



国家职业资格培训教程 用于国家职业技能鉴定

家政服务员

人力资源和社会保障部农民工工作司
人力资源和社会保障部社会保障能力建设中心

组织编写

(技师)
(第3版)



中国劳动社会保障出版社



用于国家职业技能鉴定

国家职业资格培训教程

YONGYU GUOJIA ZHIYE JINENG JIANDING

GUOJIA ZHIYE ZIGE PEIXUN JIAOCHENG

家政服务员

(技师)

第3版

编审委员会

主任	汪志洪	王玉君					
副主任	沈水生	吕建设					
委员	刘玉根	王淑霞	刘建国	杜国羽	陈伟	应三玉	
	李盅盅	华巍	牟达泉	吴厚德	陈兰	张彤业	
	杨晓燕	李淑玉	王君	张伟	白冰	马丽萍	
	陈恒	陈挺	李大经	庞大春	刘冬红	李洁璐	
	张先民						

编审人员

总主编	王君						
主编	庞大春						
副主编	杨琳						
编者	白冰	马丽萍	张洋	王敏	曾娟	庞安然	
	俎凯华						
主审	陈恒						
审稿	陈恒						



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

家政服务员：技师 / 人力资源和社会保障部农民工工作司，人力资源和社会保障部社会保障能力建设中心组织编写. —3版. —北京：中国劳动社会保障出版社，2015

国家职业资格培训教程

ISBN 978-7-5167-2070-7

I. ①家… II. ①人… ②人… III. ①家政服务-技术培训-教材 IV. ①TS976.7

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第223217号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码：100029)

*

北京北苑印刷有限责任公司印刷装订 新华书店经销

787毫米×1092毫米 16开本 19印张 360千字

2015年11月第3版 2015年11月第1次印刷

定价：51.00元

读者服务部电话：(010) 64929211/64921644/84643933

发行部电话：(010) 64961894

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错，请与本社联系调换：(010) 80497374

我社将与版权执法机关配合，大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动，敬请广大读者协助举报，经查实将给予举报者奖励。

举报电话：(010) 64954652

前言

为推动家政服务员职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在家政服务员从业人员中推行国家职业资格证书制度，人力资源和社会保障部农民工工作司、人力资源和社会保障部社会保障能力建设中心在完成《国家职业技能标准·家政服务员》(2014年修订)(以下简称《标准》)制订工作的基础上，组织参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家，编写了家政服务员国家职业资格培训系列教程(第3版)。

家政服务员国家职业资格培训系列教程(第3版)紧贴《标准》要求，内容上体现“以职业活动为导向、以职业能力为核心”的指导思想，突出职业资格培训特色；结构上针对家政服务员职业活动功能模块分级别编写。

家政服务员国家职业资格培训系列教程(第3版)共包括《家政服务员(基础知识)(第3版)》《家政服务员(初级)(第3版)》《家政服务员(中级)(第3版)》《家政服务员(高级)(第3版)》《家政服务员(技师)(第3版)》5本。《家政服务员(基础知识)(第3版)》内容涵盖《标准》的“基本要求”，是各级别家政服务员均需掌握的基础知识；其他各级别教程的章对应于《标准》的“职业功能”，节对应于《标准》的“工作内容”，节中阐述的内容对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”。

本书是家政服务员国家职业资格培训系列教程(第3版)中的一本，适用于对家政服务员技师的职业资格培训，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书，也是家政服务员技师职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

本书在编写过程中得到中国就业培训技术指导中心、中国家庭服务业协会、北京家政服务协会、广东省家庭服务业协会、北京市朝阳区家庭服务业协会、北京中青家政有限公司、北京中管职业技能培训学校、北京富平家政服务中心、北京华夏中青家



