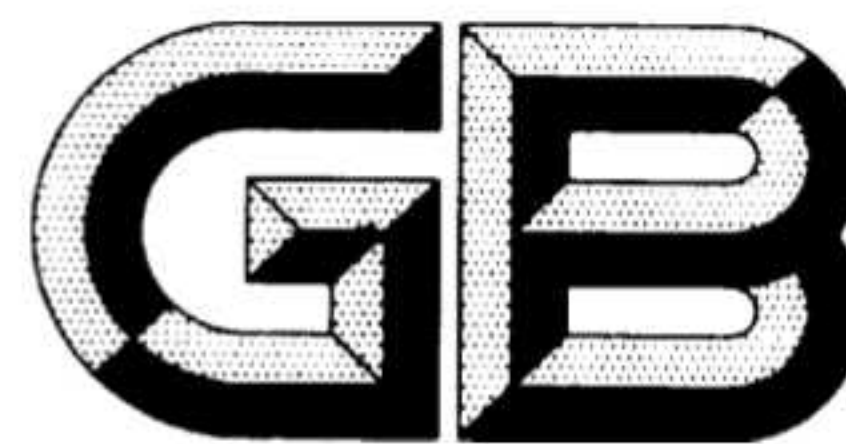




中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

语言培训服务教学人员评价

Evaluation of language training service facilitator

(征求意见稿)

— XX — XX 发布

XXXX — XX — XX 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

1 范围 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 评价原则..... 2

 4.1 公正性..... 2

 4.2 有效性..... 2

 4.3 可靠性..... 2

 4.4 规范性..... 2

5 评价要素..... 3

 5.1 概述..... 3

 5.2 职业资格..... 3

 5.3 职业道德..... 3

 5.4 专业知识..... 3

 5.5 职业能力..... 4

 5.6 职业行为..... 4

 5.7 其它..... 5

6 评价流程..... 5

 6.1 评价准备..... 5

 6.2 评价实施..... 6

 6.3 形成评价结果..... 6

7 评价方法..... 6

 7.1 权重测算方法..... 6

 7.2 数据采集方法..... 6

 7.3 数据加工方法..... 6

 7.4 分数计算方法..... 6

8 评价结果..... 7

 8.1 内容..... 7

 8.2 形式..... 7

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/TC443）提出并归口。

本标准起草单位：暂略。

本标准主要起草人：暂略。

本文件仅用于国家标准征求意见活动，违者必究。

语言培训服务教学人员评价

1 范围

本标准给出了语言培训服务教学人员评价的评价原则、评价要素、评价流程、评价方法和评价结果等内容。

本标准适用于针对语言培训服务教学人员的评价活动。

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，仅所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 29357-2012 非正规教育与培训的学习服务质量要求 语言培训

GB/T XXXXX-201X 语言培训服务评价

3 术语和定义

GB/T 26997-2011、GB/T 29357-2012 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

以提供第二语言学习服务为核心的一系列活动与过程。

注：改写 GB/T 29357-2012，定义 3.1。

3.2

学员 learner

接受语言培训服务（3.1）的个人。

[GB/T 29357-2012，定义 3.3]

3.3

教学人员 facilitator

直接指导学员（3.2）开展学习活动的服务人员。

注：改写 GB/T 26997-2011，定义 4.1。

3.4

目的语 target language

语言培训服务（3.1）中，学员（3.2）所学习的语言。

[GB/T 29357-2012，定义 3.5]

3.5

共同语 common language

在一定区域内通行的语言。

[GB/T 29357-2012，定义 3.6]

