

家政服务培训工作总结

班主任

石有菊

为贯彻落实我区农转城的有关政策，提升家政服务业从业人员的综合素质、职业技能，满足家政服务市场需求，促进就业，____年____月，我校响应号召开展“家政服务工程”培训，对象是从事家政服务工作的失业人员、被征地农民其他行业转岗人员，通对他（她）们进行家政服务课程培训，使他（她）们能更好的再就业，同时也通过开展“家政服务工程”提高广大家政人员的从业素质，规范家政服务市场。

（一）家政市场现状

当前，我区家政服务行业的现状是。家政服务不规范、从业人员素质参差不齐，不少家庭的家政服务需求难以得到满足，从业人员素质低、家政服务行业管理不规范是主要问题。目前，全区有几千家政服务从业人员，____%是农民工，大部分人的文化水平都在初中以下。再加上由于缺乏行业规范，不少家政中介公司推荐的保姆都不能胜任本职工作，很多家政或中介公司在未弄清楚保姆真实身份、健康状况、家政服务熟练程度的情况下，让保姆匆忙上阵，导致出现家政服务中介市场缺乏有效监管、从业人员缺乏技能素质等问题。

（二）我班家政培训人员特点

这次是渝北今年第二批悦来镇农转城的居民，本班共____人，主要有以下特点：一是在年龄结构上，____%以上的妇女都在20—____岁之间；二是在文化程度低，绝大多数妇女都是初中文化程度；三是在职业特长上，她们基本都没有参加过职业技术培训，没有技术特长；另外还有几个男士准备学习一些基本家政常识。

（三）开展家政理论和技能培训

针对家政从业人员的上述特点。我们对学员教学上适当调整了内容。

1、培训内容主要包括家政服务的职业道德、礼仪习俗、家庭清洁、烹饪、花卉宠物养护、老幼家庭护理等知识和技能。同时，也根据市场需求划分为一般家政服务、育婴师、养老护理专业。

2、家政服务初级培训课时不少于____个，其中公共培训课时不少于____个，理论不少于____个，实际操作不少于____个。

3、培训结束后，将进行理论考试和技能操作考核。两项均采用百分制，成绩均为____分以上者合格。

4、在整个培训过程中经培训的家政人员要签订就业协议。

5、成绩测试合格者，我们将对她们进行岗位推荐，帮助她们找到合适的工作。

（四）、教师的教学工作

1、教师丰富的授课内容

我班按照上级要求，针对就业需求和学员要求，开设公共课，理论课和实际操作课的多项技能培训，主要有：中老年人家庭护理、科学看护婴幼儿、如何当好月嫂、家庭保洁、钟点工及疏通下水道等。今年我们又新增择业观教育、服务礼仪、社交礼仪等课程，围绕"家"字做文章，不断丰富授课内容

2、培训形式灵活丰富

为使参加培训的学员真正学到一技之长，立足社会、找到适合自己的工作岗位、实现自身价值打下坚实的基础，采取灵活多样的培训形式，充分调动学员的积极性、创造性。做到了三个结合：一是理论授课与实际操作相结合，改变了过去单纯坐在教室里听老师讲课的传统模式，一是在理论授课的同时，二是实践与应用相结合，把培训时课堂上老师讲的知识与实际操作相结合，以便牢固掌握，避免"纸上谈兵"的培训方式；三是集中授课与自学交流相结合，使学员更好地把教师传授的知识稳固掌握，给其自学交流的机会，让他们互相学习，取长补短。

3、提升素质，培训常态化。

我班在培训中坚持“三基本一突出”，即坚持家政服务基本知识、基本技能和基本素质培训，突出技能培训。重点做好业务培训，特色培训和创业培训相结合。一是加强业务培训，对初次从事家政服务的妇女，开展岗前家政初级知识培训，包括家庭清洁与保洁、家用电器的使用、烹饪知识、婴幼儿基本护理等技能以及礼仪和服务职

责；对正在从事家政的妇女，及时加强岗中培训，不断提升她们的业务素质和服务水平。二是开展特色技能培训，开展了“月嫂”、“老年护理”、“居室保洁”等各类培训，打造出受市场欢迎的“月嫂”、“护老”和“保洁”家政服务人员。

（四）家政培训人员技能考核在家政人员培训完成后，对学员进行结业考试，考试将进行理论考试和技能操作考核。两项均采用百分制，两项成绩均为____分以上者为合格，今年，家政人员测试情况良好，合格率达到____%以上，对于不合格者，培训中心准备对其进行二次培训，尽快让她们提高自身能力，通过考核。

