

湖北工业职业技术学院 2023 年单独招生

现代家政服务与管理专业职业技能测试考试大纲

一、考试性质

2023 年湖北工业职业技术学院旅游商贸学院现代家政服务与管理专业技能考试（以下简称技能考试），是由中等职业学校（包括中等专业学校、职业高中、技工学校）毕业生参加的自主选拔性考试。

二、考试目标与要求

（一）考试目标

重点考核考生的基本家政服务与管理知识（孕妇、老年人、婴幼儿等照料基础知识，家政服务企业管理基础知识）及基本专业技能（家庭营养搭配设计、现代家政企业管理与组织推广活动）。

（二）能力要求

现代家政服务与管理专业技能考试，根据考生的知识和技能水平，要求中职考生在规定时间内完成专业技能水平考试。

三、考试范围与依据

（一）考试范围（见附件 1）

1. 家政服务人员职业基本要求；
2. 家政服务与管理人员专业技能知识；
3. 现代家政企业管理相关知识。

（二）考试依据

教育部中等职业学校家政服务与管理类专业基础课程及专业课程教学大纲。

四、考试方法

中等职业学校毕业生参加专业技能考试，分值为 100 分。考试采用笔试形式，在教室进行。

五、考试内容与评分办法

考试内容以家政与服务专业基础知识和基本技能为主要考察点，考察考生对基础知识和专业技能的掌握程度。具体包括：

1. 考试对象：中等职业学校毕业生
2. 考试方式及时间：闭卷笔试，时长 100 分钟。
3. 总分为 100 分，考试内容及比重分配参见下表。

考试范围	考试内容	权重
1. 家政服务职业规范 基础知识	家政服务员基本职业能力与职业素质基本知识 家政服务沟通与相关法律基本知识	20%
2. 家政服务技能基础 知识	不同人群营养餐设计原则与方法 照料孕妇、婴幼儿、老年人的基本知识与方法 孕妇、婴幼儿、老年人照料方法与心理健康知识	40%
3. 现代家政服务企业 管理知识	家政企业管理的一般管理原则与方法 现代家政企业活动组织策划方法 现代家政企业营销推广方式：线上线下 O2O 推广方式类型等 家政企业管理过程中企业组织结构、员工激励、沟通等内容	40%

4. 题型结构与分数比例：单项选择题（20 个小题，30 分）、判断题（10 个小题，10 分）、简答题（2 个小题，20 分）、论述题（2 个小题，40 分）。

5. 样卷（见附件 2）

附件 1：现代家政服务与管理专业（专业技能）考试范围

附件 2：专业知识考试样卷

湖北工业职业技术学院

二〇二三年三月二十日

附件 1

现代家政服务与管理专业（专业技能）

考试范围

第一部分 基础知识

1. 职业道德

掌握家政服务员的职业道德与职业规范知识，在家政服务过程中遵纪守法、诚实守信、爱岗敬业。

2. 职业能力与素质

掌握家政服务员基本职业能力与职业素质的具体内容，包括岗位技能、心理健康、语言沟通、人际协调等。

3. 安全与卫生常识

掌握与家政服务工作相关的安全与卫生常识，包括护理用药常识、健康保健常识、家具家电使用常识等。

4. 社交礼仪常识与能力

掌握与家政服务工作相关的社交礼仪常识，包括待人接物基本规范、家庭基本沟通规范、尊重与保护他人隐私等。

5. 相关法律、法规知识

掌握与家政服务相关的法律、法规知识，包括《家政服务员国家职业标准》《家政服务员行业规范》等。

第二部分 专业技能知识

1. 理解家庭营养搭配知识，掌握科学配餐与食谱编制方法；学会运用营养搭配知识针对不同人群进行配餐设计，诸如婴幼儿、老年人、孕妇、中小學生等；学会对特殊人群进行营养搭配与食谱编制，诸如高血压患者、脑肿瘤患者、糖尿病患者等。

