

# 北京茵澳生活服务有限公司

## 参与高等职业教育人才培养报告

2022年度



## 目 录

一、企业概况 .....	3
二、北京茵澳生活服务有限公司参与办学总体情况 .....	4
三、企业资源投入 .....	5
四、企业参与教育教学改革 .....	7
案例1：搭建政校行企合作平台 引领家政行业高质量发展 .....	7
案例2：联合开发优秀劳动教育课程资源视频 .....	9
案例3：匠心育人，筑梦前行——开展工匠讲堂系列主题讲座 .....	11
案例4：线上+线下多渠道企业讲师进课堂，打造产教融合育人环境、营造多元化学习场景 .....	13
案例5：填补和优化家政专业教学资源空白 开发产教融合特色课程资源 .....	20
五、未来展望 .....	22

## 一、企业概况

北京茵澳生活服务有限公司是一家民营企业有限责任公司。前身成立于 1999 年，2014 年改组后改名茵澳公司。目前是中国大陆唯一提供高品质家政、家庭管家的培训认证、人才输送及管理、上户后继续提供服务支持平台的全产业链专业家政机构。2014 年英国管家协会服务集团授权北京茵澳生活服务有限公司作为其在大中华区的独家运营机构。公司总部在北京，在北京、海口设立有多家全资或控股子公司，在包头、成都有城市合伙人，总计企业员工48人。

茵澳将“英式管家”服务理念、课程及培训体系和教学方法、认证体系、证书体系引入国内，并结合中国市场情况进行改良后，以“中国服务文化自信”为出发点开展家庭管家及高端家政培训，并为有品质生活服务的人群及家庭、高端服务机构提供服务，目前业务领域包含家庭管家、物业管家、售楼处管家、房屋 4s 养护管家、整理收纳师等。同时也为已经上户的家政服务人才提供一站式终身学习和培训及日常服务资源保障。目前已培养、认证并输送了近10000名家政服务尤其是高品质服务人才，品质家政业务覆盖2万多户高净值人群家庭。

茵澳的培训部门拥有较为成熟的机制，有 20 多位资深的中外师资力量，在涉及高品生活服务的 30 多个细分课程科目中常年的教学经验，《高品质生活方式》、《正统国际礼仪》、《家庭服务

手册》、《家庭事务管理》等系列课程更是独树一帜。与中国家庭服务业协会、中国商业联合会、中国商业联合会洗染专业委员会、中国家用电器服务维修协会等国家级协会机构有合作课程或证书。2019年起，茵澳的网校上线，创立了“线上训练营+面授班+游学营”这一创新型的培训模式，使学员学生能获得扎实的培训效果。在就业市场上也获得了家庭雇主和企业的认可。

2019年国家提出“提质扩容”意见和“领跑者”计划之后，茵澳与学校之间的合作也日渐成熟，签约合作的学校包括：北京劳动保障职业学院、郑州师范学院、青岛家政学院等。

茵澳近年来在行业中取得较高的认可度，为中国家庭服务业协会会员单位、担任中国家庭服务业协会整理收纳标准制定组组长、为中国商业联合会推出的私人管家、物业管家、售楼处管家证书的独家技术支持单位。2021年中国家政服务业协会在全国会员单位中开展2020-2021年度家政服务业创先评优活动，北京茵澳生活服务有限公司荣膺“北京市先进会员企业”。

## 二、北京茵澳生活服务有限公司参与办学总体情况

党的二十大报告中指出：“统筹职业教育、高等教育、继续教育协同创新，推进职普融通、产教融合、科教融汇，优化职业教育类型定位”，本着这一纲领性政策指引以及《中华人民共和国职业教育法》、《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》等法律法规和政策的落实，北

京茵澳生活服务有限公司继续坚持与北京劳动保障职业学院（以下简称“劳职院”）的深入合作，常年专人专班对接工作，高质量完成了2022年19大类工作。同时，在中国家政服务行业以及家政职业教育领域产生了良好的社会效益，今后将继续努力成为中国家政服务行业职业教育的标杆性合作典范。

2022年，北京茵澳生活服务有限公司以茵澳家政管理师学院项目为载体，更加全方位的与劳职院深入开展校企合作工作。包括助力现代家政服务与管理专业招生宣传、共同开展人才培养、合作开展社会培训、共同研究新型学徒制人才培养模式，涉及专业定制、师资互聘、实训基地建设、标准开发、平台建设、资源共享等多个领域。

