

T/ZGTX

团 体 标 准

T/ZGTX —2022

户外探险培训组织管理规范

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中国探险协会 发布

目 次

前 言.....	II
1 范围.....	3
2 规范性引用文件.....	3
3 术语和定义.....	3
4 基本要求.....	4
5 组织实施.....	4
6 培训管理.....	6

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中国探险协会提出。

本文件由中国探险协会归口。

本文件起草机构：

本文件主要起草人：

户外探险培训组织管理规范

1 范围

本文件规定了探险类培训活动开展过程的组织实施规范。

本文件适用于探险类培训活动的管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 28915-2012	成人教育培训组织服务通则
GB/T 28934-2021	职业经理人培训规范
GB/T 33288-2016	语言培训服务教学人员评价
GB/T 34418-2017	语言培训服务基本术语
DB 34/T 4066—2021	医疗机构康复治疗技术人员岗前技能培训要求
DB 34/T 4058—2021	林长制信息化培训规范
DB 1311/T 009—2021	公路施工企业安全教育培训指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

培训 training

提升学员的专业道德、专业素养、专业知识和专业能力，达到探险领队要求的考评与训练活动
[来源：GB/T 28934-2021，3.1，有修改]

3.2

培训机构 training institution

有行政主管部门和行业学会审核授权的符合资质要求，具备提供岗前技能培训服务条件的机构。
[来源：GB/T 28934-2021，3.2]

3.3

学员

接受培训的个人。
[来源：GB/T GB/T34418-2017，2.5，有修改]

3.4

教学人员

直接指导学员（3.5）学习的服务人员。
[来源：GB/T GB/T34418-2017，5.1，有修改]

3.5

资质 qualifications

满足某种资格要求的综合素质或条件。

[来源：GB/T 28934-2021, 3.2]

4 基本要求

- 4.1 应具有独立企业法人资格，经营管理和服务项目应符合法律法规规定。
- 4.2 应根据有关规定提出申办报告。
- 4.3 具备培训条件的机构，可以自主进行培训，也可以委托具有相应资质的培训机构进行培训；不具备培训条件的机构，委托具有相应资质的培训机构，对从业人员进行教育培训。培训条件包含培训所需的场所、设施设备、图书资料以及安全保障设施。
- 4.4 培训机构将培训工作纳入年度工作计划，保证培训工作所需资金、场地、师资、组织保障和政策支持。
- 4.5 适时组织从业人员和特殊作业人员的安全教育工作。安全教育工作应贯穿全过程，并有计划地分层次、分岗位、分项目实施，严格培训过程管理和档案管理。
- 4.6 重要岗位的技术人员或操作人员从业前应持有资格证书。
- 4.7 应具备网络培训的条件。

5 组织实施

5.1 过程管理

5.1.1 开展培训活动应实施过程管理，改进培训能力，提升培训绩效。各个阶段过程主要包括：

- 确定培训需求；
- 设计和策划培训；
- 宣传和招生；
- 实施培训；
- 评估培训效果；
- 资料归档。

5.2 确定培训需求

- 5.2.1 调查学员培训需求，确定相关供需缺口，评估并确认自身能力能否满足需求。
- 5.2.2 确定由于学员知识、能力、与要求之间的差距以及所需要的培训。
- 5.2.3 根据需求确定适当的招生规模。
- 5.2.4 将确认的培训需求形成文件，并实施培训过程。
- 5.2.5 培训机构应根据不断变化的实际情况和培训目标，定期进行培训需求调研，形成调研报告，并对其客观、真实、符合性进行评估。
- 5.2.6 培训需求调研报告应为设计策划培训、宣传招生、实施培训、评估培训效果等工作提供过程管理依据。

5.3 设计和策划培训

5.3.1 设计和策划培训应确定培训目标、策划培训方案、制定教学计划、设计教学课程，注重培训的针对性和实践性。

5.3.2 设计和策划培训应针对培训需求中识别的知识、能力和要求差距，包括：

- 确定培训保证与制约条件；
- 选择培训内容与培训方式；
- 为满足培训需求、培训营销、评价培训结果和监控培训过程确定准则。

5.3.3 设计策划培训应为实施培训、宣传招生、评估培训效果等工作提供过程管理依据。

5.3.4 设计和策划时应倡导培训与文化建设相结合，注重针对性和实践性，通过建立有效的学习模式，与受训人员建立良好的沟通，实施动态的安全行为观察和安全态度督导，结合企业生产过程标准化作业实践，制定短期和长期的培训效果跟踪计划，改进教学内容和方法，提升培训绩效。

