ICS 03.080
A 12

中华人民共和国国家标准

GB/T 29358—2012

非正规教育与培训的学习服务质量要求 职业培训

Quality requirements of learning services for non-formal education and training —Vocational 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
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　术语与定义 …… 1
4　总则 …… 2
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 …… 6
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
职业培训

1 范围

本标准对职业培训服务提供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。

本标准适用于职业培训服务，包括岗位培训、就业培训、创业培训和职业资格培训等。

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 术语与定义

GB/T 26997—2011 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

职业培训服务 vocational training service

按照国家职业分类和职业标准设计实施的学习服务，包括岗位培训、就业培训、创业培训和职业资格培训等。

3.2

职业资格培训 vocational qualification training

以帮助学习者获得国家职业标准所要求的技能和相关知识为目的的学习服务。

3.3

职业培训服务提供者 vocational training service provider

提供职业培训服务的组织或个人。

3.4

实训、实习指导教学人员 practice instructor

指导学员利用实训或生产设备进行技能学习与训练的教学人员。

3.5

学员 learner

接受职业培训服务的人。

3.6

顾客 customer

职业培训服务购买者，包括个人和组织。

注：顾客有时是学员。

4 总则

关于职业培训服务的通用质量要求应符合 GB/T 29359《非正规教育与培训的学习服务质量要求 总则》,关于职业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 职业培训服务提供者应为顾客与学员提供职业培训服务相关信息,主要包括:

——职业培训服务提供者的名称、经营范围,职业培训服务的日期、地点等基本信息;
——培训服务项目与国家职业标准和职业技能等级的对应关系;
——培训目标与内容、课时长度与课程安排、入学条件;
——实训实习安排及设备;
——可能包含的其他服务(例如推荐就业等);
——全部费用及明细;
——服务变更手续。

5.1.2 职业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事宜(例如具体培训项目要求学员应具备的职业技能基础、身体条件等)进行解释。咨询渠道应方便、快捷、畅通。

5.1.3 职业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。

5.2 服务设计

5.2.1 需求与特征分析

5.2.1.1 职业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职业素养、专业知识、职业技能、操作生产设备的能力与实践经验,以及顾客与学员期望培训服务所采用的方式或形式、培训时间与长度等。

5.2.1.2 在进行需求分析的同时应对学员进行特征分析,包括学员的基本情况、专业知识水平、职业技能基础、职业能力水平、教育与职业背景、年龄等,以及学员群体的专业知识和职业能力水平分布、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 职业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

职业培训服务提供者应根据社会经济发展和职业需求,以及需求与特征分析的结果,参照国家职业分类和职业标准设置确定培训目标,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

职业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。

——岗位培训的内容主要包括工作岗位应具备的理论、知识讲授,技能训练、职业道德培养等;
——就业培训的内容主要包括就业知识与技能讲授、实际操作技能训练、职业素质培养、求职技巧训练和相关的就业指导服务等;
——创业培训的内容主要包括创业意识培养、创业项目指导、企业经营管理培训、相关政策和财税制度解读等;

——职业资格培训的内容主要包括国家职业标准规定的职业技能与专业知识讲授，以及职业技能鉴定考试辅导等。

5.2.4 方式选择

职业培训服务提供者应根据需求与特征分析的结果、培训目标与内容、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、在职培训、委托培养、工学交替、岗前培训等，培训形式主要包括面授学习、远程学习、混合式学习等，培训方法主要包括理论讲授、案例分析、考察观摩、操作训练、经验模拟、顶岗实习等。

5.2.5 项目与方案确定

5.2.5.1 职业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 职业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实训设备与耗材）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，至少应包括专业理论研究、专业技术、实际生产、培训服务等领域的专家。

5.3 服务合同

5.3.1 职业培训服务提供者应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，以及实训课时与安排、与培训项目相关的实训设备等。

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 职业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（例如不负责安置学员工作等），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

职业培训服务包括教学服务和学习支持服务，职业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 职业培训服务提供者应根据学员情况、自身条件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进行职业培训服务交付。

5.4.2.2 在服务交付过程中，职业培训服务提供者应：

——以学员为中心组织教学活动；

——立足于学员的职业能力培养；

——注意理论教学与实践指导结合、知识传授与技能训练并重；

——着重培养学员综合运用所学知识和技能分析解决实际问题的能力；

——高度重视职业安全教育与劳动保护；

——确保教学人员数量能够满足职业培训服务的正常开展。

5.4.3 职员

5.4.3.1 教学人员

5.4.3.1.1 职业培训教学人员应具有进行职业培训教学的相关资格，精通专业理论知识，生产经验丰富，具有分析和解决实际生产问题的能力，熟悉现代培训技术，应精通相关专业（工种）实践操作，熟悉有关设备的内部结构和工作原理，具有创新意识，能够及时捕捉专业（工种）发展的新趋势。

