

家政行业中职业资格的变革与职业技能等级认证的兴起

李志

(中国人力资源职业教育培训中心有限公司)

【摘要】在家政行业中，职业资格证是指对从业人员在特定领域具备一定专业知识和技能的证明。职业资格的变革和职业技能等级认证的兴起在家政行业具有重要意义。本文在阐述职业资格的变革以及职业技能等级认证兴起的基础上，对未来我国家政行业培养人才提出几点建议，旨在帮助更多家政服务人才顺利获取职业技能等级，培养更多具备医养结合和健康专业知识的家政服务人才，满足日益增长的市场需求。

【关键词】家政行业；职业资格证；职业技能等级认证

The transformation of vocational qualification certificates and the rise of vocational skill level certification in the domestic service industry

Li Zhi

China Human Resources Vocational Education and Training Center Co., LTD

[Abstract] In the domestic service industry, a professional qualification certificate refers to the proof that practitioners possess certain professional knowledge and skills in a specific field. The transformation of vocational qualification certificates and the rise of vocational skill level certification are of great significance in the domestic service industry. On the basis of elaborating on the transformation of vocational qualification certificates and the rise of vocational skill level certification, this article puts forward several suggestions for cultivating talents in China's domestic service industry in the future, aiming to help more domestic service talents smoothly obtain vocational skill levels, cultivate more domestic service talents with medical and nursing integration and health professional knowledge, and meet the growing market demand.

Keywords: Home service industry; Professional qualification certificate; Vocational skill level certification

一、家政行业中职业资格的变革

家政行业职业资格的变革通常涉及标准的升级和拓展，以更好地适应行业的发展需求。这包括新增技能要求、服务范围的扩大或者对行业最新标准的更新。随着家政服务需求的多元化，职业资格的变革往往涉及多个领域的覆盖。新的证书包括更广泛的服务范围，如老年护理、儿童看护、家庭烹饪等，以适应不同客户的需求。同时，为了提高从业人员的专业水平，家政行业职业资格的变革也会涉及培训标准和培训体系的升级，这有助于确保从业人员具备最新的技能和知识。

此外，家政行业职业资格的变革还注重加强监管和考核机制。政府相关部门加强对家政行业从业人员资格证的核发、更新和管理，以规范市场秩序和提升行业服务质量。对于从业者来说，他们需要不断接受培训和学习，以满足新标准的要求，并参加定期的职业资格考试以验证自身的能力和水平。同时，行业协会和机构也发挥着重要作用，他们组织培训和交流活动，推动家政行业职业资格的变革和升级。

随着智慧时代的到来，家政行业职业资格的变革也与数字化和技术应用相关。新证书也会要求从业人员具备一定

的数字技能，以适应数字化家政服务的发展趋势。为了提高家政服务的质量，职业资格的变革通常伴随着更严格的质量管理和监管机制，比如加强对从业人员的监督、考核和评估。总体而言，家政行业职业资格的变革旨在使从业人员更好地适应行业发展的需求，提高服务质量，满足客户多样化的需求，并促使整个行业朝着更专业和规范的方向发展。

二、职业资格制度对家政服务教育的利弊分析

(一)“双证书”体制有利于推动家政服务教育的发展

“双证书”体制有利于推动家政服务教育的发展，首先，“双证书”体制将专业标准与实际技能结合起来，通过理论知识和实际操作的双重考核，确保从业人员既具备必要的理论基础，又具备实际操作的能力，提高了从业人员的整体素质。且持有“双证书”的从业人员既有相关的理论学习经历，又通过实际考核获得了实际操作的证明，使其更具有吸引雇主的竞争力，有助于提高就业率。

其次，“双证书”体制有助于建立和完善家政服务行业的规范和标准，从而提高整个行业的水平，通过设立明确的专业标准，有助于规范从业人员的培训和招聘流程，提高服

务质量。拥有“双证书”的从业人员通常需要定期进行进修和继续教育,以保持证书的有效性。这有助于推动从业人员不断提升自己的专业水平,适应行业发展的新需求。

再者,通过“双证书”体制,行业可以建立起更为可信的从业人员信任体系。雇主和消费者能够更有信心地选择那些持有正规证书的从业人员,从而提高整个行业的声誉。总之,“双证书”体制在家政服务教育中的推广有助于提高从业人员的综合素质,促进行业规范化和标准化发展,同时也为从业人员的职业发展提供更广阔的空间。

