

现代家政服务人才培养中职业礼仪教育的价值与路径探析

夏 雪

黑龙江旅游职业技术学院 黑龙江 哈尔滨 150000

摘要：现代家政服务人才培养中，职业礼仪教育是提升服务品质、增强职业认同的关键环节，其价值与实施路径，提升服务质量与雇主满意度，职业礼仪涵盖尊重隐私、沟通技巧、着装规范等，能有效建立雇主信任感。增强职业认同与社会认可。通过诚信教育、责任感培养，帮助从业人员树立职业道德观，扭转社会对家政行业的传统偏见。规范的礼仪行为能彰显专业性，推动行业形象升级。

关键词：家政服务人才培养；职业礼仪教育；价值；路径

职业礼仪教育是实现家政服务从“基础劳务”向“品质服务”转型的核心抓手。需通过课程革新、政策赋能与技术创新，构建“素养—技能—认证”闭环体系，最终推动行业专业化升级。

1 家政服务职业礼仪教育的价值

1.1 提升服务质量与雇主信任度。规范服务行为。职业礼仪涵盖着装规范、沟通技巧（如守时原则、语言表达）及隐私保护意识，确保服务流程标准化，减少服务纠纷。例如家政服务员需避免议论雇主私事、未经允许不使用雇主物品，维护家庭隐私安全。满足高端需求。西餐礼仪、跨文化沟通等专项技能可应对高端家庭的社交场景，2025年此类需求同比增长37%。轻喜到家因员工职业素养获用户高频复购，印证礼仪教育对服务附加值的提升作用。

1.2 增强职业认同与社会形象。扭转行业偏见。通过诚信教育、责任感培养，从业人员树立职业道德观，改变社会对家政行业的刻板印象。例如规范要求服务员尊重雇主生活习惯、不介入家庭矛盾，彰显专业性。推动职业化进程。职业礼仪被纳入家政服务员职业资格评价体系，成为等级认证的核心指标（如家务管理、母婴护理证书考核），提升职业荣誉感。

1.3 适配市场升级需求。应对多元化场景。礼仪训练使从业人员灵活处理代际差异、宗教禁忌等复杂家庭情境。如家政报告指出，定制化服务需融合文化认知与礼仪素养。契合政策导向。政府将职业道德、礼仪规范纳入家政服务职业评价体系，企业员工制转型亦要求常态化礼仪培训，推动行业从“基础劳务”向“品质服务”

本论文为黑龙江旅游职业技术学院校本课题研究项目，项目名称：《基于职业素养导向的现代家政服务与管理专业职业礼仪教学改革研究》，课题编号：LLXB202519。

升级。

2 现代家政服务人才需求分析

2.1 市场规模与人才缺口。万亿级市场持续扩张。2025年中国家政服务市场规模预计突破2.5万亿元，年均增速达15%-20%，主要受老龄化加剧、三孩政策推行及中产家庭扩容推动。老龄化需求：65岁以上人口占比21%，催生超4000万老年照护岗位。育儿需求：三孩政策下，0-3岁托育服务覆盖率不足5%，专业育婴师缺口超300万。人才供给严重不足。行业从业人员约3000万人，但高素质人才缺口达2000万以上，尤其三类人才紧缺：新型技能服务者：如婴幼儿发展指导师、智慧养老护理员。复合型高端人才：需具备营养学、外语能力或数字化技能的家政管家，年薪可达25万元仍难招募。年轻高学历从业者：95后占比上升，但大专以上学历者不足30%，制约服务专业化。

2.2 需求结构变化与新兴趋势。服务精细化与专业化。传统服务升级：基础保洁、烹饪转向场景定制化服务，如高端宴请筹备、跨文化沟通（需求年增37%）。细分领域爆发：收纳整理、宠物护理、家庭教育等新业态需求显著增长，如金牌月嫂月薪达1.5-2万元。数字化与智能技术融合。科技赋能：95%县级区域覆盖家政服务平台，AI匹配使服务效率提升70%，用户满意度达89.2分。新兴岗位涌现：家庭健康数据管理师、智慧康养社区运营员等岗位需求增长，起薪高于传统岗位40%。政策驱动规范化。职业标准强化：家政服务员国家职业技能等级认证细化（分家务、母婴、照护三类），要求持证上岗率超68%。政策扶持：教育部推动“高职—本科”直通车，22项职业资格与学分互认，家政小微企业享最高50万元创业补贴。