5.4.3.1.2 在职业培训服务交付过程中，教学人员应：

——严格遵守培训大纲与服务方案，制定教学进度安排，选用适合的教学手段，合理组织教学；

——组织完成教学实施过程；

——对学员表现与学习效果进行评价；

——培养学员职业安全与自我保护意识。

实训、实习指导教学人员还应：

——严格按照培训大纲与服务方案及实训实习计划，组织制定开展实训实习活动；

——对学生在实训实习活动中的表现进行评价；

——确保实训实习活动安全；

——不断更新实习实训内容和项目，创新教学模式。

5.4.3.2 学习支持人员

5.4.3.2.1 在职业培训服务中，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，实训设备维护、保养、维修等。

5.4.3.2.2 学习支持人员的能力与数量应能够满足培训服务正常交付的需要。

5.4.4 学习资源

5.4.4.1 学习资料

5.4.4.1.1 职业培训服务提供者应选用内容科学、方法有效、难度适宜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，应充分体现专业（工种）发展的新知识、新技术、新工艺和新方法，并进行试点实验和论证。

5.4.4.2 学习平台

职业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、学习辅导素材、软件、程序、仿真实训操作系统等。

5.4.4.3 学习与实训设备

5.4.4.3.1 职业培训服务提供者应参照有关国家和行业标准配备学习与实训设备（特别是安全设备与劳动保护用品）并做到及时维护更新，确保其数量充足、运转正常，以满足正常服务交付的需求。

5.4.4.3.2 学习与实训设备应具有先进性和实用性，体现专业（工种）发展的新技术、新工艺和新方法。

5.4.4.3.3 职业培训服务提供者应建立包括学习与实训设备安全操作规程等在内的学习与实训设备管理制度，所设立的学习与实训设备配置标准（例如实训设备与学员的数量比例、每次实训应消耗的耗材数量等）应不低于现有行业标准。

5.4.5 环境

5.4.5.1 物理环境

5.4.5.1.1 职业培训服务提供者应提供能够满足正常开展教学与实训活动需要的物理环境，包括理论教室、实操车间、实训基地等。

5.4.5.1.2 职业培训服务提供者应确保职业培训服务环境符合安全与劳动保护条件，具有良好的排尘、排烟、排风、防火、防潮、防噪等功能。

5.4.5.1.3 实训环境应模拟真实的生产环境，设备设施摆放、安全线拉设、物品堆码、灯光与电路设置等都应与实际的生产环境一致。

5.4.5.2 人文环境

5.4.5.2.1 职业培训服务提供者应在培训中引进相关专业（工种）生产管理规定，营造真实的生产活动氛围。

5.4.5.2.2 职业培训服务提供者应通过粘贴宣传画与学习标语等手段营造良好的学习氛围。

5.4.6 考核

5.4.6.1 形成性考核

职业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，及时调整课程与实训安排，确保服务质量。

5.4.6.2 终结性考核

在培训服务结束时，职业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

职业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，通常包括理论与实践两方面。

注：考核内容可包括：专业知识、职业技能、实操水平与经验、职业素养与道德、心理素质等。

5.4.6.4 考核形式

职业培训服务提供者可采取的考核形式包括：作业与测验、现场操作、顶岗实习等。

职业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、职业技能证书、实习鉴定报告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。

5.4.7 安全与劳动保护

5.4.7.1 职业培训服务提供者应特别注意服务交付过程的安全性，重视劳动保护。

5.4.7.2 职业培训服务提供者应建立系统有效的安全管理制度，根据服务特点配备安全设备与劳动保护用品，制定突发事件应急预案。

5.4.7.3 对学员与职员进行职业安全培训，树立安全意识，强化安全知识，提高职业安全事件应对能力。

5.5 沟通与反馈

5.5.1 职业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 职业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。

6 服务结果

6.1 顾客满意度

职业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：外部信息来源主要包括顾客、学员、用人单位、行业管理者与组织等，内部信息来源主要包括教学人员、教学支持人员、学术委员会等。

6.2 持续改进

职业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。

GB/T 29358—2012

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
职业培训
GB/T 29358—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.gb168.cn
服务热线:010-68522006
2013 年 3 月第一版
*
书号:155066·1-46319

版权专有 侵权必究

GB/T 29358-2012