

ICS 03.180

CCS A18

# 团 体 标 准

T/BPSA 0011—2020

## 幼儿青少年国防军事教育培训体系规范

Specification for national defense military education and training system for  
children and teenagers

2020 - 12 - 09 发布

2020 - 12 - 30 实施

北京民营科技促进会 发布



## 目 次

前言 .....	II
引言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 体系架构 .....	3
5 服务总则 .....	5
6 服务组织要求 .....	5
6.1 基本要求 .....	5
6.2 服务人员 .....	5
6.3 服务场地、教具教辅 .....	6
7 服务项目策划、实施与评价总结 .....	7
7.1 总则 .....	7
7.2 服务策划 .....	7
7.3 服务实施 .....	9
7.4 服务评价与总结 .....	9
8 持续改进 .....	9
附录 A（资料性） 风险评估报告 .....	11
附录 B（资料性） 幼儿青少年国防军事教育培训服务策划方案 .....	13
附录 C（资料性） 幼儿青少年国防军事教育培训服务执行方案 .....	15
附录 D（资料性） 幼儿青少年国防军事教育培训服务督导评价反馈表 .....	17
附录 E（资料性） 教学人员督导综合反馈报告 .....	18
附录 F（资料性） 满意度调查表 .....	19
参考文献 .....	20

## 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。

本文件由北京民营科技促进会提出并归口。

本文件起草单位：兵之初文化传媒有限公司、唐山兵之初教育科技有限公司、北京华夏产业经济研究院、北京产经怡和企业管理中心。

本文件主要起草人：果海涛、强家宝、梁妍、马永越、贾成真、张磊、梁俊飞、杨乙楠、郭石泉、宋笑冰。

本文件为首次发布。

## 引 言

《中华人民共和国国防教育法》指出，国防教育是建设和巩固国防的基础，是增强民族凝聚力、提高全民素质的重要途径。国家通过开展国防教育，使公民增强国防观念，掌握基本的国防知识，学习必要的军事技能，激发爱国热情，自觉履行国防义务。中华人民共和国公民都有接受国防教育的权利和义务。学校的国防教育是全民国防教育的基础，是实施素质教育的重要内容。学校应当将国防教育列入学校的工作和教学计划，采取有效措施，保证国防教育的质量和效果。学校组织军事训练活动，应当采取措施，加强安全保障。国家支持、鼓励社会组织和个人开展有益于国防教育的活动。教育部 2012 年发布的《3-6 岁儿童学习与发展指南》指出，幼儿教育的目标之一是使幼儿具有初步的归属感。运用幼儿喜闻乐见和能够理解的方式激发幼儿爱家乡、爱祖国的情感。

目前，社会上已经兴起幼儿青少年国防军事教育的热潮，并实现了从幼儿园到大中小学的全覆盖，活动形式也丰富多彩，不仅有传统的校内培训、基地拓展，更发展出适应时代需要的网络化服务。幼儿青少年国防军事教育事业具有三大优势：1) 利国利民；2) 能充分发挥退役军人专长；3) 能解决大量退伍军人就业创业问题。是一项亟需政府引领、市场积极响应、可长远发展的战略性新兴产业。

本文件的编制填补了幼儿青少年国防军事教育行业的标准化空白，不仅能规范、引领行业发展，更有利于凭借安全、正规、科学的培训体系，让中华儿女从小就能感受令行禁止的严明纪律，培养雷厉风行的顽强作风，历练不畏艰难的吃苦精神，长大后成为祖国需要的合格的接班人。



# 幼儿青少年国防军事教育培训体系规范

## 1 范围

本文件规定了幼儿青少年国防军事教育培训体系的体系架构，服务总则，服务组织要求，服务项目策划、实施与评价总结，持续改进。

本文件适用于开展各类幼儿青少年国防军事教育培训的组织，也适用于社会相关成人培训组织。

## 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 17242 投诉处理指南
- GB/T 19001 质量管理体系 要求
- GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
- GB/T 19025 质量管理 培训指南
- GB/T 36733 服务质量评价通则
- WS/T 480 学生军训卫生安全规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**幼儿青少年国防军事教育培训** **national defense military education and training for children and teenagers**

