

后疫情时代家政服务的现状与未来走向

李志

(中国人力资源职业教育培训中心有限公司, 中国 香港 999077)

【摘要】新冠疫情的发生对各行各业都带来了一定的冲击,但同时也为各行业带来新的发展机遇,家政服务行业亦是如此。本文主要针对疫情为家政服务行业带来的挑战展开阐述,并探究后疫情时代下未来家政服务行业的走向。

【关键词】后疫情时代;家政服务;挑战

一、疫情为家政服务行业带来的挑战

(一) 赋予家政服务相关专业更多新使命

新冠疫情的冲击使得家政企业的上门服务量急剧下降,但与此同时,外卖、消毒、医疗陪护等服务的需求却迅速攀升。随着信息技术的快速渗透,家政、养老、物业等服务行业正迎来融合发展的新时代。专业设备和智能产品的引入为家政服务注入了新活力,逐渐改变了其传统的低端形象。这一多领域融合发展不仅在业务上实现了多元化,更在社会认知层面产生深刻变革。家政服务业不再被简单地视为“保姆”或“佣人”,而是逐渐成为一个技术密集、专业化的领域,其职业形象和内涵得到明显提升。然而,当前家政服务相关专业仍然面临一系列挑战,如社会认可度不足、招生难等问题,这使得相关院校在办学过程中举步维艰。

在这一背景下,相关专业需要积极调整办学定位,灵活应对行业变革,明确人才培养规格。推动专业发展的关键在于加强与行业的紧密合作,确保教育内容与实际业务需求相匹配。只有这样,家政服务相关专业才能更好地适应多领域融合发展的趋势,培养出更具实战能力的专业人才,为社会服务行业的可持续发展贡献更大的力量。

(二) 衍生出更多新就业形态

新冠疫情在短期内对家政服务消费产生了一定影响,然而,这并不会从根本上改变家政服务的基本面,也不会彻底颠覆供需结构。尽管如此,

我们却能看到供需方式在经历一场变革。在疫情的影响下,许多家政企业积极应对,纷纷将传统的线下家政培训业务转移到线上。这一举措不仅突破了时间和空间的限制,更推动了家政网络培训业务的迅速崛起。通过充分利用移动互联网、大数据等先进技术,家政平台经济和微经济等新业态将迎来快速发展,预计将为社会创造大量新的就业机会,助力“新就业形态”的崛起。

随着疫情逐渐进入常态化,家政服务日益成为拉动社会经济内需和促进就业的关键途径。家政服务不再局限于单一领域,而是与养老、物业、早教、健康等多个行业实现了深度融合,为家政服务创造了更为广阔的就业前景。面对就业格局的变化,相关专业需要主动调整教育方向,灵活应对岗位需求的变化,重塑课程体系,提高学生的综合素质和就业竞争力,以适应这一新时代对人才的需求。通过与行业的深度合作,可以更好地保障专业培养与实际业务需求的紧密对接,为学生提供更多就业机会,进一步推动“新就业形态”的积极发展。

(三) 为家政人才提出更多新的要求

新冠疫情引发了社会对个人卫生的高度关注,尤其是在家政服务领域。随着家政服务业的复工,各地相继发布了疫情防控指南,以规范服务人员和客户的健康信息查验流程。按照指南规定,服务人员在上岗时必须携带身份证、健康证和隔离证明,确保100%佩戴口罩、测量体温,并保持良好

的健康等级。同时，服务场所也要全面进行100%的消毒工作，以确保服务环境的卫生安全。

为了进一步强化行业规范和信用体系，商务部推出了“家政信用查”APP，其中包含了家政服务员健康管理模块。通过实名认证，服务员可以方便地查询个人健康状况，并在消费者同意的前提下展示相关结果，从而提高客户对服务员的信任度。这一系列措施不仅有助于行业信用建设，还为相关专业人才培养提出了新的目标。除了技能的培养外，强调学生需要培养诚信意识、规范意识和健康意识等基本职业素养。这将使学生更好地适应行业变革，成为既具备专业技能又具备全面素养的优秀从业者。这也将在家政服务领域推动更高水平的服务质量和行业的可持续发展。

二、后疫情时代家政服务行业面临的挑战

（一）家政服务人才体系亟待扩大

据相关数据报道，预计2035年，家政服务需求预计将达到8595万人，然而，当前相关专业供给严重不足。根据2019年的数据，全国43所高职院校仅招录573人，实际报到447人。这一状况的背后，主要是由于家政服务专业的职业认可度相对较低，导致院校在开设该专业方面存在犹豫，而且不轻易增加招生指标。

职业认可度低的一个原因是社会对家政服务的传统认知停滞在“保姆”或“佣人”的层面，未能全面理解这一专业的现代发展与多元化。由此产生的招生困难使得院校在考虑专业开设时存在疑虑，因为这直接关系到办学经费、专业的稳定性、生源质量，甚至涉及办学排名等方面。

（二）家政服务人才培养质量较低，服务质量得不到保障

当前，家政服务领域涉及的服务项目繁多，与其他行业存在复杂的交叉，导致业务过于分散。当院校开设相关专业时，往往倾向于依赖已有的专业体系，却与行业需求脱节，仅能涵盖局部领域。这使得家政服务人员整体文化水平相对较低，工作态度不佳，由于未接受专业化培训，其技能水平无法创造新的经济价值，因而难以满足客户日益复杂的需求。结果是

服务质量下降，用人成本上升，影响了整个家政服务行业的形象。

此外，一部分服务人员的道德素养不高，参与违规活动，进一步损害了家政企业的声誉。同时，从教育供给的角度看，专业教学师资与行业岗位发展脱节，课程设计与实际岗位需求存在鸿沟，实训条件与真实服务环境之间存在明显断层。缺乏优秀的行业师资和获得行业认可的教材，使得学生无法充分融入行业思政元素，也因此难以保证他们的职业技能和职业素养的全面提升。