2.3 人才能力要求升级。复合技能需求。基础技能+专项认证：如母婴护理师需同步掌握产后康复、婴儿早

教；高端管家需具备营养搭配、外语沟通及宴会策划能力。跨领域知识：老年照护员需融合基础医疗护理与心理健康疏导技能。职业素养与规范。职业道德：保密意识、隐私保护（如禁止议论雇主私事）为核心要求。礼仪与文化适配：需掌握宗教禁忌、代际差异处理能力，适应多元化家庭场景。核心挑战与应对方向。挑战：年轻从业者留存率低、技能培训体系不完善、社会认可度待提升。路径：产教融合：企业联合院校开发“学历+技能”双认证课程，强化情景化实训（如模拟宴请、跨文化冲突处理）。政策落地：将职业道德、礼仪规范纳入职业等级评价，推动员工制企业占比提升。数字化转型：通过短视频、VR技术普及标准化操作培训，覆盖欠发达地区从业人员。

3 在家政服务人才培养方案中融入礼仪教育的方法

3.1 课程体系模块化嵌入。独立必修课程设置。开设《家政职业礼仪与沟通》核心课程，覆盖形象管理、行为规范、场景服务（如访客接待、餐宴礼仪）及职业伦理四大模块。融入跨文化沟通、宗教禁忌等进阶内容，适配高端服务需求。技能课融合教学。在母婴护理、老年照护等专业课中增设礼仪实操环节，例如模拟为不同文化背景家庭提供服务的沟通演练。

3.2 情景化实训体系构建。分场景模拟训练。设计“访客接待七步曲”“中西餐宴摆台”等标准化流程，通过角色扮演强化肌肉记忆。引入镜子练习法矫正仪态（站姿、微笑弧度），结合考核评分提升熟练度。真实案例教学。解析服务纠纷案例（如隐私泄露事故），强调职业道德红线（不议论雇主家事、禁用雇主私人物品）。使用影视剧片段对比服务误区，增强学员认知。

3.3 考核评价与认证绑定。多维度考核设计。理论笔试（占30%）+情景模拟操作（占50%）+雇主满意度评价（占20%）。重点考核应急处理（如火灾报警流程）、隐私保护等安全素养。衔接职业资格认证。将礼仪规范纳入家政服务员国家职业技能等级认证（家务/母婴/照护三类），作为持证硬性指标。企业内训成绩与职称晋升挂钩，如“高级管家”需通过涉外礼仪专项测试。

3.4 政策与资源保障。政策落地支持。响应六部门“家政服务职业技能专项培训行动”，将礼仪培训纳入补贴范围，2025年目标覆盖90万人次。推动院校开发“学历+礼仪双认证”课程。数字化赋能。利用VR技术模拟高端服务场景（如涉外宴请），通过AI反馈优化学员动作标准度。执行要点：以“理论—实训—考核”闭环（参考特发政务模式）强化行为内化，同步对接广东团体标准T/ZQBJXH 028-2022的考评要求，实现礼仪教育

与行业升级深度绑定。

4 家政服务职业礼仪教育师资力量要求

4.1 资质与专业背景要求。学历与职业资格。需具备本科及以上学历（家政、教育、心理学相关专业优先），或持有家政培训师岗位证书（人社部认证）。中级以上职业资格证书（如母婴护理师、养老护理员）为必备条件，且需熟悉《家政服务员国家职业技能标准》礼仪模块。行业经验门槛。具有3年以上家政服务实操经验，能结合真实案例解析服务场景（如涉外宴请、隐私保护冲突处理）。高端礼仪课程教师需有涉外服务或五星级酒店管家从业背景。

4.2 教学能力与知识结构。专业化教学技能。掌握课程开发方法，能设计分场景教案（如访客接待七步曲、中西餐宴流程）。熟练运用情景模拟教学法（角色扮演、镜子练习），并通过AI/VR技术优化实训效果。跨领域知识融合。精通职业礼仪规范（仪容仪表、行为禁忌）及安全操作标准（急救流程、清洁剂使用）。了解宗教禁忌、代际沟通策略，能讲授跨文化适应技巧⁵⁹。

4.3 职业素养与政策适配。职业道德示范。严守隐私保护准则（如禁用雇主物品、不泄露家庭信息），并能在教学中强化伦理红线。具备服务意识与同理心，能解析纠纷案例（如影视剧服务误区）引导学员反思。政策与标准更新能力。及时跟进国家职业标准修订（如2024版家务/母婴/照护工种分类），调整教学内容。熟悉地方补贴政策（如培训纳入人社部专项补贴），推动“学历+礼仪”双认证落地。

4.4 师资培训与持续发展。定期考核机制：每两年参加人社部家政培训师研修班（36课时），更新教学方法与行业知识。企业实践要求：每年完成30天家政企业挂职，跟进服务需求变化（如新兴收纳整理技术）。礼仪教育师资需兼具“实操经验+教学能力+伦理素养”三维能力，并通过持续培训衔接政策与行业升级需求。