5.4 宣传和招生

5.4.1 发布招生简章，宣传内容更要与培训机构提供的服务相适应，符合真实性原则，不作虚假承诺，部夸大培训效果。

5.4.2 招生收费应遵守公开、透明、规范的原则，包括：

- 依照教育培训服务成本，确定合理收费标准；
- 告知学员相关费用内容，如学费、考试费、教材费等；
- 收费项目、标准接受监督。

5.5 实施培训

5.5.1 实施培训包括培训准备、实施培训、收集反馈信息、培训考核、培训总结。培训准备、培训实施、收集反馈意见、培训总结等工作过程宜相互衔接，针对培训环境和受训人员特点，组织教学实施，规范教学秩序。

5.5.2 培训机构应提供必要的资源以保证实施培训按教学计划完成，并对教学质量进行监控。

5.5.3 培训的实施应综合考虑参训学员年龄构成、男女比例、身体素质及探险经验。

5.5.4 培训中，培训管理人员和作业人员应密切观察学员培训情况，包括心理状态、健康状态、活动参与度与协作力等，做好安全保障和后勤保障工作，确保培训活动的实施。

5.5.5 培训结束时组织学员分享项目体验、总结点评学员训练项目的实施情况，提出改善建议。

5.6 评估培训效果

5.6.1 培训机构应整理实施培训的反馈意见及资料，组织评估培训效果，形成培训效果评估报告。

5.6.2 评估主体

5.6.2.1 培训结束后应开展自我评估。

5.6.2.2 可邀请第三方评价机构开展评估。

5.6.3 评估内容

5.6.3.1 对培训过程的评估，可从课程设置、教学人员、教学方法、培训管理、后勤服务等方面开展。

5.6.3.2 对培训效果的评估，可从学员的知识获得程度、对知识的运用程度以及通过运用知识而得到的改变情况、学员的满意度等方面进行开展。

5.6.4 监督与改进

5.6.4.1 应建立监督管理制度，定期开展培训质量的自查自纠，发现问题及时改进。

5.6.4.2 应建立监督渠道，公布投诉方式，及时处理意见和投诉。

5.6.4.3 实时了解学员的意见和建议，并提出改进措施。

5.6.5 资料归档

5.6.5.1 建立培训档案管理制度，分类和分层次进行管理，并根据本机构的管理职能设定，统一归口管理，并明确管理档案责任。

5.6.5.2 做好培训相关资料的收集和整理工作，学员参加培训和考核需签字确认，培训教材、物资的发放应有领用记录，培训活动现场应有图片或影像资料如实记录培训过程，并详细、准确记录培训的时间及内容、考试结果等情况。并存档管理。

5.6.5.3 培训结束后应对档案资料进行归档，建立安全培训档案归档管理清单，注明文件名称、归档日期、负责人，档案内容包括但不限于：

- 学员基本信息表；
- 培训过程记录表；
- 培训评估报告；
- 满意度调查表；
- 培训回访记录表。

5.6.5.4 归档部门应做好档案的收集、归档，确保档案的完整性、准确性和系统性，交由档案管理人员封存。

6 培训管理

6.1 服务管理

6.1.1 应做好学员接待工作，包括但不限于：

- 学员报到时，应主动引导学员办理报到手续，依据服务方案做好学员的食宿及其他事项安排；
- 培训前做好学员的健康调查，完成健康风险评估，排查健康隐患，并记录成档；
- 做好培训计划和注意事项介绍，告知课程纪律，并发放培训指南和物资装备。

6.1.2 应根据学员需求，编制培训指南，内容包括但不限于：

- 培训报名表；
- 培训日程安排；
- 培训协议；
- 培训须知及安全告知书；
- 培训物资清单；
- 培训人员分工安排表、负责人及联系方式。

6.1.3 教学服务应确保：

- 教学计划完备；
- 培训教材与课程目的、和课程要求相适应，对学员适用；
- 培训师资胜任教学要求；
- 教学组织严密；
- 教学有效，达到培训目标。

6.1.4 应与学员签订服务合同。服务合同内容应包括培训目标、课程、安全、交通、食宿、付费方式、

保险、售后、违约责任等。

6.1.5 培训机构提供餐饮服务的，应由卫生标准不低于B级的第三方餐饮机构提供就餐服务，餐厅餐厅环境应整洁干净，采光、通风、照明良好，餐饮用品符合公共场所用品卫生的要求。

