



中华人民共和国国家标准

GB/T 28914—2012

成人教育培训工作者服务能力评价

Evaluation of training worker's service capability in adult education and training

2012-10-12 发布

2013-02-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

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 职业道德与专业资格要求 1

5 培训过程实施与管理能力 2

6 培训教学能力 4

7 培训质量管理能力 6

参考文献..... 7

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国教育部提出。

本标准由全国教育服务标准化技术委员会(SAC/TC 443)归口。

本标准起草单位:中国成人教育协会成人教育培训机构工作委员会。

本标准主要起草人:项秉健、孙永龙、时勘、于鉴夫、王珊珊。

成人教育培训工作者服务能力评价

1 范围

本标准规定了对成人教育培训工作者的职业道德与专业资格要求,培训过程实施与管理能力,培训教学能力,培训质量管理能力及相应的评价内容。

本标准适用于对成人教育培训工作者服务能力的评价。

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 28913—2012 成人教育培训服务术语

3 术语和定义

GB/T 28913—2012 界定的术语和定义适用于本文件。

4 职业道德与专业资格要求

4.1 职业道德

成人教育培训工作者应具备的职业道德主要包括:

- a) 遵守宪法和法律,为人师表;
- b) 能够贯彻国家的教育方针,遵守组织规章制度,执行培训教学计划,履行教育培训工作者聘约,完成教育培训任务;
- c) 能够对教育培训顾客进行思想品德以及业务知识、能力的教育培训;
- d) 能够尊重教育培训顾客,促进顾客品德、知识、能力等方面全面发展;
- e) 热爱教育培训工作,不断提高教育培训业务水平。

4.2 专业资格

4.2.1 成人教育教师和管理工作者资格

从事成人教育培训工作的专职教师和管理工作者应当取得相应的教师等职业资格。

4.2.2 成人教育培训师资格

成人教育培训师是从事成人教育培训课程和教材研发以及成人教育培训教学实施的专业人员。一般应具备如下条件:

- a) 相应类别、等级教师资格的同等学历;
- b) 一定年限相关职业工作经历;
- c) 具有成人教育培训能力。

4.2.3 成人教育培训管理师资格

成人教育培训管理师是从事成人教育培训市场分析、教育培训项目设计、行政管理、对培训实施过程予以支持、监控、评估的专业人员。一般应具备如下条件：

- a) 相应类别、等级教师资格的同等学历；
- b) 一定年限相关职业工作经历；
- c) 具有成人教育培训管理能力。

4.2.4 资格考试

未取得相关法律法规规定的教师资格学历的公民，申请获取教师资格，应当通过国家举办的或者认可的教师资格考试或相关职业资格考试。

4.2.5 资格评价

评价成人教育培训工作者职业资格的基本依据是应提供有效的资格证书。

4.3 专业知识与能力要求

4.3.1 专业知识

专业知识是指在专业领域范围内所应当具备的基本知识。成人教育培训工作者应掌握以下知识序列并能应用于实践：

- a) 现代培训理论；
- b) 成人学习心理；
- c) 成人教育理论；
- d) 成人教育培训管理；
- e) 成人教育培训国家标准和政策法规基本知识等知识系统。

4.3.2 专业能力

专业能力是指在专业领域范围内所应当具备的基本能力。成人教育培训工作者应掌握以下能力序列并能应用于实践：

- a) 培训需求分析能力；
- b) 设计和策划培训能力；
- c) 培训营销能力；
- d) 培训教学能力；
- e) 培训质量管理能力等能力系统。

5 培训过程实施与管理能力

5.1 培训需求分析能力

培训需求分析是设计和策划培训的前提条件，应具备如下基本能力：

- a) 掌握并分析经济社会发展所产生的地区、行业及企事业单位的培训需求；
- b) 了解顾客的背景，掌握测评工具和方法，进行素质测评及分析；
- c) 根据职业及岗位要求和接受培训顾客的情况，分析培训基础及具体培训需求；
- d) 进行培训需求调研、预测、分析后，撰写分析报告。

5.2 培训需求分析能力评价

选择或制定的能力评价方法应明确要求:确保利用可行的方式和有效的信息预测培训需求,能够根据预测内容足以为设计和策划培训准确输入信息,并为培训结果评价确定准则。

5.3 设计和策划培训能力

5.3.1 培训项目

设计和策划培训项目的依据是满足教育培训顾客或委托方培训需求,应具备如下基本能力:

- a) 根据行业、企事业单位、农村、社区等经济社会发展规划和顾客需求,制定相关培训工作规划;
- b) 根据培训工作规划,制定培训项目策划方案;
- c) 编写培训项目报告书。

