

《语言培训服务教学人员评价》

国家标准

（征求意见稿）

编制说明

标准起草工作组

二〇一六年三月

目 录

一、标准概况 1

二、背景意义 1

三、编制原则 3

 （一）落实法律政策要求 4

 （二）遵循服务评价原理 4

 （三）广泛吸纳优秀实践 5

 （四）确保内容科学先进 6

四、编制思路 7

 （一）总体定位 7

 （二）适用对象 7

 （三）标准名称 8

 （四）技术特点 10

五、编制依据 11

六、编制过程 12

七、主要内容 13

 （一）范围 14

 （二）术语和定义 14

 （三）评价原则 15

 （四）评价要素 16

 （五）评价流程 17

(六) 评价方法	18
(七) 评价结果	18
八、参考文献	19
附录：语言培训服务教学人员评价要素研究路径与过程 ..	21

本文件仅用于国家标准征求意见活动，违者必究。

一、标准概况

《语言培训服务教学人员评价》国家标准（国家标准计划号：20110093-T-469）是国家标准化管理委员会 2011 年第 1 批国家标准制修订计划项目，立项名称为《语言培训服务教师评价规范》¹，由全国服务标准化技术委员会提出并归口，由中国标准化研究院、北京外国语大学网络与远程教育学院、中国矿业大学（北京）等单位共同起草。

二、背景意义

近年来，伴随全球化进程的不断加快，世界经济的彼此联系程度不断加深，国际间的交流与合作日益频繁；语言作为促进文化交流与经济合作的媒介，其重要作用愈发凸显，语言培训服务市场因此催生壮大。据权威数据统计，我国的语言培训服务规模已居全球第一：2015 年，我国英语培训服务消费群体已达 3 亿，全国英语培训服务机构总量超过 5 万家，仅英语培训服务外籍教学人员就超过 10 万人；同年，全球孔子学院注册学员总数已达到 140 万人，网络孔子学院学员达到 50 万人，我国已成为全球最大、增长最快的语言培训服务市场。

在快速发展的同时，我国的语言培训服务亦暴露出多方

¹ 名称调整原因见第 8 页至第 10 页

面问题，包括市场准入门槛低、培训机构良莠不齐、教学人员专业技能与知识欠缺、服务行为不够规范、服务场所安全性与功能性难以保障、服务质量良莠不齐等，侵犯消费者权益事件层出不穷、顾客满意度普遍不高，导致了语言培训服务市场秩序混乱、规范化科学化程度较低、整体发展水平不高的尴尬局面，严重制约着语言培训服务产业的健康规范发展。

服务人员是服务业最重要的核心竞争力和关键组成要素，人力资源对于服务产业水平的巨大影响力是服务业不同于工业和农业的重要区别性特征。而对于包括语言培训服务在内的教育服务而言，所有的学习服务过程都是通过“直接指导学员开展学习活动”的教学人员与学员建立联系、进行接触、完成服务交付的，教学人员不仅是知识的传递者，更是服务过程各环节的守护者、服务交付的最终呈现者和服务提供者的形象塑造者。上述问题的产生，在很大程度上与教学人员有关，当教学人员的职业资格、从业经验、专业知识、职业能力、职业道德、职业形象、职业行为等无法满足语言培训服务需求时，许多问题就将引爆。

长期以来，我国对于教学人员的规范性要求主要聚焦于正规教育，对于非正规教育服务而言，有关要求较少。尤其

是国家层面面向语言培训服务教学人员的通用性评价标准一直缺失，科学监管和行业自律因此缺少依据、难以开展。实践证明，标准化是保障教育服务质量、保护消费者权益的有效手段，根据评价标准针对语言培训服务教学人员开展评价、实施“以评带促”，将有力提升语言培训服务教学人员的整体水平、促进语言培训服务产业进一步规范发展。

在此背景下，全国教育服务标准化技术委员会及时启动了本标准研制工作，从国家高度对语言培训服务教学人员评价活动提出规范性要求。这将为语言培训服务教学人员评价活动的高效开展提供科学依据；将为规范语言培训服务教学人员管理、提升语言培训服务整体水平提供有力抓手；为语言培训服务市场实现有效监管，从而建立高质量语言培训服务模式，促进语言培训服务可持续发展提供技术支撑，帮助语言培训服务行业形成规范发展的良性循环；亦为贯彻落实《2016 年政府工作报告》中“优化消费环境，维护消费者权益”、“支持发展……教育培训……等服务消费”的国家宏观战略部署建立实现路径。

三、编制原则

本标准编制主要原则如下：

（一）落实法律政策要求

作为法律法规、政策文件的技术支撑和落实手段，一方面，国家标准中的要求不能与法律法规、政策文件相冲突；另一方面，国家标准应细化、量化、具体化法律法规、政策文件中的相关要求，为落实法律法规、政策文件要求提供抓手。当前，我国无针对语言培训服务教学人员的法律法规，亦未针对语言培训服务单独设立法律法规，相关要求散见于《中华人民共和国教师法》、《中华人民共和国民办教育促进法》、《中华人民共和国民办教育促进法实施条例》、《消费者权益保护法》等法律法规。因此，在起草本标准时，标准起草工作组对相关法律法规和重要文件进行了深入学习，在此基础上对语言培训服务教学人员评价提出要求，确保标准与政策文件的连贯性和一致性，真正发挥标准的技术支撑作用，为落实法律法规、政策文件的相关要求建立了可实施路径。

（二）遵循服务评价原理

当前，包括语言培训服务在内的教育服务的服务属性已被国内外广泛认可，实践亦证明，运用服务标准化方法原理，针对教育服务开展的标准化评价活动效果良好，在“以评带促”提升语言培训服务质量水平、优化其管理效能等方面具有显著作用。基于以上情况，标准起草组以国内外服务标准

化及服务评价先进实践为借鉴，参考相关国家标准及科研成果，基于我国语言培训服务与评价活动需求，突出教学人员特点，从评价原则、评价要素、评价流程、评价方法、评价结果等方面出发，针对语言培训服务教学人员评价活动提出要求，打造出一个针对语言培训服务教学人员开展的评价活动的优秀范式，为开展语言培训服务教学人员评价活动提供科学技术指导。

（三）广泛吸纳优秀实践

经过多年发展，全国各地的语言培训服务蓬勃发展，积累了大量的良好经验和先进做法，与此同时，多地相关部门亦应社会需求，出台了考核、评价语言培训服务的地方性要求（例如《北京市民办非学历教育培训机构设置管理规定》、《上海市民办非学历教育院校（机构）审批和管理办法（试行）》、《上海市民办非学历教育院校（机构）设置标准（试行）》等），组织实施了卓有成效的评价活动。标准是“最佳实践的总结”，优秀的实践经验是国家标准技术内容的宝贵技术源泉。因此，制定本标准时，标准起草工作组以明访、暗访、座谈、研讨、材料收集与分析等多种形式，广泛获取相关资料。在保证全国普适性的前提下，将当前语言培训服务评价活动的良好经验，以及各地语言培训服务评价活动的

