

ICS 03.080
CCS A 00

DB22

吉 林 省 地 方 标 准

DB 22/T 3553—2023

家政职业经理人培训规范

Training specification for professional managers of homemaking service industry

2023 - 09 - 28 发布

2023 - 11 - 16 实施

吉林省市场监督管理厅 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件的某些内容可能涉及专利。本标准发布机构不应承担识别这些专利的责任。

本文件由吉林省商务厅提出并归口。

本文件起草单位：长春市天瑞英杰家政服务有限公司。

本文件主要起草人：杨丽艳、田静、陆峰、赵旭、孙晶、刘妍。

家政职业经理人培训规范

1 范围

本文件规定了家政职业经理人培训的总体要求、培训机构、培训方式、培训内容、培训管理和评价要求。

本文件适用于家政职业经理人培训。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 20647.8 社区服务指南 第8部分：家庭服务

GB/T 26998-2020 职业经理人考试测评

GB/T 26999-2021 职业经理人相关术语

GB/T 28934 职业经理人培训规范

SB/T 10847-2012 家政服务业通用术语

3 术语和定义

GB/T 26999-2021和SB/T 10847-2012界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用以下重复列出了GB/T 26999-2021和SB/T 10847-2012中的一些术语和定义。

3.1

家政 **homemaking**

家政服务组织与家庭之间以良性互动为纽带，以改善或提高家庭生活质量为目标，按照服务提供方与服务接受方约定的事项，综合运用相关知识和业务技能对家庭生活进行科学的规划和管理，并采取相应的措施与方法保证目标的实现。

[来源：SB/T 10847-2012, 2.1]

3.2

家政服务业 **homemaking service industry**

以家庭为服务对象，由专业人员进入家庭成员住所提供或以固定场所集中提供对孕产妇、婴幼儿、老人、病人、残疾人等的照护以及保洁、烹饪等有偿服务，满足家庭生活照料需求的服务行业。

3.3

职业经理人 **professional managers**

受聘于企业，担任不同层级的领导和管理职务，承担相应的义务和责任，从事经营管理活动，以此为职业的人。

[来源：GB/T 26999-2021, 3.2]

3.4

家政职业经理人 professional managers of homemaking service industry

经营或受雇于家政服务组织，担任不同层级的领导和管理职务，承担家政服务机构相应的义务和责任，从事企业经营管理活动，以此为职业的人才，并能全方位掌握家政服务业的运营及管理。

3.5

家政职业经理人培训 training of domestic professional managers

对培训对象进行有目的的培训，提升培训对象的职业道德、职业素养、职业知识和职业能力，达到职业经理要求的教学与训练活动。

3.6

培训师 trainers

具备企业经营管理理论和管理经验，采用现代培训理念和手段，传播经营管理知识、训练经营管理能力、提升职业经理人职业道德和职业素养的人员。

[来源：GB/T 26999-2021, 5.1]

4 总体要求

4.1 培训目标

应完成以下目标：

- a) 促进培训对象职业道德和职业素养的养成；
- b) 提升培训对象专业基础知识和专业职业能力的掌握；
- c) 提高培训对象结合部门工作实际制定计划、安排任务的创造性；
- d) 推动培训对象从战略高度上向企业规范化、标准化、品牌化、数字化发展。

4.2 培训原则

应遵循以下原则：

- a) 实效性原则：注重理论与实践相结合，强化能力培养，提高培训效果；
- b) 灵活性原则：培训方法灵活，形式多样，除课堂讲授外，应辅助于各种行之有效的学习方式；
- c) 规范性原则：突出培训工作的科学性和规范性，加强教学管理，严格考勤制度和考核纪律。

4.3 培训要求

应符合以下要求：

- a) 坚持正确办学方向，践行社会主义核心价值观，围绕落实“立德树人”根本任务、实现家政服务业高质量发展根本目标开展培训；
- b) 坚持目标导向、需求导向和问题导向相结合，加强需求调研，根据家政职业经理人培训的需求，提供丰富实用的培训课程；
- c) 坚持以提升培训质量效能为重点，加强培训过程管理和规范化、标准化建设，加强培训评价和改进，不断提升培训质量。

5 培训机构

5.1 基本要求

应符合以下要求：

- a) 应具有独立的法人资质；

- b) 人事管理机关注册登记的事业法人证书；
- c) 民政部门注册登记的民办非企业法人证书；
- d) 工商行政管理机关注册登记的企业法人证书；
- e) 试行培训和评估的分离，培训基地和评价应是不同的法人机构或不同职能部门，并经国家有关部门登记、备案、许可，持有相关证书，具有相关资质。