5.3.2 培训课程

设计和策划培训课程应具备如下基本能力:

- a) 确定培训课程设计目标;
- b) 策划培训课程体系方案;
- c) 根据培训课程设计目标和体系方案编写培训课程内容;
- d) 根据培训课程内容编制培训课程教学大纲。

5.3.3 培训教材

设计和策划培训教材应具备如下基本能力:

- a) 编制培训教材研发工作计划;
- b) 设计培训教材的基本框架;
- c) 编写培训教材。

5.4 设计和策划培训能力评价

选择或制定的能力评价方法应明确要求:提供在确定实施培训阶段的监测、记录,以检测根据设计和策划的培训内容与形式应满足培训需求,并能够为培训营销准确输入信息。

5.5 培训营销能力

5.5.1 营销准则

培训营销的依据是顾客培训需求并以设计和策划的培训为前提,应具备如下基本能力:

- a) 熟悉、掌握和遵循国家有关法律法规与规定;
- b) 明确和掌握培训顾客定位;
- c) 根据培训成本、供需预测和可持续性选择性价比;
- d) 宣传广告内容符合真实性原则并提交行政主管部门审核和备案。

5.5.2 营销方案

制定培训营销方案应具备如下基本能力:

- a) 熟悉和掌握培训性质和顾客的特定需求;
- b) 分析培训内容、形式、场所、师资和预期效果等分别水准;
- c) 熟悉和掌握顾客对象接受相关信息和营销信息媒介的特点及其匹配度;

- d) 编写培训营销方案。

5.5.3 营销策略

制定培训营销策略应具备如下能力：

- a) 说明所提供的培训是为特定的顾客需求设计和策划的；
- b) 提供可证明的培训质量和效果的保证要素；
- c) 确认和说明所提供培训的特色。

5.6 培训营销能力评价

选择或制定的能力评价方法应明确要求：确保利用可行的方式和有效的信息，以检测培训营销所提供的培训服务应满足顾客需求，并根据培训营销反馈结果能够为培训教学准确输入信息。

6 培训教学能力

6.1 培训教学管理能力

实施培训教学管理应具备如下基本能力：

- a) 制定培训教学目标(知识目标、能力目标、情感态度目标等)；
- b) 设计培训教学活动实施方案；
- c) 进行培训教学活动过程的管理：
 - 制定培训教学督导规则；
 - 调查培训教学情况；
 - 监督、指导、检查教学工作；
 - 分析评估教学效果，进行改进。

6.2 培训教学管理能力评价

选择或制定的能力评价方法应明确要求：制定培训教学管理制度，并予以记录，确保其管理制度能够被理解、执行贯彻、维护及审查修订；并确保记录其采用管理方式与方法及其合理性。

6.3 培训教学实施能力

6.3.1 方式、方法

应具备根据培训内容、预期教学效果和顾客情况，提供合适的培训方式、方法的服务能力，包括：

- a) 教室、实训场地、工作场所、社区等不同空间安排的培训；
- b) 业余、全日制等不同时间安排的培训；
- c) 案例教学、实践教学等不同组合的培训；
- d) 基于计算机、互联网、阅读器移动终端等辅助工具的培训；
- e) 面授与远程教育相结合的培训等。

6.3.2 教材、场地、设备

应具备根据培训教学的需要选择教材，提出对场地与设备要求的基本能力：

- a) 由培训教学工作者研发的教材、课件、案例分析资料，或选择合适的已公开出版的教材、资料等；
- b) 能够提出对培训场地和配置基本的教学设备的要求，确保满足培训教学的需要。

6.3.3 备课活动

6.3.3.1 教案编写

应具备根据培训教学大纲要求,通过对教材和教学任务分析,对教学结构及教学进度进行设计、编写教案的基本能力:

- a) 确立阶段教学目标;
- b) 分析教学重点、难点;
- c) 合理分配教学时间;
- d) 设计适当的测试形式与内容。

6.3.3.2 课件制作

应具备根据培训教学大纲要求,通过对教学目标、内容、特点等分析,制作课件的基本能力:

- a) 符合顾客认知规律,能有效提高学习收效度;
- b) 对顾客具有针对性、可接受性;
- c) 手段新颖,形式生动,有利激发顾客学习兴趣、理解教学内容。

6.3.3.3 其他备课活动

应具备开展其他备课活动的基本能力:

- a) 教材、教法研究活动;
- b) 集体备课与交流活动;
- c) 试讲及评估活动等。

6.3.4 授课活动

6.3.4.1 教学能力

培训教师进行教学应具备如下基本能力:

