



中华人民共和国国家标准

GB/T 29357—2012

非正规教育与培训的学习服务质量要求 语言培训

Quality requirements of learning services for non-formal education
and training—Language training

2012-12-31 发布

2013-05-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

前言 I

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总则 1

5 服务过程 2

 5.1 信息提供 2

 5.2 服务设计 2

 5.3 服务合同 3

 5.4 服务交付 3

 5.5 沟通与反馈 5

6 服务结果 6

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国教育服务标准化技术委员会(SAC/TC 443)提出并归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院。

本标准主要起草人:侯非、王世川、柳成洋、曹俐莉、李涵、曾毅、万福军、杨朔、张雨辰。

非正规教育与培训的学习服务质量要求

语言培训

1 范围

本标准对语言培训服务过程中服务提供者与顾客或学员直接接触的各环节给出了质量要求。
本标准适用于语言培训服务,包括母语培训服务和外语培训服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 26997—2011 非正规教育与培训的学习服务 术语

GB/T 29359 非正规教育与培训的学习服务质量要求 总则

3 术语和定义

GB/T 26997—2011 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

语言培训服务 language training service

以提供语言学习服务为核心的一系列活动与过程。

3.2

语言培训服务提供者 language training service provider

提供语言培训服务的组织或个人。

3.3

学员 learner

接受语言培训服务的人。

3.4

顾客 customer

语言培训服务购买者,包括个人和组织。

注:顾客有时是学员。

3.5

目的语 target language

语言培训服务中,学员所学习的语言。

3.6

共同语 common language

在一定区域内通行的语言。

4 总则

关于语言培训服务的通用质量要求应符合 GB/T 29359,关于语言培训服务的特殊质量要求应符

合本标准。

5 服务过程

5.1 信息提供

5.1.1 语言培训服务提供者应为顾客与学员提供语言培训服务相关信息,主要包括:

- 语言培训服务提供者的名称、经营范围,语言培训服务的日期、地点等基本信息;
- 培训目标与内容、课时长度与课程安排、入学条件;
- 授课语种、师资情况(例如是否有以目的语为母语的教学人员及其参与教学的程度)、所使用的教材与语言教学法;
- 所提供的交互式学习系统、语音设备等语言教学设备;
- 可能包含的其他服务(例如模拟真实场景言语交际训练、目的语国家留学服务、相关考试代报名等);
- 全部费用及明细;
- 服务变更手续。

5.1.2 语言培训服务提供者应为顾客与学员提供信息咨询服务,对顾客与学员希望了解的语言培训服务相关事宜(例如与具体培训项目相关的师资和语言教学设备)进行解释说明。咨询渠道应方便、快捷、畅通。

5.1.3 语言培训服务提供者应确保所提供的信息真实、准确、完整,具有时效性,与实际的服务交付一致;并特别注意以顾客与学员能够理解的方式(例如使用学员母语、必要时配图等)提供信息。

5.2 服务设计

5.2.1 需求与特征分析

5.2.1.1 语言培训服务提供者应对顾客与学员的需求进行分析,包括希望学员获得的语言能力、目的语知识与技能、学习技巧等,以及顾客与学员期望语言培训服务所采用的方式与形式、培训时间与长度、学习难度等。

5.2.1.2 在需求分析的同时应对学员进行特征分析,包括学员现有目的语水平、母语及其特点、语言学习经历、语言生活背景、教育与职业背景、年龄等,以及学员群体的目的语水平分布、母语构成及其特点、年龄结构等。必要时可采用定性或定量测评手段对学员进行评估。

5.2.1.3 语言培训服务提供者应全面告知教学人员其所教授学员的需求与特征分析结果。

5.2.2 目标确定

语言培训服务提供者应在遵循语言学习规律的基础上,根据需求与特征分析的结果确定培训目标,并将其作为设计培训内容、选择培训方式、确定服务方案等的依据。

5.2.3 内容设计

语言培训服务提供者应根据需求与特征分析的结果,设计与培训目标一致的培训内容,通常包括:

- 目的语及有关知识讲授,包括语音、词汇、语法、文字、修辞、文化典故、目的语国家与民族风俗习惯、社交礼仪等;
- 目的语学习方法与技巧讲授;
- 目的语技能训练,包括听、说、读、写、译等;
- 语言能力培养,包括语言组织能力和语言应用能力。