为3岁至18岁的幼儿、青少年提供的与国防军事相关的培训和指导，其目的是增强幼儿青少年体质，传扬爱国情怀。

### 3.2

**幼儿青少年国防军事教育培训组织** **national defense military education and training organization for children and teenagers**

经国家相关部门（如市场监管部门、退役军人事务部门、教育部门等）批准，具备开展幼儿青少年国防军事教育的资质和能力的企事业组织。

### 3.3

**幼儿青少年国防军事教育培训场所** **national defense military education and training place for children and teenagers**

开展幼儿青少年国防军事教育培训的活动场地，包括校内场地、校外场地、网络平台等。

### 3.4

**幼儿青少年国防军事教育培训服务人员 national defense military education and training service personnel for children and teenagers**

经专业培训，具备从事幼儿青少年国防军事教育培训的资质和能力的幼儿青少年国防军事教育培训组织的工作人员，包括教研人员、教学人员和其他服务人员。

### 3.5

**幼儿青少年国防军事教育培训课程 national defense military education and training course for children and teenagers**

按照课程设计规范和标准编制的幼儿青少年国防军事教育培训内容。

注：包括课程标准、讲义、教案、学材、素材等。

### 3.6

**幼儿青少年国防军事教育培训教具 auxiliary teaching aids for national defense military education and training for children and teenagers**

用以辅助开展幼儿青少年国防军事教育培训课程，激发幼儿青少年学习兴趣，培养幼儿青少年独立思考 and 动手实践能力的工具。

注：包括教学设备、教学仪器、教学模型、教学服装、相关生产生活用品等。

### 3.7

**幼儿青少年国防军事教育培训教辅 auxiliary material for national defense military education and training for children and teenagers**

用以辅助开展幼儿青少年国防军事教育培训的有关材料。

注：包括教材、书报刊、图片画册、软件游戏、音视频等。

### 3.8

**体验式幼儿青少年国防军事教育培训 experiential national defense military education and training for children and teenagers**

采用设施设备互动体验、实际操作、情景模拟等方式，使幼儿青少年在模拟或真实环境中亲身感受和感官体验，以增强国防军事教育效果的教育形式。

### 3.9

**情景模拟 scenario simulation**

根据幼儿青少年可能担任的角色，编制一套与该角色实际情况相似的测试项目，将幼儿青少年安排在模拟的情境中处理可能出现的问题，用多种方法来测评其心理素质、潜在能力的一系列方法。

### 3.10

#### 幼儿青少年国防军事教育培训服务评价 **assessment on national defense military education and training service for children and teenagers**

对所实施的幼儿青少年国防军事教育培训的目标、内容、过程、效果、质量等进行总结、分析，并给出结论意见和改进建议，以帮助服务水平不断提高，分为内部评价和外部评价（如认证）。

### 3.11

#### 幼儿青少年国防军事教育培训体系 **national defense military education and training system for children and teenagers**

包括幼儿青少年国防军事教育培训组织、幼儿青少年国防军事教育培训服务、幼儿青少年国防军事教育培训场所、幼儿青少年国防军事教育培训服务人员、幼儿青少年国防军事教育培训教辅教具等各要素在内的有机整体。