- a) 语言表达能力(普通话或外语语音标准、语言生动);
- b) 人际沟通能力(与顾客建立良好的互动关系);
- c) 教学计划执行能力;
- d) 为满足教学需求不断更新知识的学习能力。

6.3.4.2 使用辅助工具

培训教师应具备有效使用各种现代化教学辅助工具,如:计算机、投影仪、多媒体、互联网、音像资料等的基本能力。

6.3.4.3 处理突发事件

培训教师在教学方案中应设置处理各类课堂突发事件的预案,应具备控制教学现场的能力,能够及时处理各类课堂突发事件。

6.4 培训教学实施能力评价

选择或制定的能力评价方法应明确要求:基于教育培训顾客的利益和需求,提供适当的、准确的、足以满足既定教学目标的教学方式、方法,开发和提供适用顾客的教学资源;并确保在教学实施过程中以教学效果进行验证、修订,形成文字材料及修改记录。应对顾客意见与教学措施之间的关联的相应分析

与记录做出评价。评价可采用查阅相关资料,顾客调查和验证顾客接受培训前后变化证明等方法进行。

6.5 培训师资管理能力

培训管理工作应具备如下师资管理的基本能力:

- a) 遴选培训教学工作;
- b) 根据培训教学内容设计授课评价方案;
- c) 对授课情况进行考核;
- d) 建立师资库并进行动态管理。

6.6 培训师资管理能力评价

选择或制定的能力评价方法应明确要求:采取与使用合适、有效的方法,以检测对培训教学工作胜任力的评估与管理能满足培训教学工作要求,并利于培训师资的培养、提高。

7 培训质量管理能力

7.1 顾客培训效果评价

应具备掌握和运用适当的方式或手段从下述方面评价顾客培训效果的基本能力:

- a) 顾客的满意程度;
- b) 顾客的知识、技能和行为方式的收获;
- c) 顾客在工作中的业绩;
- d) 顾客的领导、同事的满意程度;
- e) 对顾客所在单位的影响等。

7.2 培训项目质量评估

培训项目质量评估应具备的基本能力:

- a) 编制培训项目质量评估标准;
- b) 选择并使用调查问卷、访谈提纲等合适的评估方法,反馈有效信息;
- c) 编制培训项目质量评估工作方案并组织实施;
- d) 整理、分析评估数据,撰写评估报告。

7.3 培训项目质量控制

培训项目质量控制应具备的基本能力:

- a) 制定、维护培训质量控制体系;
- b) 设计培训质量控制工作流程并控制培训质量;
- c) 纠正培训质量控制偏差等问题,保证培训质量。

7.4 培训质量管理能力评价

选择或制定的能力评价方法能够提供质量评估标准、质量控制体系及配套文件,并遵循与培训效果相一致的准则,监测培训效果,用以反馈质量管理工具的适合性与有效性。为确保业务的连续性,应记录质量评估标准与控制体系完善过程,并建立识别和管理不符合质量评估标准与控制体系的识别程序,还应在必要时采取消除不符合其因素的措施。对质量管理动态应按本标准要求予以记录。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国教育法. 1995 年 3 月 18 日
 - [2] 中华人民共和国民办教育促进法. 2002 年 12 月 28 日
 - [3] 中华人民共和国教师法. 1993 年 10 月 31 日
 - [4] 教师资格条例. 1995 年 12 月 12 日
 - [5] 教师资格条例实施办法. 2000 年 9 月 23 日
 - [6] 国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020 年). 2010 年 7 月 29 日
 - [7] 国家中长期人才发展规划纲要(2010—2020 年). 2010 年 6 月 6 日
 - [8] GB/T 19025—2001 质量管理 培训指南
 - [9] GB/T 15498—2003 企业标准体系 管理标准和工作标准体系
 - [10] ISO/IWA2:2007 质量管理体系—ISO 9001:2000 在教育领域的应用指南
 - [11] GB/T 20647.3—2006 社区服务指南 第 3 部分:文化、教育、体育服务
 - [12] GB/T 1.1—2009 标准化工作导则 第 1 部分:标准的结构和编写
 - [13] 企业培训师国家职业标准(2007 年修订)[国家劳动和社会保障部制定]
-

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
成人教育培训工作者服务能力评价
GB/T 28914—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

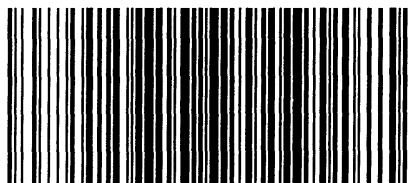
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 15 千字
2012 年 12 月第一版 2012 年 12 月第一次印刷

*

书号: 155066 · 1-45892 定价 16.00 元



GB/T 28914-2012