

T/CASME

中国中小商业企业协会团体标准

T/CASME XXXX—XXXX

教育管理咨询服务规范

Standards for Educational Management Consulting Services

（征求意见稿）

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

中国中小商业企业协会 发布

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由武汉至禾教育科技有限公司提出。

本文件由中国中小商业企业协会归口。

本文件起草单位：武汉至禾教育科技有限公司、×××

本文件主要起草人：×××

教育管理咨询服务规范

1 范围

本文件规定了教育管理咨询服务的教育理念、基本原则、基本要求和 service 规范。
本文件适用于教育管理咨询服务过程中行为规范。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 教育理念

4.1 终身教育

教育不应该局限于特定的时间或空间，而应该是一种持续的过程，旨在帮助员工不断更新知识和技能，以适应不断变化的工作环境。

4.2 实用性

教育应该注重实用性，提供与工作相关的知识和技能，以帮助员工提高工作效率和质量。

4.3 多样性

教育应该涵盖多个领域和技能，包括专业技能、领导力、沟通技巧、团队协作等，以提高员工的全面素质。

4.4 灵活性

教育应该根据员工的需求和公司的实际情况灵活调整，以满足不同员工和不同阶段的需求。

4.5 互动性

教育应该注重互动和参与，鼓励员工积极表达自己的观点和想法，以提高员工的参与度和学习效果。

4.6 自我发展

教育应该注重自我发展和自我提升，鼓励员工主动学习和自我成长，以提高员工的自我价值和成就感。

5 基本原则

员工职业教育是指企业通过各种途径对员工进行知识、技能、态度、观念、心理等方面培训，以提高员工的专业素质和工作效率，促进企业的发展。以下是一些员工职业教育的基本原则：

5.1 实用性原则

员工职业教育应该注重实用性，根据企业的实际需求和员工的实际能力，制定相应的培训计划和课程，使员工能够掌握实际工作中所需的知识和技能。

5.2 全面性原则

员工职业教育应该注重全面性，不仅要注重专业技能的培训，还要注重职业道德、团队协作、沟通交流等方面的培训，使员工能够全面发展，提高综合素质。

5.3 长期性原则

员工职业教育应该注重长期性，企业应该根据企业的发展战略和员工的职业规划，制定长期的培训计划和目标，使员工能够持续不断地提高自己的职业素质和能力。

5.4 互动性原则

员工职业教育应该注重互动性，企业应该鼓励员工积极参与培训，与教师和其他学员进行交流和互动，促进知识和技能的共享和传递。

5.5 多样性原则

员工职业教育应该注重多样性，企业应该根据不同的培训对象和培训内容，选择不同的培训方式和方法，如课堂教学、案例分析、角色扮演等，使培训更加生动有趣。

5.6 激励性原则

员工职业教育应该注重激励性，企业应该根据员工的实际表现和培训成果，给予相应的奖励和激励，激发员工的学习热情和积极性。

5.7 德育优先原则

以立德树人根本任务，拓展监测学科领域，构建全面覆盖德智体美劳教育质量的监测指标体系。

5.8 鼓励创新原则

充分运用人工智能与大数据、科学等领域前沿技术方法，开展计算机网络测试、人机交互测试等，探索多领域综教学工作。

6 基本要求

6.1 服务培训机构

- 6.1.1 机构应具有合法的相关资质。
- 6.1.2 经营范围需涵盖教育、咨询、培训、服务、管理。
- 6.1.3 建筑、设备设施、服务项目和质量体系应符合国家现行的相关法律法规的规定。
- 6.1.4 具备突发事件应急处置能力，具有事件处置的应急预案。
- 6.1.5 密切关注并尽量满足学员的需求，高效完成服务工作。
- 6.1.6 尊重赏的信仰与风俗习惯，不损害民族尊严。
- 6.1.7 有完善的规章制度、服务标准、管理规范 and 操作程序。

6.2 从业人员

6.2.1 培训教师

- 6.2.1.1 具有与教学专业相适应的研究生以上文化程度或8年以上培训教学经验。
- 6.2.1.2 具有国家承认的职业资格证书。
- 6.2.1.3 了解国家和行业关于教育（培训）方面的法律、法规。
- 6.2.1.4 具备与培训知识相关领域的专业知识。
- 6.2.1.5 拥有良好的沟通能力和表达能力，能够清晰地讲解和解释复杂的概念和信息。
- 6.2.1.6 具备组织能力和领导能力，能够有效地组织和管理培训课程。
- 6.2.1.7 具备教学技能，能够使用多种教学工具和资源，例如PPT、视频、案例研究等。
- 6.2.1.8 具备团队合作能力，能够与其他教师和工作人员合作，共同完成培训课程。