管理规定的良好做法整理、提炼、吸纳，以国家标准的形式将地方优秀实践固化、复制和推广，确保标准的针对性和有效性。

（四）确保内容科学先进

作为评价类标准，本标准技术内容的权威性、科学性、先进性尤为重要。依托成功起草 ISO29991:2014《语言培训服务基本要求》国际标准、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》等国家标准的宝贵经验，标准起草工作组潜心研究，开展了深入细致的技术攻关工作。运用 SERVQUAL 模型、服务标准化理论等分别梳理识别评价要素，参考国际汉语教师标准（2012 年版）、欧洲语言教学质量服务机构（EAQUALS）师资标准、美国英语课程认可委员会（CEA）师资标准、日本外语教育促进协会（JAPFE）师资标准、澳大利亚国家外语培训认可项目（NEAS）师资标准、加拿大 Languages Canada 师资标准，以及 ISO29991:2014《语言培训服务基本要求》国际标准、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》国家标准中有关教学人员的要求；先后组织面向语言培训服务专家、服务业专家、标准化专家、学员和顾客代表的研讨会 10 余次，实现与 100 左右人次代表当面交流，保

障了标准技术内容的权威性、科学性和先进性。

四、编制思路

（一）总体定位

目前 ISO 已发布语言培训服务国际标准 1 项（ISO29991:2014《语言培训服务基本要求》），我国已发布语言培训服务国家标准 1 项（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》）、在研 6 项（《语言培训服务基本术语》、《语言培训服务评价》、《语言培训服务教学人员评价》、《语言培训服务 对外汉语培训基本要求》、《语言培训服务 英语培训基本要求》、《语言培训服务 少儿语言培训基本要求》），本标准为基础通用性标准，为用户提供开展针对语言培训服务实施的评价活动时所应遵循的原则、流程、方法、要素等内容。

（二）适用对象

本标准适用对象为针对语言培训服务教学人员开展的评价活动，其中：

——对于“语言培训服务”，根据 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》，为“以提供语言学习服务为核心的一系列活动与过程”；根据学界普遍观点，在我国，面向母语者提供的语言教学活动不称为“语

言培训（服务）”，而是“语文教学”，因此本标准的“语言培训服务”界定在面向非母语者的语言培训活动，改写为“以提供第二语言学习服务为核心的一系列活动与过程”，更加明确、更加突出特点；

——对于“教学人员”，根据 GB T 26997-2011《非正规教育与培训的学习服务 术语》，为“直接指导学员学习的工作人员”，鉴于该标准发布已有 5 年时间，有些描述过于陈旧且与 ISO29991:2014《语言培训服务基本要求》不一致，借鉴 GB/T 31725-2015《早期教育服务规范》的有关表达，改写为“直接指导学员开展学习活动的服务人员”。

综上所述，“语言培训服务教学人员”即指在语言培训服务活动中，直接指导学员开展学习活动的服务人员，这样界定不仅符合当前我国语言培训服务行业发展特点和实际需求，与立项时的思路及社会普遍认知一致，且具有现实可操作性和指导意义。

（三）标准名称

本标准立项名称为《语言培训服务教师评价规范》。通过广泛调研和深入分析，结合牵头研制 ISO29991:2014《语言培训服务基本要求》国际标准获得的工作经验和国际视野，

标准起草工作组将标准名称调整为《语言培训服务教学人员评价》，主要基于如下考虑：

第一，一方面，在我国“教师”是一个严肃的专有名词，《中华人民共和国教师法》明确指出“国家实行教师资格制度”，即“教师”应具有“教师资格证书”，而在语言培训服务提供者中任教的专业人员中，取得“教师资格证书”的占比很小，如果仅对持有“教师资格证书”人员提出要求的话，规范对象显得过于狭窄，大量教学人员将游离于本标准要求之外，实难达到既定的目标，无法实现“以评带促”、“提升语言培训服务水平”的作用和效果；另一方面，经GB/T 26997-2011《非正规教育与培训的学习服务 术语》、GB/T 26996-2011《非正规教育与培训的学习服务 学习服务提供者基本要求》、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 29359-2012《非正规教育与培训的学习服务质量要求 总则》、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》、GB/T 31725-2015《早期教育服务规范》等国家标准确定和强化，“教学人员”术语已在教育服务标准化管理、研究、应用等各层面受到普遍认可。因此标准起草工作组将标准名称中的

“教师”以“教学人员”替换，更加符合当前我国现状，提升标准的科学性和有效性。

第二，当前我国语言培训服务的语种、课程、学员、学习内容、学习形式、学习方法等均存在巨大差异，对于教学人员的要求更是千差万别，一套固定的评价指标体系（含权重）不可能适用所有的语言培训教学人员，因此在标准中推出一套固定的评价体系，对于每个具体语言培训服务教学人员评价活动而言，其信度和效度将难以保证。作为“基础通用性”国家标准，为保证其作为国家标准的普适性和科学性，标准起草工作组以“评价要素”代替“评价指标体系”，给出框架性要求，不做僵化限制。标准使用者可自行选取、细化、赋权使用，为针对全国不同地区、不同业务形态、不同语种、不同课程、不同学员对象、不同学习内容、不同学习形式、不同学习方法、不同规模、不同标准化程度的语言培训服务开展的教学人员评价活动留下较大空间，便于其自行开展相关工作。在此情况下，为提升标准的科学性、适用性，标准起草工作组将标准名称中的“规范”删去。

（四）技术特点

基于前期分析，标准起草工作组希望本标准具有以下特点：

——一致性，本标准内容、要求等应与相关标准（例如 ISO29991:2014《语言培训服务基本要求》国际标准、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》国家标准，以及同时在研的《语言培训服务评价》国家标准）保持一致，不得冲突或相悖；

——针对性，本标准内容、要求等应充分体现语言培训服务特点与需求；

——科学性，本标准所提出评价流程、方法、要素、结果等要求应科学先进、信效度高；

——实用性，本标准旨在为用户提供一个开展教育服务教学人员评价活动可遵循的优质范式，同时不做僵化限制，为多样化评价活动的具体操作预留空间。

五、编制依据

在研制过程中，本标准主要依据了以下法律法规、文件和标准：

《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国民办教育促进法》、《中华人民共和国民办教育促进法实施条例》、《消费者权益保护法》、GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》、GB/T 24620—2009《服务标准制定导则》等。

六、编制过程

根据国家标准编制相关要求，本标准已完成草案稿、征求意见稿的编制工作，编制过程如表 1 所示：

表 1：标准研制过程一览表

阶段	时间	工作内容或成果
预研阶段	2011 年 3 月	优化形成标准立项草案稿并上报立项
起草阶段	2011 年 9 月	任务正式下达
	2011 年 10 月至 2012 年 2 月	优化形成标准工作组讨论 1 稿
	2012 年 3 月至 5 月	优化形成标准工作组讨论 2 稿
	2012 年 6 月至 8 月	优化形成标准工作组讨论 3 稿
起草阶段	2012 年 9 月至 12 月	优化形成标准工作组讨论 4 稿
征求意见阶段	2013 年 1 月至 3 月	优化形成标准征求意见稿 1 稿
	2013 年 4 月至 5 月	征求意见
	2013 年 6 月至 9 月	收集处理意见,优化形成标准征求意见稿 2 稿
	2013 年 9 月至 2014 年 10 月	等待 ISO29991《语言培训基本要求》国际标准正式发布,以便与其保持一致
	2014 年 11 月至 2015 年 10 月	根据 ISO29991《语言培训基本要求》国际标准以及 ISO/IEC 关于管理体系标准和服务标准进一步区别的指南,对标准进行大篇幅修改,形成标准征求意见稿 3 稿
征求意见阶段	2015 年 11 月至 12 月	面向标委会委员、语言培训服务提供者代表等进行定向征求意见活动
	2016 年 1 月至 2 月	收集处理意见,优化形成标准征求意见稿 4 稿
	2016 年 3 月	公开征求意见