## 4 体系架构

幼儿青少年国防军事教育培训体系架构见图1。其中，幼儿青少年国防军事教育培训服务体系架构见图2。

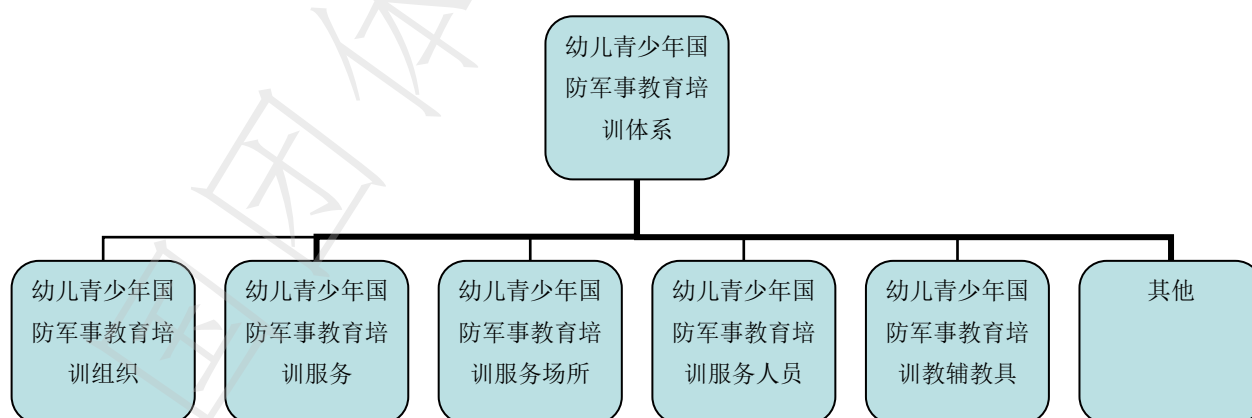


图1 幼儿青少年国防军事教育培训体系架构

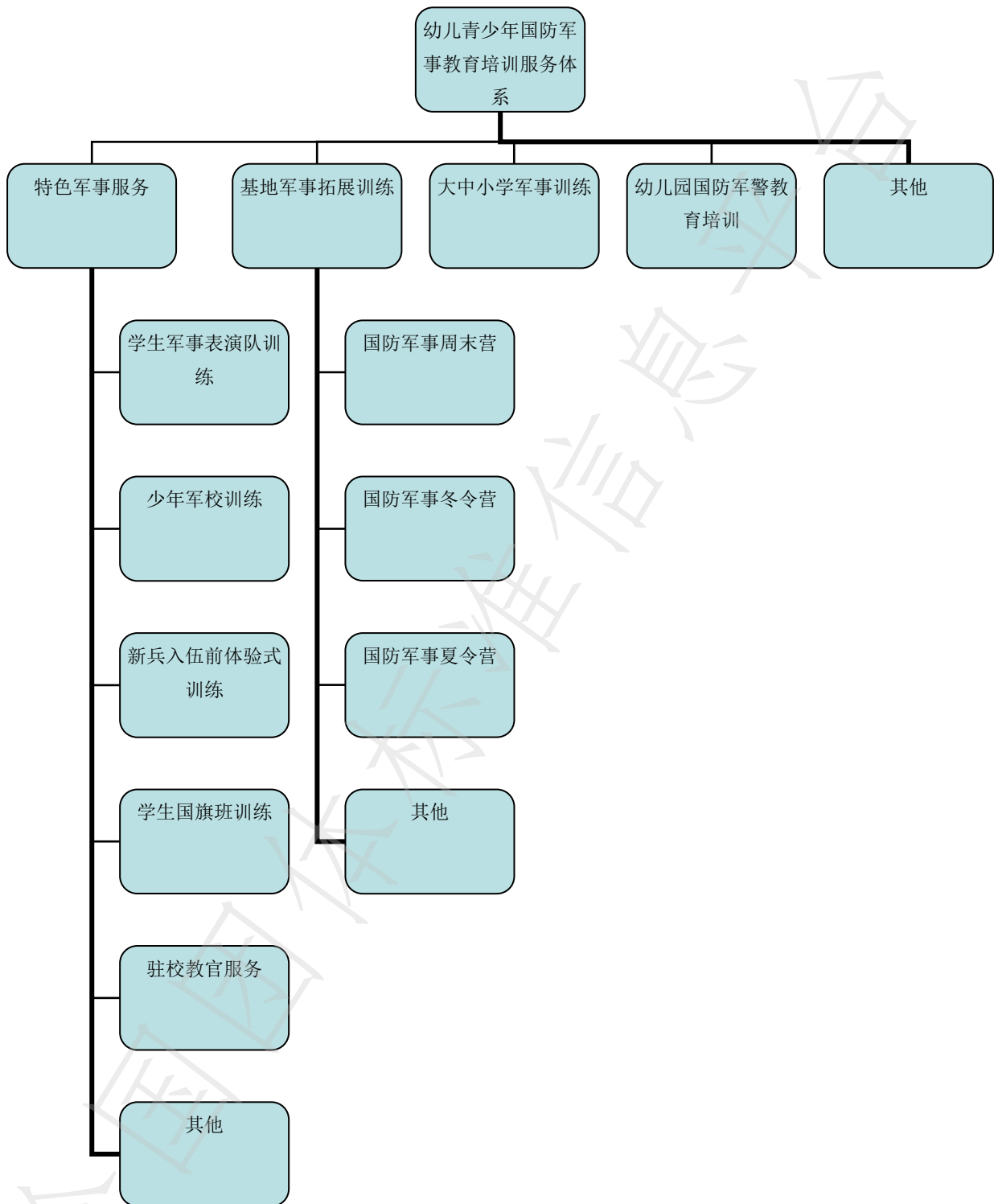


图2 幼儿青少年国防军事教育培训服务体系

## 5 服务总则

5.1 幼儿青少年国防军事教育培训（简称“教育培训服务”）应按照相关文件的规定和要求，遵循“安全第一”的基本原则，根据“设计科学、寓教于乐、评价提高”的办学思路，通过规范的教育培训服务，激发幼儿青少年爱国热情，助力幼儿青少年健康成长。

5.2 幼儿青少年国防军事教育培训组织（以下简称“服务组织”）开展的教育培训服务是幼儿园、大中小学阶段教育的重要补充，其服务目标、内容、过程、效果、质量等，均应遵循幼儿园、大中小学教育的规定和要求，与之相协调，有准备、按流程地实施。

5.3 服务组织应准确把握幼儿青少年的认知特点，注重实践性、适用性和实效性，从意识、知识技能和行为三个层面开展教育培训服务，使幼儿青少年逐步建立国防意识，学习基本的国防军事知识，掌握必要的军事技能，形成规范的国防行为。

## 6 服务组织要求

### 6.1 基本要求

6.1.1 服务组织应建立规范的规章制度和管理体系，包括但不限于服务管理制度、幼儿青少年国防军事教育培训服务人员（简称“服务人员”）管理制度、财务管理制度、教育培训服务效果跟踪评估制度、应急预案等。

6.1.2 服务组织应能提供符合安全、卫生条件的幼儿青少年国防军事教育培训场所（简称“服务场地”）。有条件的，每次活动可为参与人员购买人身安全保险，组织 50 人及以上活动时应为参与人员购买人身安全保险，并出具风险评估报告，具体内容见附录 A。

注：单纯的网络平台活动除外。

6.1.3 校外场地，无论自有或承租，均应依法取得办学许可证或在营业执照的经营范围中具备相关教育培训服务内容。服务组织无不良信用记录，有相对稳定的师资队伍，专职从事教育培训服务的教学人员不应少于 1 人，并依据相关行业规章（如本文件）和组织守则开展经营活动。

