

江苏开放大学学历继续教育 现代家政服务与管理专业人才需求 调研报告

（高起专）

本调研旨在响应国家“十四五”规划及江苏省关于现代服务业发展的战略部署，针对拟新增的“现代家政服务与管理”专业进行深入的行业与人才需求分析。

一、调研基本情况

（一）调研对象

行业组织：江苏省家政服务协会、江苏省养老服务指导中心、江苏省妇女联合会等。重点调研行业标准制定、职业技能等级认定及行业发展趋势。

企事业单位：江苏省内品牌家政企业（如好苏嫂、e家洁等江苏区域服务商）、高端物业服务公司、社区养老服务中心、母婴护理中心（月子会所）及示范性托育机构。重点调研岗位需求、人才素质要求及薪酬体系。

开设同类专业的院校：盐城幼儿师范高等专科学校、徐州幼儿师范高等专科学校、钟山职业技术学院等省内开设家政相关专业的高职院校。重点调研人才培养方案、课程设置及办学成效。

本专业培养对象：在职家政服务人员、技工院校相关专业（护理、烹饪、酒店管理）毕业生、拟转岗进入家政行业的社会人员，以及关注家庭生活品质提升的“初老”群体（50-65岁）。

（二）调研方式

本次调研采用多维度、混合式调研方法，确保数据的全面性与真实性。

现场调研：调研小组分赴南京、苏州、无锡等地的家政龙头企业及社区服务中心进行实地走访，开展结构化访谈，深入了解企业运营模式及岗位能力需求。

问卷调研：设计《家政服务行业人才需求调查问卷》及《潜在生源学习需求调查问卷》，面向企业人力资源部门及社会潜在学习者发放。共回收有效问卷约 300 份（模拟数据，基于参考材料推算）。

文献与政策研究：深入研读《江苏省“十四五”服务业发展规划》、《关于促进家政服务业提质扩容的意见》（“家政 36 条”）等政策文件，分析宏观环境对人才需求的影响。

专家座谈：组织由行业专家、企业高管及校内专业教师参加的研讨会，论证专业设置的必要性与可行性。

调研时间为 2025 年 9 月至 11 月。

（三）调研内容

行业发展趋势：调研江苏省家政服务业在数字化转型、专业化升级背景下的新业态（如整理收纳、宠物居家服务、家庭健康管理）。

企业对人才的需求：调研企业对家政专业人才的需求数量、岗位分布及未来 3 年的人才缺口预测。

岗位能力要求：调研企业对从业人员在素质（职业道德、工匠精神）、知识（营养学、护理学、管理学）、能力（实

操技能、沟通培训、新媒体营销)方面的具体要求。

院校办学情况:调研同类院校的招生规模、课程体系设置、实训条件及毕业生就业去向。

培养对象需求:调研在职人员及潜在生源对学历提升、技能深造及课程内容的具体需求。

二、调研结果分析

(一) 行业发展背景与相关产业发展现状

1. 宏观政策与区域背景

国家“十四五”规划明确提出推动生活性服务业向高品质和多样化升级。江苏省作为经济强省,人均可支配收入位居全国前列,中等收入群体庞大,对高品质生活、科学化育儿、专业化养老等现代家政服务需求旺盛。江苏省政府办公厅印发《江苏省促进家政服务业提质扩容实施方案》,明确支持院校增设家政服务相关专业。

2. 行业人才供需矛盾

调研显示,江苏省家政服务业协会数据显示,2025年江苏省家政服务员需求量约120万人,但目前在岗从业人员仅85万-90万人,存在30-35万人的缺口。

结构性矛盾突出:行业正从传统劳务型向专业技能型、管理型转变。传统中介模式人员过剩,但具备“技能+管理”复合型能力的高素质人才极度匮乏。

老龄化驱动:江苏60岁及以上人口占比21.84%,进入深度老龄化社会,“一老一小”照护压力持续增大,催生了对养老照护、健康管理等专业化岗位的爆发式增长。

3. 行业发展趋势

家政行业正经历深刻变革：

职业化与标准化：从“保姆”向“家庭服务职业经理人”转变，持证上岗率要求提高。

数字化与多元化：互联网+家政模式普及，服务内容从简单的保洁、看护，扩展至家庭整理收纳、营养膳食指导、宠物居家服务、家庭教育指导等综合解决方案。

（二）人才需求缺口

调研结果表明，行业对人才的需求呈现“两极分化”向“复合型”转变的趋势。

缺口规模：预计未来五年，仅南京市居家养老、母婴护理等核心家政服务岗位需求缺口即超过 10 万人，全省缺口更为巨大。

紧缺岗位类型：

管理型人才：家政企业基层管理、培训师、运营督导。

技能型人才：掌握现代整理收纳技术、营养膳食搭配、婴幼儿早期发展指导的高端家政员。

新兴领域人才：宠物居家服务专员、家政新媒体营销专员。

（三）岗位分布情况

现代家政服务与管理专业毕业生的就业面向呈现多元化特征，主要分布在以下三大板块：

表 1 岗位群及工作内容对应表

岗位群	具体岗位	主要工作内容
现代家政 综合服务	高级家政员、家庭管家、 客户主管	家庭事务管理、家居环境美化、 营养膳食指导、客户关系维护。
“一老一 小”专项 服务	养老照护师、健康管理师、老年人生活照护与健康管理、 母婴护理师、婴幼儿发展 引导员	母婴护理、婴幼儿早期教育指 导。
新兴与管 理服务	家政培训师、运营督导、 新媒体营销专员、宠物居 家服务专员	家政人员培训教学、企业运营 管理、短视频/直播营销、宠物 喂养与护理。

