

家政产业管理能力提升与终身学习体系构建

文 | 刘璐

在家政服务行业来讲，人才培养很关键。对于服务行业的培训主要有两个方面，一个是技能类，例如：月嫂如何照料一个孩子、如何面试等标准流程培训，对于这类培训清华大学继续教育学院是不会太多的关注，技能培训更适用于一线的家政服务企业来做。清华大学的继续教育则是培养医疗卫生、司法、金融等专业人才，并通过为行业高级管理人才的培养来提高行业的整体素质。在培训中我们发现，家政企业多数还是小微企业、服务型企业，行业的特征是企业小而散，入行门槛比较低，所以企业家们需要的是提高层次。

随着“互联网+”的兴起，越来越多的人选择网授课而不是传统的面授课。在美国，很少有在几百人的大礼堂中集中授课，更多的是在家中通过手机客户端学习，修学分然后再参加考试。这样的学习模式未来在中国也会逐渐兴起，现在北京的中小学课堂已经开始在特殊天气尝试“反转课堂”，学生只需在家学习，来到学校直接解决问题。这也将成为中国教育的趋势。

今天我演讲的主题是如何用“互联网+”的手段，整合周边资源，进而促成终身学习。

现如今“互联网+”改变了我们很多的生活方式，近两年人们都在谈大数据、云计算、移动互联网……但到底什么是“互联网+”，就是用互联网的手段改变传统的行业，就像清华大学继续教育学院正在做的就是互联网+教育，滴滴打车就是互联网+传统租车。现在大数据的发展已经超越我们的想象，“互联网+”要改变的就是你的商业思维，但具体要改变成什么形式我们可能也不知道，但是我们现在就要对“互联网+”时代有一个清晰的认识，要知道大数据在我们的日常生活中如何运用。



清华大学远程教育不仅仅是教会你管理技能，最主要是提高管理者的综合素养，在以后企业管理过程中能够潜移默化地发挥作用。

对于创业者或企业管理者来说，最宝贵的就是时间，这就需要互联网+教育通过直播的或其他形式向外传播。人们经常开玩笑说：一根网线便可以让贫民窟连接上世界最顶尖学校、最大牌的教师，在家里和全世界做同学分享学习经验。

“互联网+”只是一种手段，有些人不会过度关注，在家政行业中更多的是关于培训的引领，但培训中也存在着参差不齐的现象。在清华大学的远程教育课程中，主打的是一个班级的概念，我们会有一个强大的课程体系，除了多样化的移动终端学习，还提供在线作业测试、专题讨论、课程答疑、互动交流等，而不是说像原来电大教学的形式，老师在台上讲，学生在下面听。

2016年我们与全国妇联人才开发培训中心一起合作举办了全国家庭服务业高级管理者创新能力远程培训项目。我们在课程设计上是以管理培训角度来设计，搭建了一个完整的课程体系，师资是经过严格筛选的，师资的学员评分一般都是在4.8分左右。

全国家庭服务业高级管理者创新能力远程培训具体有以下模块：行业经济与宏观视野、创新思维与现代企业管理基础、家政企业经营管理实务、综合素养提升、行业专题讲座、案例库等，不仅有清华大学学院派的管理课程，还有专门针对家政行业的管理沟通课程。

清华大学远程教育不仅仅是教会你管理技能，最主要是提高管理者的综合素养，在以后企业管理过程中能够潜移默化地发挥作用。^[1]

（刘璐，清华大学继续教育学院远程教育教育部项目主任。）