

探析家政业职业培训的质量与效果

——以某国际家政学院为例

李芳媛, 朱倩玉, 李曦, 黄蕊

中华女子学院金融系, 北京

收稿日期: 2021年12月1日; 录用日期: 2021年12月27日; 发布日期: 2022年1月4日

摘要

我国家政行业在政府和市场的双重作用下迎来高速发展阶段, 但存在行业标准不成熟、水平参差不齐、供需矛盾等许多问题。通过职业培训培养出符合市场需求的家政从业人员是解决上述问题的关键。本文基于对某国际家政学院所培训学员的调研和访谈情况, 对家政职业培训质量进行研究, 认为有效的家政职业培训确实能提高从业者专业技能, 进而带来工资收入的提高或经济能力的提升, 同时职业培训在提升女性的自信心上能起到积极作用。这些效果与培训机构拥有培训体系完善、加盟商数量多、培训与就业一体化、良性互动机制、反哺式培训、科技化程度高以及产教结合等诸多行业优势有密切的关系。

关键词

家政业, 职业培训, 质量效果, 家政学院

Analyze the Quality and Effect of Professional Training in Domestic Economics

—Taking an International Home Economics College as an Example

Fangyuan Li, Qianyu Zhu, Xi Li, Rui Huang

Finance Department of China Women's University, Beijing

Received: Dec. 1st, 2021; accepted: Dec. 27th, 2021; published: Jan. 4th, 2022

Abstract

Under the dual role of the government and the market, political industry in China has ushered in a

stage of rapid development, but there are many problems such as immature industry standards, uneven levels, and contradictions between supply and demand. Cultivating domestic workers who meet market demands through vocational training is the key to solving the above-mentioned problems. Based on the research and interviews of trainees trained by an international home economics college, this article conducts research on the quality of domestic professional training, and believes that effective domestic professional training can indeed improve the professional skills of practitioners, thereby bringing about an increase in wages or economic capacity. At the same time, vocational training can play a positive role in enhancing the self-confidence of women. These effects are closely related to many industry advantages such as a complete training system, a large number of franchisees, an integration of training and employment, a benign interaction mechanism, back-feeding training, a high degree of technology, and the integration of production and education.

Keywords

Home Economics, Vocational Training, Quality Effect, Home Economics College

Copyright © 2022 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

随着中国经济的高速发展，家庭经济收入不断提高，家政服务需求日益旺盛，家政服务业呈现出蓬勃的市场生命力与广阔的就业前景。家政服务业的发展，对于改善人民生活质量，开发就业岗位，特别是解决妇女就业问题具有积极的意义。

虽然我国家政行业在政府和市场的双重作用下迎来高速发展阶段，但总体来说还处于起步发展阶段，制度与行业标准还不成熟，行业水平参差不齐，还存在许多问题。《中国家政服务业发展报告(2018)》显示，全国的家政从业人员为 2800 万左右，而需求量高达 4500 万人，缺口达 1700 万。我国家政服务从业人员 88.6% 来自农村，年龄结构偏大，“80 后”新生代从业人员所占比例不到 20%。同时家政服务从业人员普遍文化水平较低，高中及以上文化水平仅占 14.1%，大多数是未掌握专业技能的行业“新手”[1]。无论从人才数量还是质量上，家政市场供给都远远无法满足现实的市场需求。家政行业所涉及的社会服务范围广、种类多、专业性强，服务对象各异，更需要分类详细、科学完善的标准规范。但由于家政服务机构的市场准入门槛较低，我国家政服务企业大多存在注册资本小、规模小、经营周期短暂等问题，多数企业呈现出“小、散、乱、差”等现象[2]，规范化的、有市场竞争力和企业文化的高端企业占比极低，导致整个行业缺乏科学的规范和标准。2020 年我国新增超过 79 万家家政相关企业，较 2019 年同比增长 200%，但相关专业人才却十分紧缺。如今的家政市场更青睐相对年轻、有技能、有专业资质的家政员，但从业人员的年龄普遍在 35 岁到 50 岁之间，35 岁以下且具备育婴、早教等相关资格证书的从业人员较为稀缺。家政从业人员希望通过职业培训提高自己的专业水平和顾客的认可度以获得更高水平的收入，但许多家政培训企业存在着培训理念落后、培训内容更新不及时、培训种类不全、培训与就业脱轨、行业资质存疑、无法保证售后和花钱买资格证等问题。