七、主要内容

作为语言培训服务领域首项专门面向教学人员的通用性评价类国家标准，本标准定位于基础通用性国家标准，基于此定位，本标准逻辑框架与主要技术内容如表 2 所示：

表 2：标准章节及主要内容一览表

编号	标题	主要技术内容
1	范围	明确本标准的主要内容（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的内容）与适用范围（适用于语言培训服务教学人员评价活动）
2	规范性引用文件	明确本标准所引用的国家标准
3	术语和定义	规定（引用）“语言培训服务”、“学员”、“教学人员”、“目的语”、“共同语”、“评价对象”、“评价者”等相关术语
4	评价原则	提出“公正性”、“有效性”、“可靠性”、“规范性”等语言培训服务教学人员评价活动应遵守的原则
5	评价要素	从职业资格、职业道德、专业知识、职业能力、职业行为、其它等板块，给出语言培训服务教学人员评价的要素
6	评价流程	给出语言培训服务教学人员评价活动的流程，并针对“评价准备”、“评价实施”、“形成评价结果”等主要环节提出要求
7	评价方法	从权重测算、数据采集、数据加工、分数计算等方面，给出语言培训服务教学人员评价活动适用的评价方法
8	评价结果	从内容、形式等方面，对语言培训服务教学人员评价活动的评价结果提出要求

（一）范围

本章描述了本标准的主要内容和适用范围。

1. 主要内容

本标准主要从评价原则、评价要素、评价流程、评价方法、评价结果等方面，给出了语言培训服务教学人员评价活动的内容。

2. 适用范围

本标准用于针对 3.3 节规定的“语言培训服务教学人员”所开展的评价活动，有关内容在在本文第四章“（二）适用范围”中已明确论述，此处不再赘言。

（二）术语和定义

作为评价类标准，本标准选取了对于语言培训服务教学人员评价活动而言必不可少、需要厘清的 7 个术语，术语与定义及界定依据如表 3 所示：

表 3：术语和定义及界定依据一览表

节编号	术语	定义	依据	来源
3.1	语言培训服务	以提供第二语言学习服务为核心的一系列活动与过程	语言培训服务实际、服务标准习惯表达	改写自 GB/T 29357-2012，定义 3.1
3.2	学员	接受语言培训服务（3.1）的个人		引自 GB/T 29357-2012，定义 3.3

节编号	术语	定义	依据	来源
3.3	教学人员	直接指导学员(3.2)开展学习活动的服务人员	语言培训服务实际、服务标准习惯表达	改写 GB/T 26997-2011, 定义 4.1
3.4	目的语	语言培训服务(3.1)中, 学员所学习的语言		引自 GB/T 29357-2012, 定义 3.5
3.5	共同语	在一定区域内通行的语言		引自 GB/T 29357-2012, 定义 3.6
3.6	评价对象	接受评价的教学人员(3.2)		全新制定
3.7	评价者	对评价对象(3.6)在评价活动中的表现进行评价的组织		全新制定

(三) 评价原则

本章从评价活动本质及语言培训服务特点出发, 研究提出公正性、有效性、可靠性、规范性四方面开展语言培训服务教学人员评价活动的基本原则。

其中:

——公正性原则, 强调评价活动实施过程应独立、客观、公正、平等;

——有效性原则, 强调评价活动应具有高效度, 能够真正测量出语言培训服务教学人员的职业素质水平, 查找出管理与服务实际存在的问题;

——可靠性原则，强调评价结果的呈现能够准确反映评价情况，无差错、可信赖；

——规范性原则，强调评价活动应按照既定的评价方案实施，避免错误、减少误差。

基于本标准的性质和内容，“全面性”、“系统性”等无法覆盖所有语言培训服务教学人员评价活动的原则未纳入。

（四）评价要素

本章从职业资格、职业道德、专业知识、职业能力、职业行为、其它等板块，给出语言培训服务教学人员评价的关键要素。

当前语言培训服务语种、课程、学员、学习内容、学习形式、学习方法等存在巨大差异，对于教学人员的要求亦不相同，基于本标准“基础通用性”定位，为保证其作为国家标准的普适性和科学性，本章并未直接给出评价指标（权重、指标体系），而是以评价要素形式提出，给出框架性要求，未做僵化限制。评价者可自行选取、细化、赋权使用。目的在于为针对全国不同行业、不同地区、不同业务形态、不同语种、不同课程、不同学员对象、不同学习内容、不同学习形式、不同学习方法、不同规模、不同标准化程度的语言培训服务提供者中的教学人员开展的评价活动留下较大空间，

便于自行开展相关工作。

评价要素的研究过程与情况，请见本文件附录。

（五）评价流程

本章给出了语言培训服务教学人员评价活动的通用流程，并对评价准备、评价实施、形成评价结果3个主要阶段的工作内容与要求进行了规定。本章内容是标准起草工作组在调研国内外科学化服务测评活动的基础上，兼顾语言培训服务及其评价活动特点，综合研究提出的。

其中：

——评价准备阶段，包括确定评价目的、确定评价范围、确定评价区间、形成评价方案等环节，该阶段是语言培训服务教学人员评价活动的准备阶段；

——评价实施阶段，包括选取评价要素、确定评价指标并赋权、形成评价指标体系、实施数据采集、进行数据加工、计算评价分数、保护数据信息等内容，该阶段是语言培训服务教学人员评价活动中技术攻关的核心阶段；

——形成评价结果阶段，提出评价者应为评价对象和相关方提供评价结果，该阶段是语言培训服务教学人员评价活动的最终阶段。

（六）评价方法

本章介绍了语言培训服务教学人员评价活动常用的技术方法，包括权重测算方法、数据采集方法、数据加工方法、分数计算方法，供标准使用者选用。评价者可根据自身特点与需求，选择适合的评价方法。

本章内容是标准起草工作组在对现有评价方法进行汇总分析的基础上，与相关专家及语言培训服务提供者就可行性、科学性、适用性等进行研讨评估后研究提出的，由于内容较为明确，此处不再引述。

需要说明的是，实际开展语言培训服务教学人员评价活动时，评价者可不拘泥于使用本章列举的技术方法。

（七）评价结果

本章从内容、形式等方面提出了语言培训服务教学人员评价活动评价结果的有关要求。本章内容是基于语言培训服务教学人员评价活动的内容与特点，借鉴其它评价（评议、测评）活动的结果呈现形态，从语言培训服务教学人员评价活动评价结果使用者角度出发，综合研究提出的。