6.2.2 咨询老师

- 6.2.2.1 具有与教学专业相适应的本科以上文化程度或5年以上培训教学经验。

- 6.2.2.2 具有国家承认的职业资格证书。
- 6.2.2.3 了解国家和行业关于教育（培训）方面的法律、法规。
- 6.2.2.4 具备与培训知识相关领域的知识和技能，如沟通技巧、情绪管理能力、问题解决能力、人际关系处理能力等。
- 6.2.2.5 具备相关的咨询工作经验，如员工关系管理、员工培训、员工招聘等。
- 6.2.2.6 具备团队合作能力，能够与同事和客户合作，共同完成工作任务。
- 6.2.2.7 具备责任心和自我管理能力，能够对自己的工作负责，并且能够有效地进行自我管理。
- 6.2.2.8 具备学习能力，能够不断学习和适应新的工作方式和流程。
- 6.2.2.9 具备职业道德素质，能够遵守职业道德规范和公司的规章制度。

6.2.3 管理、服务人员

- 6.2.3.1 具有与教学专业相适应的专业以上文化程度或2年以上培训教学经验。
- 6.2.3.2 具有国家承认的职业资格证书。
- 6.2.3.3 了解国家和行业关于教育（培训）方面的法律、法规。
- 6.2.3.4 良好的沟通能力和人际交往能力，能够与同事、客户和其他人员建立良好的关系，并有效地传达信息。
- 6.2.3.5 具备团队合作和协作精神，能够与其他员工一起工作，协同解决问题，共同完成任务。
- 6.2.3.6 具备专业知识和技能，能够胜任所担任的职务，并能够不断学习和提高自己的能力。
- 6.2.3.7 具备诚实、守信、负责任的工作态度，能够按时完成任务，遵守公司的规章制度和流程。
- 6.2.3.8 具备积极进取的心态，能够主动寻求解决问题的方案，并能够适应变化和接受新的挑战。
- 6.2.3.9 具备团队合作精神和协作精神，能够与其他员工一起工作，协同解决问题，共同完成任务。
- 6.2.3.10 具备诚实、守信、负责任的工作态度，能够按时完成任务，遵守公司的规章制度和流程。
- 6.2.3.11 具备积极进取的心态，能够主动寻求解决问题的方案，并能够适应变化和接受新的挑战。

6.3 职业道德

6.3.1.1 尊重学生

尊重学生的尊严和个性，关注学生的需求和兴趣，营造积极的学习氛围。

6.3.1.2 专业素养

具备相关的学科知识和教育技能，不断学习和更新知识，提高教学质量。

6.3.1.3 公正公平

对待每个学生应公正公平，不偏袒或歧视，避免不公正的行为。

6.3.1.4 诚实守信

保持诚实守信的品质，不作假或欺骗，履行承诺和约定。

6.3.1.5 尊重家长

尊重家长的知情权和参与权，与家长保持良好的沟通和合作，共同促进学生的发展。

6.3.1.6 自我管理

管理好自己的职业行为和职业形象，保持专业形象和精神风貌。

6.3.1.7 自我提升

不断追求自我提升，提高自身的专业素养和教学水平，提升职业能力。

6.3.1.8 团队合作

与同事们保持良好的合作关系，积极参与团队合作，共同完成工作任务。

7 服务规范

7.1 职责与分工

- 7.1.1 人力资源部负责制定员工培训计划、组织培训、监督培训实施、评估培训效果等工作。
- 7.1.2 各部门负责制定本部门培训计划、组织本部门培训、监督本部门培训实施、评估本部门培训效果等工作。

7.2 培训计划

- 7.2.1 人力资源部根据公司战略和发展需要，制定年度员工培训计划，包括培训课程、培训时间、培训地点等。
- 7.2.2 各部门根据公司业务需要，制定本部门年度培训计划，包括培训课程、培训时间、培训地点等。
- 7.2.3 人力资源部汇总各部门年度培训计划，制定公司年度员工培训计划。

7.3 培训组织

- 7.3.1 人力资源部负责组织公司年度员工培训计划，包括课程安排、师资选择、场地安排等。
- 7.3.2 各部门负责组织本部门年度培训计划，包括课程安排、师资选择、场地安排等。
- 7.3.3 人力资源部负责监督培训实施，确保培训质量。
- 7.3.4 各部门负责监督本部门培训实施，确保培训质量。

7.4 培训评估

- 7.4.1 人力资源部负责对年度员工培训计划进行评估，包括课程质量、师资水平、场地设施等。
 - 7.4.2 各部门负责对年度培训计划进行评估，包括课程质量、师资水平、场地设施等。
 - 7.4.3 人力资源部根据评估结果，对年度员工培训计划进行调整和完善。
 - 7.4.4 各部门根据评估结果，对年度培训计划进行调整和完善。
-