

黑 龙 江 省 地 方 标 准

DB23/T XXXX—2023

冰雪运动产业人才培养服务规范

(征求意见稿)

起草单位：黑龙江冰雪体育职业学院

联系人：赵景程

联系电话：18604602731

邮箱：403934999@qq.com

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

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这些专利的责任。

本文件由黑龙江冰雪体育职业学院提出。

本文件由黑龙江省体育专业标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：黑龙江冰雪体育职业学院、XXXX、XXXX。

本文件主要起草人：XXXX、XXXX、XXXX。

冰雪运动产业人才培养服务规范

1 范围

本文件规定了冰雪运动产业人才培养服务的术语和定义、培训机构、培训内容、培训要求和服务质量保证与监督。

本文件适用于黑龙江省内教育机构、培训机构、实训基地等对冰雪运动产业相关人员的培训与管理。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 17242-1998 投诉处理指南

GB/T 28915-2012 成人教育培训组织服务通则

GB/T 29359-2012 非正规教育与培训的学习服务质量要求 总则

3 术语和定义

GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 17242-1998、GB/T 28915-2012、GB/T 29359-2012界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

冰雪运动

泛指在冰上与雪地上进行的各种运动。

3.2

冰雪运动产业

广义上，是以冰雪运动为核心的所有与之相关产业的总称。狭义上，指研究或利用冰雪运动、冰雪资源而进行的场地建设与运营、设备与器具制造、旅游与度假等各类市场活动的总和。

3.3

冰雪运动产业人才

具有从事冰雪运动领域相关专业知识、技术和技能，能够胜任冰雪运动领域某个指定的职责、工作或角色的人。包括冰雪运动场地开发建设、场地管理、场地运营、运动指导服务、运动教育、冰雪文化传播、冰雪运动设备生产设计、销售、操作与维护等，不包括冰雪运动竞技领域相关人才。

4 培训机构

4.1 基本要求

4.1.1 取得合法办学资质，能独立承担民事责任。

4.1.2 遵守国家相关法律法规、职业教育方针和就业政策。

- 4.1.3 具备健全的教学与管理制度，包括培训服务管理、受训对象管理、培训讲师管理、培训档案管理、财务管理、后勤服务、应急预案等各项制度。
- 4.1.4 收费项目和标准公开、透明，收费合理，并出具正规的收费发票或收据。
- 4.1.5 具有与培训目标、培训规模相适应的专(兼)职教师和专职管理人员。
- 4.1.6 配备培训、考试、实践所需的场地及设备。
- 4.1.7 建立培训项目日志，做好培训活动的记录并整理归档。
- 4.1.8 开展冰雪运动产业相关岗位的理论知识和实践教程编制、培训及考试工作。

4.2 培训场所

- 4.2.1 场地面积应满足设有考培教室、档案室等空间的要求。
- 4.2.2 场所面积应满足培训项目要求，并与参训人数相适应。
- 4.2.3 办公、培训教学及实训场所应符合安全、消防、卫生等相关规定。
- 4.2.4 场所的照明和通风良好，远离噪声干扰，温度适宜。
- 4.2.5 应具备满足教学要求的实训环境。
- 4.2.6 应在培训场所设立意见箱，并公布服务电话及电子邮箱。

4.3 设施设备

- 4.3.1 教室、实训场地的设施设备应满足教学、实训、实习需要。
- 4.3.2 设施设备应有专人保管、维护，确保正常使用。
- 4.3.3 宜为学员提供食宿。宿舍面积、床位设置应与寄宿学员规模相适应，宿舍安全、整洁、卫生。

4.4 环境

- 4.4.1 应将办学资质、营业执照及服务内容、工作流程、收费标准和信誉承诺等置于服务场所显著位置。
- 4.4.2 应为服务对象提供项目介绍、服务须知等资料，办公设施摆放有序，整洁美观。
- 4.4.3 公共信息标志标识应符合 GB/T 10001.1 和 GB 2894 的要求。

4.5 人员

4.5.1 职业素质

- 4.5.1.1 应熟悉相关法律、法规、行业要求。
- 4.5.1.2 应诚实守信，不违背公序良俗。
- 4.5.1.3 应熟悉本机构的管理规范和服务标准，熟练掌握其所从事岗位的专业基础知识、作业规范和服务技能技巧。
- 4.5.1.4 应具有良好的组织、管理、沟通与协调能力。
- 4.5.1.5 应具有较强的责任心和良好的职业素养。

