

家政服务 师资培训管理规范

Domestic service management specification for faculty training

地方标准信息服务平台

2023 - 03 - 28 发布

2023 - 06 - 28 实施

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。

本文件由广东省商务厅提出，并组织实施。

本文件由广东省家政服务标准化技术委员会（GD/TC 136）归口。

本文件起草单位：广东省标准化研究院、广州市轻工技师学院、惠州拓普家政服务有限公司、广州谷丰健康产业投资有限公司、中山市真情家庭劳动服务有限公司、广州为想互联网科技有限公司、广东省家庭服务业协会。

本文件主要起草人：李江虹、李燕、周刘梅、陈思嘉、黄丹凤、刘闯、潘卓艺、梁译文、欧骏良、孙红光、吴丽锋、钟仕雄、田丽、陈祥国、陈挺、李丽蓉。

地方标准信息服务平台

家政服务 师资培训管理规范

1 范围

本文件规定了家政服务师资培训的基本要求、培训内容及要求、培训实施、评价与改进、投诉处理、档案管理等要求。

本文件适用于家政服务企业家政培训师的培训组织、实施、考核等工作，其他家政服务机构可参考采用。

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 29358 非正规教育与培训的学习服务质量要求 职业培训
- GB/T 37709 非正规教育服务通则
- SB/T 10848 家政服务员培训规范
- DB44/T 2292 家政服务 家政服务企业培训管理规范

3 术语和定义

DB44/T 2292界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家政培训师 domestic service trainer

具备教学、家政服务专业等相应能力或资质，为家政服务员提供培训指导的人员。

3.2

教学导师 teaching mentor

指导家政培训师掌握教学技能的人员。

4 基本要求

4.1 家政服务企业

4.1.1 应依法设立，具有独立法人资格的家政服务企业。

4.1.2 应具备满足师资培训项目需要的教学导师、场所、设施设备等，其中场所、设施设备应符合教学、环保和消防等要求。

4.1.3 应配置教学导师至少2名，其中专职教师至少1名。

4.1.4 应确保培训管理体制机制健全规范，建立并实施教学导师管理制度、培训对象管理制度、教学管理制度、教学设施设备管理制度、教学质量管理制度、培训考核管理制度、档案管理制度、卫生与安全管理制度等。

4.1.5 应具有完善的家政服务师资培训计划、实施方案、课程安排等。

4.2 教学导师

4.2.1 热爱家政服务以及家政教育事业，爱岗敬业、具有良好的职业道德，遵守基本的职业守则。

4.2.2 从事家政服务理论培训的教学导师资质应满足以下条件之一：

- 具有相关职业高级（含）以上职业资格/技能等级证书；
- 具有相关职业高级（含）以上专业技术职称；
- 相应专业的师资培训证书，从事相关职业工作2年（含）以上；
- 具有大学本科以上学历，从事5年以上专业教学工作，且具备与培训内容相关专业职业知识与技能；
- 高中/中专（中技）以上学历，从事8年以上专业教学工作，且具备与培训内容相关专业职业知识与技能。

4.2.3 从事家政服务实际操作技能培训的教学导师资质应满足以下条件之一：

- 具有相关职业高级（含）以上职业资格/技能等级证书；
- 具有相关职业中级（含）以上专业技术职称，3年以上相关专业从业经历；
- 高中/中专（中技）以上学历，从事5年以上家政相关专业工作经验，且具备与培训内容相关专业职业技能。

4.2.4 教学导师上岗前应经过专业的培训，具备满足开展家政服务师资培训的能力，能按 GB/T 29358 和 GB/T 37709 的要求开展培训。

4.3 培训教材

应包含相关的法律法规、职业道德、职业发展、教学教法、家政服务专业技能、心理健康及其他资料。

4.4 培训对象

从事或准备从事家政培训师的员工，应满足以下条件之一：

- 具有相关职业中级（含）以上职业资格/技能等级证书。
- 具有相关职业中级（含）以上专业技术职称；
- 高中/中专（中技）以上学历，从事2年以上家政服务企业工作经验，具备一定的家政服务理论知识；
- 从事本领域相关职业技能培训工作，且具有2年以上家政服务行业相关职业教学经验。

4.5 培训条款

家政服务企业或培训对象签订的劳动合同或协议应包含培训条款的要求。

5 培训内容及要求

5.1 培训内容

5.1.1 总则

5.1.1.1 培训内容包括基础公共知识、教学教法、专项技能等。

5.1.1.2 培训课程包括理论课程和实际操作课程。理论课程包括基础公共知识、教学教法理论知识和专项技能理论知识等；实际操作课程包括教学教法技能和专项技能的实际操作等。

5.1.2 基础公共知识

基础公共知识应包含家政服务概述、家政学理论、家政相关法律法规及政策、职业道德与职业守则、职业发展、家政培训师与家政服务人员角色定位、家政服务人员职业规划、家政培训师职业礼仪、心理健康、公共安全与卫生等。

5.1.3 教学教法

5.1.3.1 教学教法培训包含职业教育理论、教育心理学、课堂管理、教学教法、课程设计与准备、教案与课件制作、线上课程等。

5.1.3.2 宜安排培训对象开展培训技能实践，学时不低于该项培训课程总学时的 50%。

5.1.4 专项技能

5.1.4.1 专项技能培训主要围绕母婴服务、居家服务、养老服务、医疗护理服务等各类家政服务专业技能开展，学习该项技能的理论知识和实际操作要求，并根据服务技能特点掌握其教学方式方法等。