政有限公司、广州市千福企业有限公司、河南省民政学校、上海市浦东新区妇女发展指导中心等单位的大力支持与协助,在此一并表示衷心的感谢。

人力资源和社会保障部农民工工作司

人力资源和社会保障部社会保障能力建设中心

目 录

第 1 章 料理家宴	1
第 1 节 家宴准备	1
学习单元 1 编制家宴方案	1
学习单元 2 准备家宴	9
学习单元 3 布置家宴环境	16
学习单元 4 家宴摆台	17
学习单元 5 餐巾折花	30
第 2 节 家宴服务	42
学习单元 1 制作地方菜肴	42
学习单元 2 制作西餐	63
学习单元 3 制作西式点心	74
学习单元 4 调制宴会饮品	89
学习单元 5 宴席服务	106
第 2 章 家政管理	109
第 1 节 家庭事务管理	109
学习单元 1 家庭事务信息化管理	109
学习单元 2 家庭事务信息化技术应用	112
学习单元 3 分类保管家庭档案	122
学习单元 4 管理家庭日常财务	127
学习单元 5 制订健康膳食管理计划	131
学习单元 6 分类制订家政服务岗位职责	137
学习单元 7 制订家政服务工作流程	142



第2节 休闲娱乐管理	145
学习单元1 编制家庭出行计划	145
学习单元2 完成出行准备工作	151
学习单元3 制订访客行程	157
学习单元4 陪同雇主或来访客人出行	161
学习单元5 制订家庭娱乐方案	164
学习单元6 准备娱乐设施设备并提供服务	168
第3章 美化家居	173
第1节 美化居室	173
学习单元1 居室功能性美化布置	173
学习单元2 居室个性美化布置	182
学习单元3 居室清洁、美化质量评估	190
第2节 美化庭院	198
学习单元1 制订庭院美化方案	198
学习单元2 种植与养护景观草坪	202
学习单元3 繁殖、移植、养护庭院花木	209
学习单元4 庭院盆景养护技术	219
第4章 家教辅助	225
第1节 婴幼儿教育辅助	225
学习单元1 婴幼儿智力发展内容与培养方法	226
学习单元2 婴幼儿人格发展内容与培养方法	238
学习单元3 婴幼儿社会交往能力内容与培养方法	243
第2节 学龄前儿童教育辅助	250
学习单元1 学龄前儿童身心发展特点与指导	251
学习单元2 学龄前儿童语言与行为发展特点与指导	260
学习单元3 学龄前儿童社会交往能力发展特点与指导	267
学习单元4 学龄前儿童学习习惯培养方法	272



第 5 章 培训指导与管理	277
第 1 节 培训评估	277
学习单元 1 编写家政服务员培训质量评估计划	278
学习单元 2 实施家政服务员培训质量评估	283
第 2 节 岗位管理	288
学习单元 1 编制家政服务员岗位管理规范	289
学习单元 2 对家政服务员进行岗位督导	292



第1章 料理家宴

第1节 家宴准备

学习单元1 编制家宴方案

学习目标

1. 掌握家庭宴请的类型及方案编制的要求。
2. 掌握家宴菜点设计的相关知识与技能。

知识要求

一、家庭宴请的概念

宴会是因习俗或社交礼仪需要而举行的宴饮聚会，是社交与饮食结合的一种形式。家庭宴请是以家庭成员和亲朋好友为主体的一种家庭宴请形式，是为某个值得纪念的事件而准备的有一定规格质量的一整套招待程序。