4.5.2 行为要求

- 4.5.2.1 按培训协议约定的相关内容提供服务，应重承诺、守信用，不应欺骗、误导服务对象。
- 4.5.2.2 在工作时间应佩戴胸牌，着装得体，举止大方。
- 4.5.2.3 为服务对象服务时，应保持良好的精神风貌。热情、耐心，注意沟通方式。

4.5.3 培训师资

- 4.5.3.1 理论培训教师应具有高等教育师资及其他相关专业资质，能胜任理论教学和技能操作教学的

要求。

4.5.3.2 实训培训教师应具有相关从业经历与实践经验，应具有相应职业技能证书。

4.5.3.3 师资数量应满足招生和教学规模要求，师资条件应与招生宣传内容相符合。

4.6 培训教材

4.6.1 培训教材的选取应符合培训目标及培训大纲要求。

4.6.2 培训教材选取应具有先进性、针对性、实用性，且能反映冰雪运动产业发展现状与趋势。

4.7 培训服务

培训机构提供的培训服务，包括但不限于：

- 服务对象委托或授权的培训项目；
- 行业相关法律、法规和政策；
- 职业道德及行为规范；
- 专业理论知识；
- 提升个人能力素质；
- 提升管理能力；
- 提升专业技能；
- 职业技能等级考试的培训和辅导；
- 其他内容的培训。

5 培训内容

5.1 相关政策、法律及法规

相关政策、法律及法规的培训包括但不限于：

- 《中华人民共和国体育法》；
- 《中华人民共和国劳动法》；
- 《中华人民共和国合同法》；
- 《中华人民共和国产品质量法》；
- 《中华人民共和国消费者权益保护法》；
- 《中华人民共和国反不正当竞争法》；
- 《中华人民共和国标准化法》；
- 《冰雪运动发展规划(2016-2025年)》；
- 《关于进一步加强冰雪运动场所安全管理工作的若干意见》；
- 冰雪运动领域相关标准文件。

5.2 职业道德及行为规范

职业道德及行为规范培训包括但不限于：

- 职业守则；
- 职业素养；
- 职业心态；
- 语言表达；
- 行为准则；

- 仪容仪表；
- 沟通技巧。

5.3 专业理论

培训机构可根据培训对象需求设立相应的初级、中级和高级专业理论培训，专业理论培训包括但不限于：

- 冰雪运动的起源与发展；
- 冰雪运动项目；
- 冰雪运动器材与装备的选择与使用；
- 冰雪运动技术原理；
- 冰雪运动教学与设计；
- 体能训练；
- 安全救护常识；
- 企业运营管理；
- 市场营销与策划；
- 赛事组织与管理；
- 冰雪运动场地设施与设备管理；
- 冰雪运动标准化基础；
- 标准化方法；
- 标准化应用；
- 冰雪运动相关标准。

5.4 实践技能操作

实践技能操作分为专项运动技能、冰雪场地运营、教育培训、设施设备管理、冰雪运动标准化等，具体内容如下：

- 专项运动技能：包括各项冰雪运动场地设施的使用及安全、运动器材的选择与技术原理、运动标准动作及技巧等；
- 冰雪场地运营：包括开发与规划管理、人力资源管理、市场营销与演练、产品模拟销售、案例模拟、活动组织的模拟与管理等；
- 教育培训：包括场地安全检查、运动器材的选择和使用、教学活动的设计与实施、安全救护演练、突发情况应对等；
- 设施设备管理：包括场地修整、场地安全检查、设备的运维管理、运动器材的维修维护、日常巡检演练等；
- 冰雪运动标准化：包括标准执行、标准编制、标准化工作策划和组织协调、标准实施应用、标准体系构建等。

6 培训要求

6.1 需求调查

培训前应开展专题需求调查，根据服务对象和市场需求提供相应的培训内容。

6.2 课程开发

培训机构应根据培训需求分析结果及学员意见，研发或定制不同教学形式的课程方案、确定课程主题、课时、课程内容、师资、教材、应用案例及参考资料等。培训课程开发内容应包括但不限于：

