

**(家政服务与管理专业)**

# **专业教学标准**

**清远职业技术学院**

**2017年5月**

# 家政服务与管理专业教学标准

## 一、专业名称及代码

专业名称：家政服务与管理（690302）

## 二、招生对象

高中应届毕业生

## 三、学制与学历

三年制专科学历

## 四、培养目标与规格

本专业培养面向家政行业，从事高级管家、私人助理、行政文员、家政师、培训师等工作，具备丰富的人文知识，扎实的家政企业服务与管理基本理论和实操技能，以及自主学习能力，在生产、建设、服务、管理第一线具有良好的职业道德和高度的职业忠诚的高素质技术技能人才。

本专业所培养的人才应具有以下知识结构、能力结构与素质结构：

### （一）知识结构

- 1、具有广泛的人文、社会和自然科学的相关知识。
- 2、具有扎实的公共英语基础和一定的专业英语知识。
- 3、具有基本的计算机理论知识。
- 4、牢固掌握家政服务与管理的基本知识。

### （二）能力结构

#### 1、通用能力

- （1）具备良好的人际沟通能力和团队协作能力。
- （2）具有一定的计算机应用能力。
- （3）具有一定的公共英语和专业英语应用能力。
- （4）具有良好的语言文字表达能力和普通话交流能力。
- （5）具有接受继续教育的能力和创新能力。

#### 2、专业能力

- （1）具有能够根据客户需求进行家庭餐制作的能力。
- （2）具有独立进行家居保洁的能力。
- （3）具有洗烫和保养衣物的能力。
- （4）具有防治日常疾病、婴幼儿护理、老人的基础护理的能力。

(5) 具有家庭婴幼儿教育的能力。

(6) 具有抄写、打字、收发传真、电子邮件、上网查找资料、生活管理的能力。

(7) 具有市场营销与策划的能力。

(8) 具有初步鉴别酒水的能力。

(9) 具有茶艺冲泡、插花制作、设计家庭宴会的能力。

### (三) 素质结构

1、有正确的政治方向；有坚定的政治信念；遵守国家法律和校规校纪；爱护环境，讲究卫生，文明礼貌；为人正直，诚实守信。

2、有科学的认知理念、认知方法和实事求是、勇于实践的工作作风；自强、自立、自爱；有正确的审美观；爱好广泛，情趣高雅，有较高的文化修养。

3、有切合实际的生活目标和个人发展目标，能正确地看待现实，主动适应现实环境；有正常的人际关系和团队精神；积极参加体育锻炼和学校组织的各种文化体育活动，达到大学生体质健康合格标准。

4、有理想、懂政策、法律意识强；爱祖国、爱人民，有较高的道德修养，文明礼貌、遵纪守法；有良好的语言、文字表达能力；有吃苦耐劳的精神。

5、具有风险意识、责任意识，有严谨、认真、细致的工作作风；具有团队合作和合作意识，具有协调工作的能力和组织管理能力；有锐意改革的精神，有本职业领域的预测能力。坚持公平、公正的工作原则，保守职业秘密。

## 五、就业方向

本专业培养面向家政行业企业的职业岗位群，包括专业技术岗位、销售管理岗位。专业技术岗位群就业职位：高级管家、私人助理、行政文员、家政师、培训师；销售管理岗位群就业职位：主管、店长、经理、市场总监；

### 1、初始岗位群：

(1) 专业技术岗位：高级管家、私人助理、行政文员、家政师、培训师；

(2) 销售管理岗位：主管、店长、经理、市场总监

2、发展岗位群：毕业后根据个人发展及企业需求，获得相关岗位晋升机会，由专业技术岗位、销售管理岗位晋升，从事主管、店长、经理、市场总监等技术和管理工作。

## 六、职业岗位群能力分析

本专业就业岗位面向家政行业企业的职业岗位群，包括专业技术岗位、销售管理岗位，属生活服务领域。根据企业岗位工作内容和要求，结合国家职业标准，对企业岗位

群能力分析如下：

### （一）社会能力

- 1、具有良好的思想政治素质、严谨的行为规范和良好的职业道德。
- 2、具有较强的计划组织协调能力、团队协作能力。
- 3、具有较强的服务意识和质量意识。
- 4、具有较强的开拓创新能力。
- 5、具有较强的语言表达能力、人际沟通能力。
- 6、具有良好的心理素质和身体素质。

