

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

2023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	4
四、企业参与教育教学改革	6
案例1：校内校外双线并行，双主体高质量育人	6
案例2：首期“茵澳家政管理师学院”高端管家训练营顺利结营	9
案例3：“展形象 树品牌”——高质量完成全国首届家政博览会志愿服务 ..	14
案例4：构造高效多维课堂，打造产教融合育人环境	16
案例5：首届现代家政服务与管理专业毕业生入职茵澳实习	21
五、未来展望	22

一、企业概况

北京茵澳生活服务有限公司（简称“茵澳”）是一家民营企业有限责任公司。前身成立于 1999 年，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、岗后支持平台的全产业链生活服务机构。2014 年起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。公司总部设在北京，在北京、海口设立有多家全资或控股子公司，在日本东京、安徽合肥等地有城市合伙人，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15000名管家型服务人才，为2万多户高净值人群家庭提供服务。

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、是中国家庭服务业协会联合推出的双协会国际私人管家等级证书的唯一发证机构。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

2023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，在2022年的合作成果基础上，投入了更多企业资源，更加深入开展与北京劳动保障职业学院（简称“劳职院”）的校企合作工作。校企双方深入开展现代学徒制实践，搭建了校企合作人才培养基地，构建了“2336”家政管理师学院模式，并取得了良好的育人效果。建成一支稳定的“双师结构”师资队伍，校企双方联合开发了一批核心课程标准、产教融合特色课程资源、活页式教材、优质网络课程和企业员工培训包、建成现代家政服务与管理校内外实训基地。学生在各项技能大赛中荣获佳绩，从业人员技能提升培训、行业规范标准建设等社会服务效应显著。

三、企业资源投入

为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、财力和相关资源。

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，对本合作项目全程进行“绿灯制”优先保障。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。2023年度提供人力保障10余人，服务供给800多人天。

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，截止当前，2023年投入各类资源累计116.24万元。

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。同时向校内实训室捐赠了一批教具教资，用于学生们的日常学习。

表1 2023年校企合作成果一览表

市级及以上成果
1. 全国总工会家政专业阳光暖心试点单位
2. 第八届全国商业联合会优秀店长家政店长大赛银奖2人，铜奖1人
3. 家政领域深化产教融合工作典型案例
4. 2023年“挑战杯”首都大学生课外学术科技作品竞赛主体赛二等奖1项
校级成果
1. 校企合作完成核心课程标准2门：《婴幼儿家庭教育与指导》《家政培训》
2. 校企合作开发2门产教融合特色课程资源《奢侈品知识与鉴赏》《高端衣服与皮具养护》
3. 开发活页式、工作手册式教材2本：《现代家务劳动与管理》《家政培训》
4. 开发优质网络课程2门：《互联网+家政企业运营》《家政经纪人》
5. 开发员工培训包2个：《宠物照料》《绿植养护/花卉养护》
6. 茵澳家政管理师校内外实训基地建成并投入使用
7. 首批学生参加私人管家（初级/中级）取证率100%

四、企业参与教育教学改革

案例1：校内校外双线并行，双主体高质量育人

2023年4月18日，双方在北京茵澳生活服务有限公司位于顺义区的英国管家协会服务集团培训基地隆重举办“现代家政服务与管理专业校外实训基地授牌仪式暨茵澳家政管理师学院拜师与高端管家训练营开营仪式”。在授牌仪式上，还为双方互聘教师代表颁发了聘书。双方充分发挥各自师资优势，构建了一支稳定的双师队伍，为学生的成长保驾护航。



图1 校外实训室揭牌



图2 为双方互聘教师代表颁发聘书

授牌仪式结束后进行的是茵澳家政管理师学院拜师仪式。家政专业优秀学生代表刘浩、郝铭琪与周梦杰、万思雯分别拜北京茵澳生活服务有限公司董事长郭亮先生、总经理任洁女士为师。



图3 学生拜师仪式

2023年10月17日，北京劳动保障职业学院在南校区新落成的现代家政服务与管理专业校内实训基地隆重举办北京茵澳生活服务有限公司员工培训与技术研发中心揭牌仪式暨茵澳家政管理师学院校内实训基地开放体验日。



图4 揭牌仪式合影留念

揭牌仪式结束后同步启动茵澳家政管理师学院校内实训基地开放体验日。茵澳家政管理师学院校内实训基地涵盖了整理收纳、日常保洁、婴幼儿早教、中西餐、生活美学等技能模块训练场景，沉浸式设计，搭建了学生从理论知识到实践操作的桥梁，是培养学生实际工作能力和职业素养的重要场所。本次活动全程由家政专业学生进行服务和展示，设计了整理收纳、咖啡品饮等环节。



