

T/CCPS

团 体 标 准

T/CCPS 000X—2024

家庭教育人才培养和服务规范

Family education talent cultivation and service standards

（征求意见稿）

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

中华文化促进会 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 培养原则 1

5 培养机构 1

6 培养目标 2

7 课程要求 2

8 培养实施 4

9 服务管理 5

10 服务评价 5

11 持续改进 6

附录 A（资料性） 基础知识课程内容..... 8

附录 B（资料性） 从业能力课程内容..... 9

参考文献 12

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。

本文件由中华文化促进会提出。

本文件由中华文化促进会归口。

本文件起草单位：……

本文件主要起草人：……

家庭教育人才培养和服务规范

1 范围

本文件规定了家庭教育人才培养和服务的培养原则、培养机构、培养目标、课程要求、培养实施、服务管理、服务评价和持续改进。

本文件适用于家庭教育人才培养和服务活动的开展与评价。

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

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 培养原则

4.1 目的性

从专业能力、社会能力、个人能力、方法与学习能力等方面开展培养，满足家庭教育从业人员能力的需求。

4.2 规范性

对家庭教育人才培养目标的实现途径、时间节点、阶段性成果实行规范化管理。

4.3 科学性

遵循家庭教育规律和生活教育的特点，提供科学化、专业化、规范化的培养服务。

4.4 思想性

落实道德品质、身体素质、生活技能、文化修养、行为习惯等方面的培养。

4.5 公正性

在学习领域课程、模块化课程、培养中心建设管理、师资队伍建设等方面，宜引入第三方社会评价组织，监督并合理评价家庭教育人才培养的质量。

5 培养机构

5.1 资质

5.1.1 培养机构应由主管部门批准设立，具有相应的场地设施和师资力量，能承担家庭教育人才培养基础课程的教学任务。

5.1.2 培养机构应负责家庭教育人才基础课程的教学和考核，为学员提供系统的专业知识和技能培训。

5.2 质量管理

5.2.1 应明确家庭教育人才培养质量方针和目标，建立服务质量手册。

5.2.2 应明确家庭教育人才培养工作人员明晰的职责、权限及其相互关系。

5.2.3 应制定家庭教育人才培养服务质量所需的文件，包括制度和记录等。

5.3 服务质量过程控制

5.3.1 家庭教育人才培养服务的提供过程应严格遵循服务质量手册和相关流程。

5.3.2 应识别、分析对服务质量有重要影响的关键过程，并加以控制。

5.3.3 应真实、全面、及时、准确记录家庭教育人才培养服务情况。

5.4 监督机制

5.4.1 应建立家庭教育人才培养服务机构监督机制，设立对外公开监督电话和专人监督岗位，负责处理日常公共监督事宜。

5.4.2 应建立重大事项报告制度，对机构可能引发社会风险的重要活动事项，事先向主管部门履行报告手续，接受监督。

5.4.3 应建立公共关系舆情管理制度，自觉向利益相关方报告工作进展与专项资金使用情况，接受和回应利益相关方及社会的咨询、质疑，并及时回应或辩护，维护机构的公众形象。

6 培养目标

6.1 培养具有公益意识、创新精神，具有以提升儿童和家庭福祉为本的现代家庭教育理念、尊重与关怀不同类型家庭、具备扎实的家庭教育基本理论与专业知识、熟悉家庭教育政策法规的应用型人才。

6.2 家庭教育人才应具备以下能力：

- a) 语言运用能力、口头表达能力和现代信息技术能力；
- b) 沟通协调、团队合作能力、环境适应、自我成长能力；
- c) 策划、组织、协调和实施家庭教育服务与指导活动和开展相关培训的能力；
- d) 利用信息技术推广、传播家庭教育知识和提供家庭教育服务与指导的能力；
- e) 综合运用所学知识和方法发现、分析和解决家庭教育领域实际问题的能力；
- f) 开展与家庭教育相关的科学研究的能力。

7 课程要求

7.1 课程目标

课程目标应全面落实专业培养目标和人才规格的相关要求。

7.2 课程设置

课程设置包括以下主要内容：

- a) 课程设置应实现课程目标;
- b) 课程内容与结构应体现人才培养能力;
- c) 课程设置和内容应根据就业区域行业发展和人才需求的分析结果进行调整;
- d) 根据人才规格目标和教学实施需要,采用不同的授课方式;
- e) 课程内容应与本专业对应职业资质(格)内容相融合;
- f) 课程内容应满足学员职业发展阶段所需能力培养要求。

7.3 学时

每门课程应根据课程重要程度、课程内容、行业主管部门管理要求设置学时,1个学时的授课时长不应低于45 min。

7.4 师资队伍

7.4.1 课程教师应具备以下能力:

- a) 具有家庭教育指导相关领域专业理论知识;
- b) 能组织开展家庭教育政策、亲子交往等方面的教学;
- c) 能根据岗位任务开发、执行、调整教学内容,完善教学过程;
- d) 能灵活运用多种教学方法和教学手段。

7.4.2 课程教师宜具备以下能力:

- a) 能根据区域特色开发相关课程,运用多种教学方法提高家庭教育指导的针对性和实效性;
- b) 熟悉城区家庭教育特色发展规划,能根据需要制定适宜的特色课程,如民族特色亲子活动;
- c) 熟悉教材、教具、书籍的编写、出版、专利认证等领域工作要求。

7.5 课程内容

7.5.1 课程分类

课程内容分为职业道德、基础知识、从业能力。

7.5.2 基础课程

7.5.2.1 职业道德

对家庭教育人才的职业教育包括:

- a) 爱国守法、爱岗敬业;
- b) 平等尊重、仁爱奉献;
- c) 儿童为本、家长主体;
- d) 保护隐私、真诚包容;
- e) 举止文明、终身学习;
- f) 弘扬美德、服务社会;
- g) 师德师风、公平正义;
- h) 社会主义核心价值观。

7.5.2.2 基础知识

基础知识课程内容见附录A。

7.5.3 从业能力

从业能力课程内容见附录B。

7.6 授课方式

宜采用以下方式进行授课：

- a) 讲授式课堂；
- b) 个案研究；
- c) 小组讨论；
- d) 体验式；
- e) 角色扮演；
- f) 实践教学；
- g) 互动交流；
- h) 案例教学；
- i) 任务训练。

8 培养实施

8.1 培养方案

- 8.1.1 由家庭教育的行业专家根据家庭教育需求制定并修改人才培养方案。
- 8.1.2 制定基础课程、职业能力教学和培训计划。
- 8.1.3 使理论课程和操作技能的教学与培训相辅相成、融会贯通。

8.2 教案设计

- 8.2.1 教案应根据教学大纲与教学目标制定，明确学时分配、教学内容、教学方法、教具手段与评价方式。
- 8.2.2 教案设计应突出案例分析与交流，引入家庭活动与互动环节，鼓励学员体验和参与，任务导向。
- 8.2.3 理论知识与案例应结合，注重知识的实践应用；案例与活动方案应详细可操作。
- 8.2.4 教案应经业专家评审，试教修订后使用，有效期2年~3年，定期修订。
- 8.2.5 实习设计要求：
 - a) 实习时间不应少于实际课程总学时的30%，宜安排在课程最后阶段，也可在每一模块结束时开展；
 - b) 实习内容应涵盖亲子教育、教育咨询与指导等方面，锻炼学员的指导技能与解决实际问题的能力；
 - c) 实习宜采取教师与专家组成的指导小组提供指导与评价等方式；
 - d) 实习欧美汇采取日志与报告等形式进行总结，实习效果与收获作为课程评价的重要内容之一。

8.3 班级编制

宜采用集中教学和分组培训方式，班级人数宜在30人~50人。

8.4 学员评价

- 8.4.1 采用笔试或面试方式，评价学员对理论知识的掌握程度。
- 8.4.2 采用案例分析及模拟操作方式，设计家庭教育指导案例或方案进行模拟咨询或活动指导，评价学员的专业技能。
- 8.4.3 观察学员在实习或实践课程中观察学员的工作绩效与态度，或设定相关任务评价其完成情况。

8.4.4 邀请学员对教学过程进行评价或进行自我学习评价，作为辅助评价方法。

8.4.5 由教学专家对学员进行综合评价。

8.5 证书发放

综合各项评价结果，对达到标准要求的学员发放结业证书。

9 服务管理

9.1 信息公开

培养机构应对社会公开以下信息：

- a) 报名途径、报名流程、报名条件和应提供的报名材料等招生报名信息；
- b) 培养职业介绍、培养期限、培养形式等信息；
- c) 主要课程、师资配备信息、工作时间、监督方式等基本信息；
- d) 服务事项、收费标准、政府培训补贴标准、收费依据、退费办法等业务信息；
- e) 其他按照业务主管部门要求应公开的信息。

9.2 档案管理

9.2.1 应建立家庭教育人才培养服务档案，对学员的基础信息、报名、审核、录取、实践、评价、反馈等全过程和家庭教育人才培养全过程进行管理。

9.2.2 培养过程中形成的各种记录进行汇总、分类、组卷、储存，形成统一的档案资料。

9.2.3 档案中的各项记录的内容应真实、完整。存入档案的资料应包括以下内容：

- a) 培养计划；
- b) 教师登记表；
- c) 培养对象登记表及相关证明资料（如报名报到签字等）；
- d) 考核原始材料及登记表（若有）；
- e) 培养满意度调查表；
- f) 投诉处理表（若有）；
- g) 回访登记表（若有）。