### （二）方法能力

- 1、具有自主学习新的技能与知识，自我提高的能力。
- 2、有分析解决问题的方法能力。
- 3、具有逻辑性、合理的科学思维方法能力。
- 4、努力钻研家政专业理论知识，具有较强的家政专业技能。
- 5、具有较强的公关能力，会与顾客沟通感情。

### （三）专业能力

序号	岗位名称	职业能力
1	高级管家	家居保洁、电器保养的能力；沙发、皮具养护的能力；烹饪制作的能力；整理文档、处理文件的能力；沟通交流能力；客户关系管理的能力
2	私人助理	查阅和处理商务和私人邮件的能力；根据要求预定机票、酒店，行程安排的能力；奢侈品的保养、掌握客户喜好、接待宾客的能力、设计家宴的能力

3	行政文员	接听电话接待来访、文件制发与档案管理、例会组织与纪要、车辆使用及管理的能力；制度建立与完善、部门沟通与人员协调、绩效考核的能力；与政府职能部门的沟通、与合作伙伴的沟通的能力；制定与执行行政监管工作、建立与形成和谐的工作氛围与高效运作的工作效率的能力
4	培训师	语言表达能力、沟通交流能力；洞悉、观察个体差异性的能力；良好的协调能力；善于倾听的能力
5	家政师	能应用家庭保洁知识及技能完成家庭各区域保洁任务的能力；能应用家庭衣物保藏知识妥善保藏衣物的能力；有效养护奢侈品的能力；特殊物品的收纳整理的能力；能运用家庭植物养护知识养护好室内植物的能力；能应用家庭安全知识确保家庭安全的能力；能运用家庭物品采购知识采购家庭所需物品的能力；烹饪制作的能力；婴幼儿护理、老人的基础护理的能力；家庭婴幼儿教育的能力；沟通交流的能力

## 七、课程体系

### （一）课程体系描述

家政服务与管理专业课程体系的构建，根据家政行业（企业）发展要求，基于专业技术服务一线岗位工作过程，构成突出专业能力、岗位工作能力和岗位拓展能力的课程体系，由职业基本素质、职业通用能力、职业技术能力、职业能力拓展课程四部分组成。

#### 1、职业素质基础课程

思想道德修养-廉洁修身专题、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策、办公自动化、职业英语、应用文写作等。