6.1.4 服务组织应按照 WS/T 480 的规定，对服务对象进行充分的体格检查、合理的负荷强度设计，建立并实施服务期间疾病和不适症报告制度，以确保服务对象具备安全接受教育培训服务的基本条件。

注：通常不适用于单纯的网络平台活动。

6.1.5 服务组织有权拒绝下列服务对象参加教育培训活动，并有告知拒绝理由的义务，但不承担因坚持参加（前提是取得服务对象本人及其监护人的书面同意）而带来的服务风险：

- a) ... 根据 WS/T 480 规定，不宜接受教育培训服务的服务对象；
- b) ... 根据 WS/T 480 规定，需在医务人员监督下接受教育培训服务的服务对象；
- c) ... 服务组织认为其他不宜接受教育培训服务的服务对象。

### 6.2 服务人员

6.2.1 服务人员应符合下列条件：

- 爱国敬业，遵纪守法；
- 无侵害未成年人的违法犯罪记录；
- 具备良好的职业道德和职业素养，具备高度的社会责任感、使命感；
- 身心健康，无传（感）染性疾病，无精神病史，不带病工作；
- 服务语言和行为文明、健康、礼貌、得体，符合幼儿青少年的认知特点；
- 工作服饰卫生、干净、整洁、美观、大方、得体、统一，不着奇装异服，符合教育培训服务特点；
- 具有军警服役经历或具有国防军事教育背景或相关从业经验，掌握教育培训服务的相关专业知识；
- 服务人员通过入职及定期参加职业道德、专业知识、专业能力、沟通技巧等培训考核，具备并持续提高自身业务水平。

6.2.2 教研人员根据需求开展课程标准设计、教学目的沟通确认、课程主题确定等工作，并应掌握一定的专业知识和能力，包括但不限于：

- 关于教育培训服务的法律法规及政策规定，如国防教育法、未成年保护法、教育法等；
- 不同阶段幼儿青少年教育培训服务的侧重点和方式方法。

6.2.3 教学人员根据教研人员的沟通结果开展课程内容设计工作，包括但不限于讲义、教案、PPT 等有助于实现教学目标的教学资料，执行教学活动，并具备一定的专业知识和能力，包括但不限于：