图5 活动体验现场

随着茵澳和劳职院开启新的合作篇章，校企双方将主动担当起培养人才、推动产业发展的社会责任，积极探索产教融合育人新路径，为家政行业的发展注入新的活力。

案例2：首期“茵澳家政管理师学院”高端管家训练营顺利结营

一、项目简介

2023年4月18日，茵澳家政管理师学院高端管家训练营在北京茵澳生活服务有限公司位于顺义区的英国管家协会服务集团培训基地开营，本次训练营是在茵澳与劳职院双主体共建的背景下，实施的现代学徒制人才培养模式探索。由学校教师+企业优秀讲师和助教共同组成的教学管理队伍，校内外的学习交流和工学交替项目，保障同学们能够习有所得，学有所获，向家政行业的国际化标准看齐。现代家政服务与管理专业21级和22级的73名学生参加了本次训练营，训练营由茵澳总经理任洁女士亲自担任班主任，并为每名学生配备了校企双导师。

该课程是茵澳结合中国国情、立足本土化需求、自主研发和升级的品牌特色课程，并借鉴了传承400年、全球家庭私人管家证书管理者和标准制定者的英国管家协会和英国管家学院的课程精髓，课程均已获得中国课程版权。

二、学习过程

2023年5月4日，茵澳家政管理师学院高端管家训练营正式开启学习课程。

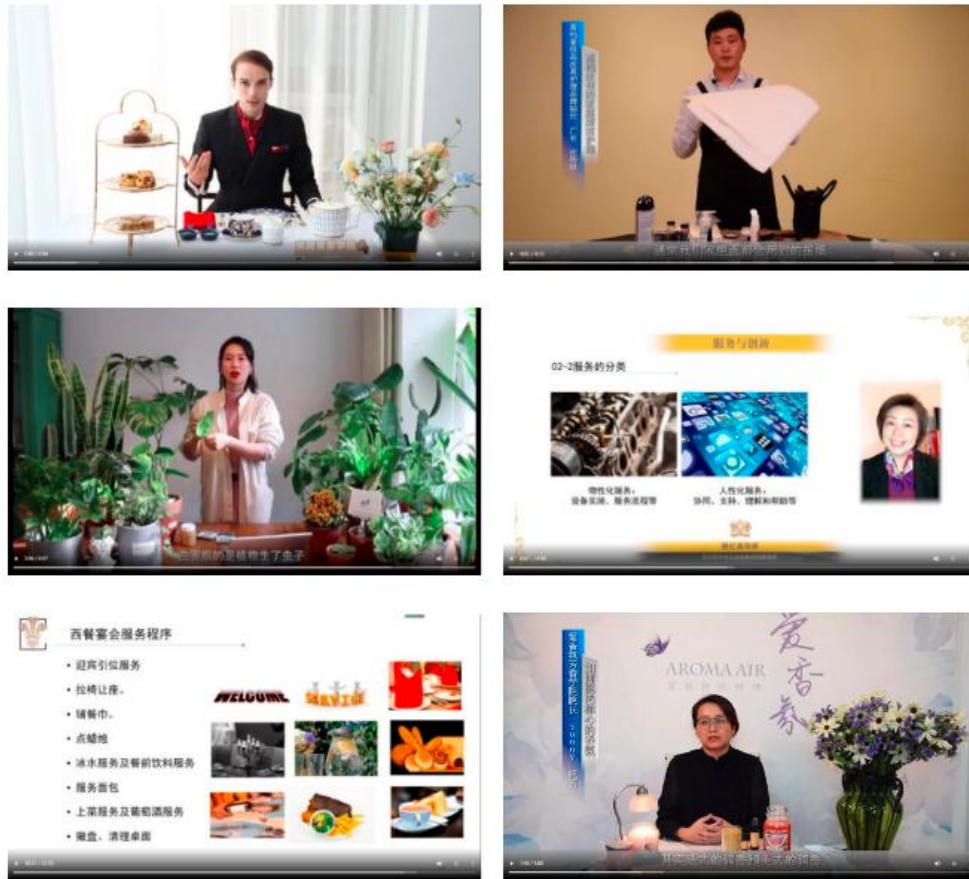


图6 高端管家训练营线上课程精选

通过初级课程的学习，同学们对管家的文化、传承、职业操守和行为准则有了明确的概念；了解了家政行业的法律常识和工作中必须熟悉掌握的安全卫生知识；巩固了对家庭中不同场景的卫生清洁技能，特别是明确了高端家庭对卫生环境的高标准严要求；学会了家庭中各类家用电器的使用方法和衣物的洗涤熨烫、皮具养护等。中级课程中，同学们继续深入学习，对国际正统礼仪、家庭整理收纳、餐酒服务知识、家庭活动的策划与实施、咖啡文化、以及服务中的语言沟通技巧、个人的谈资软实力等都建立了良好的理解。