#### 2、专业技术技能基础课程

管理学基础、人际沟通、服务礼仪、食品营养与健康、婴幼儿心理与教育、市场营销策划与实务等。

#### 3、岗位技术技能课程

秘书实务、家庭实务、家庭中餐制作、母婴护理、家庭实用护理、针灸推拿治疗技术、茶艺、酒水知识与调酒技能等。

#### 4、职业岗位能力拓展课程

客户关系管理、物业经营管理、物业管理实务等。

#### (二) 专业教学进程表

课程性质	序号	课程名称	课程代码	课程类别	开课周次	核心课程	考核方式	学时				学分	学期与学时分配(周)							
								总学时	课内理论	课内实践	课外实践		一	二	三	四	五	六		
													18	18	18	18	20	17		
每周学时数																				
公共基础课	1	思想道德修养与法律基础(一)含廉洁修身专题	0913142	A	04-19		查	32	28	4	0	2	2							
	2	思想道德修养与法律基础(二)	0913141	A	01-18		查	36	32	4	0	2		2						
	3	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论(一)	0913514	A	01-18		查	36	32	4	0	2			2					
	4	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论(二)	0913515	A	01-18		查	36	32	4	0	2				2				
	5	形势与政策(一)	0913143	A	17-18		/	4	4	0	0	0	2W							
	6	形势与政策(二)	0913144	A	17-18		/	4	4	0	0	0		2W						
	7	形势与政策(三)	0913145	A	13-16		/	8	8	0	0	0			2W					
	8	形势与政策	0913146	A	13-16		查	8	8	0	0	1				2W				
	9	军事理论课	0913155	A	04-19		查	32	32	0	0	2	2							
	10	大学英语	2021101	B	04-19		查	64	32	32	0	3.5	4							
	11	职业英语	2253834	B	01-18		试	72	36	36	0	4		4						
	12	体育(一)	0933101	C	04-19		查	32	4	28	0	2	2							
	13	体育(二)	0933103	C	01-18		查	36	4	32	0	2		2						
	14	计算机文化基础	0223102	C	01-18		试	36	0	36	0	2		2						
	15	大学生心理健康教育(一)	1071101	B	单周		查	16	10	6	0	1	1							
	16	大学生心理健	1071102	B	单周		查	18	10	8	0	1		1						

		康教育（二）															
17	应用写作	0513103	B	01-18	查	36	24	12	0	2		2					
18	职业与创业教育就业指导（一）	2200001	B	单周	查	14	7	7	0	0.5	1						
19	职业与创业教育就业指导（二）	2200002	B	双周	查	12	6	6	0	0.5		1					
20	职业与创业教育就业指导（三）	2200003	B	单周	查	14	7	7	0	0.5			1				
21	职业与创业教育就业指导（四）	2200004	B	双周	查	12	6	6	0	0.5				1			
22	军事技能训练	1900010	C	02-03	查	60	0	60	0	2	30						
<b>小计</b>						<b>618</b>	<b>326</b>	<b>292</b>	<b>0</b>	<b>32.5</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
专业 基础 课	1	管理学基础	0733404	B	04-19	★	试	48	30	18		3	3				
	2	家庭服务与管理	0443553	B	04-19	查	32	22	10		2	2					
	3	服务心理学	2253665	B	04-19	试	32	22	10		2	2					
	4	人际沟通	0713423	B	04-19	查	32	22	10		2	2					
	5	婴幼儿心理与教育	204205	B	01-18	★	试	54	42	12		3		3			
	6	客户服务中心实务	2043111	B	01-18	查	36	18	18		2		2				
	7	办公自动化	20419	B	01-18	查	36	18	18		2			2			
	8	客户关系管理	0733419	B	01-18	查	36	26	10		2			2			
	9	人力资源管理	0743415	B	01-18	查	36	26	10		2				2		
	10	市场营销策划与实务	2253307	B	01-18	试	54	36	18		3					3	
	<b>小计</b>						<b>396</b>	<b>262</b>	<b>134</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
专业 课	1	秘书实务	0743410	B	04-19	★	试	48	24	24		3	3				
	2	家庭实务	0442427	B	01-18	★	试	72	36	36		4			4		
	3	电器的使用与保养	2043123	B	01-18	查	36	18	18		2		2				
	4	餐饮服务技能	0713436	B	01-18	查	36	18	18		2			2			
	5	家庭中餐制作（一）	0443526	B	01-18	★	试	54	12	42		3			3		
	6	家庭中餐制作（二）	0443527	B	01-18	★	试	54	12	42		3				3	
	7	食品营养与健康	20420	B	01-18	★	试	54	32	22		3		2			
	8	家庭实用护理	2000025	B	01-18	查	36	18	18		2					2	

