合作学习
C. 机械学习 D. 有意义的学习
8. 运用谈话法进行教学时，最为关键的是（ ）。
- A. 问题的设置 B. 把握好提问的时机
C. 提问要有灵活性 D. 提问要有应变性
9. 家政培训人员通过引入具有时效性、典型的社会事件，将课堂内容与实际生活紧密结合起来，让学员迅速进入学习状态。这种课程导入法称为（ ）。
- A. 联系实际导入法 B. 情境导入法
C. 直接导入法 D. 直观教具导入法
10. 布鲁姆认为，按照认知分类，提问的最高层次是（ ）。
- A. 理解水平 B. 应用水平
C. 分析水平 D. 评价水平
11. 下列表述中，不属于多媒体课件的典型特点的是（ ）。

- A. 丰富的表现力 B. 良好的交互性
- C. 即时生成性 D. 极大的共享性
12. 微课的主题要聚焦，做到突出学科知识点或者技能点，起到好的教学效果。这一表述所体现的微课特征是（ ）。
- A. “短” B. “小”
- C. “精” D. “悍”
13. 家政培训人员预先考虑到的令人不愉快的工作事件引起的职业压力，称之为（ ）。
- A. 中心压力 B. 外围的压力
- C. 情境压力 D. 预期性压力
14. 下列选项中，不属于有效课堂提问特征的是（ ）。
- A. 提出更好的问题 B. 提出更多的问题
- C. 使用等候时间 D. 给予有效的反馈
15. 培训师在自我介绍时，将自己的名字与名人或有名的地点挂钩，以促进学员记住自己。这种自我介绍的方法称为（ ）。
- A. 比附法 B. 调侃法
- C. 图像法 D. 故事法
16. 上课前，家政培训人员往往多次检查自己对课程内容、教学流程的熟悉程度。这种行为属于备课中的（ ）。
- A. 备教材 B. 备学员
- C. 备自己 D. 备教法
17. 第四代教育评价理论主要强调的是（ ）。

- A. 测量
- B. 描述
- C. 判断
- D. 协商与建构

18. 教育评价本身具有导向性作用，它会影响评价对象的思想、品质、思维的功效和能力，鼓励评价对象朝着理想目标前进。这体现的是教育评价的（ ）。

- A. 鉴定和诊断功能
- B. 激励和调节功能
- C. 教育和管理作用
- D. 持续改进功能

19. 家政培训人员对评价对象的现实状况及存在的问题、产生的原因所进行的判断。这种教学评价是（ ）。

- A. 诊断性评价
- B. 过程性评价
- C. 总结性评价
- D. 定量评价

20. 下列选项中，不属于培训效果评估主要内容的是（ ）。

- A. 反应评估
- B. 学习评估
- C. 行为评估
- D. 绩效评估

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，多选、少选、错选均不得分）

1. 据国内外研究与实践，人的心理健康水平可以划分为（ ）。

- A. 亚健康心理
- B. 一般常态心理
- C. 轻度失调心理
- D. 中度人格障碍
- E. 严重病态心理

2. 家政培训人员的职业道德规范包括（ ）。

- A. 关爱学员
 - B. 爱岗敬业
 - C. 钻研业务
 - D. 团结协作
 - E. 身体健康
3. 家政培训人员的教学策略策划应关注的内容包括（ ）。
- A. 教学方法宜灵活多样
 - B. 培训宜加强人文素养
 - C. 注重学习情境的设计
 - D. 课程结构符合逻辑
 - E. 符合成人认知特点
4. 教育部职业教材评价指标体系（ ）。
- A. 思想水平
 - B. 科学水平
 - C. 职业能力培养水平
 - D. 文图水平
 - E. 出版单位水平
5. 下列结课方法中，属于“认知型结课”的有（ ）。
- A. 概括总结法
 - B. 列表比较法
 - C. 结构图式法
 - D. 首尾照应法
 - E. 延伸扩展法
6. 下列教学法中，属于以学员学习或探究为主的方法有（ ）。
- A. 小组探究法
 - B. 发现法
 - C. 项目式教学法
 - D. 演示法
 - E. 现场教学法
7. 对家政培训人员的课堂语言魅力的具体要求有（ ）。
- A. 清楚流畅
 - B. 准确精炼
 - C. 节奏和谐
 - D. 优美华丽