1. 内容

本节提出了评价结果的必备要素，即评价对象情况、评价方案、评价活动过程、评价分数及解释、评价时间等，以

及可选要素，即针对评价对象和相关方的工作建议、评价分数使用建议及使用限制、相关图表等。提出本要求的目的在于提高语言培训服务教学人员评价活动本身及后续利用的效果，避免“为评价而评价”。

同时提出，评价者应注意保护顾客和学员信息，当评价结果确需引用访问者案例时，应视情况进行技术处理，以保护信息不被泄露。

2. 形式

本节提出了评价结果应主要包括评价报告，同时根据评价活动的需求与实施目标，还可包括工作建议、工作方案等形式；同时规定了评价成果应以书面形式呈现（至于是纸质媒介或其它媒介，本标准未做明确限制）。

八、参考文献

除编制依据外，本标准在研制过程中，亦参考了以下法律法规、标准、文献与科研成果：

《中华人民共和国教师法》、ISO29991:2014《语言培训服务基本要求》国际标准、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》国家标准、北京市民办非学历教育培训机构设置管理规定》、《上海市民办非学历教育院校（机构）审批和管理办法（试行）》、《上海市民

办非学历教育院校（机构）设置标准（试行）》、质检行业公益科研项目“语言培训服务国际标准及系列国家标准研究”（201110240）等。

本文件仅用于国家标准征求意见活动，违者必究。

附录：语言培训服务教学人员评价要素研究路径 与过程

一、研究路径

语言培训服务教学人员评价要素研究思路如图 2 所示：

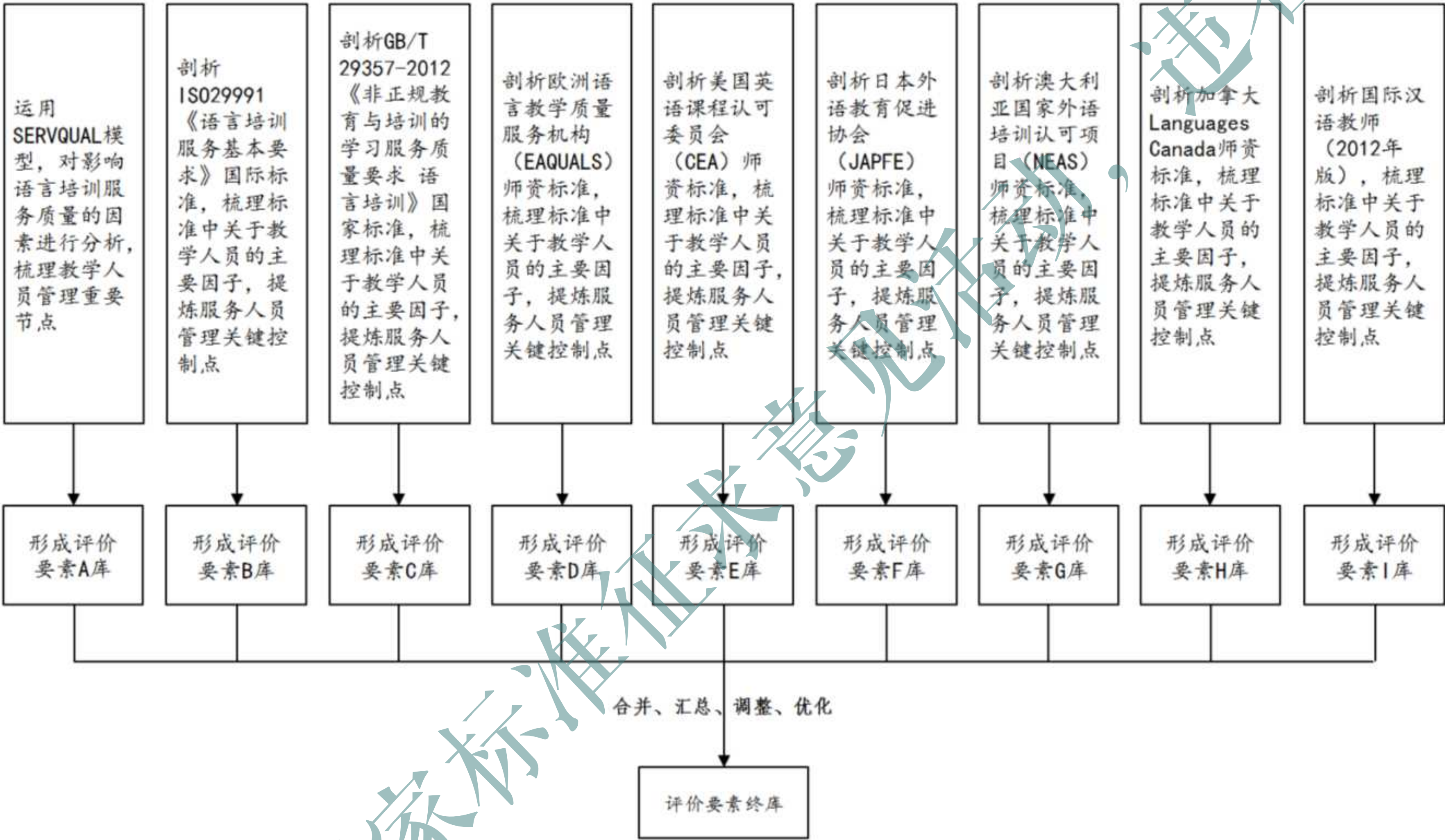


图 2：语言培训服务教学人员评价要素研究路线图

二、研究过程

依据研究思路，语言培训服务教学人员评价要素研究过程主要包括以下阶段：

（一）评价要素 A 库识别提取

标准起草工作组采用 SERVQUAL 理论模型，通过对比分析，从 SERVQUAL 的 22 个维度中与教学人员有关的 12 项出

发，对语言培训服务教学人员要素进行分解识别，归类、梳理得出教学人员职业资格、教学人员职业形象、教学人员职业道德、教学人员服务技能、教学人员服务态度、教学人员专业知识、教学人员专业能力等 7 个语言培训服务评价要素，形成语言培训服务教学人员评价要素 A 库，如表 4 所示：

表 4：语言培训服务教学人员评价要素 A 库一览表

序号	维度	项目	具化描述	评价要素
1	有形性 Tangibles	公司是否有先进的设备	—	—
2		公司的设备是否有明显的吸引力	—	—
3		公司的雇员是否穿着得体、整洁	教学人员仪容仪表是否整洁、得体、庄重、不暴露	教学人员职业形象
4		这些公司设备的外表是否与提供的服务向匹配	—	—
5	可靠性 Reliability	能够做到承诺顾客的事	—	—
6		顾客遇到困难时,公司表现出诚意相助	教学人员具有责任心	教学人员职业道德
7		公司能够被信赖	—	—
8		公司是否在承诺的时间提供服务	—	—
9		正确记录相关事情	教学人员具备必需的理解能力、记录技巧、表达能力,能够正确理解、记录服务诉求、学习需求及其他	教学人员服务技能