双方合作内容和成果展现形式主要包括：市场调研、校企研讨会、专家论证会、教学案例库、核心课程标准建设与开发、产教融合特色课程、企业讲师课堂教学、专业教师企业实践、学院教师担任企业培训师、工匠讲堂、大师进校园、劳动教育课程资源等方面，校企全方位双主体育人，涵盖了人才培养的全过程。

### 三、企业资源投入

为了圆满完成本项目工作，深入推动校企合作，北京茵澳生活服务有限公司不间断地投入了大量的人力、物力、财力、人脉资源。

组织机构保障：专人对接、专班服务，建立了以公司董事长郭亮为首要负责人、总经理任洁为第一工作责任人的合作团队，公司

市场部、学院部、就业指导部门及子公司菁保洁总经理等一把手负责制，对本合作项目全程开绿灯。项目进行期间，公司相关部门对参与的专家、讲师、社会权威人士等进行全程跟踪服务，确保不会在人力配合上出现任何问题。

**财务保障：**对本合作项目所需各种资金、费用，全部列入公司重点项目，为本项目的顺利开展奠定财务基础，2022年投入各类资源累计19.9万元。

**物力保障：**全公司含子公司资产尤其是位于北京顺义区的别墅级实景教学基地向本项目全部敞开，优先使用。

**人脉保障：**为使本项目能真正成为国内标杆项目，茵澳公司先后成功引荐了中国家庭服务业协会、中华全国总工会权益保障部等领导团队进入本项目，为项目创造更大的发展空间。中国家庭服务业协会王淑霞会长已成为本项目专家组成员，全总权益保障部副部长苏文帅同志率队访问北京劳动保障职业学院，为2023年三方开展深入合作打下了基础。

表1 2022年校企合作项目一览表

序号	项目	数量	具体内容
1	市场调研	14次	➤ 人才培养 ➤ 1+X证书标准课程开发
2	校企研讨（论证）会	15次	➤ 工学交替产教融合课程体系 ➤ 校内实训室（基地）建设方案 ➤ 校外实训基地建设及合作方案

			<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ “三教改革” 课堂教学改革方案</li> <li>➤ 企业真实项目转为教学任务方案等</li> </ul>
3	教学案例库	1套（60个案例）	涵盖家务劳动、整理收纳、法律法规、衣物熨烫、餐饮服务、管家礼仪、家政培训等
4	核心课程标准	2个	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 现代家务劳动与管理</li> <li>2. 母婴照护与保健</li> </ol>
5	产教融合特色课程	2门	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 整理收纳</li> <li>2. 中西宴会服务与设计</li> </ol>
6	社会公益培训（线上）	1160人次	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 威士忌入门</li> <li>➤ 高级谈资</li> <li>➤ 整理收纳</li> <li>➤ 国际通用礼仪</li> <li>➤ 服务沟通语言技巧</li> <li>➤ 家政职业化、团队化、品质化等</li> </ul>
7	企业讲师课堂教学	4门课程	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 专业认知</li> <li>➤ 现代家务劳动与管理</li> <li>➤ 整理收纳</li> <li>➤ 高端衣物与皮具养护</li> </ul>
8	专业教师企业实践	100人天	为学校4位专任教师定制化设计25天的企业实践内容
9	劳动教育课程资源	1门	《我美我家-书桌的整理》，入选北京职业院校劳动教育优秀课程资源视频

#### 四、企业参与教育教学改革

##### 案例1：搭建政校行企合作平台 引领家政行业高质量发展

党的二十大报告强调要增进民生福祉,提高生活品质,不断

实现人民对美好生活的向往。小家政，大民生，家政服务事关千家万户，是涉及民生福祉的大事。随着我国城乡居民收入水平不断提高，对家政服务个性化、专业化的需求不断增长。政校行企四方联动，构筑协同育人新生态，培养适应民生需求的高素质专业化人才成为促进家政行业提档升级、推动家政行业高质量发展的关键一环。

茵澳公司积极搭建多方合作平台，为学校高质量人才培养引入政府和行业资源。10月18日上午，中华全国总工会权益保障部副部长苏文帅一行到北京劳动保障职业学院指导调研，就现代家政服务与管理专业人才培养与就业、家政行业未来发展方向展开专题研讨。