(二) 家政服务教育职业资格认证乱象弊端问题突显

首先,我们要认识到,我国家政服务教育机构的资格认证体系存在一定的层次混乱现象。在这种体系中,部分证书的水平难以区分,缺乏明确的专业标准,这就使得从业人员的水平和能力难以得到准确的评估。这种现象的存在,无疑对我国家政服务业的健康发展产生了不利影响。进一步来说,当前我国家政服务培训机构的质量参差不齐。一些机构为了迅速获得认证或者吸引学员,可能会降低培训质量,这导致了从业人员实际技能水平的不足。这种情况如果得不到有效解决,将会对我国家政服务业的声誉和形象造成损害。

其次,我们必须正视一些培训机构或个人可能通过虚假手段获得认证,发放非法的职业资格证书的问题。这种行为严重破坏了整个认证体系的可信度,对我国家政服务业的健康发展构成了威胁。此外,部分培训机构的课程内容可能脱离实际需求,缺乏对行业发展趋势和技能要求的准确把握,这导致从业人员毕业后无法满足实际工作需求。

再者,部分地区对家政服务教育职业资格认证的监管力度相对较弱,对于存在乱象的培训机构和从业人员缺乏有效的处罚手段,这容易滋生违规行为。因此,加强监管力度,完善处罚机制,是保障家政服务教育质量的重要手段。

三、职业技能等级认证的兴起对家政行业的影响

职业技能等级认证的兴起标志着对家政行业从业人员专业水平和服务质量的更高要求,职业技能等级认证要求从业人员通过严格的技能测试,确保其具备必要的操作技能和专业知识,这有助于提升整个家政服务行业的服务质量,满足客户对高水平服务的需求。职业技能等级认证通常分为不同层次,从初级到高级,有助于明确从业人员的技能层次和水平,这样的分类有助于雇主更精准地选择符合自身需求的从业人员。

同时,职业技能等级认证的实施有助于建立和完善家政服务行业的规范和标准。通过制定明确的技能要求,有助于规范从业人员的培训和提高整体行业水平。

拥有职业技能等级认证的从业人员相对于没有认证的同行更具竞争力。认证成为评价从业人员综合素质有效手

段,有助于提升其在就业市场中的地位。

再者,为了获得或保持职业技能等级认证,从业人员需要持续学习和提升自己的技能水平。这有助于推动从业人员不断进取,适应行业发展的新趋势。

总体而言,家政行业职业技能等级认证的兴起有助于提高行业整体水平、确保服务质量、促进从业人员的职业发展,并为行业的规范和标准化做出贡献,这种认证体系的建立符合家政服务行业不断发展和提升的趋势。

四、对未来家政行业人才培养的建议

(一) 创新人才培养方案并完善教学标准

高校扮演着培养家政行业专业人才的重要角色,亟需通过创新的人才培养方案来满足市场的不断需求。在这一努力中,我们将家庭服务和语言文化作为培养的核心能力,以确保学生在实际工作中能够胜任各种任务。培养方案可以重点关注基础、通用、核心和选修能力,通过制定明确的教学标准和相关课程,确保学生具备关键的家政服务员能力、坚实的基础知识和灵活的基础技能。

为了更好地适应市场和行业的发展,高校需要积极与企业、协会和政府进行紧密合作。通过共同努力,我们可以制定出更加符合市场需求和行业标准的培养方案和教学标准。产业与教育的融合以及产学研一体化的合作模式将为学生提供更贴近实际需求的学习体验。这种紧密的协作关系将不仅提高学生毕业后的竞争力,还有助于行业的标准化和专业化发展。在这一共同努力下,将培养出更多胜任家政服务职业的优秀人才,助力整个行业的繁荣和进步。

(二) 细化培训内容和修订岗位说明书

根据2022年的艾媒咨询报告,家政行业普遍存在“市场大,公司小”和“轻资产、重人力成本”的问题。其中,一些中介型家政公司在培训方面的表面功夫和“蜻蜓点水”式的做法成为制约行业发展的阻碍。解决这一问题的有效途径在于推行标准化的家政服务,这不仅有助于行业形象的树立,还是提高专业素质的关键。

为此,家政企业可学习菲律宾标准化的内容设置和服务员统一标准,制定全面而深入的培训课程。此外,家政企业还应当充分整合内部专业人才,对每个家政服务岗位的标准和规范进行详细修订,包括但不限于清洁、照护、礼仪、紧急事故处理等多个方面。这不仅有助于提高从业者的服务水平,更能够促使企业内部建立更为科学和系统的培训体系。

通过这一系列的改进,家政企业将更好地适应市场需求,提高服务质量,加强对家政从业者的培训和规范,从而推动整个行业向着更专业、标准化的方向迈进。这也为提升行业竞争力、树立更良好的企业形象奠定了坚实的基础。

(三) 构建覆盖家政服务全过程的标准体系

构建全面的家政服务标准体系,提升家政从业人员的职业服务意识,促进社会对家政服务的认同,是业界不懈追求的共同目标。为实现这一目标,行业协会应与高校和企业共同协作,覆盖家政服务全过程,涵盖居家保洁、用品养护,直至紧急事故处理。这样的标准体系应当是适用于一定地域并且能够普遍适用的,能够为家政行业树立起一套明确的规范和专业标准。