三、推荐家政人员就业

今年，对于技能考核通过的家政培训人员，我们为其联系工作，主要是社区家庭、公司保结方面，截至目前，共有____名家政人员成功上岗，上岗率在____%，客户满意率在____%，通过我们的努力，使这些经过严格培训的家政人员能够有机会服务于社会、服务于大众。同时我们还做了以下工作：

1、为方便市民了解家政服务行业从业人员培训和就业登记情况，我们将家政人员的个人信息放在网上，方便市民查询。

2、我们将指导学员与用人单位签订劳动合同并到劳动部门登记，切实保障家政人员的合法权益不受到侵害。

四、工作不足和下一步工作计划

（一）工作不足

今年，我们在家政人员培训工作上取得了好的成绩，但是就目前实际工作来讲，还是有一些不足之处：

1、部分农村出来的妇女安于现状，存在陈旧落后思想。部分农村妇女思想陈旧落后，不敢走出家门。她们见识不多、不广，思想不够解放，囿于农村的小天地，缺乏自信心，害怕竞争，不愿走出家门。观念保守，不愿做“服侍人”的工作。满足于“有吃有穿，有房子住。”的现状。

（二）解决办法

1、加大宣传。利用电视、报纸、网络等媒体进行大力宣传，营造舆论氛围；发放宣传材料，在城市社区和农民工输出聚集的农村发放宣传单，动员农转城妇女从事家政服务。使她们转变思想、转变观念。

2、通过科学管理与____教学，努力提高家政人员的学习能力，希望培训出的合格人员增多，满足广大家政市场的需求。

家政服务培训工作总结（二）

为____部、财政部、全国总工会《____实施“家政服务工程”____》精神，规范和发展我省家政服务行业，提升家政服务业从业人员的综合素质、职业技能，满足家政服务市场需求，促进弱势群体就业，____年，我市响应号召开展“家政服务工程”，培训对象是从事家政服务工作的失业人员、被征地农民、外来务工者、其他行业转岗人员，通对他（她）们进行家政服务课程培训，使他（她）们能

更好的再就业，同时也通过开展“家政服务工程”提高广大家政人员的从业素质，规范家政服务市场。今年我处培训班共培训家政人员____名，培训合格率为____%以上，上岗率为____%，得到了广大用户的好评。

一、家政人员培训情况

（一）家政市场现状

当前，家政服务行业的现状是：家政服务不规范、从业人员素质参差不齐，不少家庭的家政服务需求难以得到满足。究其原因：从业人员素质低、家政服务行业管理不规范是主要问题。目前，全市有____万家政服务从业人员，____%是农民工，大部分人的文化水平都在初中以下。再加上由于缺乏行业规范，不少家政中介公司推荐的保姆都不能胜任本职工作，很多家政或中介公司在未弄清楚保姆真实身份、健康状况、家政服务熟练程度的情况下，让保姆匆忙上阵，导致出现家政服务中介市场缺乏有效监管、从业人员缺乏技能素质等问题。

（二）家政从业人员特点

我市家政从业人员以民工居多，主要具有以下特点：一是在年龄结构上，____%以上的外出务工妇女都在1____—____岁之间；二是在文化程度上，绝大多数外出务工妇女都是初中文化程度；三是在职业特长上，她们基本都没有参加过职业技术培训，没有技术特长；

（三）开展家政技能培训

针对家政从业人员的上述特点。我们对其进行家政技能培训。

一、培训内容主要包括家政服务的职业道德、礼仪习俗、家庭清洁、烹饪、花卉宠物养护、老幼家庭护理等知识和技能。同时，可根据市场需求划分为一般家政服务、育婴师、养老护理专业。

二、家政服务初级培训课时不少于____个，其中集中培训课时不少于____个，自学课时不少于____个。

三、培训结束后，将进行理论考试和技能操作考核。两项均采用百分制，成绩均为____分以上者合格。

四、家政工培训，采取工会和符合条件的大型家政服务企业自主培训两种形式。每位家政服务员培训费用标准在____元左右。在整个培训过程中经培训的家政人员要签订就业协议。

五、成绩测试合格者，我们将对她们进行岗位推荐，帮助她们找到合适的工作。

二、学员培训工作

（一）丰富授课内容

按照上级单位要求，针对就业需求和学员要求，开设必修课和选修课两部分课程，必修课为《职业道德》、《劳动法常识》和有关的再就业优惠政策；选修课包括家政服务的多项技能培训，主要有：中老年人家庭护理、科学看护婴幼儿、如何当好月嫂、家庭保洁、钟点工及疏通下水道等。今年我们又新增择业观教育、服务礼仪、社交礼仪等课程，围绕"家"字做文章，不断丰富授课内容，聘请专家授课，采