图1 中华全国总工会权益保障部副部长苏文帅赴劳职院座谈研讨



图2 茵澳公司总经理任洁女士做专题报告



图3 政校行企四方研讨

## 案例2：联合开发优秀劳动教育课程资源视频

### 一、项目简介

为贯彻落实《中共中央国务院关于全面加强新时代大中小学劳动

教育的意见》和教育部《大中小学劳动教育指导纲要（试行）》精神，按照《北京市关于全面加强新时代大中小学劳动教育的实施意见》有关要求，北京市教委拟在北京职业院校中选出一批劳动教育精品课程，认定一批中小学生职业体验中心和劳动教育基地。作为入选第三批北京市职业院校特色高水平实训基地（工程师学院）的茵澳家政管理师学院，积极参与了本次工作。

## 二、设计过程

在收到工作任务后，茵澳公司积极着手与学校教师团队共同研讨教学主题的选择与设计、提供了丰富的实拍教学素材。

课程设置中，老师们选取了家庭场景中较为常见的书桌/课桌作为实训载体，在带领学生学习书桌整理技巧的过程中，引导学生观察生活细节，引导学生进行思考，从身边小事做起，热爱劳动，热爱生活的能力。

教学团队通过剖析现代家政服务劳动中的典型工作任务，结合职业教育规律，寓价值观引导于知识传授和能力培养之中，将其转化为学习任务。通过家庭生活及实际学习过程中所面临的关于书桌整理的问题，从参与家政服务理念开始到最后能够掌握书桌整理的全套流程及技巧，让学生从身边的桌面开始了解整理收纳在日常生活中的必要性。

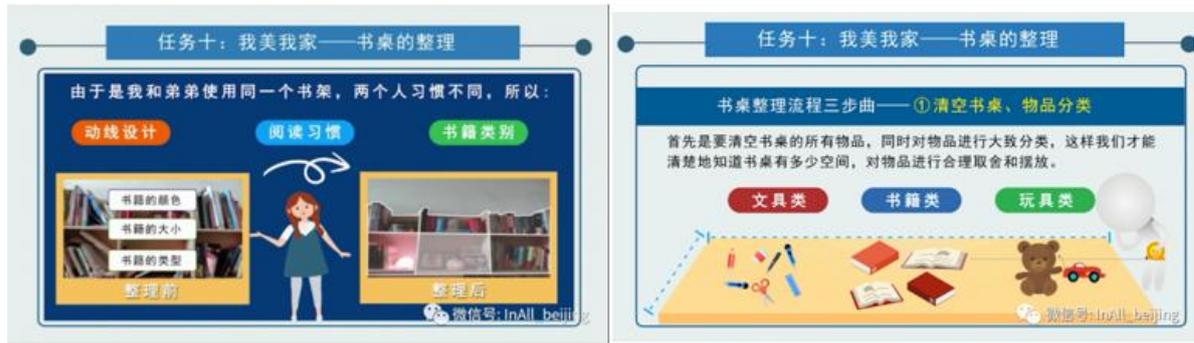


图4 课程视频截图

通过对小小书桌的整理，让孩子更加热爱劳动、热爱生活、关心自己和家人的生活环境，通过整理流程的学习，养成从身边小事做起，养成良好的生活习惯；善于思考，敢于创新的精神。

经过学校实践、遴选推荐和专家评审，该课程资源入选北京职业院校劳动教育优秀课程资源视频。



图5 入选北京职业院校劳动教育优秀课程资源视频

### 案例3：匠心育人，筑梦前行——开展工匠讲堂系列主题讲座

为进一步加强学员对整理收纳行业的认知，英国管家学院整理收纳师张翰文老师受邀参加北京劳动保障职业学院（茵澳家政管理师学

院）的工匠讲堂，2022年6月29日、7月6日为同学们带来关于整理收纳行业的前沿介绍及对未来发展前景的解析。张老师结合自身创业之路，与同学们分享了不同阶段的心得。极强的富感染力，生动的说服力，像一位领路人，为同学们娓娓讲述整个行业的发展变化及自己在行业中的所学所获。

在第一讲“我的全职整理收纳师之路”中，张翰文先生图文并茂的向同学们详细介绍了整理收纳的行业起源、发展历程、职业发展阶段、所需的核心技能以及整理收纳与家政服务其他领域之间的关系；在第二讲“我的创业之旅”中，张翰文先生结合自身的创业经历，和同学们分享了其在观察期、发力期、变现期、扩张期不同阶段遇到的各种困难、个人摸索以及解决办法。



