

基于“校—社—企”联动的高职家政服务专业社区实训模式构建与实践研究

马荣

甘肃畜牧工程职业技术学院

摘要：随着居民生活品质提升与家庭服务需求多元化，家政服务行业对高素质专业人才的需求日益迫切。高职家政服务专业作为人才培养的核心阵地，传统实训模式存在与行业需求脱节、实践场景单一、企业参与度低等问题。本文立足“校—社—企”联动视角，探索构建以社区为实践载体的实训模式，通过整合学校教学资源、社区服务场景、企业岗位标准，形成“教学—实践—就业”一体化培养链条。研究从模式构建的核心维度出发，明确校、社、企三方在实训中的定位与职责，结合实践案例阐述具体实施路径，最终实现提升学生专业能力、满足社区服务需求、助力企业人才储备的多重目标，为高职家政服务专业实训体系改革提供参考。

关键词：校—社—企联动；高职家政服务专业；社区实训模式；实践路径

引言：近年来，国家陆续出台政策支持家政服务业发展，《关于促进家政服务业提质扩容的意见》等文件明确提出“加快培养高素质家政服务人才”，为高职家政服务专业建设指明方向。然而，当前高职家政服务专业实训仍面临诸多困境：部分院校实训多局限于校内模拟场景，学生难以接触真实家庭服务需求；社区作为家政服务的主要场景，尚未充分发挥实践育人作用；企业因成本、风险等因素，参与人才培养的积极性不足，导致学生毕业后难以快速适应岗位要求。在此背景下，构建“校—社—企”联动的社区实训模式，将学校的理论教学、社区的真实场景、企业的岗位标准有机融合，成为解决高职家政服务专业实训痛点、提升人才培养质量的关键路径。

一、“校—社—企”联动社区实训模式的研究意义

构建基于“校—社—企”联动的高职家政服务专业社区实训模式，对高职教育、家政行业与社区发展均具有重要意义。从高职教育层面来看，该模式打破了传统实训的空间限制，将课堂延伸至社区真实服务场景，让学生在解决实际问题的过程中巩固专业知识、提升实践技能，有效弥补了校内实训“重模拟、轻实战”的不足，有助于培养学生的职业素养与岗位适应能力，推动高职家政服务专业人才培养目标的落地。从家政行业层面来看，三方联动能够实现人才培养与行业需求的深度融合，企业通过参与实训方案设计、提供岗位标准与技术指导，可将行业最新需求与技术要求融入人才培养过程，确保学生毕业后能快速适应岗位工

作，缓解行业高素质人才短缺的困境，为行业高质量发展提供人才支撑。从社区发展层面来看，社区作为实训载体，既能借助学校与企业的资源优势，为居民提供专业的家政服务，如老人照料、婴幼儿护理、家庭保洁等，满足社区居民多样化的服务需求，提升社区服务水平。

二、基于“校—社—企”联动的高职家政服务专业社区实训模式构建

（一）学校：发挥人才培养主导作用，搭建实训教学体系

学校作为人才培养的主体，需从教学内容、师资队伍、管理机制三方面入手，为社区实训提供支撑。在教学内容设计上，应打破传统“理论+校内实训”的单一模式，将社区实训纳入人才培养方案，明确不同学期的实训目标与内容。例如，大一学生以“社区服务认知”为核心，通过参与社区家政服务宣传、家庭需求调研等活动，了解社区服务场景与居民需求；大二学生聚焦“专业技能实践”，在企业指导下开展针对性服务，如母婴护理实训、老年照护实训等；大三学生以“综合服务能力提升”为目标，独立承接社区家庭的服务订单，完成从服务对接、方案制定到服务实施与反馈的全流程。同时，学校需联合企业开发实训教材，将企业的服务标准、社区的真实案例融入教材。在师资队伍建设上，应组建“双师型+行业导师”的教学团队：校内“双师型”教师负责理论教学与基础技能指导，具备家政服务行业从业经验的教师可结合自身经历讲解实践中的重难点；企业导师则由

作者简介：马荣（1995—），女，硕士研究生，主要研究方向为家政服务、社会工作。

企业资深服务人员或管理人员担任,定期进入社区实训现场,指导学生掌握专业操作技能,例如演示婴儿抚触的正确手法、讲解老年常见疾病的应急处理方法等。此外,学校需建立完善的实训管理机制,制定《社区实训安全规范》《学生实训考核标准》等制度,明确学生在实训中的职责与行为准则;同时,配备专职实训指导教师,与社区、企业保持实时沟通,跟踪学生实训进度,及时解决实训中出现的问题。