梳理上述家政行业的问题，笔者认为，通过高质有效的职业培训，培养出符合市场需求的女性家政从业人员，是解决上述问题的关键所在。有鉴于此，2019 年 6 月国务院办公厅印发《关于促进家政服务业提质扩容的意见》，多措并举积极引导家政服务业融入新业态、新方式和新内容，增加家政服务有效

供给[3]。其中很重要的内容就是大力开展家政职业培训,提高家政从业人员专业技能和素质,从而提升家政服务供给的数量和质量。

目前各级政府都在大力通过职业培训促进就业和精准扶贫,家政培训是其中非常重要的项目。那么如火如荼的家政培训效果如何,是否能够切实提高参训人员的专业技能,进而顺利就业?能否进一步提高工资水平?本文拟研究评价家政培训的效果和质量。鉴于目前家政培训质量参差不齐,故选取了具有先进的培训理念、培训体系完备、师资力量强大;有着与国际接轨的完善企业制度、稳定的高质量的客户群、经营理念先进、企业文化浓厚;有较高高端家政培训市场份额市场的某国际家政学院作为调查和研究对象。

2. 家政职业培训模式和特色

本项目所调查机构为国内领先的高端月嫂示范品牌,总部在北京,在全国 300 多个城市设有运营中心,并在洛杉矶、西雅图、墨尔本、温哥华等城市设有海外分支机构,为国内外雇主提供专业化的母婴护理、育儿早教、母乳喂养指导、产后修复、小儿推拿等高品质的家庭服务。凭借“专业引导行业,口碑就是品牌”的经营理念以及全心全意、尽善尽美的服务宗旨,拥有良好的市场发展及社会反馈。某国际家政学院是其旗下的封闭式家政高端实训基地,专注于高级管家,高级月嫂,高级育婴师,介护养老等技能培训,立足于国际视野和高端家政服务理念,注重培养面向国内外高素质家政从业人才。

2.1. 家政培训模式、内容和课程设置

公司总部已培训了超过两万名高质量的家政服务人员,线上注册会员累计达到 12 万人,线下家政经纪人 600 名,累计为 30 万孕产家庭提供了母婴护理服务。

培训分为免费和付费教学。免费课程的主要对象是通过各种渠道了解得知并且第一次参加培训家政行业新人,以及各地公司加盟商推荐进修的学员。免费培训试听课程主要以学员上门试学旁听的方式进行,实地体验课程教学方式和教学内容。这种模式能够给有家政从业需求的人员进行初步的行业引领,让学员们树立对家政培训内容的基本概念,在试学结束后对是否加入课程培训套餐有一个基本的判断标准。除此之外,该培训公司作为一个成熟的家政学院,其教学体系已经成规模化,统一化,因此各地加盟商推荐来的学员都能与本部培训课程连贯衔接。分支机构学员与总部学员技能素质相差不大,继续深造进修的课程压力比较小。

正式线下家政培训课程进行了专业化、精细化分级,主要分为初级基础课,中级进阶课,高级提高课三个基本等级。其中,基础入门课包括母婴和养老两个大方向,提供母婴护理,婴儿早教,婴幼儿辅食添加,营养搭配,养老护理等课程的学习。中级进阶课在初级入门的基础上,添加了母乳喂养,产后修复及国际套系的课程学习。高级课程的教学在前两个等级的基础上继续深化,并且推出了独家国际进阶课程体系。这种培训课程分级制度能够让各素质阶段的学员都能与培训课程进行很好地衔接,逐步提高自身专业素质技能,获得各等级专业证书以及公司提供的对应客户就业资源。

注重技能培训的同时,该培训机构强调学员职业素养的培养,即建立了“八年五级”的定级模式,通过“100 条服务军规”以及“勤敛恭净善”匠人信仰,树立学员的奉献精神和服务意识。

该家政公司主要培训课集中在家庭母婴护理方面。主要包括育婴、小儿推拿、产后修复、育儿早教、营养搭配等高品质课程。另外,公司在介护养老,家居服务等方面也开设了相关培训服务。