- 具备国防教育或经历背景、知识，能为不同年龄段幼儿青少年提供专业的咨询、讲解、指导等服务；
- 具备与不同年龄段、性别的幼儿青少年沟通的技巧方法。

6.2.4 其他服务人员根据教研人员和教学人员确定的内容，开展活动方案设计和相关人员安排、活动安排，辅助教学人员开展课程执行等工作，并具备一定的专业知识和能力，包括但不限于：

- 能坦诚对待需求方提出的合理的要求，组织、沟通、协调能力强；
- 具备支持教育培训服务顺利实施的基本的工作能力。

### 6.3 服务场地、教具教辅

6.3.1 服务场地应与服务规模和服务内容相适应，应符合下列要求：

- 符合教育培训服务需要和安全、卫生规定，确保不拥挤、易疏散、清洁卫生；
- 校外场地及其周边环境治安、交通状况良好，无坠物或人员坠落风险；
- 按照国家标准规定的图形内容在醒目位置张贴应急疏散、逃生、洗手、垃圾分类等安全、卫生标识；
- 应定期由专人进行检查，出现问题及时处理，以确保安全；
- 服务场地管理应有记录；
- 网络平台内容应健康，连接稳定、流畅，满足教育培训服务需求。

6.3.2 教具教辅应与服务规模和服务内容相适应，应符合下列要求：

- 产品质量符合国家法律法规及相关标准规定，检验合格；
- 安全、卫生，对幼儿青少年无毒无害；
- 应由专人定期检查，维护保养，出现问题及时处理，必要时更换，以保证安全、有效；

——维修保养管理应有记录。

## 7 服务项目策划、实施与评价总结

### 7.1 总则

服务组织应遵循以下3步使服务项目符合服务对象要求：

- a) 服务策划；
- b) 服务实施；
- c) 服务总结。

### 7.2 服务策划

#### 7.2.1 需求分析

服务组织应对服务对象的教育培训服务需求进行分析，需求分析应包括但不限于以下内容：

- a) 分析服务对象现有教育培训服务现状；
- b) 分析服务对象对教育培训服务的需求；
- c) 分析服务对象的服务目标和服务形式，包括幼儿青少年、监护人和校园三方的诉求。

#### 7.2.2 方案策划

##### 7.2.2.1 策划方案要素

策划方案应包括但不限于以下要素：

- a) 服务概况；
- b) 服务目标；
- c) 服务内容；
- d) 服务方式；
- e) 服务实施过程。

教育培训服务策划方案参见附录B，执行方案参见附录C。

##### 7.2.2.2 确定服务概况

服务组织应根据服务内容确定服务概况，包括但不限于：

- a) 准备阶段服务；
- b) 实施阶段服务；
- c) 总结阶段服务；
- d) 安全服务；
- e) 应急服务。

教育培训服务过程中，需求方和服务组织双方的责任、权利和义务应明确。

##### 7.2.2.3 明确服务目标

服务组织应制定服务目标，为服务内容和服务方式的确定提供框架，包括但不限于：

- 增进幼儿青少年国防知识；
- 训练幼儿青少年国防技能；
- 提高幼儿青少年国防意识；

——培养幼儿青少年国防习惯。

#### 7.2.2.4 确定服务内容

根据需求分析、服务目标等开展服务内容设计，考虑不同年龄段幼儿青少年学习及生活范围和特点不同，针对幼儿青少年身心发展规律和认知特点，分年龄段、分人群、分主题地设置幼儿青少年国防军事教育培训课程（简称“教育培训内容”），包括但不限于：

- 幼儿青少年国防观念教育；
- 幼儿青少年国防精神教育；
- 幼儿青少年国防知识教育；
- 幼儿青少年国防训练教育；
- 幼儿青少年国防综合教育；
- 其他。

教育培训内容宜本着“幼儿园以游戏和模拟为主、中小学以活动和体验为主、大学以体验和辨析为主”的原则多形式地开展。

#### 7.2.2.5 确定服务方式

根据需求分析、服务目标、服务内容等选择适宜的服务方式，包括但不限于：

- 传授式服务：“人教我学”，如课程教授、专家讲座、观看音视频、参观访问、线上服务等；
- 体验式服务：“师生互动”，如互动体验、实际操作、情景模拟等；
- 其他。

