

高端家政服务人才“校企校园”育人模式策略探究

谢丽仪 林丽萍 潘梦琦

(广东工商职业技术大学健康与家政管理学院 广东肇庆 526020)

【摘要】 高职院校是培养高端家政服务人才的重要场所,既能培养其诸如家庭健康管理、财务管理、公关管理等高端家政技能,更能提高其与高端家政所匹配的职业素养与思想品格。通过专业所在院系研发课程、高职院校整合相关专业以对家政行业的支持、家政企业为家政专业学生提供高层次家政服务技能实训实习、产业科技园研发智能家电支持专业教学等方式,能大大提高高端家政人才的培养成效,推进家政行业往高质量高水平发展。

【关键词】 高端家政;校企校园;育人模式

DOI: 88888888888888888888888888888888

随着我国人民生活实现小康及生活节奏的加快,摆脱繁琐的家务劳动、实现家务劳动社会化已成为城市家庭的广泛需要,这就为高端家政服务业的兴起创造了机遇与沃土。由于我国家政业发展的历史和社会认可度等多方面原因,致使出现劳动力供给不足,从业人员整体素质不高,供需矛盾突出,服务满意度不高等诸多问题。为更好地满足现阶段人们对于家庭服务需求的数量和质量提升的要求,高职院校应尽快为社会培养一批高素质强技能的高端家政服务人才。

1、高端家政服务的涵义

高端家政服务人才主要是指管家型家政员,他们主要服务高净值家庭,是高端家政服务主体的核心力量,家庭服务包括:家庭所有成员的健康和膳食营养管理;家庭物业管理与相关社区物业管理之间的关系协调;日常生活流程的安排;家庭成员信息资料的档案化管理;家庭成员与亲朋好友、社会关系的处理;家用设施维护;日常生活费用和家庭财务的管理;家庭成员学业的协助管理;家庭成员患病联系、就医及发生意外事故的处理;家庭成员人身安全和财产安全的维护;大型家庭活动家庭与社会关系的公关管理。

高端家政服务分为职业素养、生活美学、高端家务、深度保洁四个方面。职业素养包括企业文化、自我成长、服务规范、礼仪与禁忌、东西方家政理念;生活美学包括整理收纳、红酒品鉴、插花、茶艺咖啡、奢侈品养护;高端家务包括别墅家务、家庭账目、衣物洗熨、电器使用、动植物养护;深度保洁包括360°全屋清洁、地板打蜡、地毯清洁、家具保养、石材养护等。

由此可见,高净值家庭对家政服务员的职业素质和专业技能的要求非常高,短期的家政服务员岗前培训和传统的家政专业学校课程安排已经不能满足高端家政服务的需求,探索一条满足高端家政服务市场需求的人才培养模式和研发高品质家政服务产品迫在眉睫。

2、国内家政市场现状

自从2011年家庭服务业作为生活性服务业的重要组成部分被写入“十二五”规划开始,家庭服务作为一种新兴的“朝阳行业”在中国迅速发展,成为我国第三产业发展中的重要组成部分。中国特色社会主义新时代社会主要矛盾的变化,反映的是由较低层级供需矛盾向中高层级供需矛盾的转变,这也为家庭服务行业发展提供了新的契机。

据国外专家分析,人均国民收入达到1000美元的时期,是家庭服务业的发展期。目前我国正处在这一时期。据国家统计局对北京、上海、广州等7个城市的调查,有70%的家庭需要社会化服务,不少城市每个家庭的家政服务月支出已超过1000元,个别城市例如深圳较富裕的家庭,家政服务支出已超过5000元。

随着老龄化日益严重,为数众多的老年人家庭或有老年人的家庭迫切需要提供优质医疗保健、营养餐饮等方面的服务;残疾人家庭或有残疾人的家庭则急需提供科学而具体的身体康复、心理健康指导等高标准高质量的服务。家政市场刚性需求极大,我国社会的家政服务主要用工形式仍旧以保姆、钟点工为主,服务内容仍然停留在从事室内外保洁、婴幼儿看护、照料老人等传统的低端服务的层次,与现代生活家政服务的高水平需求极不适应,家政市场陷入“高端技工荒”的窘境。

3、高素质技能型高端家政人才的需求及培育瓶颈

3.1 高端家政人才知识与能力储备要求

从高端家政公司员工素质来看,具有国际视野的、适应现代社会需要的、具有现代家庭服务理念和家庭服务技能的高素质技能型家政服务人员,具有如下特点:

在知识结构上,应具备必需的文化基础知识,例如计算机的基础应用、中国传统文化和马克思主义哲学等;掌握家政服务人员所必需基本理论知识,主要包括心理学、社会学、家政学、管理学、营养学等。

在职业能力上,掌握家庭礼仪、家庭保洁与餐饮制作等基本居家服务技能;老人、孕产妇和婴幼儿及康复病人的护理技能;掌握现代家政服务技术,熟悉运用高新家政设备;政策研究与评估、行政管理与人力资源开发等家政企业管理技能。

职业素质方面,具备逐步树立正确的世界观、人生观、价值观的素质;具备良好的行为规范和社会公德;具有爱岗敬业、诚实守信的职业道德;具有不断学习、不断创新意识;在就业创业实践中,探索制定现代管家服务与管理的标准体系,研究制定分业态的家政服务业服务标准,引导家政服务机构和人员提供标准化服务,为逐步实现家政服务现代化、专业化、高效化而努力。