5.2 培训管理者要求

应符合以下要求：

- a) 具有大学本科以上学历，3年以上的培训经历或丰富的培训经验；
- b) 具有较高职业意识和理论素养；
- c) 具备较强组织领导与管理能力。

5.3 培训师要求

应符合以下要求：

- a) 遵守中华人民共和国宪法和法律，遵守职业道德，具有社会责任感；
- b) 在家政行业领域具有独特的管理经验及见解；
- c) 在家政行业领域具有突出贡献，绩效显著，并得到社会或业界认可；
- d) 具有三年以上培训经验，语言表达清晰、课程体系完善；
- e) 具有丰富的家政管理经验，参与相关领域课题研究专家学者；
- f) 有相关工作经验或具备相关能力。

6 培训方式

- 6.1 以培训对象为中心组织教学活动，立足其职业能力的培养。
- 6.2 积极融合现代多媒体技术与网络技术进行教学。
- 6.3 授课方法应以讲授法、谈论法、演示法、实习法、启发法等方式进行，运用管理教练、案例教学、情景模拟、分组讨论、角色扮演、课堂观摩等教学训练形式。
- 6.4 可采用线上与线下相结合的方式开展培训。

7 培训内容

7.1 要求

应符合GB/T 28934的规定。

7.2 知识

家政职业经理人培训应包括但不限于以下方面：

- a) 家政产业概述；
- b) 家政职业道德与职业守则；
- c) 家政服务业相关政策与法律法规；
- d) 家政服务企业经营与管理；
- e) 家政服务风险管理与控制；
- f) 国内外家政服务业发展趋势；

- g) 家政商务礼仪；
- h) 管理报告写作与管理信息化；
- i) 家政职业经理人职业素养与职责。

7.3 能力

家政职业经理人培训应具备但不限于以下方面能力：

- a) 团队领导能力；
- b) 经营决策能力；
- c) 风险管控能力；
- d) 变革创新能力；
- e) 沟通协调能力；
- f) 目标执行能力。
- g) 与本级别、本岗位相适应的专业能力。

7.4 参考教材

家政服务培训相关的法律法规知识、教材及相关资料。

8 培训管理

8.1 培训组织

8.1.1 培训计划应包括但不限于以下内容：

- a) 培训需求、目标及具体要求；
- b) 培训对象、人数、时间及地点；
- c) 培训方式、师资及主要内容；
- d) 培训过程的监督管理。

8.1.2 培训大纲应包括但不限于以下内容：

- a) 培训大纲确定的培训内容应保证培养目标的实现；
- b) 培训大纲应包括培训对象应掌握的理论及实践知识；
- c) 对教学进度和教学方法提出具体要求；
- d) 对培训考核方式及标准提出具体要求。

8.1.3 按培训计划组织培训，落实培训经费、场地、师资、资料和设备设施等内容。

8.1.4 规范培训对象管理，加强教学日常检查，建立学员考勤、教师管理等制度。

8.2 档案管理

按照“一期一档”的要求，收集整理培训过程资料，档案应采用纸质及电子方式管理，存档不少于2年。

9 评价要求

9.1 评价方式

- a) 自我评价。培训机构应在每期结束后进行自我评价，以进一步完善培训内容、方法及管理等；

- b) 第三方评价。根据实际需要，由具有评价机构资质或获取资格的专业评价机构作为第三方，从专业角度对培训机构进行独立、客观、全面的评价，以持续提高培训质量。

9.2 评价原则

培训评估应遵循以下原则：

- a) 客观性原则：公开、公平、公正，实事求是，杜绝人为因素；
- b) 实用性原则：突出行为评估，真实反映培训后素质提升效果；
- c) 系统性原则：结合多方意见，进行全面系统性评估；
- d) 连续性原则：对培训效果进行及时、长期和连续跟踪评估。

9.3 内容

9.3.1 培训过程评价

以实地踏查的方式对培训管理所涉及的相关要求进行过程评价，确保培训全程可追溯。

9.3.2 培训效果评价

对培训过程进行学员满意度调查，调查内容应包括但不限于以下方面：

- a) 培训内容的合理性；
 - b) 培训讲师的专业性；
 - c) 培训方法的有效性；
 - d) 组织管理的规范性；
 - e) 其他意见和建议。
-