1. 按宴请的菜式分类

按宴请的菜式，家庭宴请可分为中餐宴请和西餐宴请。

中餐宴请是指宴请时的菜点、饮品以中式菜品和中国酒水为主，使用中国餐具，



并按中式服务程序和礼仪服务。中餐宴席适应面广,适用于一般的民间聚会,是我国目前最为常见的宴请方式。

西餐宴请是指宴请时的菜点、饮品以西式菜品和西洋酒水为主,使用西餐餐具,并按西式服务程序和礼仪服务。

2. 按宴请的性质和主题分类

按宴请的性质和主题,通常可以将家庭宴请分为寿宴、迎送宴、纪念宴、节日宴等几个主要类型。

(1) 寿宴:也称生日宴,是人们为纪念出生日和祝愿健康长寿而举办的宴席。

(2) 迎送宴:是指人们为亲朋好友接风洗尘或欢送话别而举办的宴席。

(3) 纪念宴:是指人们为了纪念与自己有密切关系的某人、某事或某物而举办的宴席。

(4) 节日宴:是指人们为欢庆法定或民间节日、沟通感情而举行的宴请活动。

二、宴请方案的编制

1. 编制内容

家政服务员技师根据雇主宴请的主题和规格,编制家宴组织实施计划的书面材料,包括从家宴准备、家宴进行到家宴结束三个阶段的内容和程序。这三个阶段也可分为以下几个环节:家宴准备包括了解情况、确定宴请形式、预算、发出邀请、安排席位、设计菜点、制订准备计划、物品采购安排、环境布置等工作。家宴进行包括宴前接待服务、开宴服务等工作。家宴结束包括整理、清洁、结账等工作。

举办一次成功的家庭宴请,绝不只是摆出几道美味佳肴那么简单,而是综合反映邀请者在待人接物方面的品位和格调。因此,每一个细节和步骤的设计都不容忽视,要考虑周全。家宴方案的编制始终要围绕宴请的主题,以实现邀请者的目的为中心。家政服务员技师主要涉及环境布置、桌面设计、菜点设计三个方面内容,而菜点设计是编制家宴方案最关键的内容。

2. 编制家宴方案原则

(1) 围绕宴请的主题,认真准备,不要太过随意,也不宜铺张浪费,更不能把聚会作为炫耀雇主家庭实力的机会。

(2) 尊重客人的饮食习惯,尽量利用当地的特色原料,充分显示当地的饮食习惯和风土人情,力求新颖别致。

(3) 充分考虑客人的年龄特点,兼顾不同年龄段客人对菜肴的不同要求。

(4) 根据宴请标准和季节变化特点制订菜点。避免原料、烹调方法、色泽和口味单一,力求让客人满意。



三、家宴方案中菜点的设计

1. 中式宴请菜点

一般包括冷菜、热炒菜、大菜、甜菜、汤菜、点心、水果这几类的配制。

(1) 冷盘又称酒菜、迎宾菜，为客人入席后第一道菜，对客人的情绪、食欲影响较大。冷盘的内容，根据条件可繁可简。一般可用一个大拼盘或4~8个小碟。中档以上宴席可用一个大拼盘，围4~8个单碟。要注意各菜在口味、形状、色泽、烹调方法上应有所区别，要荤素兼顾，合理搭配。

(2) 热炒菜是宴席中第二道菜。一般采用炒、炸、熘、爆、烩等烹调方法制成。菜肴的口味、色泽、形状应各具特色。选料应以鲜嫩原料为主，特别是爽脆、滑嫩、清鲜，主要用以佐酒。

(3) 大菜是由整只、整块、整条的鸡、鸭、鱼肉或较名贵的原料烹制而成。一般采用烧、烤、蒸、炖、焖、爆、扒等烹调方法制成。菜肴以酥脆、鲜嫩、酥烂、味厚为主要特点。大菜为宴席的主体部分，要突出特色和风味，大菜上席，对客人食欲及情绪影响较大，可使宴会进入高潮。

(4) 甜菜在宴席中占比很小，低档宴席可略去。甜菜在宴席中起着除口中异味，调节客人味觉的作用。甜菜一般采用蜜汁、拔丝、煸炒、冷冻、蒸等多种烹调方法烹制而成，多数是趁热上席，在夏令季节也有供冷食的。

(5) 汤菜是宴席中必上之菜。汤菜营养丰富，鲜美可口，而且可补充就餐时消化液的损失。有的宴席在宴会中上两道汤，一是在上完冷盘之后、热菜之前上一道汤菜。二是在上完甜食之后再上一道汤菜。汤菜因季节、地区灵活配制，一般冬季浓醇，夏季清淡。