3.2 高校培育高端家政人才面临的困境

3.2.1 培养模式缺乏高端家政市场考验

相对其他发达国家,我国家政职业教育起步较晚,家政人才培养模式本土化还处于探索期,各高职院校针对家政专业的课程体系与设置存在分歧。另外,专业教材的选用基本上源自相关专业,如烹饪工艺与营养专业、婴幼儿托育专业、养老护理专业等,与实际人才培养要求有差异。第三,学校为学生提供实训实习,多数是中低端家政企业,学生虽然能在实训实习过程中巩固家政服务技能,但有可能因此大大降低了专业认同度,失去对未来就业前景的信心。

3.2.2 实训基地与实际工作环境存在差距

家政专业实训基地虽按照课程实训要求进行环境创设和物资配备,但与实际工作环境差距仍是较大,以居家服务实训室为例,由于受到场地面积的限制,多数是家庭真实场景的缩小

版,虽然设置了客厅、饭厅、厨房、卫浴室、卧室,但是往往物资配备不足,功能不齐全,难以开展所有的居家服务实训项目。另外,作为实训场地,需要为学生提供足够的实操用具,但事实上配备足够的实操用具,如几十套茶具、几十台灶具厨具等,极大增加了实训室的资金投入。另外,高端家庭往往偏向于使用智能化家具,高校实训室的实训器材难以做到全面智能化及与时俱进。

4、家政服务高端化的“校企院园”育人模式

4.1 家政专业所在院系创新人才培养模式

目前大多数家政企业采取是“1+1+N”的服务模式,即向服务客户家庭派出一名驻家服务师,配置一名管家和一个可按客户需求灵活调配的服务团队。驻家服务师主要在客户家开展具体的服务工作,管家则负责对接客户需求,制订家政服务方案,如客户有超出驻家服务师服务能力范围的需求,管家则可通过调动公司的服务团队,为客户提供个性化的定制上门服务。家政专业所在院系可参考家政市场的实际需求与家政企业的服务模式,创新人才培养模式,结合学生毕业走向的家政岗位,有针对性地培养学生服务、培训、管理等方面的能力。

4.2 家政专业开设院校广泛吸纳各专业人才壮大家政人才队伍

依托高职院校设有的现代家政服务与管理、健康服务与管理、人力资源、财务管理、酒店管理、市场营销、电子商务、投资与理财等专业,能大大提升家政服务人才与管理人才的业务水平,并为学生提供家政专业培训师、高素质家政管理人员;大数据技术与应用、机械制造与自动化等专业能为家政服务研发新技术、新产品,使家政服务更趋现代化、专业化、高效化。

4.3 产教融合为家政人才提供实践平台

采用家政企业与家政院校合作育人方式,由家政公司提供广阔的实践工作平台和机会,创造实际价值和利益;师生在学校完成理论学习的基础上,在家政公司将理论转化为实际工作经验,深化和完善理论知识。二者互相补充,相互提高,共同发展,打造一种中国职业大学教育最实用、最有效的教学模式,培养出的学生不但具有丰富的理论知识、实操能力和解决实际问题的能力,而且具有广阔的国际视野和现代化公司管理经营能力和经验,能够独立经营小型公司,为公司扩容提质提供可

靠的人力保障,彻底消除家政专业学生自认为低人一等、服侍别人的想法,从简单的体力劳动变成具有公司管理能力和科研开发能力的社会急需人才,也为学校带来充足的生源和极高的社会效益,促进学校快速发展。

4.4 大学科技园积极研发高端家政服务产品支持家政专业教学

与高职院校合作或作为高职院校产业化产物的家政技术科技园,以产学研结合为重点突破口,以产业链上下互动为主要途径,以学校和科研机构完善的科研体系为基础,吸纳健康家政方面先进的国际理念,借鉴先进的健康家政国际产品,开发出具有中国特色的、能够满足国内中高收入人群需要的健康家政产品。除生产家政服务相关产品外,科技园建立以互联网5G技术为基础,开展健康管理、医疗科技、家政服务领域内的技术开发、技术转让、技术咨询、技术服务,把社会上各种服务资源整合起来。与此同时,科技园也能满足大学教师的科研、实验需求,促进学校教师快速发展和稳定。

5、结语

从提高家政从业人员素质、提高家政服务业的供给质量为出发点,采用“校企院园”合作共育模式,培养大批满足社会家政服务需求的高端家庭服务人才,并在家政服务中对标国内外最高最好最优的先进经验,引入新技术、新产品,既然提升我国家政业的社会认可度,为社会提供安全、方便、快捷、专业的家政服务,又能加快推进家政服务职业化、国际化、标准化、专业化、高质量发展。

课题信息:广东省肇庆市2021年度社科规划项目:园园互融打造肇庆高端家政服务品牌的路径研究(21GJ-47);广东工商职业技术大学2021年本科层次职业教育试点改革理论与实践研究规划项目:职业本科院校家政专业课程设置本土化研究——以广东省G校为例(GDGSQ2021017);广东工商职业技术大学2021年度校级科研项目:“南粤家政”工程背景下现代家政服务与管理人才培养模式探究(KYY2021007)。

参考文献

- [1] 李敏,孔凡柱.菲佣对中国大陆家政服务就业的启示[J].中国人力资源开发,2004(1):79-82.
- [2] 朱晓卓,陈延.提升家政服务业发展水平的路径研究:宁波实证[J].浙江树人大学学报(人文社会科学版),2014(3):42-46.
- [3] 张忠海.家政职业化进程中的困境与对策[J].杨凌职业技术学院学报,2010(3):38-41.
- [4] 王友华.洋管家与土管家的比较思考[J].产业论坛,2005(7):55-56.