序号	维度	项目	具化描述	评价要素
10	响应性 Responsiveness	能准确告知顾客服务所需时间	—	—
11		及时提供服务	—	—
12		服务人员愿意帮助顾客	教学人员具有责任心	教学人员职业道德
13		服务人员不会因为忙而忽略顾客需求	教学人员服务态度好，耐心、诚恳	教学人员服务态度
14	保证性 Assurance	服务人员值得信赖	教学人员所掌握专业知识与技能能够满足服务交付，具有职业操守；教学人员具有教授目的语的相关资格和足够经验，掌握能够满足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，在服务过程中能够选择科学、有效、合适的教学方法和技巧并综合运用，提高其目的语水平和应用技能	教学人员职业资格 教学人员专业知识 教学人员专业能力
15		顾客对公司提供的服务放心	—	—
16		服务人员有礼貌	教学人员服务态度好，使用规范用语，亲切	教学人员服务态度

序号	维度	项目	具化描述	评价要素
17	保证性 Assurance	服务人员有能力提供更好服务	教学人员所掌握专业知识与技能能够满足服务交付；教学人员具有教授目的语的相关资格和足够经验，掌握能够满足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，在服务过程中能够选择科学、有效、合适的教学方法和技巧并综合运用，提高其目的语水平和应用技能	教学人员职业资格 教学人员专业知识 教学人员专业能力
18	移情性 Empathy	服务人员针对不同顾客给予不同关怀	教学人员服务态度好，具有责任心，掌握沟通技巧	教学人员服务态度 教学人员职业道德 教学人员专业能力
19		服务人员给予顾客个性化服务	教学人员能够因材施教	教学人员专业能力
20		服务人员了解顾客的需求	教学人员能够因材施教	教学人员专业能力
21		公司把顾客最关心的事放在心上	教学人员具有责任心	教学人员职业道德
22		营业时间便利顾客	—	—

（二）评价要素 B 库识别提取

标准起草工作组依据服务标准化理论，通过输入 ISO29991《语言培训服务基本要求》国际标准技术内容，分析得出 5 大服务人员评价要素，如表 5 所示：

表 5：语言培训服务教学人员评价要素 B 库一览表

序号	评价要素
1	教学人员应： ——具有丰富经验，具有服务提供者所在国家承认的所教授语言的教学资格或接受过相应培训，或 ——具有丰富经验，具有大专以上学历同时具有其它国家承认的所教授语言的教学资格，或； ——不具有经验、无上述资格或培训经历的新晋教学人员，应接受培训，并在前两种具有丰富经验的教学人员的指导下开展工作
2	所有教学人员（包括布局有经验的教师人员）均应具备完成语言培训及其相关活动所需的母语能力
3	所有教学人员均应注重职业能力的持续提升，至少包括： ——教育学原理、与课程相关的教学方法、语言学习活动的优秀实践经验与前沿成果； ——与目的语和学习活动有关的的文化与跨文化交际能力； ——学习与教学能力，使用包括教学技术和信息技术在内的辅助教学资料与资源的能力； ——课堂管理能力； ——语言学习评估； ——目的语能力保持与提升
4	教学人员应基于语言培训服务的评估结果及个人关于未来职业发展需求的观点，设计未来职业发展规划
5	若需替换现有教学人员，服务提供者应做好安排，确保满足 5.1 要求的教师人员能够及时上岗，并指导这些教学人员进行备课和教学

(三) 评价要素 C 库识别提取

标准起草工作组依据服务标准化理论，通过输入 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》国家标准技术内容，分析得出教学人员资格和行为 2 个评价要素，如表 6 所示：

表 6：语言培训服务教学人员评价要素 C 库一览表

序号	评价要素	评价细目
1	资格	教学人员是否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
2	行为	在服务实施过程中，教学人员是否有意增加目的语使用，注意自身目的语的示范作用
3		在服务实施过程中，教学人员是否选择了科学、合适的教学方法和技巧并有效运用
4		在服务实施过程中，教学人员是否设计了学员的知识和能力相适应的目的语学习情景
5		在服务实施过程中，教学人员是否启发、带领学员运用目的语进行练习和互动
6		在服务实施过程中，教学人员是否及时发现并纠正学员目的语应用方面的问题
7		在服务实施过程中，教学人员是否告知学员与目的语相关的文化准则
8		在服务实施过程中，教学人员是否培养学员的语言审美能力
9		在服务实施过程中，教学人员是否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

序号	评价要素	评价细目
10	行为	学习支持人员是否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

（四）评价要素 D 库识别提取

标准起草工作组依据服务标准化理论，通过输入欧洲语言教学质量服务机构（EAQUALS）师资标准技术内容，分析得出语言，资质、经验，核心教学能力，横向能力等 4 个一级要素，语言能力，语言意识，岗前培训、资格，评估教学，授课经验，教学法，教学与课程规划，互动管理与引导，评估，职业发展，媒体能力等 11 个二级要素，如表 7 所示：

表 7：语言培训服务教学人员评价要素 D 库一览表

评级要素		入门级		独立级		专家级	
		T1 级	T2 级	T3 级	T4 级	T5 级	T6 级
一级要素	二级要素	具化描述	具化描述	具化描述	具化描述	具化描述	具化描述
语言	语言能力	在高校学习所讲授的语言	在高校学习所讲授的语言	已通过所讲授语言 B2 水平考试，口语达到 C1 水平	已通过所讲授语言 C1 考试	获得用目标语言完成的高校学位	目标语的母语使用者
		所讲授语言达到 B1 水平	所讲授语言达到 B2 水平		口语达到 C2 水平	已通过所讲授语言 C2 考试	获得用目标语言完成的高校学位，已通过目标语 C2 考试，能自如的使用目标语
	语言意识	能借助参考书回答简单的问题	回答高频问题	在大多数场合给出正确用法	在大多数场合给出正确应用示例	总是能够正确回答学生提出的不同方面的所有问题	给出清晰的解释，教授用法，已通过各等级考试
				回答语言相关问题时，要做到大多数能让人满意，必要时可查阅参考资料	即便不能时时做到全面回答语言相关问题，但要尽量恰当，必要时可查阅参考资料	针对目标语所做的回答是可靠的	了解困惑学者的问题；作出全面、准确的回答
资质、经验	岗前培训、资格	取得目标语教学资格证书或参与内部培训课程	能够证明接受了至少 30 课时目标语语言意识和教学法的结构化培训	能够证明接受了至少 60 课时目标语教学的结构化培训	获得用目标语完成的高校学位；拥有国际认可的教授所讲授语言的资格证书（至少 100 课时）	获得外语教学法专业的学士学位或大学期间修过外语教学法课程；拥有国际认可的教授所讲授语言的资格证书（至少 100 课时）	拥有外语教学法或应用语言学硕士学位，或大学阶段修过相关课程；具有所讲授语言教学的进修学历或国际认可的继续教育证书（至少 200 课时）
	评估教学	有协同教学经历，或担任过助教	教学过程中有过监督或者评估经历	在教学实践中接受过至少 2 课时的评估，实际授课时得到听课并获得反馈。	在教学实践中接受过至少 6 课时的评估，实际授课时得到至少 5 课时听课并获得反馈。	在教学实践中接受过至少 12 课时的评估，实际授课时得到至少 8 课时听课并获得反馈。	在教学实践中接受过至少 18 课时的评估，实际授课时得到至少 12 课时听课并获得反馈。