(6) 点心一般在宴席最后上水果之前上，高档宴席则是随大菜上席。它起着辅佐、点缀、衬托大菜的作用，还可补菜肴中碳水化合物的不足，又使空腹饮酒者不易醉。点心既要注意甜咸搭配，又要干稀搭配。最好上一些形美色艳的象形细点。

(7) 水果一般都是最后上，以时鲜瓜果为佳，如西瓜、苹果、香蕉、橘子、菠萝、荔枝均可。饭后食水果能补充菜肴中维生素的不足，还有解油腻、助消化、醒酒的作用。

2. 西餐宴请菜点

通常包括开胃品、汤、副菜、主菜、甜品、咖啡和茶等几大类的配制。

(1) 开胃品

西餐的第一道菜，也称为头盘。开胃品的内容一般有冷头盘或热头盘之分，常见的品种有鱼子酱、鹅肝酱、熏鲑鱼、鸡尾杯、奶油鸡酥盒、烙蜗牛等。因为是要



开胃,所以开胃菜一般都具有特色风味,味道以咸和酸为主,而且数量较少,质量较高。

(2) 汤

与中餐有极大不同的是,西餐的第二道菜就是汤。西餐的汤大致可分为清汤、奶油汤、蔬菜汤和冷汤等。品种有牛尾清汤、各式奶油汤、海鲜汤、美式蛤蜊巧达汤、意式蔬菜汤、俄式罗宋汤、法式焗葱头汤。冷汤的品种较少,有德式冷汤、俄式冷汤等。

(3) 副菜

鱼类菜肴一般作为西餐的第三道菜,也称为副菜。品种包括各种淡、海水鱼类、贝类及软体动物类。通常水产类菜肴与蛋类、面包类、酥盒菜肴品均称为副菜。因为鱼类等菜肴的肉质鲜嫩,比较容易消化,所以放在肉类菜肴的前面。

(4) 主菜

肉、禽类菜肴是西餐的第四道菜,也称为主菜。肉类菜肴的原料取自牛、羊、猪、小牛仔等各个部位的肉,其中最有代表性的是牛肉或牛排。牛排按其部位又可分为沙朗牛排(也称西冷牛排)、菲利牛排、“T”骨型牛排、薄牛排等。其烹调方法常用烤、煎、铁扒等。

蔬菜类菜肴可以安排在肉类菜肴之后,也可以与肉类菜肴同时上桌,所以可以算为一道菜,或称之为一种配菜。蔬菜类菜肴在西餐中称为沙拉。一般用生菜、西红柿、黄瓜、芦笋等制作。还有一些蔬菜是熟食的,如花椰菜、煮菠菜、炸土豆条。熟食的蔬菜通常是与主菜的肉食类菜肴一同摆放在餐盘中上桌,称之为配菜。

(5) 甜品

西餐的甜品是主菜后食用的,可以算做是第六道菜。从真正意义上讲,它包括所有主菜后的食物,如布丁、煎饼、冰淇淋、奶酪、水果等。

(6) 咖啡、茶

西餐的最后一道是上饮料,如咖啡或茶。饮咖啡一般要加糖和淡奶油,饮茶一般要加鲜柠檬片和糖。

3. 中式菜点设计时的注意事项

(1) 在数量上

应以每人平均能吃到 500 克左右净料为原则。菜肴数量少的宴席,每个菜肴的量要丰满些;而人数少的宴席,每个菜的量可以减少些。

以配制 12 道菜肴的宴席为例,冷盘原料总共为 2 000~3 000 克,每个热炒菜的量为 300~400 克,每只大菜的量在 300~1 500 克。

(2) 在主料、辅料的搭配上



宴席规格高的，在菜肴中可以只用主料，而不用或少用辅料。反之，宴席水平低的，在菜肴中可配上一定数量的辅料。

(3) 在选料上

选料要恰如其分。用来烹制菜肴原料的品种质量，有珍贵和一般之别，即使同种类的原料，往往品种不同，质量相差也很大。在配制宴席菜肴时，规格高的宴席应当用高档原料，反之则用一般性原料。