E. 思路清晰

8. 网络培训可破解线下培训的众多局限，其优势主要有（ ）。

- A. 培训方式更为灵活
- B. 教学资源趋于共享
- C. 有利于师生教学互动
- D. 适合实践操作类课程
- E. 培训成本更为节约

9. 学员学业评价主要检查培训过程中学员的学习态度、知识和技能在接受与更新能力，主要的评价内容包括（ ）。

- A. 学习氛围
- B. 学习态度
- C. 师生关系
- D. 课堂表现
- E. 学习结果

10. 美国教育评价家斯塔弗尔比姆倡导的CIPP 评价模式认为评价信息主要包括（ ）。

- A. 背景评价
- B. 输入评价
- C. 互动评价
- D. 过程评价
- E. 结果评价

三、判断题（共 10 题，每题 1 分，共 10 分，正确的打“√”，错误的打“×”）

1. （ ）教育家陶行知先生指出：“教育工作者的全部工作就是为人师表。”

2. （ ）职业倦怠是指工作强度过高并且无视自己的个人需要所引起的疲惫不堪的状态。

3. () 学习理念是教师在深入理解教育工作本质基础上所形成的关于教育的基本观点和信念。
4. () 教学设计的主体性原则要求保障学习者的全员有效参与和高层次参与。
5. () 教学设计的过程是寻求最优化教学实施方案以实现教学目标的过程。
6. () 美国行为派心理学家马杰认为，好的行为目标应说明通过教学后，学员能做什么。
7. () 培训师在进行程序性知识的教学设计时，应将重点放在如何帮助学员有效地理解、掌握这类知识上。
8. () 教学难点是指在所教学科知识体系中处于重要地位，对后续知识的学习和理解会产生重要影响的那些知识点。
9. () 教学重难点的处理，关注的中心问题是学员对学习内容的理解和掌握。
10. () 备课是培训师将自己的教学实践作为思维对象来进行考查和总结的过程。

四、简答题（共 4 题，每题 5 分，共 20 分）

1. 家政培训人员选择教学方法的依据有哪些？
2. 家政培训人员处理教学重难点的常见方法有哪些？
3. 简述家政培训人员的心理健康维护的主要途径。
4. 简述家政培训人员必备的控场技能。

五、综合题（共 2 题，每题 15 分，共 30 分）

某家政公司的入户服务人员经常因沟通问题遭到顾客投诉。为了改善这一情况，该公司决定进行一次全员培训。请你以该家政公司培训人员的身份，开发一个针对该公司员工的培训课程，并说明具体的培训内容、方法和培训目标。

请根据上述资料完成下面的问题：

1. 在该家政公司员工培训课程的开发中，应着重考虑哪些因素？请列举并简要说明。

2. 请根据你的实际工作经验，针对该家政公司员工培训课程的开发和实施，提出合理化建议。

附件 2

家政培训人员项目实操技能竞赛试题

试题名称1：“0~3 岁婴幼儿教养基本理念”培训

(1) 案例描述

0~3 岁婴幼儿的发展可以分为两个阶段：

0~1 岁阶段，宝宝每个月都会掌握一种新技能，比如翻身、抬头、坐立、站立、爬行等等，动作发展也影响着心理发展。在这一时期，起先孩子会用嘴来探索世界；当孩子发现自己能「摔」东西开始，会发现自己手臂的力量，会用双手来触碰各种物品，了解周边环境的变化。

2~3 岁阶段，是语言发育的阶段。宝宝在这个阶段语言能力突飞猛进，学会与同伴相处和部分生活自理能力，也开始探究和他人之间的关系，表达自己的需求，很多事情喜欢自己来做决定，有自己的一套行动逻辑。

(2) 任务要求

请根据0~3 岁婴幼儿的发展特点，设计一堂题为《0~3 岁婴幼儿教养基本理念》的教学方案，并制作 PPT 课件，要求教学内容包含但不限于0~3 岁婴幼儿教养原则、教养行为规范。教学时间长度为 12 分钟，并以授课的形式进行展示。

(3) 任务说明

①PPT 制作完成后，请储存在赛场提供的 U 盘上，并带入授课室用于授课展示。

②请于备课室准备好展示所用的物品，进入授课室后不得再次取用；赛后物品留在授课室中进行处置，无需归还至备课室。

③竞赛过程中不得邀请裁判员参与或与裁判员沟通交流；裁判员不得干预竞赛。

④PPT 制作和备课准备时间：40 分钟。

⑤授课展示时间：12 分钟。

⑥问题回答：裁判员根据授课实际情况提问 1 个问题，参赛选手现场回答。

2. 试题名称：“为老人测量血压”培训

(1) 案例描述

张爷爷，87岁，现居住于岳麓区某养老机构506房

出生年月：1935年5月；身高：175cm；体重：75公斤

文化程度：中学；婚姻：丧偶

经济状况：离休干部

兴趣爱好：画画、拉二胡

生活喜好：喜欢偏咸偏辣饮食，抽烟，20支/天，烟龄55年。

性格特点：开朗、健谈。

工作经历：一直在机关工作，

家族谱：2个儿子，1个女儿

既往病史：高血压病史30余年，慢性阻塞性肺疾病20年，糖尿病10年。

目前状况

老人2年前老伴去世后入住养老机构，神志清楚，近日受凉后感冒，全身乏力，右下肢肌力减退，如厕时不慎跌倒致髌关节软组织损伤，活动障碍，担心增加他人的负担，情绪有些不稳。

