

# 中华人民共和国团体标准

T/SLERA—202201

## 成人教育校外学习服务机构从业人员 基本要求

Basic Requirements for the Employee of Adult Education Learning Branch

2022 - 12 - 01 发布

2023 - 04 - 01 实施

上海市终身教育研究会发布

# 目 次

前 言 .....	II
引 言 .....	1
1 范围 .....	2
2 规范性引用文件 .....	2
3 术语和定义 .....	2
4 成人教育校外学习服务机构组织架构 .....	3
5 基本要求 .....	4
6 岗位职责 .....	4
6.1 负责人 .....	4
6.2 招生服务岗 .....	4
6.3 教务管理岗 .....	5
6.4 学习支持岗 .....	5
6.5 技术支持岗 .....	6
6.6 日常管理岗 .....	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。

本文件由上海市终身教育研究会提出并归口。

本文件起草单位：上海开放大学、华东师范大学、浙江师范大学、北京奥鹏远程教育中心有限公司、上海市静安区业余大学、上海医药职工大学、上海市徐汇区业余大学、上海智优经理人进修学院、杭州麦优教育培训学校、上海长宁区鼎盛进修学院、浙江衢州精典培训学校、泰州海陵区时代教育培训中心、上海黄浦区尧学教育进修学院、上海儒群教育投资有限公司、上海鸿学堂文化传播有限公司、上海寰烁教育科技有限公司、江苏慧优教育科技有限公司、上海永文教育科技有限公司、上海庞德教育培训有限责任公司、上海弘菡教育科技有限公司、上海慧眼文化传播有限公司、博观创新（上海）大数据科技有限公司。

本文件主要起草人：王伯军、吴战杰、管珏琪、薛建国、钱冬明、张世明、魏志慧、尤艳丽、蒋忠元、张国庆、梁霏、王文卓、应淑帆、于季鑫、张冰焯、郑亦乔、李观胜、石佳斌、戴荣、陈治国、黄峰、杨兵兵、薛忍霞。

# 引 言

成人教育是构建服务全民终身学习教育体系的重要内容。近年来成人教育发展快速，是促进高等教育大众化、普及化和教育公平的重要途径。成人教育对象地域分布广，一般采用就近学习原则，需要校外学习服务机构提供集中面授、教学管理等服务。校外学习服务机构作为连接学习者与成人教育机构的重要桥梁，是解决成人教育教学管理复杂问题，满足成人学习者学习需要的直接服务机构。规范校外学习服务机构的建设有助于落实成人教育机构的教学计划与要求，提升成人教育质量，推动成人教育健康有序发展。

本文件旨在指导成人教育校外学习服务机构从业人员的聘用与管理，规范校外学习服务机构设置，促进校外学习服务机构的良性运作，配合成人教育机构提供高质量成人教育。

# 成人教育校外学习服务机构从业人员基本要求

## 1 范围

本文件规定了成人教育校外学习服务机构组织架构及从业人员基本要求和岗位职责等。

本文件为成人教育校外学习服务机构组织架构与岗位人员选择提供指导，适用于成人教育机构设置的校外学习服务机构及其相关人员的聘用、管理与培训。

## 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。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 26997—2011 非正规教育与培训的学习服务 术语

GB/T 36642—2018 信息技术 学习、教育和培训 在线课程

在线学习服务师 国家职业技能标准（2022年版）

教育部办公厅关于严格规范高等学历继续教育校外教学点设置与管理工作的通知（教职成厅[2022]1号）

教育部关于推进新时代普通高等学校学历继续教育改革的实施意见（教职成[2022]2号）

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**成人教育** adult education

以成人为教学对象，包括开放教育、远程教育、自学考试等学习形式的各级各类教育。

### 3.2

**成人教育机构** adult education institution

经教育主管部门备案，可以举办各级各类成人教育的教育机构。

### 3.3

**成人学习者** adult learner

接受成人教育的个人。

注：改写 GB/T 26997—2011，定义2.4；本文件中的“学习者”均指成人学习者。

### 3.4

**校外学习服务机构** learning branch

成人教育机构设置的直接服务于成人学习者的分支机构。根据国家相关规定，在相应区域、行业企业中设立并管理，开展招生宣传、线下面授、学习辅导、集中考试、实验实训、毕业指导、服务学习者与管理等教育教学活动。

示例：开放大学在系统外设置的学习中心（或称校外教学点），主要职责是在开展成人教育业务高校指导下开展招生、考试和具体的教学管理、教学辅导和学习支持服务工作。  
注：参考 教职成厅[2022]1号。