评级要素		入门级		独立级		专家级	
		T1 级	T2 级	T3 级	T4 级	T5 级	T6 级
一级要素	二级要素	具化描述	具化描述	具化描述	具化描述	具化描述	具化描述
资质、经验	授课经验	教授了一个或两个级别中的若干课程章节或者章节中的部分内容	能自己带一个（多个）班级的课程，但所教授的课程仅为 1-2 个级别	能够证明积累了至少 200 课时的授课经验；上述课程涵盖 B1 以下水平等级	能够证明积累了至少 800 课时的授课经验；上述课程涵盖除 C1、C2 以外所有水平等级	能够证明积累了至少 2400 课时的授课经验；上述课程涵盖除 C2 以外所有水平等级；上述课程包含一个以上的教学与学习环境	能够证明积累了至少 4000 课时的授课经验；上述课程涵盖所有水平等级；上述课程涵盖多个教学环境
核心教学能力	教学法	对目标语习得理论和语言特点敏感；至少熟悉一两个水平等级课程的教学技巧和材料	能基本了解目标语习得理论和语言特点；至少熟悉两个及以上水平等级课程的教学技巧和材料，聆听同事建议。	能熟悉目标语习得理论和风格；掌握越来越多的教学技巧和材料；针对不同小组的需要应用不同的教学技巧和材料；根据不同的教学环境评估教学技巧和材料的实用性 t	能掌握目标语习得理论、风格与策略；识别大量教学技巧和材料的理论依据，评估教学技巧与材料在不同教学环境中的适用性。	能掌握目标语教学方法、习得风格与策略；为教学法、教学技巧和材料提供理论依据；从理论与实践两个方面有效评估材料	能够具体掌握目标语的习得理论；能为不同的教学情景和学员情况选用专门适宜的教学技巧，为相关结论提供清楚的理论依据
	教学与课程规划	能够根据教师教学进度调整教学计划	能使用出版或内部材料为不同的课程制定教学计划；针对不同的课程设计教学的不同阶段和时间顺序	能够使用大纲和制定教材准备教案，均衡满足不同学习小组的需要；根据需要调整教学计划；根据授课效果制定后续课程计划	能够具体分析不同学员的需求，包括如何学会学习；为课程设定清晰地主次目标；制定不同的课程阶段；选择/设计辅助活动；确保课程的连贯性	能够进行全面的需求分析，在此基础上制定详细均衡的课程计划；能够充分利用学习材料在语言学以及交际学方面的潜力，自己制定相应的学习任务；能够设计制定兼顾个体需求与整体课程目标的学习任务	能够通过再利用以及修订制定整个课程的计划；能够为不同教学情境制定专门的课程，并兼顾相应的语言学及交际能力方面的课程内容；设计不同层次的学习任务以满足个体与课程目标的需要
	互动管理与引导	能够清晰地指示学生该做什么，并且能够组织学生的课堂活动	能够有效引导师生互动；能够针对两人学习及小组学习给出明确指示；能够监督学生活动；给出清晰反馈	能够使课堂在全体学习、两人学习及小组学习间高校切换；时刻监督学习成效；给出清晰反馈	能够引导实施符合学习目标的、均衡的全体、小组及两人学习的授课形式；能够引导学习活动像有益的方向发展；能够给出清楚地反馈或者启发学生作出反馈	能够组织以任务为导向的小组学习，并使各种学习活动同时进行；能够恰当准确的监督个体和小组的学习成果；能够以不同方式使学生做出反馈	能够组织以任务为导向的小组学习；能够组织以学生为中心的、不同水平层次的小组学习；从互动的观察和分析中获得适当的行动要点

评级要素		入门级		独立级		专家级	
		T1 级	T2 级	T3 级	T4 级	T5 级	T6 级
一级要素	二级要素	具化描述	具化描述	具化描述	具化描述	具化描述	具化描述
核心教学能力	评估	能够监督和进行随堂测验，并对结果进行评估	能够监督和进行测试；能够编写随堂测验；总结近期需要改动的活动提高近期工作水平	能够组织利用已有套题实施评估并监督学生完成；能够使用评估成绩以及口笔试判断进步情况及学习进度；能够使用家庭作业标记符号提高学生的语言意识	能够为定期评估学习效果选择并完成相应试题；能够使用固定的批改符号标记出书面作业的错误种类，提高学生语言意识；能够准备及组织协调语言分级测试	能够开发用于学习进度测试的（口头和书面）材料和习题；能够在课堂插入使用学生互动的录像，以帮助他们认识自己的优缺点；能够准确使用《欧洲语言共同参考框架》的标准来评估口语和写作能力	能够组织学生实施评估；能够为所有水平等级中的所有技能及知识的评估设置测试任务；能够依照《欧洲语言共同参考框架》进行考官培训；能够在课堂插入使用学生互动的录像，以帮助他们认识自己的优缺点；能够准确使用《欧洲语言共同参考框架》的标准来评估口语和写作能力
横向能力	职业发展	能够积极参与培训；能够与同事合作完成既定任务；定期观察同事的实际教学	能够在培训时积极参与团队工作；与同事保持良好联络；能够利用与同事一起（协作教学）在一两个水平等级上共同授课的机会；对接受听课后的专业反馈作出反应	积极参与机构的员工发展计划并为此做好准备；从同事方面和其他书籍中获取建议和支持；观察评估在各个水平等级中授课的同事；利用被同事听课的机会获得对自己授课反馈，并作出反应；	通过专业书籍的阅读培养自己语言意识提高语言水平；不时组织同事之间的讨论并交流教学材料和技巧；寻找机会让同事听自己的课并给出反馈；	作为指导教师为经验不足的同事提供辅导；借助同事支持或准备好的材料开展培训活动；组织同事间相互听课；	为经验不足的教师提供进修课程；实施进修课程项目；参与机构项目、国家项目或者国际项目；观察同事课堂教学并给出有效反馈

评级要素		入门级		独立级		专家级	
		T1 级	T2 级	T3 级	T4 级	T5 级	T6 级
一级要素	二级要素	具化描述	具化描述	具化描述	具化描述	具化描述	具化描述
横向能力	媒体能力	能够根据相应的标准与惯例创建工作清单；能够使用文字处理软件；能够从网上下载课堂资料	能够在网上查找可用教学材料；能够使用网上的文章、图片、图表进行教学；能够有序的对电子文件和文件夹加以组织分类	能够在课堂上结合因特网和 DVD 等设备使用投影仪；能够使用软件处理图像、视频和音频；能够使用摄像机记录任务；能够为学生创建在线学习任务并予以辅导	能够使用下载好的文本、图片等组织课程；能够使用互联网媒体设计课程任务，比如维基百科和微博等；能够指导学生根据自身需要使用在线练习；能够利用数字媒体（摄像机、互联网下载等）协调项目工作	能够使用 PPT 或者动画做陈述；指导学生能够有效的在线学习；能够编程创新；能够解决课堂上数字设备出现的大部分问题（如：数字投影仪、打印机）	能够向同事展示如何使用新型硬件与软件，包括编程；能够设计混合式学习单元；能够使用流行的 Windows 软件,包括媒体播放器；能够排除硬件故障。