取集中培训为主，自学、参观相结合的方式，培养出一批懂家政知识、知家政礼仪、能家政服务、长家政技能的月嫂、宴嫂、护嫂、洁嫂、厨嫂。

（二）培训形式灵活丰富

为使参加培训的学员真正学到一技之长，立足社会、找到适合自己的工作岗位、实现自身价值打下坚实的基础，我们不断拓展培训领域，采取灵活多样的培训形式，充分调动学员的积极性、创造性。做到了三个结合：一是授课与参观相结合，改变那种单纯坐在教室里听老师讲课的传统模式，在理论授课的同时，加大外出参观学习的课时；二是学习与应用相结合，把培训时课堂上老师讲的知识与实际操作相结合，以便牢固掌握，避免“纸上谈兵”的培训方式；三是集中授课与自学交流相结合，使学员更好地把教师传授的知识稳固掌握，给其自学交流的机会，让他们互相学习，取长补短。

（三）提升素质，培训常态化。

我们在培训中坚持“三基本一突出”，即坚持家政服务基本知识、基本技能和基本素质培训，突出技能培训。重点做好业务培训，特色培训和创业培训工作。一是加强业务培训，对初次从事家政服务的妇女，开展岗前家政初级知识培训，包括家庭清洁与保洁、家用电器的使用、烹饪知识、婴幼儿基本护理等技能以及礼仪和服务职责；对正在从事家政的妇女，通过走访用户，市场调查等方式，及时加强岗中培训，不断提升她们的业务素质和服务水平。二是开展特色技能

培训，开展了“月嫂”、“老年护理”、“居室保洁”等各类培训，打造出受市场欢迎的“月嫂”、“护老”和“保洁”家政服务人员。

（四）家政培训人员技能考核

在家政人员培训完成后，对学员进行结业考试，考试将进行理论考试和技能操作考核。两项均采用百分制，两项成绩均为____分以上者为合格，今年，家政人员测试情况良好，合格率达到____%以上，对于不合格者，培训中心准备对其进行二次培训，尽快让她们提高自身能力，通过考核。

三、推荐家政人员就业

今年，对于技能考核通过的家政培训人员，我们为其联系工作，主要是社区家庭、公司保结方面，截至目前，共有____名家政人员成功上岗，上岗率在____%，客户满意率在____%，通过我们的努力，使这些经过严格培训的家政人员能够有机会服务于社会、服务于大众。同时我们还做了以下工作：

- 1、在学员结业时，____学员到卫生检疫部门进行体检并办理《健康证》，做到持《健康证》上岗。并为其配备相关上岗证件。

- 2、为方便市民了解家政服务行业从业人员培训和就业登记情况，我们将家政人员的个人信息放在网上，方便市民查询。

- 3、我们将与用人单位签订劳动合同并到劳动部门登记，切实保障家政人员的合法权益不受到侵害。

四、工作不足和下一步工作计划

（一）工作不足

今年，我们在家政人员培训工作上取得了好的成绩，但是就目前实际工作来讲，还是有一些不足之处：

（一）部分农村妇女安于现状，存在陈旧落后思想。部分农村妇女思想陈旧落后，不敢走出家门。她们见识不多、不广，思想不够解放，囿于农村的小天地，缺乏自信心，害怕竞争，不愿走出家门。观念保守，不愿做“服侍人”的工作。满足于“有吃有穿，有房子住，吃菜不用买”的现状。

（二）培训周期长，培训人员供不应求。目前，市场家政人员需求量是供不应求，市场目前需要从业素质高的家政人员，从这里经过培训的家政人员毕业后，很快就被用人单位招去，家政人员数量跟不上去，主要原因在于，家政人员在初期时，文化低，底子薄，培训周期长，以致于出现目前这种供不应求的局面。

（二）解决办法

1、加大宣传。利用电视、报纸、网络等媒体进行大力宣传，营造舆论氛围；发放宣传材料，在城市社区和农民工输出聚集的农村发放宣传单，动员下岗失业人员、农民工从事家政服务。使广大农村人员转变思想、转变观念。