6.1.6 培训机构提供住宿的，应定期进行消杀工作，确保卫生安全，并根据学员需求，提供不同条件的住宿服务。

6.1.7 培训机构应根据培训的日程安排，制定交通运输保障工作方案。配备符合安全要求的车辆和专业人员，并组织实施。

6.1.8 培训服务质量信息的收集、反馈及处理应制度化。

6.1.9 应建立快速有效地投诉处理机制，建立投诉档案，并保存参训学员的反馈信息和处理结果等记录。

6.1.10 应定期对参训学员投诉原因及薄弱环节进行分析，找出发生或潜在发生质量问题的根本原因，采取纠正或预防措施以消除该根本原因，同时对改进情况进行跟踪。

6.1.11 应对参训学员进行培训反馈调查，主动征求参训学员的意见及建议，了解服务对象满意度。

6.2 人员管理

6.2.1 工作人员应做好岗前培训工作，包括：

- 工作人员应熟知培训流程和各项工作内容，更好地为学员提供服务；
- 工作人员进入岗位或者培训现场前，应接受探险作业规范培训和安全教育培训；
- 工作岗位变动或人员变动时，应对进行岗前培训，做好交接工作；
- 培训机构应每年对管理人员和作业人员至少进行一次安全教育和探险技能教育培训，其教育培训情况记入个人工作档案。

6.2.2 应与教学人员签订规范的聘用合同。

6.2.3 教学人员应具有相应的资质证明，包括学历、学位、专业技术职称、执业经验、相关教育培训执业资质证书等，持证上岗。

6.2.4 应具有结构合理的专职、兼职师资队伍，建立培训师资源库，并动态调整。

6.2.5 师资配置合理，根据培训的性质、特点和教学内容确定合理的师生比例和恰当的专兼职教师比例。

6.2.6 有计划地组织师资培训，不断提高教师的思想和业务水平。

6.2.7 应有考核、激励措施，调动教师的积极性。

6.2.8 安排培训对接负责人，及时与学员对接各项事宜。

6.2.9 应设置信息员负责培训信息发布、学员报名、缴费等事项。

6.2.10 应设置监管人员对培训过程进行监督管理以及沟通协调工作。

6.2.11 应设置监考人员负责培训的考核工作。

6.3 场地及设施设备管理

6.3.1 教室、实际操作培训场地、教学设施设备应适用培训项目。

6.3.2 户外探险实践场地不应设置在自然保护区和自然灾害易发地区，应远离易爆和有毒、有害物品。

6.3.3 应提前对户外探险实践场地进行安全排查、对线路进行踩点，并根据培训的内容、难度及人员数量合理规划线路，避免不利于活动开展的因素干扰。

- 6.3.4 教学设施设备质量应符合相关产品质量标准，严禁使用存在安全隐患的设施设备。
 - 6.3.5 教学设施设备的使用、调试、维护等应能保障教学实施。
 - 6.3.6 教学场地、教学设施和实际操作教学过程有管理制度、安全保障管理制度和安全保障措施。
 - 6.3.7 租赁培训场地或设施设备有租赁协议，明确责、权、利以及安全责任。
 - 6.3.8 及时更新教学使用的教材和设施设备，并适应教学大纲和教学内容，学习用品满足受训人员学习使用。
 - 6.3.9 新装备、设施设备等投入使用时应进行技术交底及其安全防护措施培训。
 - 6.3.10 采取远程培训方式的，应具备满足远程培训所需要的教学设备和基础设施，建立或共享网络化的培训和信息管理平台，具备远程培训和远程互动交流功能。
- 6.4 财务管理**
- 6.4.1 遵循国家有关法律法规规定，建立健全各项财务制度并严格执行。
 - 6.4.2 所有财物凭证符合真实性原则。
- 6.5 安全管理**
- 6.5.1 应制定培训安全指导方案及安全培训制度。
 - 6.5.2 应配备相应的安全救援人员。
 - 6.5.3 应制定相应的培训应急预案和现场救护措施。
 - 6.5.4 对培训项目进行可能遇到的安全问题进行全程监护。
 - 6.5.5 需要安全保护的培训项目，应进行双重保护。