(4) 在配制宴席菜的比重上

应注意冷盘、热炒菜、大菜、点心、甜菜的成本在整个宴席成本中的比重，以保持整个宴席中各类菜肴质量的均衡。

一般宴席，冷盘约占 10%，热炒菜约占 40%，大菜与点心约占 50%。

中等宴席，冷盘约占 15%，热炒菜约占 30%，大菜与点心约占 55%。

高级宴席，冷盘约占 20%，热炒菜约占 30%，大菜与点心约占 50%。

4. 西式菜点设计时的注意事项

(1) 食品原料的选择要有荤有素，种类齐全。要注重菜肴颜色的搭配，给人美的享受。

(2) 菜肴的烹调方法避免重复，色、香、味、形讲究和谐。

(3) 酒水选择上应注意与菜肴的搭配，充分体现菜肴的色香味等风格。例如，比较清淡的鸡肉、海鲜，适宜配饮淡雅的白葡萄酒，二者互相辉映衬托；而比较厚重的牛肉、羊肉，则适宜配饮浓郁的红葡萄酒，更显浓郁香馥风格。

(4) 西餐的上菜顺序与中餐不同，以冰水、开胃菜、汤、海鲜、肉食、主菜、甜食、水果、咖啡、红茶为先后顺序。

四、家宴菜单实例

1. 中餐宴请是按中国传统举办的一种宴会形式

中餐宴请根据中国的饮食习惯，吃中国菜点，喝中国酒水，用中国餐具。菜点品种和数量根据进餐标准高低而不同。

(1) 北京菜宴席菜单

类别	上菜程序	菜名	上菜程序	菜名
冷盘	1	京味海蜇皮	1	水晶肘子
	1	海带酥鱼	1	三丝拌粉皮
	1	炆腰花	1	罗汉肚
	1	辣黄瓜卷	1	鸡腿卷



续表

类别	上菜程序	菜名	上菜程序	菜名
热炒	2	糟熘鱼片	5	酱爆核桃鸡丁
	3	芫爆双花	6	锅塌里脊
	4	鸡油四宝	7	凤凰余牡丹
大菜	9	蝴蝶海参	11	芝麻鳊鱼
	10	炸八块	12	北京烤鸭
汤	13	双味汽锅		
点心	8	荷花酥	14	鲜肉水饺
水果	15	时令水果		

(2) 广东菜宴席菜单

类别	上菜程序	菜名	上菜程序	菜名
冷盘	1	东江盐焗鸡	1	菠萝拌鸭片
	1	拌黄瓜	1	广式烧凤爪
	1	叉烧	1	葱油拌海蜇丝
	1	松子卤香菇	1	水晶北极贝
热炒	2	白灼基围虾	5	蚝油牛肉
	3	水晶滑鸡球	6	鼎湖上素
	4	大良炒鲜奶	7	咕咾肉
大菜	9	鸡丝烩广肚	11	奶油咖喱鸡
	10	麒麟鳊鱼	12	绍子蹄膀
汤	13	虫草鸭汤		
点心	8	叉烧酥	14	香滑芝麻糊
水果	15	时令水果		

(3) 四川菜宴席菜单

类别	上菜程序	菜名	上菜程序	菜名
冷盘	1	蒜泥白肉	1	陈皮油爆虾
	1	芥末鸭掌	1	辣白菜
	1	棒棒鸡丝	1	麻酱腰片
	1	姜汁黄瓜	1	红油肚片



续表

类别	上菜程序	菜名	上菜程序	菜名
热炒	2	生爆虾仁	5	干烧刀豆
	3	芙蓉鸡片	6	鱼香肉丝
	4	干椒鳊片	7	回锅肉
大菜	9	春白拂海参	11	香酥鸭子
	10	荷叶蒸鸡	12	干烧鳊鱼
汤	13	酸辣汤		
点心	8	担担面	14	橘羹圆子
水果	15	时令水果		