在英国管家学院成熟的课程体系下，我们设置了丰富多样的学习任务。共计8周的课程里每周都安排了对应的考试，以此来检验同学

们对知识点的吸收程度。



图7 高端管家训练营线上考试

训练营中，每周末的线上分享为同学们提供了一个可以与班主任和同学们跨年级交流学习的绝佳机会。无论是对前一周课程内容中的一些知识点答疑，还是延伸分享一些额外的知识或信息；亦或是带领大家通过小组PK的方式完成打卡作业。

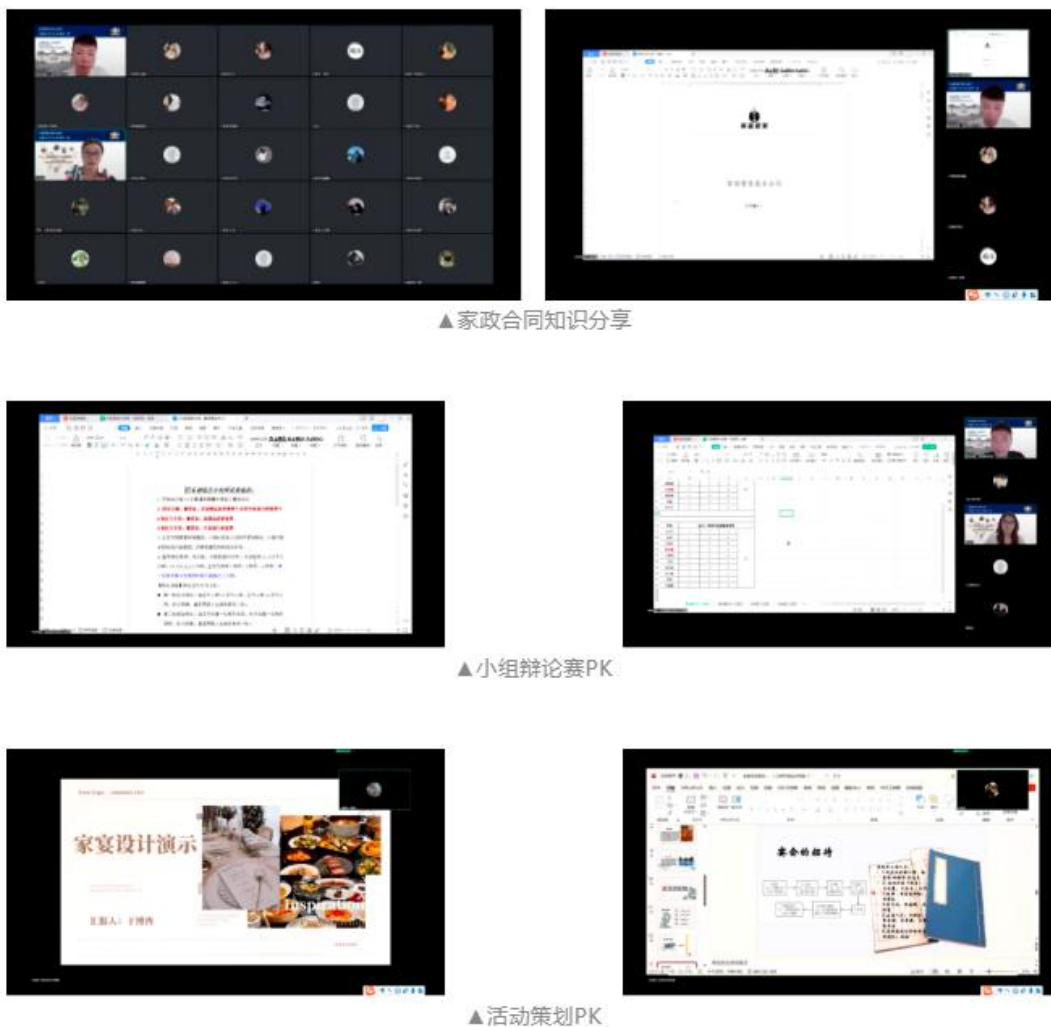


图8 高端管家训练营线上分享会

为加深同学们对知识点的掌握程度，学院在每个重点课程里都设置了相应的打卡作业。同学们通过观看视频课程后，马上可以通过运用所学知识要点进行作业打卡。



图9 高端管家训练营线上打卡作业

2023年6月29日，茵澳家政管理师学院管家训练营结营仪式在劳职院南校区顺利举办。经过近2个月的学习，73名学生全部通过考核，获得了由中国家庭服务业协会和英国管家协会联合认证的初级/中级管家证书。为了充分展示学生的职业风采和学习效果，本次结营仪式还特意安排了下午茶服务展示环节。在结营现场搭建了下午茶的服务场景，四位学生代表展示了优雅、熟练的服务技能，依次为嘉宾进行了入座、铺口布、斟茶、加奶/糖等服务环节。英国管家学院的资深管家同步做现场讲解，逐一讲解了摆台要领、服务流程、下午茶点心搭配等知识。



图10 管家训练营下午茶服务学习成果汇报

本次结营是企业在茵澳家政管理师学院双主体育人的特色成果之一，不仅是学生们一个学习周期的结束，也将成为学生扬帆起航的新起点和家政专业深化产教融合的基石。



图11 家庭管家训练营结营

案例3：“展形象 树品牌”——高质量完成全国首届家政博览会志愿服务

2023首届家政博览会于4月28至30日在北京展览馆举办。本次博览会以“大家政、新市场、信生活、福产业”为主题，是国内首个以家政服务为主题展会，重点聚焦“领跑者”行动，社区便民服务、

居家养老育幼、产业融合等，开展了论坛交流、政策解读、展览展示、成果发布、互动体验等系列活动。本次博览会共有18个省（市）代表、家政服务领域近300余家知名企业和相关机构参展，汇聚了家政行业最新服务、产品、工艺、科技。

校企联合组织21级现代家政服务与管理专业的42名学生，全程参与了2023首届家政博览会开幕前的准备工作，并高质量完成了展会期间的各项志愿服务工作。在服务过程中，学生们以良好的职业形象、过硬的专业技能、良好的组织纪律性、吃苦耐劳的坚韧品质赢得了主办方和参展商的高度认可，成为展会上一道靓丽的风景线。