#### 7.2.2.6 细化实施过程

服务组织应结合世纪要求，为需求方提供科学、完整的服务实施过程，以保证服务内容的顺利开展，包括但不限于：

- 准备阶段：需求对接、课程拟定、时间确定、方案确定、服务确定、人员确定（供需双方）；
- 实施阶段：安全服务、应急服务、引导服务、调度服务；
- 总结阶段：服务评价、服务总结。

#### 7.2.3 服务风险管理

服务组织应服务策划过程中纳入风险管理内容，以确保实现服务目标，包括但不限于：

- 准备阶段的风险；
- 实施阶段的风险；
- 总结阶段的风险。

服务过程中服务组织应委派服务人员负责识别风险控制措施，并给予其相应的权限。

#### 7.2.4 后勤保障

服务组织应确保服务项目的后勤保障到位，包括但不限于：

- 服务场地；
- 教具教辅；
- 人员配备；
- 餐饮住宿；
- 医疗救助；
- 现场安保；

- 交通运输；
- 资金保障；
- 其他。

注：餐饮住宿、医疗救助、现场安保、交通运输、资金保障等，对于单纯的网络平台服务不适用。现场服务中的餐饮住宿、交通运输等可根据具体情况灵活选择，一旦选择应确保安全。

### 7.3 服务实施

#### 7.3.1 服务准备

服务准备包括但不限于：

- 确定服务时间；
- 确定服务场所；
- 确定服务团队；
- 完善后勤保障。

#### 7.3.2 服务开展

根据制定的服务方案组织实施，包括但不限于：

- 确保服务过程顺畅；
- 监督服务环节和服务目的的有效实施；
- 注重服务过程中数据采集、信息采集和过程资料的收集；
- 做好风险防范工作。

#### 7.3.3 服务终止

按照服务计划在服务完成时终止服务，并告知服务对象。

在出现突发状况时，应立即终止服务活动，并立即启动相应的应急响应程序。

### 7.4 服务评价与总结

#### 7.4.1 服务评价

服务结束后，服务组织应按照GB/T 36733的要求，通过专门设立的督导部门或者委托第三方专业评价组织对服务目标、服务执行、服务流程、服务效果等多个维度开展督导评价，形成反馈报告，并收集来自内外部的满意度调查情况。

教育培训服务督导评价反馈表参见附录D；教学人员督导综合反馈报告参见附录E；教育培训服务满意度调查表参见附录F。

注：服务评价来源包括需求方、主管部门、组织内参与服务的人员等。

#### 7.4.2 服务总结

服务结束后，服务组织应及时召开总结会议，根据服务整体效果、服务过程数据的分析结果以及需求方反馈意见进行集中研讨总结，给出总结分析报告。

## 8 持续改进

服务组织应根据GB/T 19001、GB/T 19025，建立服务质量评价管理机制，定期整理服务评价、服务总结信息并加以分析，提出改进措施建议，不断提高自身服务水平。

出现服务纠纷或投诉时，服务组织应按照消费者权益保护法律法规，及GB/T 19012、GB/T 17242要求及时做出响应，妥善进行处理，并将处理过程、结果等作为服务持续改进的重要依据。

