

家务管理
职业技能等级标准

目 次

前言	1
1 范围	2
2 规范性引用文件	2
3 术语和定义	2
4 对应院校专业	2
5 面向工作岗位（群）	2
6 职业技能要求	3
参考文献	10

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准起草单位：济南阳光大姐服务有限责任公司、全国家政服务标准化技术委员会。

本标准主要起草人：卓长立、高玉芝、陈平、初黎华、高秀梅、刘丽君、孙晓川、李凯、刘洪建。

声明：本标准的知识产权归属于济南阳光大姐服务有限责任公司，未经济南阳光大姐服务有限责任公司同意，不得印刷、销售。

1 范围

本标准规定了家务管理职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于家务管理职业技能培训、考核与评价，相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

《家政服务员》国家职业标准（2014年修订版）

DB37/112-2008 《家务服务基本要求》

GB/T28916-2012 《家政服务—家务服务质量规范》

3 术语和定义

3.1 家务管理

家务管理是指为家庭日常生活提供相关技能的服务以及家庭生活事务管理。

4 对应院校专业

中等职业学校：家政服务与管理、护理、助产、社区公共事务管理、社会福利事业管理等专业。

高等职业学校：家政服务与管理、护理、助产、早期教育、学前教育、幼儿发展与健康管理、人口与家庭发展服务、社会福利事业管理、社区管理与服务、健康管理、医学营养等专业。

应用型本科学校：家政学、护理学、教育学、学前教育、特殊教育、心理学、管理科学、人力资源管理、公共事业管理等专业。

5 面向工作岗位（群）

主要面向家政服务行业相关机构的服务、培训、管理的部门和岗位，完成家务服务从业人员的培训、指导和管理。以及私人助理、高端管家、涉外管家、企业高层管理、酒店服务与管理等岗位。

6 职业技能要求

6.1 职业技能等级划分

家务管理职业技能等级划分为三个等级:初级、中级、高级，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别职业技能要求。

【家务管理】（初级）：主要职责是围绕家庭日常生活，提供卫生清洁，家庭餐制作，衣物洗涤、收纳等服务活动。

【家务管理】（中级）：主要职责是能够在履行初级职责的基础上，为家庭提供西餐制作，饮品制作（茶、酒、咖啡），居室美化，宠物饲养等服务活动。

【家务管理】（高级）：主要职责是能够在履行中级职责的基础上，为家庭提供车辆管理，家宴料理，庭院美化，家庭事务信息化管理，家庭健康管理，家庭财务管理，家庭休闲娱乐管理，对低级别的家政服务从业人员进行培训和指导。

6.2 职业技能等级要求描述

表 1 家务管理职业技能等级要求（初级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 职业操守（素养）	1.1 职业道德	1.1.1 职业道德概述。 1.1.2 职业道德含义。 1.1.3 职业道德作用。
	1.2 职业守则	1.2.1 遵纪守法、诚实守信。 1.2.2 爱岗敬业、主动服务。 1.2.3 尊老爱幼、谦恭礼让。 1.2.4 崇尚公德、不涉家私。 1.2.5 钻研业务、奉献社会。