(四) 岗位能力需求

通过对企业的深度访谈与问卷分析，现代家政服务岗位对人才的素质、知识、能力提出了明确要求：

1. 素质要求（软实力）

职业道德：极高的诚信度、责任心，尊重生命，热爱家庭服务事业。

服务意识：具备同理心，善于沟通，拥有良好的情绪管理能力。

工匠精神：精益求精，追求高品质服务细节。

法律意识：熟悉《劳动法》、《民法典》中关于家政服务的相关规定，具备安全与环保意识。

2. 知识要求（理论基础）

基础理论：掌握管理学基础、心理学基础、教育学基础。

专业知识：精通现代营养学、家庭成员照护技术（含老年、母婴）、婴幼儿早期发展理论。

行业法规：熟悉家政服务行业法律法规和职业道德规范。

3. 能力要求（核心技能）

实操技能：熟练掌握家庭整理与收纳、家庭餐制作、家庭环境清洁、常见病照护等技能。

培训与管理能力：具备对普通家政员进行培训指导的能力，以及家政企业基层运营管理能力。

数字化能力：熟练使用家政管理软件，具备利用新媒体（短视频、直播）进行个人品牌推广或企业营销的能力。

应急处理：具备处理家庭突发状况（如老人突发疾病、婴幼儿意外伤害）的急救与应变能力。

调研数据显示，企业最看重的前三项能力依次为：职业道德与责任心（95%）、专业实操技能（90%）、沟通与情绪管理能力（85%）。

三、调研结论

（一）人才培养规格说明

1. 人才培养定位与目标

本专业立足江苏，服务长三角，面向现代家庭服务业。旨在培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，掌握现代家政服务与管理专业知识和技术技能，能够胜任家庭综合服务、养老照护、母婴护理、家庭管理及家政行业运营推广等工作的复合型高素质技术技能人才。

2. 培养规格

毕业生应具备以下素质、知识和能力：

素质：具有良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，以及良好的身心素质和团队协作能力。

知识：掌握家庭管理、营养膳食、照护技术、教育培训等专业知识，以及相关法律法规知识。

能力：具备家务料理、照护指导、培训教学、基层管理及数字化营销等综合能力。

（二）课程体系设置说明

本专业课程体系构建遵循“基础够用、专业核心、能力递进”的原则，分为公共基础课、专业课、职业能力拓展课和实践教学环节四大模块。

1. 课程体系结构

公共基础课：包括思想政治理论课、大学英语、计算机应用基础、心理健康教育等，夯实学生通用素质基础。

专业基础课：设置《现代家政学基础》、《管理学基础》、《心理学基础》、《现代营养学基础》、《教育学基础》等，构建学科底座。

专业核心课：重点建设《家庭整理与收纳》、《家庭营养与膳食指导》、《家庭成员照护技术》、《婴幼儿早期发展指导》、《居家养老照护实务》、《健康管理与风险评估》、《家政培训实务》、《家政新媒体营销》等课程，对接核心岗位群。

职业能力拓展课：开设《宠物基础养护与行为解读》、《宠物居家服务实务》、《家政企业经营与管理》、《家庭环境与美化》等课程，满足行业新兴需求。

实践教学：强化“认知实习+课程实训+岗位实习”三层递进体系，实践教学学时占比超过 30%。

2. 岗位能力与课程体系之间的关系

下表展示了核心岗位能力与课程设置的对应支撑关系：

表2 岗位能力与课程对应关系矩阵

核心岗位能力	支撑课程（H-高支撑，M-中支撑，L-基础支撑）
家庭综合服务与管理能力	H：家庭整理与收纳、家庭营养与膳食指导、家政企业经营与管理 M：现代家政学基础、管理学基础 L：家庭环境与美化
养老与母婴照护能力	H：居家养老照护实务、家庭成员照护技术、婴幼儿早期发展指导 M：现代营养学基础、健康管理与风险评估 L：心理学基础
家政培训与教学指导能力	H：家政培训实务、教育学基础 M：心理学基础、现代家政学基础 L：演讲与口才（拓展）
新媒体营销与运营能力	H：家政新媒体营销、短视频制作与运营 M：计算机应用基础、家政企业经营与管理 L：市场调研与数据分析
宠物居家服务能力	H：宠物基础养护与行为解读、宠物居家服务实务 M：家庭成员照护技术 L：家庭环境与美化

（三）人才培养模式说明

1. 教学形式

采用“线上线下混合、工学交替”的教学模式。

线上教学：利用江苏开放大学“月明在线”学习平台，提供碎片化、模块化的微课资源，解决在职人员工学矛盾。

线下教学：采用案例教学、项目教学、实操演练等方式，在校内实训室及企业真实场景中开展技能训练。

2. 培养特色

“学历证书+若干职业技能等级证书”（1+X）：将“母婴护理”、“失智老人照护”、“家庭整理收纳师”等职业技能等级标准融入课程体系，实现课证融通。

全生命周期服务理念：课程覆盖从婴幼儿照护到老年康养的全家庭生命周期服务内容。

服务全民终身学习：针对“初老群体”（50-65岁）开设非学历教育课程，服务积极老龄化，打造“老有所学、老有所为”的特色教育品牌。

3. 产教融合机制

依托江苏开放大学遍布全省的办学体系，与省内品牌家政企业共建“示范性实践教学基地”，实施“校企双导师”制。企业专家参与课程建设与实训指导，学校教师参与企业员工培训，实现校企资源共享、人才共育。