2、加大培训工作力度。通过科学管理与____教学，努力提高家政人员的学习能力，使培训周期缩短，使培训出的合格人员增多，满足广大家政市场的需求

黄冈市妇联红土地家政服务公司自____年成立以来，始终坚持以人为本、诚信第

一、质量至上的服务理念，在省市妇联的正确领导和关怀下，着力打造家政服务品牌，大力开展妇女就业与创业服务，加强规范管理，提高服务质量，实现了妇女就业，市民受益，公司盈利等多赢目标，取得了良好的社会效益和经济效益。近几年来公司成功举办大型招聘会____场，举办下岗人员岗前择业指导培训____期，安置城乡下岗失业失地妇女____多人上岗就业。公司人才档案中长年备有保姆百余人，护工____余人，____年公司业务收入____万元。

一、公司基本情况

黄冈市妇联红土地家政服务公司现设“四部一办”即专业保洁部、家政部、电梯维保部，综合开发部和办公室，现有家政服务员____名，均为近郊农民和下岗女工，平均年龄____岁，全部实行聘用制和先培训、后上岗的管理模式，员工平均工资800—____元以上，所有员工都享受“二保一险一费”的待遇，并为员工建立了电子档案。公司服务对象有机关企事业单位、宾馆、商场和家庭。家庭保洁业务占____%以上，公司与客户签定合同，采取会员卡消费模式，现有个人消费会员卡____户，团体消费卡____户，事业单位服务____家。公司在成立和经营其间得到了市政府有关部门和市妇联的大力支持和帮助。市妇联、市发改委争取国家服务业建设项目专项资金____万元。市工商局在家政公司创办初期免费为公司办理工商执照。市劳动

局为家庭政服务公司下岗女工办理下岗优惠证____个，并免费开展保姆，月嫂培训等业务，通过培训考试获取初级家政服务员约有____余人，其中政服务员____余人。市委书记____亲自批示财政____年拨给市妇联用于妇女劳动力转移____万元，培训农村妇女____余人，其中家政培训服务员____名。

二、主要做法；

1、建章立制，管理科学化。规范的管理是公司健康发展的重要保障。为了保证红土地家政服务公司健康发展，我们遵循市场经济规律建章立制，加强对红土地家政服务公司的规范管理。在成立之初，制定了《黄冈市红土地家政服务公司管理办法》等____项管理制度。公司按照自主经营、自负盈亏、自我管理、自我发展的运作模式，成功走出了一条发展实体化、经营市场化、管理规范化的路子。公司员工推行资格____、岗前培训、岗中抽查、岗后回执、优胜劣汰的管理制度。招聘家政服务人员实行“三合格”：即品行合格、体检合格、培训合格；服务质量实行“两制度”：即回访制度、回执制度。公司还设立了专门质量回访监管电话，适时监管员工服务质量，并设立全勤奖，奖优罚劣，多劳多得。员工待遇实行客户投诉率与部门经理绩效工资挂钩，保证客户投诉率为零。公司坚持做到每月“三必”：一是必访一次用户，公司每月派出部门经理走访客户，开展交心谈心，虚心听取客户对公司业务开展提出好的建议和要求，及时制定业务拓展新办法和新措施；二是必召开一次会议，公司每月召开一

次例会由各部门经理和员工汇报本月业务拓展情况和员工思想状态，及时掌握情况，发现问题，妥善处理；三是必须由公司统一发放工资，每月底按照工资基本工资、提成规定、奖励制度、惩罚制度、赔偿制度、考勤制度等相关规定，按时定额发放工资，不拖欠，不克扣，保证员工待遇。

2、加大投入，设施现代化。先进的服务设施是红土地家政公司一流服务品质的支撑。近几年来，公司投入几十万元，引进了一批家政保洁服务的新设备、新工艺，新材料，有先进的石材、木地板保养翻新打蜡抛光晶面处理设备，有先进的布艺清洗设备，有先进的电梯维护保养设施，为各部门配备了电脑。去年，为了更好的服务社会公众，为社会公众提供服务信息服务，拓宽面向公众的平台和桥梁，我们又开通了红土地家政服务网站，为客户提供更详细、更丰富、更及时的信息，及时掌握客户所需，所求。

3、提升素质，培训常态化。我们始终认为，客户满意的关键，在于服务的质量，而服务质量的好坏，取决于员工队伍的素质。公司始终将，增强员工专业能力作为公司发展立足点，常抓不懈。在培训中坚持“三基本一突出”，即坚持家政服务基本知识、基本技能和基本素质培训，突出技能培训。重点做好业务培训，特色培训和创业培训工作。）式，及时加强岗中培训，不断提升她们的业务素质和服务水平。至目前，已举办培训班____期，培训家政服务员____余人。二是开展特色技能培训，市妇联协调市妇幼保健院等单位，联合开展了

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/145243124322011104>