	1.3 法律常识	<p>1.3.1 了解《中华人民共和国民法通则》相关知识。</p> <p>1.3.2 了解《中华人民共和国劳动法》相关知识。</p> <p>1.3.3 了解《中华人民共和国合同法》相关知识。</p> <p>1.3.4 了解《中华人民共和国治安管理处罚法》相关知识。</p> <p>1.3.5 了解《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。</p> <p>1.3.6 了解《中华人民共和国老年人权益保护法》相关知识。</p> <p>1.3.7 了解《中华人民共和国社会保险法》相关知识。</p> <p>1.3.8 了解《中华人民共和国消防法》相关知识。</p>
2. 家务常识	2.1 家务礼仪	<p>2.1.1 掌握言谈举止相关知识。</p> <p>2.1.2 掌握仪容仪表相关知识。</p> <p>2.1.3 掌握家庭服务礼仪相关知识。</p> <p>2.1.4 掌握生活习俗相关知识。</p> <p>2.1.5 掌握家庭人际关系相关知识。</p>
	2.2 采买与记账	2.2.1 能进行家庭日用品、菜品的采买与记账。
	2.3 家务安全	<p>2.3.1 掌握服务安全常识。</p> <p>2.3.2 掌握自我防护常识。</p> <p>2.3.2 掌握安全救护常识。</p>
	2.4 家务卫生	<p>2.4.1 掌握饮食卫生常识。</p> <p>2.4.2 掌握个人卫生常识。</p> <p>2.4.3 掌握环境卫生常识。</p>
3. 制作家庭餐	3.1 加工配菜	<p>3.1.1 能初加工当地时令蔬菜。</p> <p>3.1.2 能初加工鸡、鸭、猪、牛、羊等食物原料。</p> <p>3.1.3 能加工鱼、虾等食物原料。</p> <p>3.1.4 能对食物原料进行保鲜、冷冻、解冻处理。</p> <p>3.1.5 能将食物原料加工成丁、片、块、段或条。</p>
	3.2 烹制膳食	<p>3.2.1 能制作5种单主料凉菜。</p> <p>3.2.2 能调制5种以上单一味。</p> <p>3.2.3 能运用蒸、煮烹饪技法制作主食。</p> <p>3.2.4 能运用蒸、炒、煮、炸烹饪技法制作菜肴。</p>
	3.3 汤与粥类的制作	<p>3.3.1 能制作5种以上汤类。</p> <p>3.3.2 能制作5种以上粥类。</p>

4. 整理衣物	4.1 洗涤衣物	4.1.1 能识别衣物洗涤标识。 4.1.2 能依据衣物质地选用洗涤用品。 4.1.3 能手工洗涤棉麻、化纤类衣物。 4.1.4 能使用洗衣机洗涤衣物。 4.1.5 能定期对洗衣机进行清洗和消毒。
	4.2 熨烫衣物	4.2.1 能熨烫常见衣物。 4.2.2 能熨烫衬衫和领带。 4.2.3 能熨烫西服衣裤。 4.2.4 能熨烫裙类服装。
	4.3 衣物收纳	4.3.1 能依据质地特性晾晒衣物。 4.3.2 能折叠、整理、分类收纳衣物。 4.3.3 能对衣物进行防霉、防蛀处理。
5. 清洁家居	5.1 清洁居室	5.1.1 能清洁、擦拭门窗与玻璃。 5.1.2 能清洁、擦拭涂料类硬质居室墙面。 5.1.3 能清洁、擦拭居室地面。
	5.2 清洁家居用品	5.2.1 能清洁厨具、灶具、餐饮用具。 5.2.2 能清洁、擦拭电冰箱、电饭煲、微波炉、电视机等电器。 5.2.3 能清洁、擦拭衣橱、桌椅、板凳类家具。 5.2.4 能清洁、消毒卫生洁具。 5.2.5 按客厅、卧室、书房、厨房、阳台、地下室、卫生间等场景分类清洁。 5.2.6 儿童玩具清洁。
	5.3 养护高档家具用品	5.3.1 掌握皮革类家居用品养护知识。 5.3.2 掌握木质家具养护知识。 5.3.3 掌握挂毯、地毯清洁与养护知识。 5.3.4 掌握古董类物品的养护知识。 5.3.5 掌握高级首饰的养护知识。

表 2 家务管理职业技能等级要求（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 制作西餐	1.1 西餐基础知识	1.1.1 掌握西餐原料相关知识。 1.1.2 能进行原料加工工艺处理。 1.1.3 能进行西餐基础汤调制。 1.1.4 掌握日常西餐的摆台及常用餐具的使用。
	1.2 西餐少司	1.2.1 能制作西式冷少司。 1.2.2 能制作西式热少司。 1.2.3 能进行西菜少司搭配。