图6 工匠讲堂主讲嘉宾张翰文先生

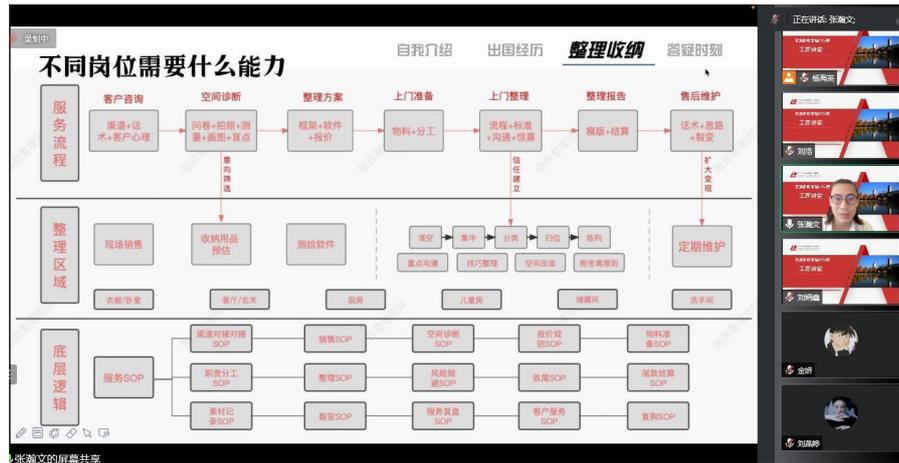


图7 讲座内容全面系统

在本次讲座中，张翰文先生为同学们分享了大量的一手数据及其在创业过程中，对每一项产品的深入调研、反复尝试和精心打磨，不但让学生对整理收纳行业有了清晰的认识，同时也深深地感受到了张翰文先生的匠心精神，对所从事行业的热爱以及永不言弃的精神。在互动环节，张翰文先生除了解答同学们关于整理收纳行业的疑问，还和同学们就大学生生活规划、互联网+创新创业大赛项目准备等进行了深入的交流。

本次工匠讲堂不但开拓了学生的视野，同时也让同学们提升了专业自信，对未来的职业生涯有了更为清晰的规划，学习目标更为明确，学习动力更足。

#### 案例4：线上+线下多渠道企业讲师进课堂，打造产教融合育人环境、营造多元化学习场景

邵超磊老师作为企业特邀讲师，在2022年秋季学期为北京劳动保障职业学院（茵澳家政管理师学院）的同学们带来了高档皮具养护这

门课程。课程通过对奢侈品文化的普及和高档皮具的家庭保养，以通俗易懂的语言，通过在线实操开展实物教学、云参观门店工作场景，让同学们更能清晰直观的掌握要领。



图8 企业专家线上授课

听起来与我们日常生活有些遥远的皮具养护，其实与我们的日常生活息息相关。我们平日穿着佩戴的皮衣、皮鞋、皮包等，在为我们周身行头增光添色的同时，却也很容易因为保养不到位而失去原有的风采。事实上，皮具同样有寿命，同样需要被呵护。如同人体的皮肤日常也需要护理和滋养一样。

通过此课程的学习，同学们既收获奢侈品养护知识、家庭日常皮具清洁护理的方法和专业技能，也从邵老师身上感受到了“择一业 守一生”的匠人精神。

校企双方还通过云课堂的形式，结合专业教学内容，在校外实训基地实景为学生直播开展专业认知教育和家务劳动专项保洁实操流程。

2022年4月7日，通过腾讯会议线上方式顺利完成首场企业讲师进课堂活动。本次活动是茵澳家政管理师项目校企双融，双主体育人的一次落地。2022年1月现代家政服务与管理专业教学团队与北京茵澳

生活服务有限公司管理团队组成工作组，完成了《现代家务劳动与管理》核心课程标准的制定，并于本学期进行了教学实施。在《现代家务劳动与管理》的教学任务设计中，将企业的真实工作任务进行提炼加工，转化为学生的学习任务，在教学场所和教学实施部分，设计了企业讲师进课堂，工作场景实景体验等环节。本次企业云课堂由现代家政服务与管理专业教研室主任杨海英（《现代家务劳动与管理》课程负责人）与北京茵澳生活服务有限公司教务长李喆共同主持，教学内容按照核心课程标准的教学进度推进。本次活动的主题是由茵澳旗下的高端保洁菁保洁服务团队在校外实训基地（英国管家协会服务集团培训基地）为同学们介绍高端保洁的服务项目、服务流程、服务标准、服务工具，并进行现场全流程操作演示，学生通过腾讯会议线上学习与交流。