2. 掌握照料孕妇的基本知识，包括孕妇孕期心理变化、心理健康、孕妇饮食常识与日常生活起居常识等；能根据孕妇孕产期间出现的现象及时、有效应对。

3. 掌握照料婴幼儿的基本知识，包括婴幼儿心理教育、婴幼儿饮食料理、生活料理等；能及时有效应对、处理一些异常情况，诸如紧急呼救常识与应对能力，外伤和烫伤紧急处理常识与应对能力等。

4. 掌握老年人老年心理学，能对老年心理健康与常见疾病进行预防、护理，能照料老年人的饮食、生活；学会处理老年照护中的异常情况。

5. 理解老年活动策划与老年社会工作的内容，掌握老年活动组织策划的方法技巧；学会宣传老年活动理念，促使老年人形成关爱自身、关爱老年人的健康生活方式和社会互动模式。

第三部分 现代家政服务相关知识

1. 掌握家政企业管理的一般管理原则与方法，理解家政管理的基本技能与要求；学会进行家政企业管理一般方法，进行企业人员、活动的组织管理等。

2. 了解现代信息化技术手段与网络营销工具，掌握家政企业营销运营方法与策略；学会运用互联网信息手段与客户建立有效沟通，并

能合理利用信息手段从事家政企业服务与管理工作的。

3. 理解家政服务企业运营推广的一般方法，诸如线下海报广告、电视、广播、户外投屏广告等形式组织活动推广；线上微博、微信渠道推广，自媒体营销推广等；学会运用企业管理技能、方法进行家政门店运营管理工作。

4. 掌握家政服务企业人员管理、组织管理与组织领导技能，能对内部员工进行企业基本工作规范、工作技能等方面培训，能及时有效处理企业突发状况，有效应对企业发展中出现的各种风险与机遇。

5. 家政企业管理过程中企业组织结构，包括网络型组织结构、事业部制组织结构等；员工激励方式，包括马斯洛需求层次理论与公平理论、强化理论等；企业员工沟通内容，包括企业沟通类型、沟通方式、沟通过程中的障碍因素，企业有效沟通方法等。

附件 2

湖北工业职业技术学院

2023 年高职单招现代家政服务与管理专业技能考试（样卷）

注 意 事 项

1. 考试时间：100 分钟。总分：100 分
2. 请首先按要求在试卷和答题卡的标封处填写您的姓名、准考证号和所在学校的名称。
3. 仔细阅读各种题目的回答要求，请在答题卡填写您的答案。
4. 不要在试卷上乱写乱画，不要在标封区填写无关的内容。

题 号	一	二	三	四	总分
得 分					

得分

一、单项选择题（下列每题有 4 个选项，其中只有 1 个是正确的，共 20 小题，每题 1.5 分，共 30 分）

1. 如果（ D ）就不能成为一名合格的家政服务员。
A、尊老爱幼 B、忠厚老实
C、不涉家私 D、过于关心家庭成员的隐私
2. 家政服务员进入家庭后，一定要（ B ）。
A、常打听家庭内部的事情 B、尊重家庭和家庭成员个人的隐私权
C、在雇主不在的时候乱翻东西 D、将家中东西据为己有
3. 在与爱唠叨、较挑剔的雇主相处的时候，应该（ A ）。
A、具有高度的忍耐力 B、生硬打断他说话
C、转身就走 D、不予理睬
4. 家政服务员在雇主家服务期间，雇主不让其与外界有任何联系？请问雇主侵犯了她的哪项权利？（ B ）
A、住宅安全 B、通信自由 C、肖像权 D、名誉权
5. 衣物保管时，放入卫生球是因为（ B ）。
A、防潮 B、防虫蛀 C、防脱色 D、防绉
6. 电冰箱的日常保养中，正确的做法是（ D ）。
A、电冰箱内长期不清洁 B、每隔 3 年清洗一次