### 3.5

#### 校外学习服务机构从业人员 learning branch employee

从事校外学习服务机构工作的人员，包括但不限于：负责人、招生人员、教务人员、学习支持人员、技术支持人员等。

### 3.6

#### 学习资源 learning resource

支持成人学习者有效开展学习而提供的媒体素材及其他可被利用的条件，以及这些素材和条件按照教学需要所组成的集合。

注：改写 GB/T 36642—2018；包括课程资源和学习辅助资源。

## 4 成人教育校外学习服务机构组织架构

成人教育校外学习服务机构从业人员组织架构可包括：负责人及其下属岗位。下属岗位包括招生服务岗、教务管理岗、学习支持岗、技术支持岗、日常管理岗等。每类岗位下设有具体职位，如图1所例。

校外学习服务机构从业人员与被服务的在籍学生数宜保持一定比例。

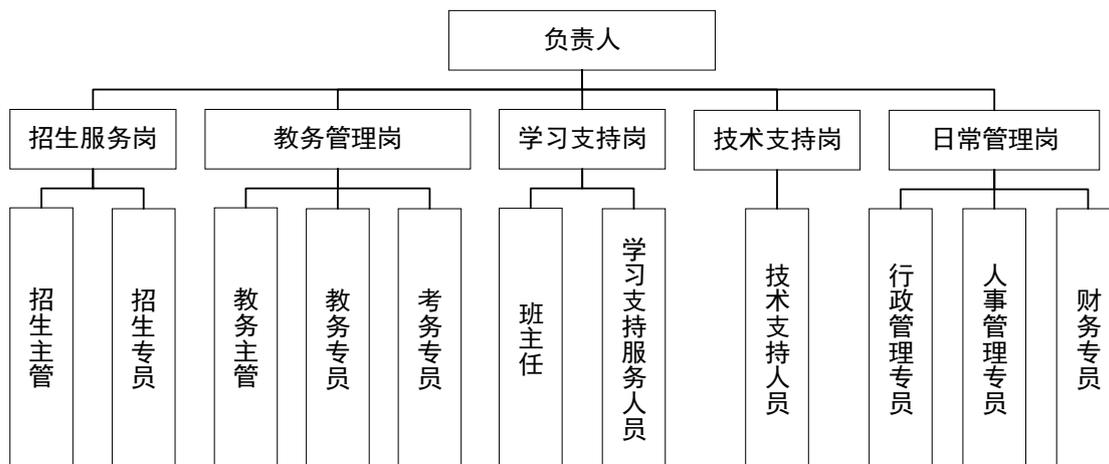


图1 成人教育校外学习服务机构组织架构

——负责人全面管理校外学习服务机构。

——招生服务岗包括招生主管和招生专员两类，其中招生主管主要负责按照成人教育机构的招生简章制定相应的招生方案及市场推广策略，确保招生工作完成；招生专员主要负责配合主管完成招生工作。

——教务管理岗包括教务主管、教务专员以及考务专员三类，其中教务主管主要负责主持教务部门的全面工作，处理校外学习服务机构日常教务及与各职能部门配合、协调；教务专员主要负责配合教务主管完成教务支持服务，优化学习者学习过程服务；考务专员主要负责考务工作方案的制定与实施。

——学习支持岗主要包括班主任和学习支持服务人员两类，其中班主任是校外学习服务机构对学习者实施管理与服务的直接执行者，主要负责班级的综合事务；学习支持服务人员主要协助班主任完成教学管理，并为学习者学习过程提供相关服务。

——技术支持岗直接对应技术支持人员，主要负责校外学习服务机构的资源与技术服务。

——日常管理岗包括行政管理专员、人事管理专员与财务专员三类，负责校外学习服务机构的日常行政管理、人力资源管理以及财务工作。

## 5 基本要求

成人教育校外学习服务机构从业人员应通过成人教育机构的相应资格审核。具备教育学和教育管理学相关基础知识；了解成人教育学基本理论；具备现代信息技术应用基础，以及了解相关法律、法规知识。