2.2. 家政服务培训的独特优势

2.2.1. 培训体系完善,独创职业培训模式

公司具有完善且成熟的培训体系。其培训产品横向包括了母婴护理和养老护理,涉外管家等课程系列,纵向包括了“基础入门、精英进阶、高级跃变、就业扶持”四大板块,为不同阶段的家政从业人员

提供课程。同时引进菲律宾、日本等国际课程，将国际化的家政课程纳入培训体系。其线下实体某国际家政学院独创了“人文浸润 + 素养提升 + 专业技能 + 知行合一”职业培训模式，每个家政员都须经过以上四个阶段的线下脱产培训方可正式入岗。

2.2.2. 运营网络高效，加盟商数量多

由于公司在家政行业和职业培训的领导地位，吸引了各地家政企业的加盟，目前加盟企业累计已超过 300 家。公司严格进行加盟企业的培训资质认证，并针对加盟商需求开发了一系列创业培训体系和持续扶持体系，对加盟商持续赋能。并且定期组织全国加盟商来北京总部进行培训技能学习和交流，增加总部与加盟商分支机构的粘性。庞大的加盟体系扩大公司的影响力，也为公司带来持续不断的生源。

2.2.3. 培训与就业一体化，就业扶持力度大

公司储备了大量的优质客户，拥有巨大客户资源网络。当学员圆满完成对应的培训课程后，公司根据学员的专业素质和能力来提供对口的客户群，推荐合适的实习就业，精准定位具体家政岗位。公司还承诺终身的就业保障，当学员在毕业之后遇到就业困难的情况，公司秉承人文主义关怀为其提供就业帮助。

2.2.4. 良性互动机制，重视客户需求

培训学员在课程结束后能直接进入就业市场得到检验，同时家政培训公司能够及时得到客户的反馈，以客户需求为导向进一步促进培训课程优化。这种良性互动机制能够很好地促进培训公司与客户之间的信息交换，增加二者之间的交流互动，在促进培训公司课程优化的同时，也能提高客户认可度，增强客户粘性和留存度，最终促进家政供需市场的整体平衡发展。

2.2.5. 反哺式培训，助力家政培训教育

公司特别设立了全科师资套餐，其目的为扩充公司家政培训讲师规模。全科师资课程主要包括专业知识和管理层知识：在专业知识层面为学员提供所有家政常规课程如母婴护理、婴儿早教、母乳喂养等知识技能教学；在管理和教育层面，旨在让学员完成学习之后，能够进行内部提升，选择留任培训讲师或者担任公司高层管理人员。这些课程的设置，为优秀家政人员拓展了职业发展空间，也能为家政行业输送更多的管理和教育人才。

2.2.6. 科技化程度高，输出理念先进

公司借助现代互联网技术，推出了“家政在线”这一家政护理网络教育品牌。该品牌的目的是让家政阿姨实现人人、处处、时时的终身学习愿望，是家政教育培训和科技的一个完美结合典范。公司还为学员提供智能化辅导工具(育学院小程序)，使学员能够随时运用互联网技术工具辅助上岗，解决上岗后遇到的各种问题。公司以实现女性二次绽放为目标，强调用专业能力改变社会的固有印象，实现妇女的社会价值，理念超前且具有极大社会效益。

2.2.7. 与大学合作，产教结合

2016 年，公司与国家开放大学培训学院合作并共同参与家政培训工作，组建家庭服务业人才发展中心，实施家政从业人员中专和大专层次学历提升项目[4]。这种教学与产业结合的模式能相互支持促进双方科学研究、家政培训，人才培养等工作的有效开展，提高家政行业人才培养质量，促进家政行业培训的健康发展。

3. 家政培训的调查与分析

笔者对在基地培训的 78 位受训者进行了一对一的访谈，以研究高质量的职业培训能否提升家政从业

者的专业性并进一步提高其工资收入水平,探讨培训的哪些因素对从业者的能力提升起到了关键性作用,并以此提出如何借鉴这些因素来提升家政职业培训的效用,对家政培训行业的培训内容、培训体制提出有针对性建议。