## 附录 A (资料性) 风险评估报告

### A.1 风险评估目的、依据、范围和程序

#### A.1.1 风险评估目的

陈述进行风险评估的主要目的，包括但不限于通过风险评估分析危险种类、特点、分布情况，贯彻安全原则，针对安全风险因素采取应对措施时，为相关部门监管提供依据等内容。

#### A.1.2 风险评估依据

根据风险评估所支持的法律、法规、规范性文件和国家标准以及相关行业标准等。

#### A.1.3 风险评估目范围

陈述开展风险评估的对象以及主要评估范围。评估范围包括但不限于场所安全设施设备以及周边环境等。

### A.2 项目概况

#### A.2.1 服务组织简介

对参与项目风险评估所涉及的服务组织进行简要介绍。

#### A.2.2 项目概况

对参与项目风险评估所涉及的服务项目进行概述。

#### A.2.3 主要设备

对参与项目风险评估所涉及的主要设备进行介绍。介绍内容包括但不限于设备名称、型号规格、设备用途等。

#### A.2.4 区域自然条件和社会状况

对参与项目风险评估所涉及的区域自然条件和社会状况进行介绍。介绍内容包括但不限于地理位置，水文、地质、地貌，气象特征，地震烈度，社会治安和突发公共卫生事件状况等。

#### A.2.5 主要建（构）筑物

对参与项目风险评估所涉及的主要建（构）筑物进行介绍。介绍内容包括但不限于结构材质、耐火等级等。

#### A.2.6 消防及应急救援器材

对参与项目风险评估所涉及的消防及应急救援器材进行介绍。

### A.3 危险、有害因素识别及危险、有害程度分析

针对项目的特点,综合考虑起因物、引起事故的先发诱导性原因,进行危险、有害因素识别及危险、有害程度分析,宜围绕自然危险有害因素、场地有害因素、设施设备有害因素、组织管理等方面开展。

### A.4 风险评估方法和大型活动安全风险评估

为了达到风险评估的目的,针对项目特点,结合国内外风险评估方法,陈述所选择的风险评估方法。风险评估方法选择包括但不限于安全检查表法、预先危险性分析法(PHA)等。

大型活动安全风险评估需根据实际情况进行人的因素、场地因素、事件因素、物品因素、紧急疏散、安全防范及安全管理、事项审核等方面的量化评估和等级评定。

### A.5 定性、定量风险评估

对项目所涉及的总平面布置及建(构)造物安全、供配电安全、消防安全、安全生产管理等方面进行安全检查、评估。具体可参照表A.1。

表A.1 定性、定量风险评估

序号	检查项目和要求	评估/检查依据	拟采用的方案	检查结果	补充的对策措施和建议

### A.6 安全对策措施及建议

陈述对项目所涉及的安全风向所开展的电气控制、消防疏散、安全管理等方面(包括但不限于)的对策措施及建议。

### A.7 附件及附图

附件及附图的内容包括但不限于企业法人营业执照(三证合一)、项目总平面布置图、组织机构图、应急预案、演练记录等。

## 附录 B

(资料性)

### 幼儿青少年国防军事教育培训服务策划方案

#### B.1 项目背景

项目背景是指在什么环境、什么条件下开展服务内容,即开展项目的基础和缘由。宜结合相关政策、通知等文件进行项目背景的编写。

#### B.2 项目概况

##### B.2.1 基本情况

陈述项目的概况,包括但不限于受众人群、受众目标等内容。

##### B.2.2 项目目标

根据项目需求与实际情况陈述项目目标。项目目标是指项目的服务目标,即通过服务内容达成的最终目的。

#### B.3 内容模块

##### B.3.1 课程内容

根据不同受众群体及需求进行课程内容的搭建。宜采用表格或文字的形式表示。

##### B.3.2 教具教辅

根据课程内容对所匹配的教具教辅使用情况进行说明。宜采用图文结合的形式呈现。

##### B.3.3 设施设备

根据项目具体服务内容,安排符合项目课程的设施设备。宜采用图文结合的形式表示,内容包括但不限于设施设备名称、设施设备介绍及设施设备图片展示等。

#### B.4 组织形式

组织形式需根据项目的服务内容进行设定。宜采用多样式的形式组织开展,包括但不限于拓展互动、情景模拟、实际演练、动手操作等。

#### B.5 项目优势

陈述服务组织策划项目的具体优势。内容包括但不限于人员优势、物料优势、服务形式优势、课程体系优势、服务经验优势、服务保障优势等。

## B.6 成功案例

陈述既往类似的项目成功案例。内容包括但不限于项目名称、项目简要内容、项目完成情况及精彩展示。

## 附 录 C

(资料性)

## 幼儿青少年国防军事教育培训服务执行方案

## C.1 活动背景

活动背景是指在什么环境、什么条件开展活动。宜根据活动主题侧重点编写相应活动背景。

## C.2 活动目的

根据活动需求与实际陈述活动目的，即通过活动执行达成的最终目标。内容包括但不限于增进幼儿国防知识；训练幼儿国防技能；提高幼儿国防意识；培养幼儿国防习惯。

## C.3 课程系列

根据活动需求进行课程内容的设置。宜采用表格或文字的形式展示。表格形式实例参见表C.1。

表C.1 表格形式

课程系列	课程名称	服务形式
幼儿青少年国防观念教育	XXXXX	XXXXX
	XXXXX	XXXXX
幼儿青少年国防精神教育	XXXXX	XXXXX
	XXXXX	XXXXX
幼儿青少年国防知识教育	XXXXX	XXXXX
	XXXXX	XXXXX
幼儿青少年国防训练教育	XXXXX	XXXXX
	XXXXX	XXXXX
幼儿青少年国防综合教育	XXXXX	XXXXX
	XXXXX	XXXXX