3.6

评价对象 assessment participant

接受评价的教学人员（3.3）。

3.7

评价者 assessor

对评价对象（3.6）在评价活动中的表现进行评价的组织。

4 评价原则

4.1 公正性

评价者应独立、客观、公平地实施评价活动，评价结果不应受实施难度、是否收费等因素影响。

4.2 有效性

评价者应制定科学的评价方案并有效实施，使评价活动能够准确评价语言培训服务人员的真实水平，查找出实际问题。

4.3 可靠性

评价者应采集、使用真实、客观的数据；评价结果应客观、准确地反映评价活动情况，无差错、可信赖。

4.4 规范性

评价者应按照评价方案实施评价活动，评价行为应符合评价方案要求，避免错误、减少误差。

5 评价要素

5.1 概述

根据评价内容，评价要素可分为职业资格、职业道德、专业知识、职业能力、职业行为及其它6类。

5.2 职业资格

5.2.1 教学人员是否具有教授目的语的资格证书。

示例：国际汉语教师证书、国际英语教师证书（TESOL）。

5.2.2 教学人员是否具有目的语相关专业大专及以上学历。

5.2.3 教学人员是否接受过目的语教学岗前培训。

5.3 职业道德

5.3.1 教学人员是否对语言培训服务具有正确理解与认识，认同语言培训服务教学人员的专业性和独特性，注意维护职业信誉。

5.3.2 教学人员是否尊重学员人格和自尊心，是否虐待、歧视、体罚和变相体罚、侮辱学员。

5.3.3 教学人员是否具有跨文化意识，尊重不同文化。

5.3.4 其它评价要素见 GB/T XXXXX-201X《语言培训服务评价》第 5.3.1.2、5.3.1.6 节。

5.4 专业知识

5.4.1 目的语知识

5.4.1.1 教学人员是否了解目的语语言学知识。

5.4.1.2 教学人员是否掌握目的语语音、词汇、语法、文字、修辞、文化典故等知识。

5.4.1.3 教学人员是否掌握目的语听、说、读、写、译等有关知识。

5.4.2 第二语言学习与教学知识

5.4.2.1 教学人员是否了解第二语言学习的原理、概念、主要理论、一般规律和影响因素。

5.4.2.2 教学人员是否熟悉第二语言教学的原则和主要方法。

5.4.3 目的语教学知识

教学人员是否掌握目的语语音、词汇、语法、文字、写作等教学的原则、内容、方法与技巧。

5.4.4 目的语相关文化知识

教学人员是否掌握目的语相关文化知识。

示例：使用目的语的民族的文化特征、价值观念、思维方式、交际规约、行为方式，使用目的语的国家的基本国情。

5.4.5 跨文化知识

教学人员是否了解学习活动中涉及的不同文化的特点，是否掌握影响语言理解和交际的主要文化因素。

示例：不同目的语使用民族、国家的思维方式、价值准则、社会习俗、交际习惯。

5.5 职业能力

5.5.1 目的语能力

5.5.1.1 目的语应用能力

教学人员是否具有满足学习活动的目的语口语、书面语应用能力。

5.5.1.2 目的语分析能力

教学人员是否具有满足学习活动的目的语语音、词汇、语法、汉字、语篇的分析能力。

5.5.1.3 目的语教学能力

5.5.1.3.1 教学人员能否根据服务方案和学员特点，进行有针对性的目的语教学，培养学员目的语应用能力。

5.5.1.3.2 教学人员能否根据服务方案和学员特点，选择、加工、利用或补充、制作学习资料。

5.5.2 学习活动组织能力

5.5.2.1 教学人员能否准确理解学习活动目的和服务方案，合理制定学习计划、设计学习活动任务和内容。

5.5.2.2 教学人员能否使用共同语，运用适当的策略、技巧，组织实施有效的学习活动。

5.5.2.3 教学人员能否创设有利于目的语学习的环境与氛围。

5.5.2.4 教学人员能否准确解答学员提出的问题。

5.5.3 跨文化交际能力

5.5.3.1 教学人员是否掌握跨文化交际的基本原则和策略并用于学习活动。

5.5.3.2 教学人员能否有效解决跨文化交际中遇到的问题。

5.5.4 测试与评估能力

5.5.4.1 教学人员能否根据服务方案和学员特点，选择或设计合适的测试与评估工具，对学员学习情况进行有效测试与准确评估。

5.5.4.2 教学人员能否对评估结果进行有效分析和应用。

5.5.4 研究与学习能力

教学人员是否有目的语教学研究与继续学习能力，是否能保持、提升职业能力。

5.6 职业行为

5.6.1 教学人员的工作行为和语言评价要素见GB/T XXXXX-201X《语言培训服务评价》第5.3.1.1节。

5.6.2 在学习活动中，教学人员是否：

- a) 有意增加目的语使用，注意自身目的语的示范作用；
- b) 选择科学、合适的教学方法和技巧并有效运用；
- c) 设计实施与学员的知识和能力相适应的目的语学习情景；
- d) 关注、尊重学员个体差异，根据学员特点实施有针对性的学习活动；

- e) 指导学员掌握正确的语言学习策略;
- f) 能够比较不同文化的特点和异同,告知学员与目的语相关的文化准则;
- g) 对于与语言理解和交际有关的文化因素,有意识地加以处理和正确引导;
- h) 启发、带领学员运用目的语进行练习和互动;
- i) 重视学员目的语应用指导;
- j) 及时发现并纠正学员目的语应用方面的问题;
- k) 有意识地培养学员的语言审美能力;
- l) 及时解答或指导学员解决在学习提出的疑问及遇到的问题;
- m) 使学习活动与学员整体水平和需求相适应,所有学员都有进步体验。