图12 家政博览会服务现场

4月29日，2023年家政产教融合论坛举行。本次论坛以“聚焦家政提质 共促产教融合”为主题，围绕产教融合助力家政服务业提质扩容热点议题，邀请各地发改、协会、院校、企业等多个领域代表共同研讨交流，并遴选和发布首批家政产教融合典型案例。北京劳动保障职业学院现代家政服务与管理专业申报的产教融合案例，从全国百余

家申报单位中脱颖而出，与其他5所学校和6家企业一同入选典型案例。



图13 北京劳动保障职业学院现代家政服务与管理专业产教融合案例入选典型案例

以此次家政博览会为契机，茵澳积极组织劳职院现代家政服务与管理专业学生参与服务，开拓视野，并与各地的知名家政企业、机构和同类院校交流，共同探讨现代家政领域职业教育高质量内涵式发展的新思路、新启发、新模式，很好地展示了劳职院学生的职业形象，提升了现代家政服务与管理专业的知名度。

案例4：构造高效多维课堂，打造产教融合育人环境

2023年双方继续发挥双主体育人优势，在构建多维高效课堂上发力，进一步在人员、场地、设施、知识技术等方面实现资源共享共用共建，丰富教学场景，提高教学质量，提升人才培养质量。

2023年4月，北京茵澳生活服务有限公司总经理任洁走进校园课堂，亲自讲授《奢侈品知识与鉴赏》课程。通过4周的课程学习，为同学们普及了全球知名的奢侈品品牌和文化背景。

1. 树立正确的教学思想：坚持贯穿客观看待奢侈品，看到奢侈品的两面性这一主导思想。积极引导学生们，从奢侈品的学习中看我们的家政专业，有无可能利用“高端”的奢侈品的知识，“武装”我们一直被诟病“低端”的家政行业。



图14 茵澳公司总经理任洁入校亲自讲授《奢侈品知识与鉴赏》课程

2. 眼见为实，采用实训方式：老师将一部分奢侈品物件直接带进课堂，让学生们有机会直接触摸、观察、鉴赏，感受到极致工艺的魅力。学生们都表现出了极大热情。



图15 《奢侈品知识与鉴赏》课程实物展示

3. 理论课+云课堂，打造立体式、多视角的授课方式：除主要授课老师任洁老师外，企业方还特邀了在法国学习奢侈品专业留学回国、从事奢侈品行业多年的李倩老师，两位老师配合，以走进校园的理论课堂+腾讯会议形式的云课堂，增加了从业者视角，也增添了跨界艺术的视角。多元化的为学生们提供奢侈品方面的知识。