注：语言组织能力主要包括组织口头或书面语篇的能力、理解言语内容或含义的能力等，语言应用能力主要包括在具体语境中正确、得体、礼貌地进行语言表达的能力，感知语境并准确解释言语行为的能力等。

5.2.4 方式选择

语言培训服务提供者应根据需求与特征分析结果、培训目标与内容、服务提供者自身条件与服务成本等因素，综合考虑、选择适合的培训方式、形式与方法。

注：培训方式主要包括脱产培训、业(课)余培训、家庭培训等，培训形式主要包括面授学习、远程学习、混合式学习等，培训方法主要包括翻译法、直接法、听说法、视听法、交际法、认知法、任务型教学法等。

5.2.5 项目与方案确定

5.2.5.1 语言培训服务提供者应根据培训目标、内容、方式等形成具体的服务项目与方案，并就项目与方案及其实施进行论证。

5.2.5.2 培训项目与方案的基本内容主要包括培训内容、培训方式、教学人员、学习资源、环境、考核方式等。

5.2.5.3 语言培训服务提供者应就培训项目或方案的内容与实施条件(尤其是与具体项目或方案相关的师资和语言教学设备)与顾客和学员进行沟通并达成一致。

5.2.5.4 服务设计应由具有相关能力与经验的人员完成，至少应包括语言教学研究、目的语教学、语言测试、培训服务等领域的专家。

5.3 服务合同

5.3.1 语言培训服务提供者宜与顾客订立书面合同。

5.3.2 服务合同应包括培训内容、培训时间与地点、全部费用及明细、服务变更手续、投诉与纠纷解决方法、隐私保护等基本内容，以及授课语种、是否有以目的语为母语的教学人员及其授课时长、与具体项目相关的环境及语言教学设备等。

5.3.3 服务合同应体现公平、公正的原则，在双方平等的前提下订立。

5.3.4 语言培训服务提供者应履行告知义务，提醒顾客注意合同中与顾客利益密切相关的内容(例如目的语国家游学服务签证事宜需由学员自理等)，告知形式包括口头告知、书面告知、公示告知等。

5.4 服务交付

5.4.1 内容

语言培训服务包括教学服务和学习支持服务，语言培训服务提供者应确保实际服务交付的内容与合同约定的一致。

5.4.2 方式

5.4.2.1 语言培训服务提供者应根据自身条件、学员情况以及服务项目或方案的成本，选择适合的方式并综合考虑采用多种方法实施语言培训服务交付。

5.4.2.2 在服务交付过程中，语言培训服务提供者应：

- 以学员为中心组织教学活动，采用符合语言学习规律的教学方法和形式(例如分组会话练习)；
 - 通过培养和提高学员听、说、读、写、译等方面的语言技能，提高其目的语应用水平；
 - 重视交际能力的培养，教授学员目的语交际策略，培养学员目的语交际能力；
 - 使用真实语言材料，合理设计教学情景，增强教学互动，为学员创造语言实践机会；
- 注：真实语言材料指来源于现实生活、蕴涵真实信息、具备交际价值的日常语言材料。
- 适时引入文化(包括民俗)、历史、社交礼仪等相关内容的介绍；
 - 确保教学人员数量能够满足语言培训服务的正常开展，并尽量提高以目的语为母语的教学人员数量和比例。

5.4.3 职员

5.4.3.1 教学人员

5.4.3.1.1 语言培训教学人员应具有教授目的语的相关资格,掌握能够满足正常语言教学需求的目的语知识与相关知识、目的语技能、跨文化交际能力、语言教学法等,并注重能力保持与提升。

5.4.3.1.2 在语言培训服务交付过程中,教学人员应:

- 尽量增加目的语的使用,并特别注意自身目的语的示范作用;
- 选择科学、有效、合适的教学方法和技巧并综合运用;
- 设计与学员的知识和能力相适应的目的语学习情景;
- 启发、带领学员运用目的语进行练习和互动;
- 及时发现并纠正学员目的语应用方面的问题;
- 告知学员与目的语相关的文化准则;
- 培养学员的语言审美能力;
- 及时回答或指导学员解决在学习提出的疑问及遇到的问题;
- 对学员表现与学习效果进行评价。