5.7 其它

5.7.1 职业形象

见GB/T XXXXX-201X《语言培训服务评价》第5.3.1.3节。

5.7.2 职业培训

见GB/T XXXXX-201X《语言培训服务评价》第5.3.1.4节。

5.7.3 安全与应急处置

见GB/T XXXXX-201X《语言培训服务评价》第5.3.1.5节。

5.7.4 特长

教学人员是否掌握与目的语文化相关的特长。

示例:书法、民族乐器、民族舞蹈。

6 评价流程

6.1 评价准备

6.1.1 确定评价目的

评价者应确定评价活动的目的,并将其作为确定评价方案的依据。

6.1.2 确定评价范围

评价者应确定评价活动的内容范围,即评价对象参与评价活动的内容板块。

6.1.3 确定评价区间

评价者应确定评价活动的时间区间,即评价活动所用数据的采样区间。

6.1.4 形成评价方案

6.1.4.1 评价者应根据评价目的及评价活动的其他特点,确定实施步骤与时间安排、评价方法等,形成评价方案。

6.1.4.2 评价者应从操作性、经济性、科学性、有效性等角度出发,对评价方案进行论证优化。

6.1.4.3 评价者可根据实际需求在一定范围内公开实施方案或其部分内容。

6.2 评价实施

6.2.1 确定评价指标

6.2.1.1 评价者应根据评价目的、评价方案、评价对象特点等，在 4.1 至 4.6 各节中筛选合适的评价要素并进行组合、细化，确定评价指标。

6.2.1.2 需要时，评价者应选取适用的权重测算方法，为评价指标赋权，形成评价指标体系。

6.2.2 采集、加工数据

6.2.2.1 评价者应根据评价方案，确定数据采集的内容范围、时间区间与方法，实施数据采集并对所采集的数据进行质量评估。

注1：必要时可进行多次采集或补充采集。

注2：质量评估一般包括查全率、查准率、一致性、关联度等方面的评估。

6.2.2.2 评价者应对通过质量评估的数据进行加工，将其转化为统一、可操作、易分析的格式数据。

6.2.3 计算评价分数

评价者应选用合适的计算方法，将加工后的数据输入，计算得出评价分数。

6.3 形成评价结果

6.3.1 评价结果的内容、形式及使用要求见第7章。

6.3.2 评价者应根据评价分数及其他信息，分析得出真实、准确的评价结论并对其进行描述，必要时可在此基础上提出相关建议，形成评价结果。

6.3.3 评价者应对评价结果进行包括错误核查、误差分析、合理性验证等在内的质量稽核。

6.3.4 评价活动结束后，评价者应为评价对象或（和）相关方提供评价结果。

7 评价方法

7.1 权重测算方法

常用的权重测算方法主要包括层次分析法、专家咨询法、对偶比较法、变异系数法、熵值法等。

7.2 数据采集方法

常用的数据采集方法主要包括记录查阅、现场观察、学习效果评价分析、问卷填写、会议座谈、独立访谈等。

7.3 数据加工方法

常用的数据加工方法主要包括除重、降噪、归类、格式转换、标引等。

7.4 分数计算方法

常用的分数计算方法主要包括加权平均法、数学平均法、求合法、去极值法等。

8 评价结果

8.1 内容

8.1.1 评价结果应包含：

- 评价对象情况；
- 评价方案（含评价目的、评价范围、评价区间、评价指标体系、评价方法等）；
- 评价依据；
- 评价活动过程；
- 评价分数及解释；
- 评价结论及描述；
- 评价时间；
- 评价者情况。

8.1.2 根据评价活动需求与特点，评价结果宜包含：

- 针对评价对象、相关方的工作建议；
- 评价分数、评价结论及其他内容的使用建议及使用限制。

8.1.3 评价者宜使用图表等表现形式，直观地反映评价分数、评价结论及其他内容。

8.1.4 评价者应保护访问者个人信息，防止泄露、丢失；在发生或可能发生泄露、丢失时，应立即采取补救措施。评价者不应以挪用、出售等形式非法向其他组织或个人提供访问者个人信息；当评价结果确需引用访问者案例或相关内容时，评价者应视评价结果的公布、使用范围等，对其进行技术处理。

8.2 形式

8.2.1 评价结果主要应以评价报告的形式呈现；根据需求，亦可包括工作建议、工作方案、基础数据、过程文件等。

8.2.2 评价结果通常应为书面形式。