## 6 岗位职责

### 6.1 负责人

负责人的主要职责包括但不限于：

——理解、领会成人教育机构各类政策文件，制定校外学习服务机构总体规划；

——主持校外学习服务机构各项管理规章制度的建设工作，并且在运行中负责抓好各项规章制度的有效落实；

——确定招生策略，制定相应的招生方案，并组织贯彻执行；

——探索相适应的业务模式，根据需求及时调整招生策略，拓展校外学习服务机构业务范围；

——建立管理体系和绩效考核评价机制，为员工提供帮助和支持，维持校外学习服务机构的良性运作；

——加强校外学习服务机构与学生的思想政治教育；

——推进校外学习服务机构的组织文化建设，营造积极的文化氛围。

### 6.2 招生服务岗

#### 6.2.1 招生主管

招生主管的主要职责包括但不限于：

——熟悉教育相关部门政策信息、了解成人教育机构招生政策及行业市场动态信息，制订相应的招生及市场推广策略；

——建立、维护、管理学员及学员单位关系，开拓招生渠道；

——策划组织招生活动，落实并完成招生指标；

——对本部门员工开展培训，提供日常业务指导；

——对本部门员工进行绩效考核。

#### 6.2.2 招生专员

招生专员的主要职责包括但不限于：

——配合招生主管收集信息，制定并执行市场宣传、推广计划；

——提供学习者咨询与问题反馈；

——统计、分析报名信息，随时了解报名动态情况；

——根据招生计划分阶段、分步骤完成招生指标；

——处理招生工作中突发事件；

——熟悉报名招生流程，不断提出优化建议。

### 6.3 教务管理岗

#### 6.3.1 教务主管

教务主管的主要职责包括但不限于：

——根据成人教育机构教务管理制度与教学计划，负责制定本部门年度计划、工作流程及管理规范；

——制定对学习者的服务规范，优化教学服务流程；

——管理校外学习服务机构日常教学、教务等工作；

——对本部门员工开展培训，提供日常业务指导；

——对本部门员工进行绩效考核。

#### 6.3.2 教务专员

教务专员的主要职责包括但不限于：

——执行本部门制订的工作计划及工作流程；

——协助制订对学习者的服务规范，优化服务流程；

——汇总成人教育机构各类教学教务信息；

——组织完成录取、选课管理、毕业管理、统考管理等相关工作；

——配合成人教育机构管理学籍异动；

——帮助学习者征订及发放教材；

——管理学习者学习过程；

——与班主任协作组织策划学生活动。

#### 6.3.3 考务专员

考务专员的主要职责包括但不限于：

——制定校外学习服务机构考务工作安排和实施方案；

——组织实施入学及各类课程考试安排；

——与成人教育机构对接，上报考试安排信息；

——负责试卷的接收、管理与寄回，严格执行试卷的保密和安全制度；

——负责相关考务人员的选聘和培训管理；

——严格管理各类考试过程，确保各类考试规范进行。

### 6.4 学习支持岗

#### 6.4.1 班主任

班主任的主要职责包括但不限于：

——根据成人教育机构和校外学习服务机构的相关规章制度，负责做好班级管理工作；

——开展学生思想政治教育工作；

——与教务部门协作，组织策划各类学生活动（含开学、毕业典礼）；

——收集学习者相关信息，定期主动询问学习者学习过程所遇到困难并给予解决；

——熟悉学习者的专业课程安排，对学习者的学习情况（课程、作业、考试）进行定期检查，督促学习者按时完成学习任务；

——按要求将学习者学习表现和考核情况统计汇总，并做好班级管理情况的总结。

#### 6.4.2 学习支持服务人员

学习支持服务人员的主要职责包括但不限于：

- 配合班主任做好班级管理工作；
- 根据学习者学习过程数据进行学情分析；
- 根据学习者特征和学习过程数据提供相关学习辅助资源；
- 提供课程答疑服务；
- 提供互动交流渠道并对互动情况分析；
- 提供其他学习支持服务。

## 6.5 技术支持岗

### 6.5.1 技术支持人员

技术支持服务人员的主要职责包括但不限于：

- 管理校外学习服务机构学习资源，支持学习者使用各类学习资源；
- 提供资源检索、信息处理等方面技能咨询或培训；
- 支持学习者解决学习中所遇到的技术问题；
- 管理与维护校外学习服务机构的软硬件设施，保证教学服务环境的正常运行。

## 6.6 日常管理岗

行政管理专员、人事管理专员、财务专员的基本要求同其他行业相应岗位人员要求，分别负责校外学习服务机构的日常行政管理、人事管理，以及财务工作。其中，根据校外学习服务中心被服务的在籍学生规模，行政管理专员和人事管理专员或可由一人兼任；财务专员岗位应设有会计、出纳。

---