5 家政服务职业礼仪教育评估与反馈机制建立

家政服务职业礼仪教育的评估与反馈机制需构建多维度、动态化、闭环式的管理体系，

5.1 评估指标体系设计。理论知识与实操能力评估。理论笔试：考核礼仪规范（如隐私保护准则、宗教禁忌）及安全操作标准（急救流程、清洁剂使用）的掌握程度。情景模拟操作：通过“访客接待”“中西餐宴摆台”等场景化任务，评估行为规范执行度（占考核权重50%）。职业素养与伦理评估。雇主满意度评价：通过问卷或APP评分收集雇主对服务态度、沟通礼仪的反馈（占考核权重20%）。隐私保护合规性：核查是否违规使用雇

主物品、泄露家庭信息等红线行为。

5.2 动态反馈回路构建。数据采集方式。数字化追踪：家政服务证扫码评价系统实时记录服务评价，同步至诚信分平台。实训过程记录：VR/AR模拟训练中AI捕捉动作误差（如递物姿势、表情管理），生成即时修正报告。反馈分析与改进。月度诚信榜单：发布企业/人员诚信分排名，关联优先接单权与晋升资格。案例研讨会：解析服务纠纷（如隐私泄露事故），调整培训重点。

5.3 认证衔接与持续优化。结果绑定职业发展。将礼仪评估纳入职业技能等级认证（家务/母婴/照护类），作为持证硬性指标。企业内训成绩与职称晋升挂钩（如“高级管家”需通过涉外礼仪专项测试）。闭环优化机制。每季度更新培训需求目录，基于雇主反馈新增场景化课程（如代际沟通策略）。教师每年挂职家政企业30天，跟进评估标准适用性。

5.4 政策与技术支持。政策落地保障。响应“家政服务职业技能专项培训行动”，将礼仪评估纳入补贴范围。推动院校实施“学历+礼仪双认证”培养模式。技术赋能评估。应用智能中枢平台动态监测服务数据，优化评估模型。对接地方团体标准（如T/ZQBJXH 028-2022）确保考评一致性。

6 家政服务职业礼仪教育成功案例

6.1 “家政进社区”：家门口的礼仪实训闭环。灵活培训模式：针对40-55岁女性设计“理论+实操+入户实习”三段式教学，课程安排在周末/晚间，解决“顾家增收两不误”痛点，学员月薪达6000-1.48万元。场景化教案开发：细化“母婴护理操作禁忌”“老人陪护沟通话术”等模块，通过角色扮演强化访客接待、餐宴礼仪等实操能力。成效：2年覆盖25个社区，1762名女性实现职业转型，20%学员自主创业。

6.2 高华瑞的职业进阶：从服务员到行业标杆。细节标准化：首创“收纳四步法”，要求婴儿床用品叠成统一尺寸方块固定位置摆放，提升服务专业感，雇主好评

率提升30%。伦理红线内化：在教学中强化隐私保护案例（如禁用雇主私人物品），推动企业将职业道德纳入晋升一票否决项。行业影响力：作为全国人大代表，提案推动家政礼仪纳入国家职业技能认证体系。

6.3 数字化赋能：凯禾瑞华VR实训系统。毫米级动作矫正：通过AI捕捉学员递物姿势、表情管理等细节误差（如递茶杯高度偏差 > 3cm即报警），较传统教学效率提升40%。高危场景模拟：还原老人跌倒、婴幼儿呛奶等突发情境，训练危机处理流程标准化（先急救再报告），通过率提高至92%。

6.4 镇残疾人家政队：差异化礼仪培训。能力适配创新：针对精神/智力残疾学员专注力强的特点，专攻清洁流程标准化（如消毒剂配比、工具归位），服务出租屋获企业长期签约。伦理强化机制：通过挂职实践学习“禁用雇主物品”“不评家庭隐私”等红线，3年零纠纷。

6.5 月嫂：服务细节创造溢价。微场景礼仪设计：新生儿护理中要求尿布叠成固定尺寸方块，护臀霜等物品按使用频率定点摆放，提升雇主信任感。独创“道歉三步法”（立即致歉-解决方案-补偿协商），成功化解打碎高价物品的纠纷。核心启示：成功案例均体现“颗粒化场景设计+科技精准矫正+伦理内化”三位一体模式，其中盘锦社区化培训解决群体就业痛点，高华瑞标准化推动行业升级，VR技术突破传统教学瓶颈，为行业提供可复制路径。

总之，以“评估—反馈—认证—优化”闭环实现礼仪教育实效提升（参考家服诚信分体系及数字化实训模式），最终形成行业服务质量的正向循环。

参考文献

- [1]王浩宇,浅谈现代家政服务人才培养中职业礼仪教育的价值与路径,2023.
- [2]刘志勇,关于现代家政服务人才培养中职业礼仪教育的价值与路径探讨.2023.