	1.3 西餐基础菜肴制作	1.3.1 能制作西式冷菜。 1.3.2 能制作西式汤菜。 1.3.3 能制作西式主菜。 1.3.4 能制作西式快餐。
	1.4 西式面点	1.4.1 掌握西式面点的概念。 1.4.2 掌握西式面点的发展趋势。 1.4.3 掌握西式面点的分类。 1.4.4 掌握西式面点的原料。 1.4.5 能使用制作西式面点的常用设备。 1.4.6 能进行西式面点的制作。
2. 制作饮品	2.1 茶文化知识	2.1.1 了解茶叶的历史。 2.1.2 了解茶叶的种类。 2.1.3 了解中国茶道起源及演变。 2.1.4 掌握三大茶类冲泡流程。
	2.2 咖啡知识	2.2.1 了解咖啡的历史和发展。 2.2.2 了解咖啡豆的种类与产区。 2.2.3 掌握咖啡豆的烘焙方法。 2.2.4 掌握咖啡器具的使用方法。 2.2.5 掌握咖啡的煮法。
	2.3 中国酒文化及饮酒礼仪	2.3.1 了解酒文化基础知识。 2.3.2 了解饮酒之前的准备。 2.3.2 了解饮酒之中的礼仪。 2.3.4 了解饮酒之后的工作。 2.3.5 了解需要注意的事项。
	2.4 西方酒文化与礼仪	2.4.1 了解西方酒的种类。 2.4.2 了解葡萄酒的种类。 2.4.3 了解葡萄酒的鉴赏。 2.4.4 了解葡萄酒的饮用礼仪。 2.4.5 了解鸡尾酒的种类与调制。
3. 美化家居	3.1 美化居室	3.1.1 能识别并选择插花材料。 3.1.2 能依据家居环境插摆 3 种造型花卉。 3.1.3 能依据居室使用功能摆放家具和饰品。
	3.2 美化庭院	3.2.1 能给花卉施肥、浇水。 3.2.2 能修剪庭院草坪与绿篱。 3.2.3 能摆放庭院绿植。
	3.3 庭院设计	3.3.1 了解庭院景观概念相关知识。 3.3.2 了解庭院的设计风格。 3.3.3 了解庭院景观的设计元素。 3.3.4 了解庭院景观设计原则。 3.3.5 了解庭院景观的设计要点。

4. 智能家居	4.1 物联网	4.1.1 了解物联网概念。 4.1.2 了解发展现状。 4.1.3 了解未来前景。
	4.2 智能操作	4.2.1 能掌握智能家居的新知识、新技能。 4.2.2 能熟练使用智能家居及其更新产品。
	4.3 应用场景	4.3.1 了解应用场景分类。
5. 宠物饲养	5.1 宠物的种类	5.1.1 了解宠物的分类。
	5.2 饲养宠物狗	5.2.1 掌握宠物狗饲养手续、年检及费用。 5.2.2 掌握宠物狗免疫及驱虫知识。 5.2.3 掌握宠物狗日常护理与检查。 5.2.4 能训练宠物狗定点大小便。 5.2.5 能为宠物狗洗澡。 5.2.6 能进行宠物狗的喂养。
	5.3 饲养宠物猫	5.3.1 掌握免疫及驱虫介绍知识。 5.3.2 掌握宠物猫日常护理与检查。 5.3.3 能宠物猫训练定点大小便。 5.3.4 能为宠物猫洗澡。 5.3.5 能进行宠物猫的喂养。

表 3 家务管理职业技能等级要求（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 车辆管理	1.1 车辆相关	1.1.1 了解家庭司机的注意事项。 1.1.2 了解车辆的维护相关知识。 1.1.3 了解儿乘车的注意事项。 1.1.4 了解老人乘车的注意事项。
	1.2 乘车知识	1.2.1 了解乘车的基本礼仪。 1.2.2 了解乘车的座次。 1.2.3 了解女士乘车的姿势。
	1.3 困难驾驶	1.3.1 掌握雨天驾驶注意事项。 1.3.2 掌握雪天驾驶注意事项。 1.3.3 掌握雾天驾驶注意事项。 1.3.4 掌握夜间驾驶注意事项。
2. 料理家宴	2.1 家宴准备	2.1.1 能编制家宴方案。 2.1.2 能依据家宴方案准备家宴用品。 2.1.3 能依据家宴主题进行环境布置。 2.1.4 能依据家宴方案进行摆台。
	2.2 家宴服务	2.2.1 能依据家宴方案制作菜肴。 2.2.2 能制作 3 种以上西式点心。 2.2.3 能调制 3 种以上宴会饮品。 2.2.4 能进行宴席服务。
3. 家庭理财	3.1 家庭基本情况	3.1.1 了解家庭基本情况。 3.1.2 了解家庭资产情况。 3.1.3 了解家庭收支情况。