(二) 社区:提供实践场景与需求对接,搭建服务平台

社区作为实训的载体,需发挥场景优势与需求整合作用,为学生实训创造良好条件。首先,社区应建立“家政服务需求数据库”,通过网格员入户调研、社区公告征集等方式,收集辖区内居民的家政服务需求,分类整理为“老年照护”“母婴护理”“家务管理”“家庭健康”等板块,并标注需求的紧急程度、服务时间、家庭特殊情况等信息,例如“独居老人张阿姨,78岁,需每周三次上门协助买菜、打扫卫生,对花粉过敏”“新手妈妈李女士,产后2个月,需每周两次上门指导母乳喂养与婴儿护理”。学校与企业可根据需求数据库,为学生匹配合适的实训岗位,确保实训具有针对性与实用性。其次,社区应搭建“校社对接平台”,设立专门的实训协调岗位,负责与学校、企业对接实训安排,例如确定实训时间、地点、服务对象,协调社区公共空间作为实训临时办公点,为学生提供饮用水、休息场所等基础保障;同时,社区需向居民宣传学生实训的意义与价值,消除居民对学生服务能力的顾虑,例如通过社区微信群、公告栏介绍学生的专业背景、实训内容与指导教师资质,邀请居民参与实训体验活动,增强居民对学生的信任。

(三) 企业:融入岗位标准与行业资源,搭建就业衔接桥梁

企业作为行业需求的代表,需将岗位标准与行业资源融入实训环节,实现实训与就业的无缝衔接。首先,企业应参与实训目标与内容的制定,将自身的服务标准、操作规范、职业素养要求转化为实训指标,例如将企业“家政服务人员行为准则”中的“仪容仪表规范”“沟通礼仪”“隐私保护要求”纳入实训考核内容,确保学生在实训中养成符合行业要求的职业习惯。其次,企业应提供实训资源支持,包括技术资源与人员资源:技术资源方面,企业可向学生提供专业的服务工具与设备,例如母婴护理包、老年照护仪器、智能家居控制系统等,指导学生掌握设备的使用方法,提升技能水平;人员资源方面,企业可派遣资深员工

担任学生的“企业导师”,一对一指导学生开展服务,例如带领学生上门服务,示范如何与服务对象沟通、如何处理服务中的突发情况,帮助学生积累实战经验。此外,企业应建立“实训—就业衔接机制”,将社区实训作为企业人才选拔的重要环节,对表现优秀的学生优先提供实习机会,实习结束后根据学生表现录用为正式员工。同时,企业可与学校签订“订单培养协议”,根据企业岗位需求定制实训内容,如为母婴护理岗位定向培养学生,实训内容聚焦婴儿喂养、早教开发、产后恢复等技能,确保学生毕业后能直接上岗,实现“实训即实习,实习即就业”。

三、基于“校—社—企”联动的高职家政服务专业社区实训模式的实践

(一) 实践准备:三方协同制定实训方案,明确权责分工

在实践开展前,学校、社区、企业需召开三方协同会议,共同制定详细的实训方案,明确各方权责。学校负责组织实训学生,开展实训前培训,内容包括社区概况、服务对象特点、安全规范、沟通技巧等,例如通过案例教学讲解如何与老年服务对象沟通、如何应对服务中的突发情况;同时,学校需为学生购买实训保险,签订实训协议,明确学生、学校、社区、企业的权利与义务。社区负责确认服务对象名单,与服务对象签订《实训服务知情同意书》,告知服务对象实训的目的、内容与学生情况,征得服务对象同意;同时,社区需协调服务对象与学生的时间,确定上门服务的具体安排,并向学生提供服务对象的家庭基本信息,例如家庭住址、联系方式、特殊需求等,确保实训顺利开展。企业负责提供实训所需的工具与材料,例如为母婴护理实训学生提供婴儿模型、护理用品,为老年照护实训学生提供血压计、血糖仪等;同时,企业需对学校教师与学生进行岗前培训,讲解企业的服务流程与标准。三方还需共同制定实训考核方案,明确考核指标与方式,将“服务对象满意度”“专业技能操作规范性”“沟通能力”“职业素养”作为核心考核指标,采用“居民评价+企业导师评价+学校教师评价”的综合考核方式,确保考核客观公正。