（五）评价要素 E 库识别提取

标准起草工作组依据服务标准化理论，通过输入美国英语课程认可委员会（CEA）师资标准技术内容，分析得出资格、经验、语言能力、岗前培训、职业认同等 5 个教学人员评价要素和 1 个人力资源管理要素，如表 8 所示：

表 8：语言培训服务教学人员评价要素 E 库一览表

评价要素	具化描述
资格	教学人员必须接受过能够满足其教学任务的教育与培训
经验	教学人员必须在其专业领域内具有教授高中以上水平学生的相关经验，同时致力于专业能力的不断提升。
语言能力	教授英语的教学人员应具有优秀而熟练的英语能力，教授其它语言的教学人员应在其教授语言领域具有同样的能力。
岗前培训	教学人员在上岗前应进行严格的筛选、培训，并在真实的教学环境中进行指导与监督。
职业认同	每位教学人员都明确了解自己的工作岗位和内容，包括受聘的条款与条件，以及聘用条件发生变化时自己的权责。
*人力资源管理要素，非教学人员要素	教学单位和每个教学项目应配备足够的师资力量，以确保教学任务准时、高效低完成。
	教学单位或教学项目应以书面形式准确告知教学人员对其进行业务评估的流程与标准；确保对于教学人员业务表现的评估系统、正规、公正、客观，与培训目标一致；并及时以书面形式呈现评估结果。

（六）评价要素 F 库识别提取

标准起草工作组依据服务标准化理论，通过输入日本外语教育促进协会（JAPFE）师资标准技术内容，分析得出教学人员管理、教学人员资格等 2 个评价要素，如表 9 所示：

表 9：语言培训服务教学人员评价要素 F 库一览表

评价要素	具化描述
教学人员管理	所有外籍教师必须符合日本国移民或难民相关规定
	外籍教师应教授其精通的外国语言
教学人员资格	教学人员必须满足以下条件之一： ——大学毕业，或接受过同等学力教育（日本籍和非日本籍教学人员都适用） ——拥有外语教学资格证书（仅适用于日本籍教学人员） ——接受过母语教学方法的相关教育（仅适用于非日本籍教学人员）

（七）评价要素 G 库识别提取

标准起草工作组依据服务标准化理论，通过输入澳大利亚国家外语培训认可项目（NEAS）师资标准技术内容，发现该标准对于教学人员的要求聚焦于具有“国际英语教师”（TESOL）资格，并将该资格分为 3 种形式，只需满足其中一种便符合要求，如表 10 所示：

表 10：语言培训服务教学人员评价要素 G 库一览表

序号	评价要素	具化描述
1	教学 人员 资格	拥有（同等）学历与经过认证的“国际英语教师”（TESOL）资格
2		拥有（同等）学历与“国际英语教师”（TESOL）教学法认证资格
3		拥有教育学学位，或使用“国际英语教师”（TESOL）教学法进行英语教学

（八）评价要素 H 库识别提取

标准起草工作组依据服务标准化理论，通过输入加拿大 Languages Canada 师资标准技术内容，发现该标准对于教学人员的要求聚焦于职业资格，分为英语培训和法语培训 2 种，如表 11 所示：

表 11：语言培训服务教学人员评价要素 H 库一览表

评价要素	同时满足	
	要求 1	要求 2
教学 人员 资格	大学学位	对于英语培训服务项目而言，至少应拥有 TESL Canada 一级专业资格或同等资格*
		对于法语培训服务项目而言，应用有教育学学位或拥有将第二语言法语教授所需经验

*其中同等资格指满足以下任何一种情况：

——所有通过 TESL Canada 认证的资格；

——加拿大大学授予的所有语言教学资格，包括上面提到的包含 100 学时英语教学法和 20 学时实践实习在内的 TESL Canada 一级专业资格。

——在 Languages Canada 承认的大学中获得使用英语授课并包含专业英语语言教育内容的所有学位，包括包含 100 学时英语教学法和 20 学时实践实习在内的 TESL Canada 一级专业资格，无需再持有额外的教学资格。

——获得包括英语语言教育相关内容（包括包含 100 学时英语教学法和 20 学时实践实习在内）的学位（学士、硕士、博士均可），专业不限；如未包含上述内容，则应持有英语教育资格。

——对于仅接受最少 100 学时的英语教学法教育未有实践经验的教学人员，Languages Canada 成员中教学项目的主导者可以出具证明表格，证明其具有同等足够的相关经验，该表格必须进入教师档案。

——获得其他任何满足 100 学时英语教学法和 20 学时实践实习最低要求在内的语言教学资格，但必须毕业于英国或澳大利亚本地的大学，或毕业于 English Australia 或 English UK 联盟成员的大学。

——拥有剑桥 CELTA，DELTA 和三一学院 CertTESOL and

DipTESOL 资格的人员。

（九）评价要素 I 库识别提取

标准起草工作组依据服务标准化理论，通过输入国际汉语教师(2012年版)标准技术内容，分析得出汉语教学基础、汉语教学方法、教学组织与课堂管理、中华文化与跨文化交际、职业道德与专业发展等 5 个一级评价要素，具备汉语交际能力、具备基本的汉语语言学知识和语言分析能力、了解第二语言学习基本原理、熟悉第二语言教学基本原则和方法、具备教师职业道德、具备良好的心理素质等 21 个二级评价要素，具备汉语语言学的基本知识、具备汉外语言对比的能力、能合理选用或制作必要的教具、了解并适应不同国家和地区课堂管理文化等 58 个三级评价要素。

表 12：语言培训服务教学人员评价要素 I 库一览表

序号	评价要素		
	一级	二级	三级
1	汉语 教学 基础	1.1 具备汉语交际能力	1.1.1 具有符合职业需要的汉语口语和书面语交际能力
2			1.1.2 具有提高自身汉语水平的意识和能力
3		1.2 具备基本的汉语语言学知识和语言分析能力	1.2.1 具备汉语语言学的基本知识
4			1.2.2 具备基本的汉语语音、词汇、语法和汉字的分析能力
5		1.3 了解第二语言学习基本原理	1.3.1 了解第二语言习得的基本概念和主要理论
6			1.3.2 了解第二语言学习的基本过程
7			1.3.3 了解第二语言学习的主要影响因素
8		1.4 熟悉第二语言教学基本原则和方法	1.4.1 熟悉第二语言学系的一般原则,并具有将其与汉语教学实践相结合的意识 and 能力
9			1.4.2 熟悉第二语言教学的主要方法
10	汉语 教学 方法	2.1 掌握汉语教学的基本原则与方法	2.1.1 掌握汉语教学的基本原则与方法,并能运用于教学实践
11			2.1.2 能根据不同的教学对象和教学目标进行教学,培养学习者的汉语综合运用能力
12		2.2 掌握汉语语音、词汇、语法和汉字教学的基本原则、	2.2.1 掌握汉语语音、词汇、语法和汉字教学的基本原则与主要内容