## C.4 课程重点

陈述活动所涉及的课程核心内容、重要知识点。宜采用文字、图标、图片或音视频等形式展示。

## C.5 课程展示

用以展示授课过程及实际效果。宜采用图片、音视频等形式展示。

## C.6 活动流程

### C.6.1 活动概况

陈述活动开展的概要信息。活动概况的内容包括但不限于需求方名称、活动日期、活动时间、活动地点、活动人数等。

宜采用以下形式进行活动概况展示（以XXX幼儿园为例）：

幼儿园名称：XXX幼儿园

幼儿所在班：大班

活动日期：XXXX年X月X日

活动时间：XX点-XX点

活动地点：XXXXX

活动人数：XX人

### C.6.2 具体流程

根据活动时间及课程安排，编写具体的活动执行流程，如在XX时间、XX地点进行XXX课程授课。活动流程展示示例见表C.2。

表C.2 活动流程展示

时间	课程内容	活动场所
8:40前	准时到达	体验馆门口
.....	.....	.....
12:00-13:00	午餐+休息	餐厅
.....		
15:00	集合返程	体验馆门口

### C.7 活动保障

陈列为活动所提供的系列保障。活动保障内容包括但不限于场所保障、人员设备保障、医疗救助保障、现场安保保障、活动经费保障等。

## 附录 D

(资料性)

## 幼儿青少年国防军事教育培训服务督导评价反馈表

表D.1 幼儿青少年国防军事教育培训服务督导评价反馈表

服务项目		日期		督导人员	
序号	评价项目	评价说明			
1	服务分工	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差			
2	服务信息	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差			
3	岗位职责	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差			
4	服务内容	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差			
5	教具教辅	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差			
6	动员会	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差			
7	服务协调	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差			
8	突发事件处理	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差			
9	服务问题解答	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差			
10	服务投诉处理	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差			
11	服务事故处理	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差			
督导评价总结及意见、建议：					
服务效果简要分析：					

附 录 E  
(资料性)  
教学人员督导综合反馈报告

表E.1 教学人员督导综合反馈报告

服务项目		日期		督导人员	
模块	评项目	评价说明			
前期准备	备课方面	□优秀 □良好 □一般 □较差 □很差			
教学实施	概念讲解	□优秀 □良好 □一般 □较差 □很差			
	教学组织	□优秀 □良好 □一般 □较差 □很差			
	教学语言	□优秀 □良好 □一般 □较差 □很差			
	教学教态	□优秀 □良好 □一般 □较差 □很差			
	教学演示	□优秀 □良好 □一般 □较差 □很差			
教学效果	□优秀 □良好 □一般 □较差 □很差				
综合反馈报告					
综合反馈具体内容	一、教学人员授课亮点： 1. 2. 3. 二、教学人员授课改善点：□严重 □一般 □轻微 □其他（出现次数） 1. 2. 3. 三、总结及意见、建议： 1. 2. 3.				

附 录 F  
(资料性)  
满意度调查表

表F.1 满意度调查表

项目名称	XX项目
服务时间	年 月 日
服务地点	
服务方式	
效果反馈	
1. 对整体服务内容是否满意?	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 很差
2. 对教学人员服务是否满意?	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 很差
3. 对服务组织形式是否满意?	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 很差
4. 对服务设施设备是否满意?	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 很差
5. 对服务管理效果是否满意?	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 很差
6. 对后勤保障服务是否满意?	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 很差
<p>对此次服务的其他意见及建议:</p> <div style="text-align: right; margin-top: 100px;">           签字:            日期:            联系方式:         </div>	

### 参 考 文 献

- [1] GB/T 38716—2020 中小学安全教育服务规范
  - [2] 《中华人民共和国国防教育法》
  - [3] 《3-6岁儿童学习与发展指南》（教育部，2012）
-