

素质低和年纪大四大痛点 广东要让家政业提质扩容

难点三:素质低

引进港澳培训资源
为在职人员量身定制“补短板”



■家政人员在学习婴儿护理知识。

据省就业服务管理局的不完全统计,在全省有家政服务需求的家庭中,15%-20%的家庭有中高端家政服务需求。换言之,如何破解家政行业从业人员学历低、技能差、素质低等问题,不仅是企业转型的基础,更是市场需求满足与否的关键。

如何提升现有从业人员的专业技能水平与综合素质?据省人社厅透露,广东将积极引进港澳地区家政服务业先进技术、经验、师资等培训资源,着力开展市场紧缺的母婴服务、居家服务、养老服务、医疗护理服务等领域培训合作,加强经验交流、培训互认、标准共建,打造粤港澳家政服务业高质量融合发展高地。

与此同时,记者在采访中了解到,不少技工院校亦为在职人员提供“回炉”培训,甚至量身定制课程来补齐短板。王惠民透露,省轻工技师学院针对在职从业人员的特性,会制定提升培训方案,“对他们的技能进行‘查缺补漏’。”他透露,主要是卧床护理等专业护理知识的再培训,同时会结合食疗、心理等课程,提高从业人员的服务质量。

此外,企业为了提高自身服务水平,亦定期对员工开展技能提升培训。深圳家政服务企业“妈妈来了”的联合创始人张琴玲表示,为了满足年轻家庭的需求,公司会开展针对产妇产后恢复的相关训练、产妇婴儿的营养饮食搭配等课程,实施月嫂的护理基础技能全面落地。

难点四:年龄大

向专业化、高端化转型
用股份激励与职业规划留住年轻人

一提起家政从业人员,人们往往会想起“4050”人员。然而,记者在走访中却发现,现今不少家政服务企业的员工都是二十来岁的年轻人。

51家庭管家即是典型代表,其一线服务人员80%为85后年轻人,30%拥有大专以上学历。该企业创始人之一徐卫华透露,为了吸引年轻人留下,公司管理层包括学院培训老师、各服务区域主管和负责人、产品负责人等,80%都是从一线人员中晋升。同时还提供股东发展计划,每年根据员工的人职年限、工作表现等,选出优秀员工参加股东竞选。

在“妈妈来了”公司有关负责人小哈看来,现在新型家政企业大多互联网化,优化了原有工作方式,同时该行业也正朝着专业化、技能化、职业化、高端化发展。“类似于‘滴滴出行’,新的科技手段帮助从业者以新的身份出现在大众视野,让家政从业者焕发新面貌。”

“短期培训解决的是眼前用人,学制教育才是整个行业从业人员向上发展提升的解决之道。”广州市轻工技师学院院长叶军峰表示,学校在培养养老专业学生时,会更注重人文关怀的渗透,让学生体验、理解老年人的生活与心理状态。希望社会能进一步营造良好的家政从业氛围,打破固有的职业偏见,形成社会认同感。



广州 争取实现全面追溯管理

今年11月,广州出台了“南粤家政”羊城行动方案。该方案提出,到2021年,建设174家以上街镇“羊城家政”基层服务站;开展家政服务类培训12万人次以上;发放“上门服务证”5万张以上;建设20家以上“羊城家政”示范门店;建设扶持1家以上现代家政培训就业示范基地,10家以上市级家政服务培训示范基地,30家以上区级家政服务培训示范基地;建设扶持10家以上有影响的家政服务龙头企业。

广州市人社局就业处负责人介绍,未来将在发展员工制家政企业、推动家政进社区、提升服务质量和创新服务品种、更大规模更高质量的培训、行业自律和诚信建设、加快立法立规等方面发力。“我们将加快基层服务站建设,先从部分区进行试点。”

令人关注的是,目前广州已初步建成集家政服务供需管理、家政资源信息管理、家政行业管理等功能于一体的广州市家政服务综合平台。下一步,将在全市范围宣传推广,争取建立广州市家政行业诚信记录、跟踪评价和管理制度,利用全域动态数据对家政行业实现全面追溯管理。

深圳 打造“互联网+”培训平台

据悉,目前深圳市人社局起草了母婴服务、居家服务、养老服务和医疗护理的培训项目实施方案,计划在近三年完成12万人次的培训任务,进一步提升家政从业人员技能水平。同时,正积极探索专项能力开发试点,已组织行业专家初步完成家庭保洁、家庭餐料理、产后康复、母乳喂养指导及母婴生活照护等5个专项能力的教材编写工作。

下一步,深圳市人社局将打造家政服务行业培训互联网学习平台、“鹏城管家”湾区高端服务品牌,并加快推进家政服务就业培训综合示范性基地建设,健全集培训、就业、跟踪服务、供需对接等功能的综合性服务平台。

江门 产业园提供“一站式”服务

为发挥产业行业集聚效应,江门率先建设了五邑家政服务业产业园。

江门市人社局相关负责人表示,打造家政服务业产业园,是为了打造家政人员的“超级市场”,解决市民“保姆难找”的难题。同时,将家政企业聚集,也是为了促进行业内的信息透明,让行业良性竞争。

目前,产业园入驻项目10个,其中综合型家政服务项目4个,养老服务项目1个,居家服务项目3个,输港澳家政项目1个,家政培训机构1个。



■广东省轻工业技师学院,老师在教学生护理和陪护知识。



武大高材生转行做保洁员 三年后晋升为公司股东

人物档案:茉莉,本科生,入行3年,广州某家政企业管理部负责人

2016年,湖北姑娘茉莉(化名)从武汉大学图书馆学专业毕业,凭借大学期间辅修了华中科技大学英语专业,她入职佛山一家培训机构,成为一名英语老师。“那份工作耗费了太多耐心,我变得很暴躁。”

随着厌工情绪的有增无减,茉莉无意间在网上看到关于日本收纳师的报道,产生了浓厚兴趣的同时,亦有了方向。“我想,既然脑力工作做不下去,那就试试看体力劳动吧。”经过两个月的了解,她来到广州入职51家庭管家,成为家政部一名一线家政师。

“每天至少4小时上门去做保洁,一做就是4个多月,服务了200多家客户。”身为独生女的茉莉,

在家也极少干家务活。工作之初的大量劳动,让她身体疲惫到极点,“我每天的手都是红肿的,全身腰酸背痛,有次回家路上太累,还差点被车撞到。”

除了身体上的不适应,茉莉心理上亦有“障碍”——其中最难的便是如何跟家人坦白。瞒了3个多月后,在过年回家时,她终于告知实情。“过年那几天我基本都是在家里躺着休息,我妈知道我工作后,看到我的手,都心疼得哭了。”

有了父母的理解与支持,茉莉更加坚定了决心。过完年,就在同事们都觉得这位高材生不会再出现时,她回来继续工作。不久后,由于公司开拓新业务,她被调至家庭管家部任职管家顾问,为客户家庭

筛选匹配服务师并提供售后服务。一年后,她升任管家部主管。如今27岁的她,便已成功获得股权激励,成为公司新股东。

“我比三年前更成熟、更优秀,收入也翻了番。”提及这一人生转折,茉莉表示一点都不后悔。从一线到管理层,经过三年的沉淀与观察,她表示,目前家政企业管理面临着几大挑战。一方面是匹配效率问题,受人员紧缺与培训时长等限制,如何调配员工时间、即时满足客户要求,成为一道管理难题。“比如,有的顾客希望明天甚至当天就有保洁师上门,如果满足不了,便会影响服务质量。而且匹配效率不高的话,亦会影响员工的收入与企业的效益。”