5.4.3.2 学习支持人员

5.4.3.2.1 在语言培训服务中,学习支持人员主要负责服务设计、信息咨询、反馈处理、学员信息管理、语言教学系统维护、语言教学设备保养与维修等。

5.4.3.2.2 学习支持人员应具备与学员交流的能力(例如使用共同语或学员母语等),以确保上述工作能够满足培训服务的正常交付。

5.4.4 学习资源

5.4.4.1 学习资料

5.4.4.1.1 语言培训服务提供者应选用内容科学、难度适宜、采用真实语言材料的学习资料并及时更新。

5.4.4.1.2 引进或研发学习资料时,应将语言培训服务的成功经验和语言教学研究的最新成果纳入其中,并进行试点实验和论证。

5.4.4.2 学习平台

语言培训服务提供者可利用现代信息技术,借助互联网和局域网等建立辅助学习的资源平台,为学员提供课件、课程、音视频学习资料、电子辞典、复读与翻译软件、语料资源库、交互式语言学习系统等。

5.4.4.3 学习设备与用具

5.4.4.3.1 语言培训服务提供者应根据服务项目与方案配备学习设备与用具并及时维护更新,确保其数量充足、功能完善,以满足正常服务交付的需求。

注:学习设备与用具主要包括语音设备、录音机、录像机、投影仪、话筒、耳机、白板、挂图、卡片、角色扮演道具等。

5.4.4.3.2 学习设备与用具应具有先进性和实用性,体现语言教学研究的新成果和语言培训服务的新技术。

5.4.4.3.3 语言培训服务提供者应建立学习设备与用具管理制度,设立学习设备与用具配置标准。

5.4.5 环境

5.4.5.1 物理环境

5.4.5.1.1 语言培训服务提供者应提供满足语言培训服务需求的物理环境,包括语音实验室、多媒体教室、交互式教学场所等。

5.4.5.1.2 语言培训服务提供者应按照语言培训服务特点(例如应便于进行言语交流、开展交互式学习和教学游戏等)安排空间与座位、设置光线,并确保语言培训服务环境远离噪音与电磁干扰。

5.4.5.1.3 语言培训服务提供者应确保语言培训服务环境安全,根据服务特点配备安全设施与工具,需配使用说明的应以学员能够理解的方式(例如使用学员母语或共同语)进行描述。同时应制定安全管理制度与突发事件应急预案,对学员和职员进行安全培训。

5.4.5.2 人文环境

语言培训服务提供者应为学员营造良好的语言学习氛围,例如在教室粘贴相关宣传画、学习标语,鼓励学员使用目的语相互交流等。

5.4.6 考核

5.4.6.1 形成性考核

语言培训服务提供者应对学员学习情况和培训过程进行阶段性考核,以判断培训效果,及时调整课程安排,确保服务质量。

5.4.6.2 终结性考核

在培训服务结束时,语言培训服务提供者应对学员表现进行考核,对培训效果进行整体评价。

5.4.6.3 考核内容

语言培训服务提供者应根据培训目标与实施情况选择合适的考核内容。

5.4.6.4 考核形式

语言培训服务提供者可采取的考核形式包括:作业与测验、听写、默写、朗读、背诵、会话、模拟交流、写作等。

语言培训服务提供者应依据培训目标与方案,选择能够准确、全面反映学员水平与学习效果的考核形式。

5.4.6.5 考核结果

考核结果应通过测试成绩、目的语水平等级鉴定、目的语能力评估报告、目的语相关资格认定等形式及时告知顾客或学员。告知考核结果时应特别注意保护学员隐私。

5.5 沟通与反馈

5.5.1 语言培训服务提供者应为顾客提供沟通渠道并保证渠道畅通、平等、公开。沟通渠道的具体形式包括面谈、意见箱、电话、电子邮件、传真、网络、告示栏、会议等。

5.5.2 语言培训服务提供者应建立沟通管理机制,明确反馈时限,对于较易解决的问题,应及时答复并处理;对于较难解决的问题,则应及时答复并尽快安排处理。

5.5.3 相关服务人员应具备与顾客和学员交流的能力(例如使用共同语或学员母语等)。

6 服务结果

6.1 顾客满意度

语言培训服务提供者应建立服务评价管理机制,定期收集来自内外部的评价信息并加以分析。

注:外部信息来源包括顾客、学员、语言测试组织者、行业管理者等,内部信息来源包括教学人员、教学支持人员、学术委员会等。

6.2 持续改进

语言培训服务提供者应根据评价分析结果,制定整改措施,持续改进,不断提高服务质量。

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
非正规教育与培训的学习服务质量要求
语言培训

GB/T 29357—2012

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 13 千字
2013年3月第一版 2013年3月第一次印刷

*

书号: 155066·1-46314

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



GB/T 29357-2012