	9	母婴护理	2043124	B	01-18	试	36	18	18		2			2				
	10	针灸推拿治疗技术	2000022	B	01-18	试	36	18	18		2			2				
	11	婴幼儿营养与喂养	2043128	B	01-18	试	36	18	18		2				2			
	12	家庭宴会管理	0443555	B	01-18	查	54	27	27		3				3			
	13	物业管理实务	204326	B	01-18	试	54	12	42		3		3					
	14	服务礼仪	0433503	B	01-18	查	36	18	18		2			2				
	15	跟岗实习	2043177	C	01-20	查	600	0	0	600	20						30	
	16	顶岗实习	2043101	C	01-15	查	450	0	0	450	15						30	
	17	毕业论文	0000031	C	16-17	查	60	0	0	60	2						30	
	<b>小计</b>							<b>1752</b>	<b>281</b>	<b>361</b>	<b>1110</b>	<b>73</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>30</b>	<b>60</b>
专业 限选 课	1	服饰与美容	0443554	B	04-19	查	32	16	16		2	2						
	2	酒水知识与调酒技能	2000017	B	01-18	查	36	18	18		2				2			
	3	茶艺	0442531	B	01-18	查	36	18	18		2			2				
	4	插花艺术	0443501	B	01-18	查	36	18	18		2				2			
	5	物业管理法规	2253797	B	01-18	查	36	20	16		2				2			
	6	物业经营管理	2253667	B	01-18	查	54	12	42		3			3				
	<b>小计</b>							<b>230</b>	<b>102</b>	<b>128</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
公共 选修 课	1	公共选修课 (一)			02-17		32	32			1.5			2				
	2	公共选修课 (二)			02-18		32	32			1.5				2			
	<b>小计</b>							<b>64</b>	<b>64</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

## 八、教学要求

### (一) 教学基本要求

#### 1. 专业师资要求

本专业根据课程属性和难度，对师资配置有不同要求。专兼职家政专业师资配备的建议比例如下：

专业带头人 1 名，骨干教师 6 名；

专任教师职称比例：高级/中级/初级 30% / 50% / 20% ；

双师素质资格：专业专任教师中获得职业资格证书达到 90%以上，专任教师每年实践锻炼时间不少于 1 个月；

学历要求：专任教师具有本科学历以上，中级以上职称；兼职教师具有专科以上学历、中级以上职称，三年以上企业实践工作经历。



## 2. 校内实训基地和校外实训基地要求

2.1 校内实训基地：建成具有职业氛围、设备先进、充分满足教学需要的校内实训基地。本专业目前已建成较为完备的校内实训基地，其中包含家居服务实训室、前厅实训室、餐饮实训室、礼仪实训室、客户服务中心实训室、办公自动化实训室、调酒实训室、茶艺实训室、中餐烹调实训室、面点实训室等，以及与学前教育专业共享的儿童卫生与保健实训室、儿童心理实训室、舞蹈实训室、奥尔夫音乐实训室，与护理学院共享的护理实训室、母婴护理实训室等，能满足日常的教学、课外实训及开展社会家政培训。

2.2 校外实训基地：积极与清远及珠三角地区家政企业建立联系，签订校企合作协 议，大力推进校企合作，建立 12 家以上校外实习实训基地，依托这些校外实习实训基地，能确保每个学生有不少于半年以上的企业顶岗实习时间。毕业生半年以上顶岗实习比例达 100%。

### （二）教学方法、手段与教学组织形式建议

#### 1. 教学方法

以职业能力的培养为重点，为全方位学习提供便利，灵活运用多种教学方法如情境教学、案例教学、服务员和客户角色互换等提高教学效果，同时注重强化职业素养的养成。

#### 2. 教学手段

教学手段上采用多媒体授课，配合各种教具，技术操作录像、示教、实训、考核等，学生“课前预习、课中参与、课后复习”达到了边理论边实践的教学目的。

#### 3. 教学组织形式

教学组织形式多样，有集体授课、小组讨论、个别化指导、项目化教学等，其中项目化教学将学生分成项目团队参与，同时将部分课程带到基地由兼职教师实施教学，充分体现学中干、干中学，体现教学与训练的有机结合，提高学生的职业能力。

### （三）人才培养质量评价（含第三方评价）

制定并完善《毕业生质量跟踪调查方案》，对毕业生进行跟踪调研。成立校友会，通过校友会的活动了解毕业生的就业信息；采取在线调查、电子邮件问卷、电话调查等方法对用人单位、毕业生、学生家长等进行多方调查，以了解用人单位对毕业生的满意度、毕业生和学生家长对学校的满意度等。对调查结果进行统计分析，形成人才培养年度质量报告。