(2) 任务要求

请根据上述情境，设计一堂题为《为老人测量血压》的教学方案，并制作PPT课件，要求教学内容包含但不限于沟通解

释评估、关键操作技能、健康教育、评价照护效果。教学时间长度为12分钟，并以授课的形式进行展示。

(3) 任务说明

①PPT制作完成后，请储存在赛场提供的U盘上，并带入授课室用于授课展示。

②请于备课室准备好展示所用的物品，进入授课室后不得再次取用；赛后物品留在授课室中进行处置，无需归还至备课室。

③竞赛过程中不得邀请裁判员参与或与裁判员沟通交流；裁判员不得干预竞赛。

④PPT制作和备课准备时间：40分钟。

⑤授课展示时间：12分钟。

⑥问题回答：裁判员根据授课实际情况提问1个问题，参赛选手现场回答。

3. 试题名称：“衣橱的整理与收纳”培训

（1）案例描述

丁女士近期很苦恼：其先生总是抱怨自己频繁买衣服，家里的衣橱早就装不下了；但丁女士自己也觉得很委屈，虽然说衣橱衣服很多，却总是找不到自己满意的合适衣服穿，只能重新购置。

据了解，丁女士家的主卧室衣橱是其先生在某品牌店购买的实木衣橱，衣橱分为左中右三列，上下部分均为推拉门结构。收纳的是丁女士与先生两人的衣物。随着时间的推移，两人的衣物越来越多，衣橱放不下了，开始向床底、门后，甚至扩张到了客房。

尽管衣物越来越多，但常穿的却总是那几件。因为衣物堆积，印象中想找来穿的衣物总是找不到，总感觉缺少合适的衣服穿。想自己动手整理又不知道方法，物品太多无头绪，丁女士非常希望能有一个一目了然、井然有序、分类清晰、好拿好放、易于维护的衣橱新空间。

（2）任务要求

请根据上述情境，设计一堂题为《衣橱的整理与收纳》的教学方案，并制作PPT课件，要求教学内容包含但不限于诊断与规划、清空与清洁、分类与整理、收纳与指导。教学时间长度为12分钟，并以授课的形式进行展示。

（3）任务说明

①PPT制作完成后，请储存在赛场提供的U盘上，并带入授课室用于授课展示。

②请于备课室准备好展示所用的物品，进入授课室后不得再次取用；赛后物品留在授课室中进行处置，无需归还至备课室。

③竞赛过程中不得邀请裁判员参与或与裁判员沟通交流；裁判员不得干预竞赛。

④PPT制作和备课准备时间：40分钟。

⑤授课展示时间：12分钟。

⑥问题回答：裁判员根据授课实际情况提问1个问题，参赛选手现场回答。

4. 试题名称：“衣物洗涤技巧”培训

（1）案例描述

衣服是我们的第二层皮肤，需要细心呵护才能保持其美观和舒适度。不同材质的衣服，洗涤方法也不尽相同，如果使用错误的方法，不仅会损伤衣物，还会缩短其使用寿命。

棉质衣物柔软舒适，透气吸汗，是日常穿着的首选。

麻质衣物透气性好，吸湿排汗，不易起皱，夏季穿着非常舒适。

丝绸衣物光滑柔软，华丽高贵，但娇贵易损，需要格外小心呵护。

羊毛衣物保暖舒适，柔软亲肤，但它容易起毛，缩水，需要特别注意护理。

化纤衣物价格便宜，耐用易洗，但它不透气，容易产生静电。

（2）任务要求

请根据上述材料，设计一堂题为《衣物洗涤技巧》的教学方案，并制作PPT课件，要求教学内容包含但不限于衣物分类、阅读标签、洗涤方法、晾晒要求。教学时间长度为12分钟，并以授课的形式进行展示。

（3）任务说明

①PPT制作完成后，请储存在赛场提供的U盘上，并带入授课室用于授课展示。

②请于备课室准备好展示所用的物品，进入授课室后不得再次取用；赛后物品留在授课室中进行处置，无需归还至备课室。

③竞赛过程中不得邀请裁判员参与或与裁判员沟通交流；裁判员不得干预竞赛。

④PPT制作和备课准备时间：40分钟。

⑤授课展示时间：12分钟。

⑥问题回答：裁判员根据授课实际情况提问1个问题，参赛选手现场回答。