（三）人才培养定位未能与行业岗位需求相匹配

随着人口老龄化进程的加速和二孩政策的实施，家政服务业迎来了蓬勃的发展，急需大量一线服务人员。然而，多数企业属于中介性质，用工劳动合同不普及，导致服务人员主要是学历较低、年龄较大的女性，这一人员群体存在较大的流动性、服务层次较低，职业地位也相对较低，职业认可度不高。

这种现象对于院校在培养家政服务人才方面带来了挑战。通常情况下，由于企业需求集中在管理层，院校往往被迫将培养重心定位在管理层方向，从而削弱了对服务技能的培养。家政服务企业又以微利型为主，尤其是中介性质的企业，其运营成本相对较低。这使得学生难以进入一线服务，不仅影响了学业的发展和就业前景，也限制了管理人员的发展机会。

三、后疫情时代家政服务行业未来的发展方向

（一）进一步扩大家政服务人才体系

一方面，家政服务行业要进一步扩大家政服务人才体系，加强对家政服务职业的宣传，突出其社会价值和贡献，吸引更多有志于从事这一行业的人才。强调家政服务的重要性，使其成为人们心目中的稳定、有尊严的职业选择。设立完善的培训机制，为有意从事家政服务的人才提供系统、专业的培训，涵盖服务技能、人际沟通、职业道德等方面。培训课程可以包括实际操作、模拟场景练习等，确保人才具备实际工作所需的技能和素质。与家政服务企业建立紧密的合作关系，提供学生实习机会，让他们在真实的工作环境中积累经验。这种实际接触有助于培养学

生对行业的理解和热情,提高其从业的积极性。此外还要鼓励人才在家政服务行业中实现多元化发展,培养他们具备管理、创新、团队协作等方面的能力。为人才提供更广泛的发展空间,吸引更多有志于家政服务领域的专业人才。

另一方面,还要解决家政服务职业认可度低的问题,首先要加强相关专业的教育质量,确保教学内容与实际服务需求相匹配,培养学生的实际操作技能和解决问题的能力。同时,建立与家政服务行业的深度合作,引入行业专业人士作为教学师资,提高专业认可度。倡导并推动用工合同在家政服务行业的普及,确保服务人员的权益得到保障,提高他们的职业地位和认可度。其次,鼓励服务人员参与专业培训和技能提升,通过证书、奖励等方式激发服务人员提高服务水平的积极性,从而提升整个行业的服务质量。也可以设立家政服务行业的认证制度,通过审核合格的服务人员或机构,向消费者传递专业可信的信息,提高整个行业的形象,从而提升职业认可度。

通过以上综合措施,可以不仅拓展家政服务人才体系,更提高整个行业的职业认可度,促使家政服务行业朝着更为专业、受尊重的方向发展。

(二) 调整人员培训方式,培养更多优秀服务人员

为了适应社会环境,家政服务企业需要调整培训方式,确保用户黏性的提升和社会形象的改善成为基本目标。在招聘过程中,要求应聘者取得从业资格证和社会技能认证,并提交健康证明。通过专业文化素质的考核后,进行强制性的工作技能培训,以确保服务人员不仅具备良好的工作态度,还持有正确的职业观。

家政企业可以与教育机构、高校、职业院校紧密合作,共同建立人才认证制度。这些制度需要明确职业技能考核标准,以便培育更高素质的家政人才。通过这样的合作,可以确保服务人员不仅仅懂得基本技巧,还能适应复杂多变的服务环境,提高服务的专业性和质量。此外,家政企业还可制定健康管理模块,要求服务人员在从业期

间接受定期的健康体检。这样一来,不仅可以确保服务人员身体状况良好,也有助于提高服务的安全性和可靠性。

通过以上措施,家政服务企业可以更好地培养和吸引高素质人才,为提升整个家政服务行业的水平和形象作出积极的贡献。

(三) 重新定位培养目标与方向

首先,教育内容行业应与行业合作,深入了解当前和未来的行业趋势和需求,调整课程设置,确保培养的人才具备最新的技能和知识。提供更多实际操作的机会,与企业建立实习合作关系,使学生能够在真实的工作环境中学习到实际应用的技能,更好地迎接职业挑战。

其次,为学生提供更加灵活的学科组合选择,使他们能够根据个人兴趣和行业需求进行定制学习路径,更好地满足多样化的职业发展需求。同时,投资建设行业导向的实训设施,模拟真实工作场景,使学生在实际操作中更好地适应未来工作环境,提高应对复杂问题的能力。

再者,可以邀请有丰富行业经验的专业人士作为教学师资,确保课程内容贴近实际应用,学生能够从实际经验中受益。强调学生的终身学习观念,鼓励他们在毕业后持续追求新知识和技能,以适应行业的快速变化。

此外,还可以与行业协会、企业建立紧密的联系,共同制定行业标准和规范,确保培养出的人才更好地符合行业的实际需求。通过以上措施,教育内容行业可以更好地满足行业对人才的需求,使培养出的学生更好地适应未来的职业环境,提高他们的职业竞争力。

参考文献:

- [1] 王小莉,吴军仪,张鹏.浅谈新时期下家政服务标准化[J].中国标准化,2020(05):125-127.
- [2] 杨楠.互联网平台下家政服务发展的思考[J].现代营销(经营版),2021(08):132-133.
- [3] 孙学致,王丽颖.我国家政服务业规范化发展问题研究[J].经济纵横,2020(05):115-120.