北京茵澳生活服务有限公司教务长李喆首先向师生介绍了校外实训基地的整体情况，随后茵澳旗下的菁保洁有限公司保洁经理丁莉莉为同学们详细介绍了菁保洁服务项目、服务流程、服务标准、服务工具，之后菁保洁服务团队为同学们进行厨房高温清洁、地板养护、卫生间清洁等服务流程演示。最后同学们就课程学习上的疑问与丁经理进行深入交流。

## 北京茵澳生活服务有限公司参与高等职业教育人才培养报告（2022年度）

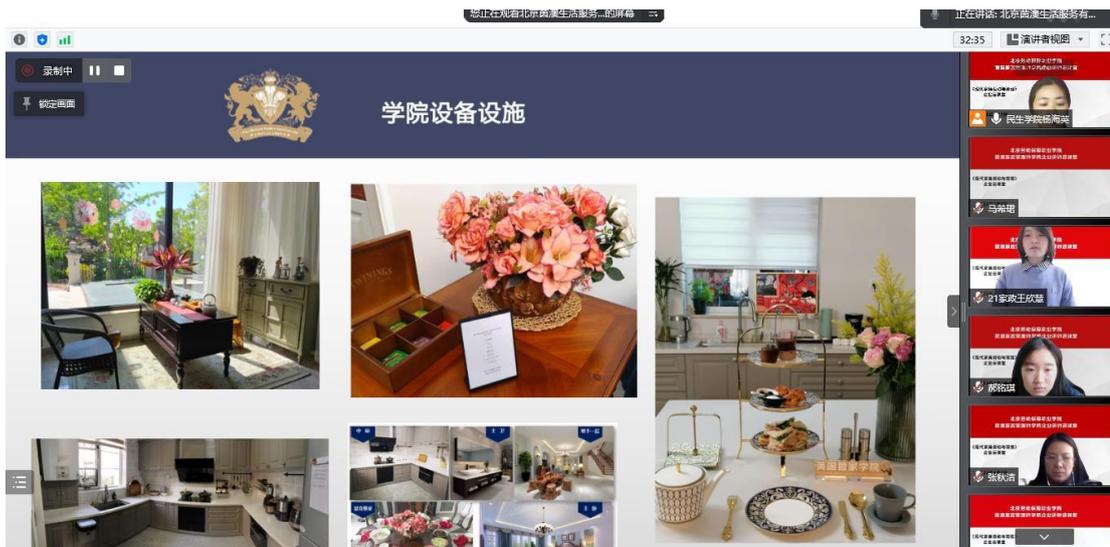


图9 北京茵澳生活服务有限公司教务长李喆介绍校外实训基地概况



图10 茵澳旗下菁保洁有限公司保洁经理丁莉莉介绍菁保洁服务



厨房高温清洁 ----- 展示高温清洁设备 ----- 卫生间清洁←

图11 茵澳菁保洁服务团队现场操作演示

课后，21级家政专业的学生针对本次云课堂活动进行认真总结撰写学习心得。学生们纷纷表示，本次活动受益颇多，不但开拓了眼界，学习了很多专业清洁工具和操作细节，也从现场服务团队当中感受到了他们认真的工作态度和团队精神，对家政服务的理解也更加全面透彻，并希望有更多的机会走进企业。

2022年6月9日，民生福祉学院现代家政服务与管理专业的第二次企业云课堂开讲。任洁女士亲自主讲，围绕本学期开设的专业课程教学内容，结合校外实训基地（英国管家协会服务集团培训基地）的功能布局和设施设备，为同学们系统介绍了茵澳高端家政的培训内容、服务特色以及每个功能布局与实训场景的设计理念、家居布置细节等，跟随着现场拍摄镜头，任洁女士娓娓道来，同学们身临其境，既看到了市面上流行的整理收纳工具——干湿两用的植绒衣架、百纳箱、收纳盒等，也感受到了家居布置中油画型挂毯和古董首饰柜扑面而来的