此 线 过 超 准 不 如 生 考

学 校 名 称	
---------	--

姓 名	
-----	--

准 考 证 号	
---------	--

地 区	
-----	--

C、用金属小刀除霜 D、尽量减少开门次数

7. 孕妇衣物换洗常识不包括哪个选项？（ D ）

A、先帮助孕妇脱下上身的脏衣物

B、为孕妇换上干净的上身衣服

C、为孕妇换上干净的下身衣物

D、帮助孕妇带上帽子

8. 家用电器或线路着火应怎样处理？（ C ）

A、直接使用泼水灭火

B、使用被褥将火扑灭

C、先切断电源，再用干粉灭火或气体灭火

D、人先跑

9. 不正确的冰箱除霜方法是（ D ）

A、用喷雾器洒热水消除

B、打开冰箱冷冻室的门，直接用电吹风机向里吹热气

C、可在冷冻室内放入一盆开水除霜

D、用刀具盲目铲除冰霜

10. 家政服务人员在面试的时候表现不正确的是（ D ）

A、留下良好印象 B、面试要讲礼貌

C、倾听雇主询问 D、说话时手舞足蹈

.....

得分	
----	--

二、判断题（请在前面的括号内填写√或×，共 10 小题，每小题 1 分，共 10 分）

1. (√) 家政服务人员过于自卑，会直接影响到服务工作水平与质量。
2. (√) 要定期对电冰箱内部进行清洁，门封磁条上的污迹要及时擦去。
3. (×) 毛涤服装可以搓洗，洗涤液温度以 40℃为宜。
4. (×) 棉纤维衣物是粗糙、发硬、更易起皱。
5. (×) 家政服务员可以根据自己的实际情况，变更劳动合同中关于服务期限的规定，随时可辞职。
6. (×) 实木家具可以用湿布清洁。
7. (√) 洗衣时一次洗衣的量不能超过洗衣机的规定量。
8. (√) 根据衣服的种类，脏污程度和颜色，先作分类，而后进行洗涤。
9. (×) 漂白剂可直接倒在衣物上洗涤。

10. (√)冰箱存放食物不宜过满，这样冷空气对流，延长使用寿命节约电量。

得分	
----	--

三、简答题（共 2 小题，每题 10 分，共 20 分）

1. 简述家政服务与管理人员应具备哪些基本能力与素质？

参考答案：

- (1) 良好的职业道德与职业规范
- (2) 专业化的职业技能
- (3) 良好的沟通表达能力
- (4) 较好的组织协调能力
-

要求：至少回答四个要点内容以上，每个要点 3 分。

2. 生活上含钙量高的食物有哪些？维生素 C 含量高的食物有哪些？

参考答案：

- (1) 高钙食物：虾皮、牛奶、豆制品（豆腐、豆皮、豆浆）等
- (2) 高维生素 C 的食物：柠檬、橙子等；蔬菜、苦瓜、菠菜、番茄、西红柿、西兰花等
-

要求：每种食物至少回答三个以上，每个要点 3 分。

得分	
----	--

四、论述题（共 2 小题，每题 20 分，共 40 分）

1. 简述家政服务企业应如何与家政服务人员间建立良好的关系？假如你作为家政服务管理人员，有哪些措施与方法能提升一线人员服务积极性？

参考答案：

- (1) 加强员工激励机制建立
- (2) 强化相关的员工培训活动
- (3) 对客户反馈的问题及时有效反馈解决
- (4) 建立与员工有效沟通机制，对员工进行及时关怀
-

要求：至少回答五个要点内容以上，每个要点 3 分。并联系生活实际进行阐述分析说明。

2. 居民的营养健康已经成为当前社会的热点关注话题。根据所学与生活常识，谈一谈你对合理营养的理解？说明合理营养有哪些基本要求？

参考答案：

合理营养是适合各种情况（年龄、性别、生理条件、劳动负荷、健康状态等）的食物、营养供给量和配比。

合理营养可维持人体的正常生理功能，促进健康和生长发育，提高机体的劳动能力、抵抗力和免疫力，有利于某些疾病的预防和治疗。

主要内容：

（1）绿色食品工程

（2）合理烹饪

（3）高新技术在食品工业中的应用。

（4）生活中我们的营养膳食应该实现多餐少食、粗粮、细粮要搭配、副食品种类要多样，荤素搭配、要适应季节变化等。

.....

要求：至少回答五个要点内容以上，每个要点 3 分。并联系生活实际进行阐述分析说明。