在制定职业技能标准时,必须综合考虑地区文化和习俗的差异,强调普适性与特殊性相结合的原则。因为家政服务直接接触家庭生活,对于地区性的饮食、人文风俗等有着显著的影响,因此标准应更贴近生活实际,更具实际可操作性。

在家政从业人员的培训中,行业协会有必要强化职业素养和服务意识的培训,以确保从业者的服务水平与标准相符。通过规范、程序和专业的培训,不仅可以提升家政服务的质量,还能够为从业人员树立明确的职业发展方向,使其在行业中更具竞争力。联合企业实施家政从业人员选用标准是推动家政服务职业规范、专业和社会认可的重要一环。建立严格的培训和考评机制,通过技能认证来确保服务水平符合标准。这不仅有助于提高家政从业人员的综合素质,也能够带动整个行业向着更为规范化和专业化的方向发展。

总之,建设家政服务行业标准体系是一个系统而长期的过程,需要协会、高校和企业的共同努力,以实现行业更好的发展和服务水平的提升。这样的合作将为家政服务赋予更多社会认同感,同时也为从业人员提供更广阔的职业发展空间。

(四)注重培养医养结合及健康专业人才的高端家政服务人员

家政行业正迎来转型升级的关键时期,对于高端家政服务人才的需求愈发迫切。为了满足市场需求,我们亟需注重培养具备医养结合和健康专业知识的家政服务人才。这些高端人才不仅能够提供传统的家政服务,还能够为家庭提供更为专业、全面的健康照护和心理咨询服务。在培养高端家政服务人才的过程中,我们应将医学、养老、健康管理等知识融入家政服务培训体系。通过系统的学习和实践,使从业人

员掌握医养结合的基本理念和实践技能,能够针对不同家庭成员的健康需求提供个性化的服务。同时,我们还需加强心理咨询、产后心理疏导等方面的培训,提高从业人员的心理素质和沟通能力,以便更好地应对家庭中的心理和情感问题。而且在培养高端家政服务人才的过程中,我们还应注重其综合素质的提升。这包括培养他们的沟通能力、团队协作能力、解决问题的能力以及应对突发情况的能力等。通过多方面的培养,使这些人才能够更好地适应市场需求,为家庭提供更加专业、贴心的服务。总而言之,培养高端家政服务人才是提升家政行业服务质量和竞争力的重要举措。通过加强培训、监管和创新,我们将能够培养出更多具备专业技能和人文素养的家政服务人才,为社会的和谐发展做出积极贡献。

(五)加强监管责任、配套政策和资源支持

政府在家政教育中担任关键角色,需要不仅负责推广职业技能教育,还要提高公民对家政服务的认同度。为实现这一目标,相关政府部门需进一步强化监督管理,为家政从业人员的评估和认证提供财政和税收方面的支持,以确保他们的专业水平和职业素养达到标准。政府的职责还包括主导制定家政服务职业技能标准,提供相关教材和专业师资力量。这样的举措有助于培养家政人才,使其能够更好地满足市场需求,并符合标准化要求。在岗培训和实习训练是非常重要的环节,通过这些实际经验,从业人员和学生可以更深入地掌握标准化服务技能、培养职业服务意识和专业职业精神。

为了提升家政服务职业人才培养的质量,政府相关部门还可以推动制定更具体和实用的教育计划,确保培训的内容和方式更贴近实际工作需求。此外,政府可以鼓励家政服务行业与高校、企业等合作,建立更紧密的产学研合作机制,以更好地培养家政服务专业人才。

总之,政府在家政教育中扮演的角色不仅限于推广技能教育和提高认同度,还需通过有效的政策和支持措施,培养具备医养结合和健康专业的家政服务人员确保家政服务人员具备高水平的专业技能和职业素养,为家政行业的可持续发展提供坚实支持。

参考文献:

- [1]曾天山,陈斌,苏敏.以高水平赛事促进“岗课赛证”综合育人——基于2021年全国职业院校技能大赛分析[J].中国职业技术教育,2021(29):5-10.
- [2]国家人社部.国家职业技能标准—家政服务员(2019年版)(EB/OL).(2019-12-27)[2023-06-30].
- [3]段禹,吴叶林.高职院校“双证书”制度的实践困境及其优化策略论析[J].当代职业教育,2018(02):37-41.
- [4]俞琬琳,谢昌炜,谢翌:“基于职业技能提升行动的”三单式”职业培训模式研究——以重庆市职业技能提升行动为例”[J].现代职业教育,2022(24):16-18.