艺术气息。



图12 任总向同学们介绍各类整理收纳、保洁和衣物熨烫用品

任总的介绍结束后，同学们就积极踊跃的提出了各类问题，任总都给予了一一解答，并鼓励同学们不必有缺乏社会经验“小白”的担心，要有家政专业科班出身的自信，充分利用茵澳家政管理师学院给同学们搭建的学习平台，脚踏实地，打好专业基础。

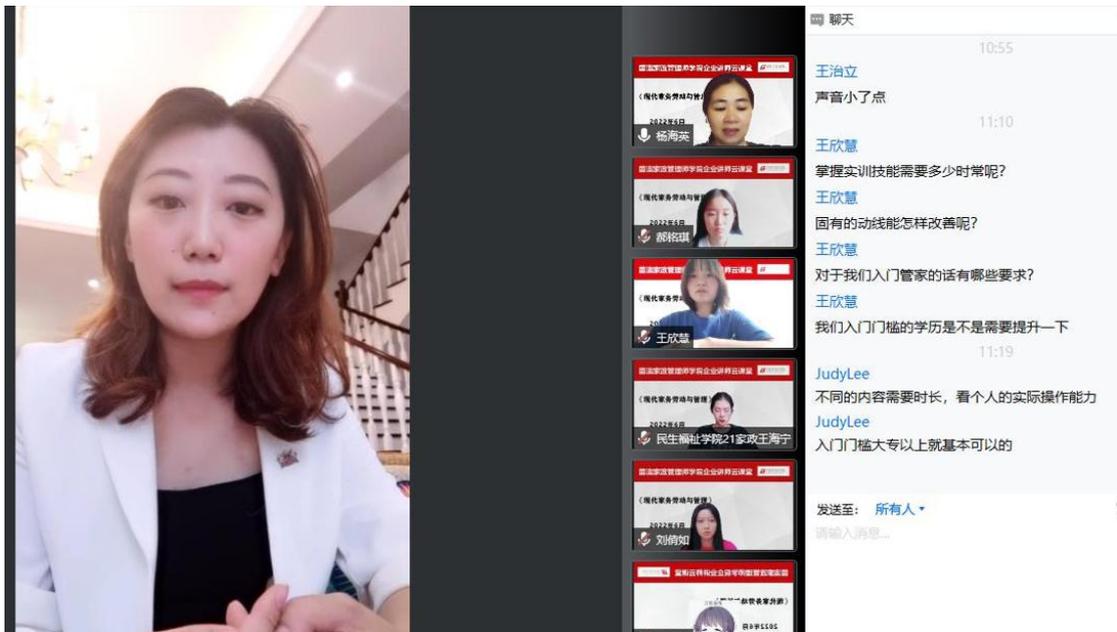


图13 同学们与任总积极互动

家政业作为与高品质民生需求密切关联的行业，专业人才的培养

备受社会关注，此次云课堂的开展，央视财经记者也进行了现场跟踪报道，并对我校学生进行了连线采访，将近一年的专业学习和校企联合培养，让学生们更加清晰了自己的专业定位和职业规划，培养了专业自信。21家政的郝铭琪同学在回答记者关于未来就业的规划时，就十分肯定的给出了自己答案，将投身家政领域，并且确信家政专业人才的就业前景良好。



图14 央视财经新闻频道对现场活动进行报道并连线采访学生

通过21家政学生提交的云课堂心得，每一次云课堂的开展都给同学们打开了一个新的天地，层层递进的内容设计和企业讲师的精彩讲授，带给他们的不仅是新的知识，还有心灵的滋润，通过云课堂他们感受到了来自校企双方给予他们成长的关注与支持，他们也感受到了作为家政学子的自豪感和使命感。

## 案例5: 填补和优化家政专业教学资源空白 开发产教融合特色课程资源

在茵澳家政管理师学院2022年工作内容中，《整理收纳》和《中西宴会服务与设计》这两门课程是由北京劳动保障职业学院现代家政服务与管理专业教师团队与合作企业北京茵澳生活服务有限公司联合开发的产教融合特色课程。