- 课程设计大纲；
- 课程教学大纲；
- 课程课件及讲义；
- 考评大纲；
- 考评标准(理论知识考核及操作技能考核)；
- 考评题库。

6.3 培训方案

根据培训任务要求、服务对象需求和基础水平编制培训方案，内容包括但不限于：

- 培训目的与内容；
- 培训对象与规模；
- 培训方式与方法；
- 实施工具与辅助手段；
- 阶段目标任务；
- 时间进度安排；
- 培训师资选聘；
- 培训时间与地点；
- 考核方式与方法。

6.4 招生信息发布

符合GB/T 28915-2012中5.3.4的规定。

6.5 培训协议签订

符合GB/T 29359-2012中第7章的规定。

6.6 培训管理

- 6.6.1 服务机构应按签订的服务协议提供培训服务。
- 6.6.2 服务机构应严格依照培训计划及教学大纲组织培训。
- 6.6.3 培训因故变更或取消应及时通知学员及相关人员，并按协议处理相关事宜。
- 6.6.4 服务机构应对培训全过程及从业人员进行管理与控制。
- 6.6.5 培训过程中，授课教师应遵守课程方案，选用合适的教学手段，合理组织教学。
- 6.6.6 培训过程中，应注重理论知识与实践相结合，在模拟环境或实际环境下提高学员实操技能。
- 6.6.7 服务机构应依据培训方案，针对培训内容，组织学员进行考核。
- 6.6.8 培训结束前，服务机构应组织学员就课程设置、教师教学、实践操作、设施设备、培训管理、后勤服务等内容进行满意度调查。
- 6.6.9 培训结束后，服务机构应对本次培训的计划实施情况、教师授课反馈及学员对培训内容的掌握情况进行总结。

6.7 结业

- 6.7.1 培训结束后应组织学员进行考核测试，颁发培训合格证书；培训机构对服务对象有职业技能鉴定或资格考试约定和承诺的，应按有关规定组织受训学员到职业技能鉴定机构认证。

- 6.7.2 宜为培训合格的学员提供推荐工作、就业指导及咨询等后续支持服务。
- 6.7.3 培训前已签订推荐就业协议的，应按照约定，向培训学员提供就业推荐服务。

6.8 培训评价

6.8.1 评价内容

- 评价内容包括但不限于：
- 培训内容与课程安排；
 - 培训质量与效果；
 - 完成培训工作的效率；
 - 工作人员服务质量；
 - 教师授课质量；
 - 客户满意度。

6.8.2 评价类型

- 评价类型包括但不限于：
- 自我评价；
 - 委托培训客户对培训效果进行评价；
 - 学员对授课教师及培训内容进行评价。

6.8.3 评价方法

评价可采用访谈、座谈会或调查问卷等方式。

6.9 材料归档与保存

- 6.9.1 培训机构根据服务协议约定，应对培训过程中所产生的相关材料留存、归档，并妥善保管。
- 6.9.2 归档保管的资料包括研发资料、服务过程资料以及考核评估资料。其中：
 - 研发资料包括：学员提交的资料、培训需求分析报告、课程研发资料及培训方案等；
 - 服务过程资料包括：服务协议、培训课程实施资料、学员培训记录、项目日志及教学记录等；
 - 考核评估资料包括：学员考评结果(含考卷)、调查问卷及相关评价报告等。

7 服务质量保证与监督

- 7.1 培训机构应建立服务质量保障机制，定期收集、分析服务对象的意见和建议，并进行相应改进，同时应建立教师培训质量评价机制，定期考核评定教师培训质量。
- 7.2 培训机构应建立投诉处理机制，及时有效处理服务对象的投诉。培训服务质量投诉处理程序应按照 GB/T 17242-1998 中第 6 章的规定执行。
- 7.3 培训机构应自觉接受社会及相关部门的监督。

参 考 文 献

- [1] 国家体育总局冬季运动管理中心. 冰雪运动通用知识教材[M]. 北京：中国人民大学出版社，2021.
- [2] 胡钊硕，史一飞. 应用型冰雪运动人才培养模式关键要素与实施路径研究[J]. 冰雪体育创新研究, 2023(18):16-18.
-