5.1.4.2 专项技能培训应根据培训对象的需求进行因材施教和精准培训。

5.2 培训学时

5.2.1 家政培训师上岗前应进行岗前培训，培训总时间不少于 60 个标准学时。

5.2.2 岗前培训内容分为基础公共知识、教学技能与实施、至少一项专项能力培训等，三者的课程学时占比为 2:4:4。

5.2.3 家政培训师应每年参加至少一次“回炉”培训，培训内容包含教学能力提升、专项能力提升等，培训总学时不低于 30 个标准学时。

5.3 其他要求

5.3.1 培训内容应结合市场需求的变化、客户的需要和培训对象特点等进行调整及更新完善。

5.3.2 家政服务企业应对培训内容的变更进行审核，适用时调整培训教材的要求。

5.3.3 宜组织培训对象参加所学专业教学实习工作，实习时间不少于 30 个标准学时。

6 培训实施

6.1 培训策划

6.1.1 根据不同培训对象特征、需求等条件进行培训需求分析，确定培训目标。

6.1.2 根据培训目标制定培训方案。培训方案的内容应包括但不限于：培训目标、培训时间与地点、培训对象、培训内容、培训课程设置、培训方式、考核方式、考核标准、教学导师的师资配备、经费预算、时间进度安排、人员分工、应急预案等。

6.2 组织实施

6.2.1 根据培训内容，准备满足教学需要的教学场地、设备设施、教材等资源。

6.2.2 根据培训方案中的培训内容配备合适的教学导师，教学导师应根据培训要求制定教案。

6.2.3 家政服务企业应对培训教案进行审定，保证教学质量。

6.2.4 检查和维护教学所需的各项教学资源，落实培训课程的具体安排。

6.2.5 根据培训方案的计划安排，组织实施培训工作的具体安排，完成培训任务。

6.3 培训考核

6.3.1 培训考核应在培训结束后进行，以检验培训方案的执行情况和培训效果。

6.3.2 根据培训的内容，设置考核的内容和时间。考核的内容应分为理论知识、备课与试讲、专业技能实际操作等方面，单项考核时间应不少于 30 分钟。

6.3.3 经培训考核合格的师资人员，由实施培训的企业颁发师资培训合格证书，并登记归档。

6.4 满意度调查

应在培训结束后组织培训对象开展培训课程满意度调查。

7 评价与改进

7.1 要求

家政服务企业应在培训结束后对培训方案、培训过程及培训的效果进行评价并改进，包含培训内容、培训质量、培训服务、培训效果等方面。

7.2 评价主体

评价主体应包括家政服务企业、培训对象等。

7.3 评价内容

7.3.1 培训过程评价包括课程设置满意度、教学导师的师资水平满意度、授课内容和授课方式满意度、组织管理满意度、后勤服务满意度等。见附录 A。

7.3.2 培训效果评价包括培训对象考核合格率、家政服务企业对培训质量与效果的满意度等。

7.4 评价方式

评价方式包括意见征询、问卷调查、访谈、实地考察等。

7.5 评价分析与改进

7.5.1 家政服务企业应根据收集到的评价资料进行定量和定性分析，并得出评价报告。

7.5.2 家政服务企业应根据评价报告有针对性的制定改进措施，并组织实施以达到持续改进的目的。

8 投诉处理

投诉处理流程及要求应符合SB/T 10848的要求。

9 档案管理

9.1 应建立培训对象档案、教学导师档案、培训管理档案等。

9.2 培训档案可包括但不限于纸质文档、电子文档和音像资料等形式。

9.3 档案的保存期限应不少于 3 年。

附 录 A
(资料性)
调查评价表

A.1 表 A.1 给出了培训课程满意度调查表的示例，适用于培训对象对培训课程的评价。

表A.1 家政服务师资培训课程满意度调查表

培训课程：

培训时间：

教学导师：

评价人：

	评价指标	评价分值									
		(分值越高越满意，分值越低越不满意，在分数栏打“√”)									
		10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
课程 设置	课程目标明确性										
	课程内容前后的连贯性										
	培训内容的实用性										
课堂 教学	教学导师的语言清晰、表达准确程度										
	教学导师教学进度的适宜程度										
	教学导师与学员的互动效果										
	培训教材的完整、准确性										
组织 安排	培训形式、时间及地点安排										
	培训用具和设备的完善程度										
综合	培训效果与您的预期相比										
合计总分（满分 100 分）											
<p>1. 您认为本次培训的哪些内容给您的印象最深，为什么？</p> <p>2. 您认为本次培训最大的收获是什么？</p> <p>3. 请您对本培训提出宝贵的意见和建议。</p>											

A.2 表 A.2 给出了教学质量满意度调查表的示例，适用于家政服务企业对其教学导师的评价。

表A.2 家政服务师资培训教学导师教学质量评价表

填表日期： 年 月 日

培训科目：		教学导师：				
职称：	课型：	课时： 小时				
项目	项目评价的要点	项目的评分标准 (优、良、合格、差四个等级)				得分
教学目标	1、目标完整，具体。 2、目标符合实际，要求适度。	5	3.5	2	1	
教学内容	1、内容符合相关要求。 2、突出重点，把握难点。 3、内容与市场需求联系紧密。	5	4.5	3	1.5	
教学方法	1、发挥教学方法的整体功能。 2、坚持启发教学指导思想。 3、灵活应用各种教学方法。	5	4.5	2	1	
教学手段	1、正确运用实例，板书合理。 2、语言准确，表达思路清晰。 3、恰当运用各种教具或实验。	5	3.5	2	1	
课堂管理	1、管理得当，纪律良好。 2、师生双边活动活跃，教与学互动效果好。	5	3.5	2	1	
等级	优 (25-22) 良 (21.5-15.5)	合格 (15-9.5)	差 (9-6)		总分	
评语	1、教学导师的教学特点和教学效果情况。 2、教学导师教学上存在问题。 3、学员对教学导师的教学意见。 4、其它。					