9.2.4 培养机构宜对档案进行电子化管理，并做好备份管理，不应泄露涉及个人隐私的档案资料。

10 服务评价

10.1 评价实施

培养机构应建立服务评价机制，采用服务对象评价、第三方评价或多方评价相结合等方式，对培训服务进行评价。

10.2 评价内容

评价内容包括但不限于以下内容：

- a) 课程设置；
- b) 师资力量；
- c) 培养组织；
- d) 培养效果；

- e) 总体满意度;
- f) 其他意见和建议等。

10.3 评价方式

培养机构应收集相关的评价信息,宜以电子形式,包括但不限于以下内容:

- a) 发放调查问卷;
- b) 投诉;
- c) 定期或不定期回访培养对象,跟踪派样效果;
- d) 调查培养需求;
- e) 收集各类媒体的相关报道;
- f) 行业研究报告等。

10.4 投诉处理

10.4.1 培养机构应建立投诉处理机制,主动处理学员的投诉,明确责任,妥善处置。

10.4.2 培养机构应设立投诉举报电话、意见箱、意见簿等多种形式的投诉渠道,对投诉情况应及时记录和处理。投诉处理结果应存档。

10.4.3 投诉处理程序按 GB/T 17242 的规定进行。

10.4.4 培养机构根据收集的相关信息,提取有效评价信息,运用定性与定量相结合的统计方法进行分析处理,形成服务评价结论。

11 持续改进

11.1 总则

培养机构应建立有效的持续改进机制,推动培养服务过程的持续改进,不断满足学员要求,提高满意度。

11.2 改进机会的识别

11.2.1 培养机构在改进机会识别时,应充分考虑以下因素:

- a) 内外部环境因素发生重大变化;
- b) 市场份额发生较大变化;
- c) 风险和机遇应对措施的需要;
- d) 培养服务质量评价结果。

11.2.2 培养机构应及时分析不合格认证服务的原因,并寻求改进机会。不合格认证服务包括但不限于:

- a) 内部审核发现不符合;
- b) 市场监管机构监管发现不符合;
- c) 培养服务过程发现不符合;

11.2.3 培养机构应通过以下方式,主动寻求改进机会:

- a) 管理评审;
- b) 顾客满意度测评;
- c) 优秀同行的考察学习;
- d) 行业学术交流。

11.3 持续改进措施的制定

持续改进措施适用时可包括：

- a) 制定纠正措施，避免不符合的再次发生；
- b) 制定预防措施，增加组织风险应对能力，包括但不限于：
 - 1) 改进培养服务流程、内部管理机制等，不断提升服务提供能力和水平；
 - 2) 加强员工培训，提升风险控制能力；
 - 3) 开展技术创新或变革。

11.4 持续改进措施的实施

11.4.1 培养机构应对持续改进措施制定具体实施方案，以确保措施有效达成。

11.4.2 实施方案的制定应充分考虑：

- a) 方案实施可行性；
- b) 结果可统计与测量性；
- c) 资源是否得到保障；
- d) 职责是否得到明确；
- e) 必要时，是否得到专家或学员的评审。

11.4.3 持续改进措施的实施结果应有标志性输出。

11.5 持续改进有效性的评价

11.5.1 培养机构应在持续改进措施方案实施完毕后对方案有效性进行评价。

11.5.2 培养机构应通过管理评审，对持续改进机制运行有效性进行评价。

11.5.3 持续改进有效性评价适用时可包括：

- a) 学员满意度的提升；
- b) 内部管理绩效的提升；
- c) 师资力量能力的提升；
- d) 风险控制能力的提升；
- e) 学员投诉等不符合事件的减少。

11.6 持续改进有效性评价结果的应用

持续改进有效性评价结果可应用于但不限于以下内容：

- a) 培养机构管理体系的改进；
- b) 培养机构服务流程的改进；
- c) 培养机构师资力量的提升；
- d) 培养机构基础设施包括信息系统的改进。

附 录 A
(资料性)
基础知识课程内容

基础知识课程内容见表A. 1。

表A. 1 基础知识课程内容

课程名称	学习内容	
家庭发展知识	家庭起源与变迁	
	家庭类型与特征	
	家庭的功能	
	家庭发展阶段与任务	
	家庭文化与家庭建设	
家庭教育学知识	家庭教育基本内涵	
	中外家庭教育史	
	家庭教育的理念与原则	
	家庭教育的内容与方法	
	家庭教育知识	家庭教育的基本内涵
		家庭教育的原则与功能
		家庭教育的内容与方法
家庭建设知识	家庭分类	
	家庭关系维护	
	家庭文化建设	
家庭学校社会协同育人知识	—	
儿童身心发展知识与教育	儿童发展心理学基本理论	
	儿童身心发展的阶段性特征与基本规律	
	儿童心理发展障碍诊断与干预技能	
	优生优育	
	儿童营养、健康与常见疾病预防	
	特殊儿童身心发展与教育	
相关家庭教育法规与政策	—	