13	汉语 教学 方法	方法与技巧，了解汉外语言主要异同，并能进行有针对性的教学	2.2.2 掌握汉语语音、词汇、语法与汉字教学的方法与技巧，并能有效组织教学
14			2.2.3 具备汉外语言对比的能力
15			2.2.4 具备分析和处理学习者偏误的能力；
16		2.3 掌握汉语听说读写教学的特点、目标、原则与方法，并能进行有效的教学	2.3.1 了解汉语技能教学的课型特点、教学目标与基本原则
17			2.3.2 掌握汉语听说读写的方法与技巧，并能有效地组织教学
18			2.3.3 能根据学习者的特点，设计、组织教学活动
19		2.4 了解现代教育技术，并能应用于教学	2.4.1 了解现代教育技术及对汉语教学的作用
20			2.4.2 具有运用现代教育技术进行汉语教学的能力
21	教学 组织 与 课堂 管理	3.1 熟悉汉语教学标准和大纲，并能进行合理的教学设计	3.1.1 熟悉有关的汉语教学标准和教学大纲
22			3.1.2 能合理设计课程并制定教学计划
23			3.1.3 能根据教学要求编写教案
24		3.2 能根据教学需要选择、加工和利用教材与其他教学资源	3.2.1 熟悉常用的汉语教材
25			3.2.2 能合理选择、加工和使用汉语教材
26			3.2.3 能根据教学需要利用各类教学资源制作、补充教学材料
27		3.3 能设计课堂教学的任务与活动	3.3.1 了解课堂教学任务与活动的主要类型及特点
28			3.3.2 具备设计教学任务和组织教学活动的的能力
29			3.3.3 能合理选用或制作必要的教具
30		3.4 能进行有效的课堂管理	3.4.1 了解并适应不同国家和地区的课堂管理文化

31	教学组织与课堂管理	3.4 能进行有效的课堂管理	3.4.2 能创建有利于汉语教学的课堂环境与氛围
32			3.4.3 能采用适当的策略和技巧实施有效的课堂管理
33		3.5 能有效组织课外活动	3.5.1 了解课外活动的形式、特点和作用
34			3.5.2 掌握组织课外活动的基本方法和程序
35			3.5.3 能根据学习者特点组织课外活动
36		3.6 了解测试与评估的基本知识，能对学习者进行有效的测试与评估	3.6.1 了解测试与评估的基本知识和主要方法
37			3.6.2 能根据不同教学目的选用或设计合适的测试与评估工具
38			3.6.3 能对测试与评估结果进行有效的分析和应用
39	中华文化与跨文化交际	4.1 了解中华文化基本知识，具备文化阐释和传播的基本能力	4.1.1 了解中华文化基本知识、主要特点、核心价值 and 当代意义
40			4.1.2 能通过文化产品、文化习俗说明其中蕴涵的价值观念、思维方式、交际规约、行为方式
41			4.1.3 能将文化阐释和传播与语言教学有机结合
42			4.1.4 掌握相关中华才艺，并能运用于教学实践
43		4.2 了解中国基本国情，能客观、准确地介绍中国	4.2.1 了解中国的基本国情
44			4.2.2 了解当代中国的热点问题
45			4.2.3 能以适当形式客观、准确地介绍中国
46		4.3 具有跨文化意识	4.3.1 了解世界主要文化的特点
47			4.3.2 尊重不同文化，具有多元文化意识
48			4.3.3 能自觉比较中外文化的主要异同，并应用于教学实践

49	中华文化 与跨文化 交际	4.4 具有跨文化交际能力	4.4.1 了解跨文化交际的基本原则和策略
50			4.4.2 掌握跨文化交际，能有效解决跨文化交际中遇到的问题
51			4.4.3 能使用任教国语言或应用进行交际和教学
52	职业 道德 与 专业 发展	5.1 具备教师职业道德	5.1.1 认识并理解职业价值，树立并维护职业信誉
53			5.1.2 遵守法律和职业道德规范
54		5.2 具备良好的心理素质	5.2.1 具有健康的心理和积极的态度
55			5.2.2 具有较好的心理承受能力和自我调适能力
56			5.2.3 具有合作精神
57		5.3 具备教育研究能力和专业发展意识	5.3.1 能进行教育研究，具有教学反思能力
58			5.3.2 了解相关学术动态与研究成果，参与学术交流与专业培训，寻求专业发展机会

（九）评价要素终库梳理

标准起草工作组对评价要素 A、B、C、D、E、F、G、H、I 库进行汇总、合并，开展比对分析、专家研讨、调研考察等研究活动，通过调整顺序、规范描述、查缺补漏等方法，对最终评价要素进行表达、结构及适用性方面的评价与优化，形成评级要素终库，其中：

——关于评级要素顺序与层级排布，评价要素 A、B、C、D、E、F、G、H、I 库均不相同，通过深入研究，标准起草工作组决定不采纳上述各库评价要素排布模式，而是按照“职业资格、职业道德、专业知识、职业能力、职业行为”等维度对评价要素进行分类与排列，同时将“职业形象”、“职业培训”、“安全与应急处置”、“特长”等颗粒度较小但不可或缺的评价要素并入“其它”，这样的安排与我国传统职业人才培养、聘用的主要模块一致，亦不仅符合国内外教育服务标准化工作惯例和教育服务工作规律，突出了教学人员的区别性特征

——关于“教学人员”适用的、语言培训服务“服务人员”的通用内容，考虑到《语言培训服务评价》（国家标准计划号：20110094-T-469）国家标准正在同步研制，基于此两项标准的任务分工，上述内容置于该标准中，以体现

系统性，避免混淆，本标准以引用形式提及，调整之后的语言培训服务教学人员评价要素包括职业资格、职业道德、专业知识、职业能力、职业行为、其它等 6 个一级要素，目的语知识、第二语言学习与教学知识、目的语教学知识、目的语相关文化知识、跨文化知识、目的语能力、学习活动组织能力、跨文化交际能力、测试与评估能力、研究与学习能力等 23 个二级要素，如表 13 所示：

表 13：语言培训服务教学人员评价要素终库一览表

序号	一级要素	二级要素	三级要素
1	职业资格	资格证书	—
2		专业学历	—
3		岗前培训	—
4	职业道德	职业认同	—
5		尊重学员	—
6		跨文化意识	—
7		关注学员和顾客需求（空，引用《语言培训服务评价》）	—
8		保护学员和顾客隐私（空，引用《语言培训服务评价》）	—
9	专业知识	目的语知识	—
10		第二语言学习与教学知识	—
11		目的语教学知识	—

序号	一级要素	二级要素	三级要素
12	专业知识	目的语相关文化知识	—
13		跨文化知识	—
14	职业能力	目的语能力	目的语应用能力
15			目的语分析能力
16			目的语教学能力
17		学习活动组织能力	—
18		跨文化交际能力	—
19		测试与评估能力	—
20		研究与学习能力	—
21	职业行为	—	—
22	其它	职业形象（空，引用《语言培训服务评价》）	—
23		职业培训（空，引用《语言培训服务评价》）	—
24		安全与应急处置（空，引用《语言培训服务评价》）	—
25		特长	—