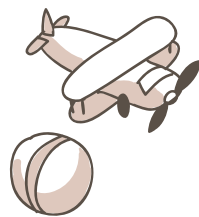




保姆何以成痛点



家政大专班学生进行褥疮护理比赛。



家政大专班学生进行家庭插花实训。

学管理学培训，帮助走出创业瓶颈

上海开放大学在家政专业的人才培养模式上，强调的是“理论+技能”的训练。学员除了要精通各种家政技能，还要学习社会学、心理学、营养学、法律、沟通技巧等理论知识。在上这些专业课程后，连陈君这位家政公司的老板都觉得，要重新认识这个行业了。

上海阿姨陈君也是此次毕业的家政员之一，自从2003年走进一次创业培训班，她决定踏入家政这个行业。2004年，她与朋友合作加盟了巾帼家政，将分店开在松江。虽然起步比较艰难，但公司也算顺利进入正轨。但后来，陈君明显感到，公司发展碰到瓶颈。

“2010年前，公司90%是本地阿姨，但这些年本地阿姨流失比较严重，人员跟不上。”陈君说，“再加上客户要求越来越高，培训也跟不上，很多技能不能满足客户需求了，那时起接到的投诉陡然上升。”

就在“生死存亡”的关头，经圈内人士介绍，陈君与合伙人决定到上海开放大学进修，希望能快速改善公司经营状况。

“过去，我们做管理比较随意，有事情就用本子记，也不注重客户回访，很少有回头客。”陈君告诉记者，有一次，一位一年前曾联系过的雇主打电话来，而她根本查不到这位雇主的信息，十分尴尬，并深刻认识到了纸质化管理的落后。

在学习了自动化办公后，陈君的公司当年实现全部电子化管理。现在，公司在阿姨上岗后3天就会对雇主进行电话回访，7天后再签三方合约。“现在大约80%是回头客，还常常推荐给身边的亲戚朋友。”

除了管理课程，陈君觉得，是法律课业很有用，“它让我知道在签订合同中，如何更好地保护自己和家政员的权益。有时候，给客户讲解法律条款时，也能用更专业的表达。”

此外，陈君发现，原本混乱的培训机制也是阻碍发展的一环。培训时间不固定、内容不规范……而客户的要求却是越来越高，自己手下的阿姨很多都难以满足市场需求。

“过去觉得让有经验的老阿姨带带，新阿姨就能单干了，培训是一件浪费时间的事。”然而许多经验已经老旧了，实际操作时会产生很大的区别。陈君说，眼下越来越多的雇主都在开出高价码，寻找有资质的家政服务员，有的雇主实际上是希望寻找一个类似管家角色的高级家政服务人员，“雇主开出的月薪是高的，有的甚至开出了五位数，谁能胜任？答案肯定是手握学历和证书，能证明自己具备专业能力的家政专员。”

现在，陈君要求公司旗下的阿姨必须参加正规培训，最起码取得初级职业资格证书，她手下700多名阿姨70%已有证，剩余的正在培训，“我还要将手下一些年轻的骨干送去开放大学学习，重点培养，希望能将她们招为正式员工，当然这还要看公司的发展。”

不仅为年轻的家政员着想，陈君也在思考如何给那些上了年纪的阿姨谋出路，“我觉得她们可以往居家养老的方向发展，为老人，做做家务，烧烧饭，平时陪老人聊聊天，这些都是她们可以做到的。”

为家政行业注入更多专业素养

事实上，开办家政高等学历教育是我国开放教育的创新之