(二) 实践实施:分阶段开展实训活动,强化能力培养

实训实施分为三个阶段,循序渐进提升学生能力。第一阶段为“认知实训”,为期2周,主要由社区主导,学校与企业配合。学生在社区工作人员的带领下,走访社区居民,开展家政服务需求调研,了解不同家庭的服务需求;参与社区组织的家政服务宣传活动,

通过发放传单、现场咨询等方式,向居民普及科学的家政服务知识,例如讲解老年常见疾病的预防方法、婴儿辅食添加的原则等。此阶段的目标是让学生熟悉社区环境与居民需求,建立对家政服务行业的认知,培养服务意识。第二阶段为“技能实训”,为期8周,由企业主导,学校与社区配合。企业导师根据社区需求数据库,为学生匹配实训岗位,例如将擅长母婴护理的学生分配到有育儿需求的家庭,将掌握老年照护技能的学生分配到独居老人家庭;学生在企业导师的指导下开展服务,例如为育儿家庭提供婴儿抚触、早教游戏指导,为独居老人测量血压、协助洗澡、陪老人聊天等。企业导师全程跟踪指导,每天与学生沟通实训情况,指出操作中的问题并给予改进建议;学校教师定期到社区巡查,了解学生实训进展,解答学生的理论疑问。此阶段的目标是让学生熟练掌握专业技能,提升操作能力与沟通能力。第三阶段为“综合实训”,为期4周,由学生自主主导,学校、社区、企业监督指导。学生根据社区需求,独立承接服务订单,从与服务对象沟通、制定服务方案,到实施服务、收集反馈意见,全程自主完成。

(三)实践总结:三方联动评估实训效果,优化模式运行

实训结束后,学校、社区、企业需开展三方联动评估,总结实训效果,优化模式运行。评估内容包括学生能力提升、居民满意度、企业认可度三个方面:学生能力提升评估通过对比实训前后的技能测试成绩、职业素养评价,分析学生在专业技能、沟通能力、服务意识等方面的进步;居民满意度评估通过社区组织的问卷调查、面谈,了解居民对学生服务的满意程度,收集居民的意见与建议;企业认可度评估通过企业导师的评价、学生实习就业情况,分析实训内容与企业岗位需求的匹配度。评估方式采用“三方会议+报告分析”,学校、社区、企业代表共同召开评估会议,汇报各自的评估结果,例如学校汇报学生技能提升数据,社区汇报居民满意度调查结果,企业汇报学生实训表现与录用情况;同时,三方共同分析实训中存

在的问题,例如“部分学生对智能家居设备操作不熟练”“个别居民对学生服务存在抵触情绪”“企业导师指导时间不足”等,并提出改进措施。根据评估结果,三方需对实训模式进行优化:学校调整课程内容,增加智能家居设备操作、居民沟通技巧等课程;社区加强居民宣传,增加居民与学生的互动机会;企业增加企业导师数量,延长指导时间。此外,三方需建立长期合作机制,签订《校社企联动实训合作协议》,明确合作期限、合作内容、权责分工,确保实训模式持续运行,实现三方共赢。

四、结语

基于“校—社—企”联动的高职家政服务专业社区实训模式,通过整合学校、社区、企业三方资源,构建了“教学—实践—就业”一体化的人才培养体系,有效解决了传统实训模式的痛点,为高职家政服务专业人才培养提供了新路径。从实践效果来看,该模式不仅提升了学生的专业能力与职业素养,帮助学生快速适应行业岗位需求,也为社区居民提供了优质的家政服务,缓解了社区服务资源不足的问题,同时为企业储备了高素质人才,推动了家政服务业的提质扩容。然而,该模式在运行过程中仍存在一些有待改进的地方,如三方合作的深度有待加强、实训经费与人员保障需进一步完善、实训评价体系需更加细化等。

参考文献:

- [1] 杨海平,陈剑,周昀.“校—校—协—企”协作的中高职一体化人才培养模式创新与实践[J].高科技与产业化,2024,30(09):134-136.
- [2] 谭毅.基于“园—企—校”合作下高职院校就业服务体系的研究[C]//广东教育学会.广东教育学会2024年度学术讨论会暨第十九届广东省中小学校(园)长论坛论文选(五).四川职业技术学院,2024:884-886.
- [3] 吴佳丽.高职社区管理与服务专业校企协同育人探析[J].西部素质教育,2023,9(16):195-198.
- [4] 夏志东.基于校企合作的高职专业建设实践研究[J].知识文库,2023,39(13):196-198.