	3.2 家庭理财目标	3.2.1 能制定家庭理财短期目标。 3.2.2 能制定家庭理财中期目标。 3.2.3 能制定家庭理财长期目标。
	3.3 家庭现有状况分析及建议	3.3.1 掌握家庭财务分析相关知识。 3.3.2 能分析家庭财务风险及不合理之处。
	3.4 家庭理财规划方案	3.4.1 了解家庭购房规划。 3.4.2 了解家庭保障规划。 3.4.3 了解子女教育规划。 3.4.4 了解养老规划。
4. 家政管理	4.1 家庭事务管理	4.1.1 能应用信息化技术管理家庭事务。 4.1.2 能为用户分类整理家庭档案资料。 4.1.3 能管理家庭日常财务收支。 4.1.4 能拟订家庭成员健康膳食管理计划。 4.1.5 能制订家政服务岗位规范并实施岗位分类管理。
	4.2 旅游知识	4.2.1 了解世界旅游景点知识。 4.2.2 了解中国旅游景点知识。 4.2.3 了解旅游资源分类。 4.2.4 了解儿童旅行注意事项。 4.2.5 了解老年人旅行注意事项。 4.2.6 了解探索旅行的意义。
	4.3 策划内容	4.3.1 能进行客户兴趣分析。 4.3.2 能制定旅行计划。 4.3.3 能掌握出行交通方式的选择与购买。 4.3.4 能掌握旅行酒店的分析与定制。
	4.4 休闲娱乐	4.4.1 能安排来访客人的行程。 4.4.2 能陪同用户或来访客人出行并提供出行服务。 4.4.3 能订家庭娱乐方案。 4.4.4 能依据娱乐方案准备设施设备并提供服务。
5 家庭健康管理	5.1 服务内容	5.1.1 掌握家庭健康需求调查与分析的相关知识。 5.1.2 掌握家庭健康档案的建立与管理相关知识。 5.1.3 掌握家庭健康体检与评估的相关知识。 5.1.4 掌握家庭亚健康管理相关知识。 5.1.5 掌握家庭疾病管理相关知识。
6 服饰色彩搭配	6.1 色彩搭配常识	6.1.1 掌握色彩基础要点。 6.1.2 掌握服装色彩的搭配规律。 6.1.3 掌握搭配注意事项。
	6.2 色彩搭配技巧	6.2.1 掌握六大色系服饰百搭技巧。 6.2.2 掌握服装的色彩感情。

7 家庭心理	7.1 家庭心理学概要	7.1.1 掌握家庭心理学相关知识。
	7.2 老年人心理学	7.2.1 掌握老年人心理健康的相关知识。 7.2.2 掌握老年人的婚姻家庭类型与心理保健对策。 7.2.3 掌握老年人的心理与家庭代际关系。
	7.3 儿童心理学	7.3.1 掌握儿童心理相关知识。 7.3.2 掌握儿童心理发展理论相关知识。 7.3.3 了解影响儿童心理发展的因素。 7.3.4 能培养儿童专注力。
	7.4 沟通心理学	7.4.1 掌握传者与受者的印象管理相关知识。 7.4.2 掌握良好的沟通技巧和方法。 7.4.3 能解读体态语言。
8. 培训指导与管理	8.1 职业培训	8.1.1 能依据岗位职责和要求对初、中级家务服务从业人员进行培训。 8.1.2 掌握培训初级、中级家务服务从业人员的技巧。
	8.2 评估	8.2.1 掌握评估工作绩效的基本知识。 8.2.2 掌握家务服务从业人员工作绩效报告的内容及编写方法。
	8.3 职业指导	8.3.1 了解职业指导的主要任务。 8.3.2 掌握家政服务员择业注意事项。

参考文献

- [1] 《家政服务员》 国家职业标准（2014 年修订版）
- [2] 《家务服务基本要求》 DB37/112-2008
- [3] 《家政服务—家务服务质量规范》 GB/T28916-2012