受访者是年龄在 30~40 岁之间,从业地区为北京,在培训基地进行过一次以上的职业培训且拥有从业经验的女性。因为相对于年龄较大、文化水平低的女性来说,她们的学习能力和操作能力更强,且是家庭的重要经济支柱和就业市场的重要力量,以此限定范围的女性为研究对象更具有说服力和社会效益;设定为北京地区因为北京作为首都,政治经济文化高度发达,人口众多,人均工资水平位居全国前列,对高端的家政服务需求更大,对专业性要求更强,更能体现家政职业培训的效用,使研究结果更具参考性;有过从业经历的人员才能够对自己培训前后专业能力的提升有一个更加直观而深刻的认识,使研究更加具有可行性。

3.1. 职业培训前后年工资对比

通过设定五档不同的收入区间以及培训前后对比来获取对培训前后的月工资收入的变化情况,以北京地区的家政服务业平均工资 7900 元为参考以两千元为一区间,第一区间为 5000~7000 元,第二区间为 7001~9000 元,第三区间 9001~11,000 元,第四区间 11,001~13,000 元,第五区间统计 13,001~15,000 元;(鉴于调查的是高端的家政培训为了避免数据不充分,增加了一个自填项)以数据为依托探究家政职业培训对妇女的经济能力提升及其提升效果。

以工资区间的提高来判定职业培训对培训者经济能力提升产生作用。通过对培训前后的工资进行对比,统计后得出 96.15%的受训者月工资区间都实现不同程度的提高,只有 3.8%的培训者工资并未实现区间式的提升。

以工资的区间增幅来界定职业培训对培训者经济能力提升的效果。将培训前后月工资区间未发生变化设为无效,区间提高一级设为效果一般,区间提高两级设为有效果,区间提高三级及以上设为显著有效。整理后得出受训者中职业培训对她们经济能力提升无效的占 3.8%,效果一般的占 61.5%,有效果的占 28.2%,显著有效占 6.4%,并未出现极端的数据(见图 1)。

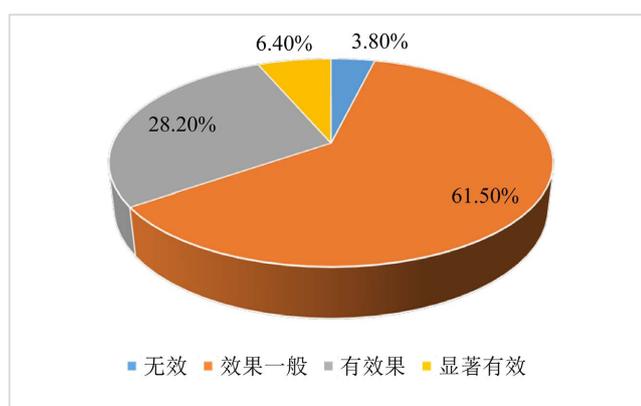


Figure 1. Effectiveness of vocational training to economic ability

图 1. 职业培训对经济能力有效度情况

综上,可以看出参加职业培训后家政从业妇女的工资水平大部分都得到了一定的提高,但是对于大部分人来看接受培训对她们的工资水平提升帮助有限,并不能实现跨越式的提升,因此得出结论:参加职业培训对提升家政从业女性的以工资提升为界定的经济能力提升有一定的帮助,但提升度有限,几乎不能取得工资性收入突破性增加即不能带来经济能力的飞跃式提升。

3.2. 受训者对职业培训效果满意程度

通过在问卷中设定受训者对职业培训效果(特指工资收入的改善)的满意程度,从个人的主观角度来判断职业培训的效果即对经济能力提升的帮助,问卷将满意程度设为三档:非常有效、有一点效果、一般。

数据显示有 79.49%的培训者选择了有效, 13.38%的培训者选择了有一点效果, 5.13%的培训者选择了效果一般(见图 2)。在这则样本中所有受训者都对职业培训效果持满意态度,虽然对有效的程度不同看法不同。因此从受训者个人主观上看她们对职业培训在其经济能力提升中所起作用持认可的态度。但对于其作用能力大小存在分歧,大部分女性认为职业培训有效,即对其经济能力的提升度比较大。