(4) 江苏菜宴席菜单

类别	上菜程序	菜名	上菜程序	菜名
冷盘	1	油爆虾	1	肴肉
	1	脆鳊	1	开洋拌干丝
	1	琥珀核桃	1	糖醋菜卷
	1	盐水鸭	1	糟鸡
热炒	2	清炒虾仁	5	香菜梗炒鳊丝
	3	炒鸽松	6	八宝辣酱
	4	生炒肚片	7	素什锦
大菜	9	鸡粥鱼肚	11	母油船鸭
	10	蟹黄海参	12	松鼠黄鱼
汤	13	扣三丝		
点心	8	蟹壳黄	14	冰糖莲子
水果	15	时令水果		

(5) 素菜宴席菜单

类别	上菜程序	菜名	上菜程序	菜名
冷盘	1	素火腿	1	三丝芹黄
	1	酱汁桃仁	1	异香烤麸
	1	香卤嫩鸡	1	四香熏鱼
	1	酸辣津菜	1	肉松



续表

类别	上菜程序	菜名	上菜程序	菜名
热炒	2	青豆虾仁	5	香油鳝丝
	3	炒蟹粉	6	梳子茭白
	4	茄汁鱼片	7	松仁鸡米
大菜	9	鸡粥鲍鱼	11	糖醋黄鱼
	10	乌龙戏珠	12	母子相会
汤	13	竹荪腐衣汤		
点心	8	素交面	14	核桃露
水果	15	时令水果		

(6) 港澳菜宴席菜单

类别	上菜程序	菜名	上菜程序	菜名
冷盘	1	冻花蟹	1	水晶北极贝
	1	醋溜素排	1	菠萝沙拉
	1	香菜拌黄喉	1	话梅山药
	1	龙须拌鸡筋	1	醉八仙
热炒	2	蟹红镶云片	5	蛭心如意
	3	银杏白鳝丁	6	三丝白玉卷
	4	水煮鳊鱼	7	千味鸡
大菜	9	橙汁鳊鱼卷	11	黄油烙蜗牛
	10	鲍汁海参	12	琵琶鸽
汤	13	花菇牛尾汤		
点心	8	玉兔饺	14	核桃福酪
水果	15	时令水果		

2. 西餐宴请是按西方传统举办的一种宴会形式

西餐宴请要根据西方的饮食习惯,吃西式菜点,喝外国酒水,根据菜点不同使用多套的餐具,讲究菜点与酒水的搭配。

(1) 西餐菜单实例 1

类别	上菜程序	菜名
开胃品	1	虾仁鸡尾杯
汤	2	奶油蘑菇汤



续表

类别	上菜程序	菜名
副菜	3	蛋煎鱼
主菜	4	黑椒牛排
甜品	5	提拉米苏

配：红葡萄酒、白葡萄酒、咖啡和茶。

(2) 西餐菜单实例 2

类别	上菜程序	菜名
开胃品	1	凯撒沙拉
汤	2	罗宋汤
副菜	3	美式煎明虾
主菜	4	迷迭香羊排
甜品	5	黑森林蛋糕

配：红葡萄酒、白葡萄酒、咖啡和茶。

学习单元 2 准备家宴

学习目标

1. 了解家宴准备的内容及注意事项。
2. 掌握家宴用品配置的相关知识 with 技能。

知识要求

家宴从形式上看，是多人聚餐的一种饮食方式。很多人在同一时间、同一地点，食用同样的食品，饮用同样的酒水；从内容上看，家宴是按照一定规格和程序组合起来并有一定档次规格的一整套食品和酒水的搭配。从宴会的社会意义上看，又是交际、庆典、纪念的社会活动方式。因此，家宴区别于日常餐饮的三个显著特点是其聚餐式、规格化和社交性。