随着人们对品质生活的不断追求，消费水平的不断提高和消费理念的不断发展，整理收纳行业悄然兴起。2021年1月人力资源和社会保障部在“家庭服务员”职业下增设“整理收纳师”工种，整理收纳师走出小众，以正式职业出现在大众面前。2022年9月教育部发布的新版《职业教育专业简介》中“现代家政服务与管理专业简介”将《整理收纳》课程列入核心课程。市场上虽然有不少关于整理收纳的培训资源，但是缺乏适用于职业院校教学的课程资源，另外，当前全国开设家政专业的院校不多，开设时间也相对较短，可借鉴的经验不多。茵澳公司联合家政专业教学团队精心设计每一个教学模块，并在茵澳的实训基地进行实景拍摄，涵盖门厅（玄关）、客厅、厨房、冰箱、餐区、儿童房、书房、储物间、卫生间全屋九大区域的整理收纳流程、以及现在备受欢迎的行李箱、衣橱、搬家整理收纳流程。同时还开发了《中西宴会服务与设计》课程资源，结合家庭服务场景，优化现有以酒店服务为主的服务技能。资源现已同步上线学习通和北京劳动保障职业学院专业教学资源库开放使用。



图15 拍摄现场实景

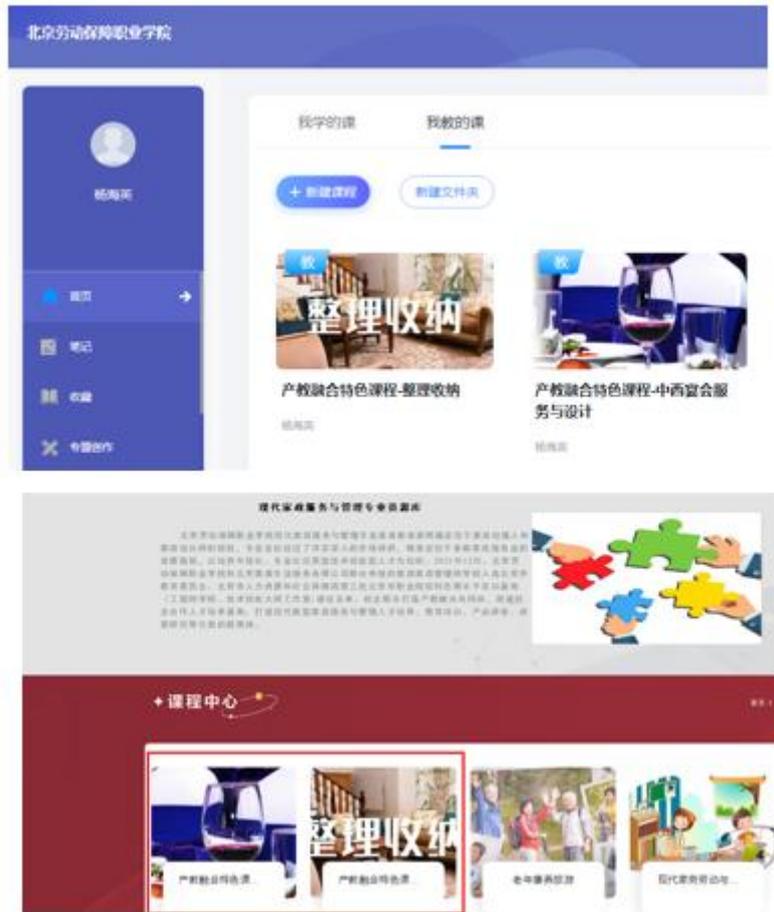


图16 课程资源上线学习通和专业资源库

## 五、未来展望

### （一）对社会群众加强宣传，输出合作成果，让家长转变对家政行业的保守思想

对校企双方已经取得的合作成果，应在全社会面给与广泛宣传，让社会认知现代家政的新学法、新干法、新出路，让家政群体主动破除对家政行业固有的保守思想。为专业在社会上的舆论创造良好风气。同时也要通过树立一些优秀学生的典型，起到“榜样带路”的作用，影响更多青年人热爱家政专业，走入家政专业。

## （二）共同开展社会服务

在社会服务方面，校企双方可以利用校企双基地开展社会化培训，面向社会人员进行职业资格认证，组织双师讲堂和师资培训，不断为家政服务机构、企业主或者家政管理部门进行技术服务和支持；同时，通过学校的创新创业平台，发掘更多的优质孵化项目走出校园，将优秀的教学科研成果向社会辐射、推广，不断培育教师团队和学生的创新成果。

## （三）赋能企业的人才培训服务

学校具备良好的办学条件和优秀的师资队伍，可以利用学院的软、硬件教学资源，根据企业方要求，为企业方提供包括各类员工职业培训、技能考证等在内的人才培训服务，降低企业培训成本，缩短企业与新员工之间技能培训的时间。