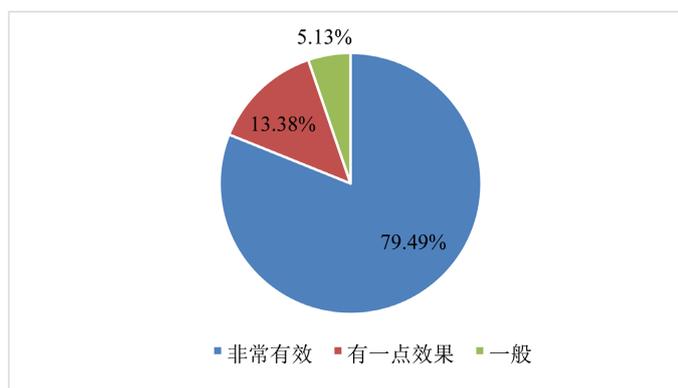


Figure 2. Effectiveness of vocational training to increase income

图 2. 职业培训对提升收入的有效程度

上述调查数据分析可以看出,有效的职业培训在家政服务行业确实能带来从业女性工资收入的提高,进而带来经济能力的提升,即家政培训对于妇女经济能力提升初步有效。同时职业培训在提升女性者的专业技能和自信心上能起到积极作用,这在满足市场需求带动就业和促进女性意识崛起实现自我价值方面起到了一个相互建构的作用。这与职业培训公司培训体系完善、加盟商数量多、培训与就业一体化、良性互动机制、反哺式培训、科技化程度高以及产教结合等诸多行业优势有密切的关系。

4. 启示与建议

家政从业人员素质参差不齐,实质是家政服务市场供给质量不高,技能培训不足。各级政府部门通过各种措施加大家政行业职业化培训提质扩容,家政企业也纷纷举办职业教育,以提升从业人员专业技能和职业素养。如何提高家政培训的效果和质量?根据本研究的启示,笔者认为应从以下几个方面加强。

4.1. 政府部门规范家政培训标准和内容,整顿培训乱象

针对当前家政服务培训市场的现状,相关政府部门应进一步建立完善家政培训的行业标准,整顿行业乱象,保护培训者的合法权益。家政培训行业标准是家政培训服务实施、考核、评估的准则、标准和依据,主要涵盖培训资质、培训师资、培训内容、教材的标准化、培训方式、培训课时、收费标准等方面[5]。完善的家政培训行业标准有利于整个家政培训市场的规范化发展,继而带动企业的良性竞争,为参训者提供一个更加稳定的学习环境,促进女性专业技能的提升进而带动其经济能力的提升,提高女性的经济地位。

4.2. 培训机构优化创新培训模式和内容,提供优质培训服务

家政职业培训机构要与时俱进,从专业性、技能性出发提供市场所真正需要的家政培训;结合时代

背景抓住新冠疫情下线上培训模式普及的时机,突破地区、场地限制扩大培训客户群,建立完整的线上培训产业链;从企业的社会责任出发,以培训带动就业,实现就业、培训两个市场的良性循环,形成一套完整的公司运营机制,为女性就业提供保障。

4.3. 家政企业用好政策优惠,积极开展优质职业培训

在《关于促进家政服务业提质扩容的意见》等利好政策环境下,整个家政行业应抓住难得机遇,响应国家政策积极行动,承担社会责任,让提供优质的家政培训成为行业共识,带动中国家政培训业迈向新的发展阶段,既能满足市场要求,也能带来巨大的社会效益。

基金项目

本文系中华女子学院非实体研究中心项目“职业培训对妇女经济能力提升度的影响——基于家政服务业的实证分析”(ZKY201010330)的成果。

参考文献

- [1] 中国劳动和社会保障科学研究院. 中国家政服务业发展报告(2018) [R], 2018-07-25.
- [2] 李曦靖. 浅析我国家政服务业的标准化建设[J]. 质量技术监督研究, 2017(4): 14-16.
- [3] 中华人民共和国国务院办公厅. 国务院办公厅关于促进家政服务业提质扩容的意见[EB/OL]. http://www.gov.cn/zhengce/content/2019-06/26/content_5403340.htm, 2019-06-26.
- [4] 于海洋. 我爱我妻: 创新、融合发展家政服务职业教育[J]. 家庭服务, 2020(4): 10-11.
- [5] 丁红玲, 韩瑜茜. 推进我国家政职业培训服务体系建设的策略[J]. 中国成人教育, 2021(9): 23-24.