附 录 B
(资料性)
从业能力课程内容

从业能力课程内容见表B. 1。

表 B. 1 从业能力课程内容

课程名称	学习内容	
宣讲能力	演讲技巧	
	沟通技巧	
	形象管理	
信息收集与分析能力	信息收集	问卷的发放方式
		调查问卷填写指导方法
		调查问卷设计方法
		访谈提纲拟定方法
		访谈技巧
	信息分析	资料分类归档规则
		数据分析方法
		现状调查报告撰写规范
咨询指导能力	家庭访问	家庭访问规范
		家庭建档立卡方法
	问题诊断	家庭教育问题诊断流程
		家庭教育问题评估工具
		家庭教育评估和诊断报告撰写规范
	指导干预	指导方案的撰写规范
		指导方案及效果的评估方法和工具
		案例报告的撰写要求
	机构支持	婚姻登记、收养登记当事人的家庭教育指导内容与方法
		寄养家庭、接受救助保护的未成年人的父母或者其他监护人的家庭教育指导内容与方法
		司法机关训诫工作的家庭教育指导内容与方法
	团体咨询	团体咨询的方式、方法与组织形式
	疑难案例咨询	疑难案例的常见家庭教育问题
		专家小组组织流程
		解决疑难案例所需的其他专业知识
家庭建设指导能力	家庭文化与环境建设	家庭家教家风建设知识
		家庭价值观和家庭文化构建知识
		家庭教育家长主体责任
		家庭成员沟通技巧
		家庭关系建立策略
		家庭生活空间创设原则
		文明家庭建设知识

表 B.1 从业能力课程内容（续）

课程名称	学习内容	
家庭建设指导能力	家庭文化与环境建设	“德智体美劳”五育并举内容和标准
	家校社共育建设	家庭资源配置方法
		学校与社会支持性资源
		家校关系协调方法
		家长参与社会活动相关知识
		家长参与学校家长委员会、家长学校管理要点和相关知识
		家长利用社会资源促进孩子成长要点和相关知识
		家长参与家校社共育建设要点和相关知识
	家庭建设评估	家庭建设的评估原则与方法
		文明家庭评选活动的组织方法
	家庭支持系统构建	区域资源整合和建设方法
		家长学校、家庭教育指导中心建设知识
		《关于推进儿童友好城市建设的指导意见》相关知识
		儿童友好社区建设相关知识
培训与活动组织能力	政策法规宣传	政策法规信息查询方法
		宣传资料发放途径和方法
		宣传计划撰写规范
		宣传活动开展途径
		公共媒体宣传注意事项
		宣传手册、知识读本编写要求
		与媒体合作提高效能方法
		政策法规解读要求
		家庭教育政策国际比较知识
	教育培训	培训方案制定方法
		讲授、研讨等培训方法
		0岁～18岁年龄段儿童身心发展规律
		家庭教育理念和方法
		认识人的需求技巧
		公共媒体素养与要求
		工作坊等参与式培训方法
		儿童发展与养育方式主题知识
		特殊儿童、特殊家庭及灾害背景下的家庭教育指导内容与方法
		实操培训方法
		录制培训课程视频要求
		配合专门机构开展培训教育要求
		培训报告撰写要求
	活动组织	亲子活动方案制定方法
		亲子活动组织方法
		家校共育活动组织方法

表 B.1 从业能力课程内容（续）

课程名称	学习内容	
培训与活动组织能力	活动组织	活动报告撰写要求
		家校社协同育人的内涵、理论、方法
		家庭教育论坛、会议组织方法
	培训	培训体系建立方法
		指导报告撰写要求
管理与研究能力	督导与评估	家庭教育项目督导与评估知识
		家长学校督导与评估知识
		家庭教育指导机构督导与评估知识
		高级及以下家庭教育从业人员督导与评估知识
		家庭教育项目督导与评估体系建设知识
	公共服务产品研发	公共服务产品研发流程和要求
		家庭教育知识读本开发方法
		家庭教育指导手册开发方法
	家庭教育研究	家庭教育问题发现与界定
		家庭教育研究理论和方法
		家庭教育课程研发方法
		研究报告撰写要求
		对家庭教育研究项目进行评审的要求
		对家庭教育研究成果进行评审的要求

参 考 文 献

- [1] 关于推进儿童友好城市建设的指导意见（发展改革委等 发改社会〔2021〕1380号）
-