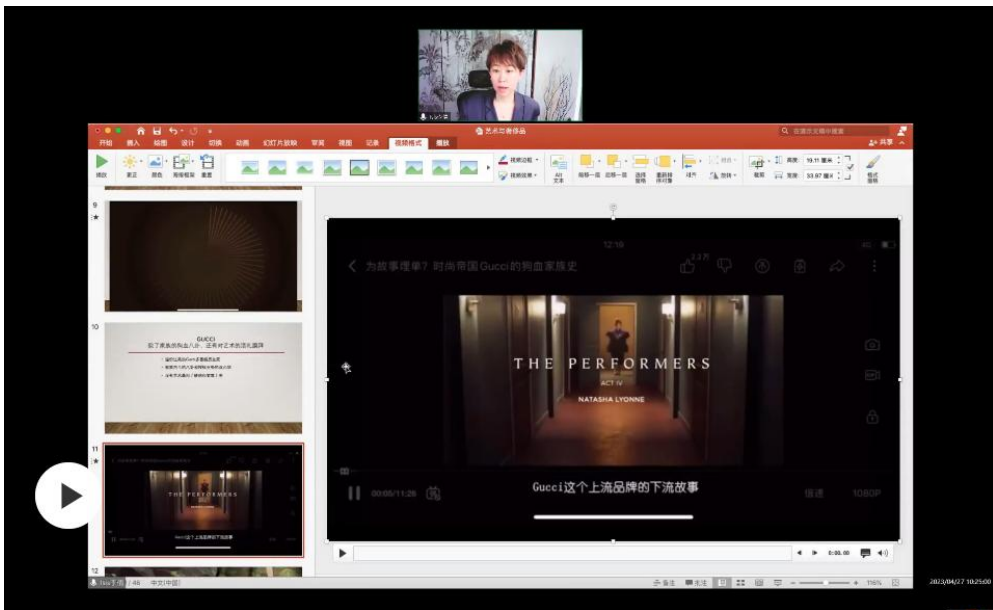


图16 《奢侈品知识与鉴赏》课程线上分享会

2023年5月，北京茵澳生活服务有限公司董事长郭亮走进校园课堂，亲自讲授《家庭档案与信息化管理》课程。在课堂教学中，应用了多段视频作为教学辅助。实景化展示了家庭服务中的家庭档案和信息化管理的场景，直接了解地让学生们看到家庭档案室的场景，对档案类型、档案保管和利用等课程知识做了延展和实景教育。



图17 茵澳公司董事长郭亮入校亲自讲授《家庭档案管理》课程

充分发挥“工学交替”课程的优势。本课程教学中，还安排学生到家政软件公司进行实景教学，请该公司总经理亲自授课，对家政软件的方方面面做了详细的解说，丰富了学生们在学习本课程中信息化管理知识模块的实际应用场景的认知。



图18 童虎科技总经理王鹏为学生开展家政行业数字化管理专场讲座

2023年9月，英国管家学院中国区咖啡培训讲师张雪走进校园课堂，讲授《咖啡美学》课程。



图19 企业讲师讲授《咖啡美学》课程



图20 《咖啡美学》课程实操教学

2023年10月，北京茵澳生活服务有限公司企业讲师王晓峰走进校园课堂，配合校内主讲教师完成《整理收纳》实践（实操）教学。



图21 《整理收纳》课程实操

案例5：首届现代家政服务与管理专业毕业生入职茵澳实习

2023年9月19日，茵澳公司总经理任洁带领团队走进北京劳动保障职业学院首届现代家政服务与管理专业毕业生招聘双选会，入校宣讲。经过多轮面试，最终5位同学成功拿下实习offer。



图22 招聘双选会面试现场

11月1日，5位实习生正式入职茵澳。当天公司特别策划了拜师仪式。5位徒弟分别与自己的传帮带师父缔结了“师徒契约”在茵澳开启新的人生篇章。



图23 家政专业学生入职茵澳公司

五、未来展望

（一）对社会加强宣传，积极、主动、扩大输出合作成果，让学生家长转变对家政行业的保守思想，让社会舆论对家政行业树立正面认知

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）校企联合面向社会进行有品质保障的培训

社会上对有品质保障的专业技能类培训一直有很大需求，却苦于市场上的证书混乱而不知如何选择。在社会化培训方面，学校具备良好的办学条件，优秀的师资队伍，完善的实训教室；企业具备敏锐的市场嗅觉，充分的包装运营能力和持续的招生能力，双方联合，可以充分根据社会需求，利用学院和企业的软、硬件资源，为有需要的社会人士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，提升培训质量，增加可信度。