

在线学习服务

职业技能等级标准

标准代码：570002

（2021年2.0版）

北京国人通教育科技有限公司 制定

2021年12月 发布

目 次

前言.....	1
1 范围.....	2
2 规范性引用文件.....	2
3 术语和定义.....	3
4 适用院校专业.....	4
5 面向职业岗位（群）	6
6 职业技能要求.....	7
参考文献.....	17

前 言

本标准按照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。

本标准起草单位：北京国人通教育科技有限公司、北京智慧云教育科学研究院、中国成人教育协会、中国教育干部网络学院、北京二十一世纪炎黄经济信息中心、北京智慧航标国际教育科技有限公司。

本标准主要起草人：何红、胡艳萍、华娜、李伶、李敏、李文长、李媛媛、李振其、马远东、亓俊国、曲玲锋、孙善学、王倩、邢晖、袁刚、赵志群、郑莉、周红艳、周周（按首字母排序）等。

声明：本标准的知识产权归属于北京国人通教育科技有限公司，未经北京国人通教育科技有限公司同意，不得印刷、销售。

1 范围

本标准规定了在线学习服务职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于在线学习服务职业技能培训、考核与评价，相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的，凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是未注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

法规政策：

《中华人民共和国职业分类大典》（2015年版）

教育部等十一部门关于促进在线教育健康发展的指导意见 教发〔2019〕11号

教育部《教育信息化2.0行动计划》教技〔2018〕6号

国家标准：

GB/T 1.1-2020 标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写

GB/T 39050-2020 远程教育服务规范

GB/T 38856-2020 干部网络培训 业务管理通用要求

GB/T 36342-2018 智慧校园总体框架

GB/T 36642-2018 信息技术 学习、教育和培训 在线课程

GB/T 36350-2018 信息技术 学习、教育和培训 数字化学习资源语义描述

GB/T 35298-2017 信息技术 学习、教育和培训 教育管理基础信息

GB/T 29808-2013 信息技术 学习、教育和培训 高等学校管理信息

GB/T 29801-2013 信息技术 学习、教育和培训 学习管理系统规范

GB/T 29802-2013 信息技术 学习、教育和培训 测试试题信息模型

GB/T 29803-2013 信息技术 学习、教育和培训 学习技术系统体系结构

GB/T 29804-2013 信息技术 学习、教育和培训 平台与媒体分类代码

GB/T 29805-2013 信息技术 学习、教育和培训 学习者模型

GB/T 30265-2013 信息技术 学习、教育和培训 学习设计信息模型

GB/T 28824-2012 信息技术 学习、教育和培训 数字权利描述语言

GB/T 5271.36-2012 信息技术 词汇 第36部分：学习、教育和培训

GB/T 4754-2011 国民经济行业分类 P82教育 从事在线教育业务的经济组

GB/T 26222-2010 信息技术 学习、教育和培训 内容包装

GB/T 22080-2008 信息技术安全技术信息安全管理体系要求

GB/T 22081-2008 信息技术安全技术信息安全管理体系实用规则

教育行标：

JY/T 1002-2012 教育管理基础信息标准

JY/T 1003-2012 教育行政管理信息标准

JY/T 1004-2012 普通中小学校管理信息标准

JY/T 1005-2012 中等职业学校管理信息标准

JY/T 1006-2012 高等教育管理信息标准

JY/T 1007-2012 教育统计信息

3 术语和定义

国家、行业标准界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1 在线学习服务 e-learning service

运用数字化学习平台（工具），使学习者受益的一种有偿或无偿的服务行为。

3.2 在线学习服务师 e-learning service provider

运用数字化学习平台（工具），为学习者提供个性、精准、及时、有效的学习规划、学习指导、支持服务和评价反馈的人员。

3.3 在线学习服务体验 e-learning service experience

学习者在学习过程中针对在线学习服务或在线学习服务师的认知印象，即学习者对服务行为或服务人员的主观感受。

3.4 在线学习服务质量 e-learning service quality

在线学习服务的适用性和有效性，即服务人员在履行服务行为时，能成功满足学习者学习需求的程度。

3.5 在线学习服务测评 e-learning service evaluation

结合现代教育心理学、教育评价科学、行为科学、数据分析和算法模型，对在线学习服务行为、服务人员、服务对象等相关因素，进行客观测量与科学评价。

3.6 在线学习服务流程 e-learning service process

为满足在线学习需求或实现学习资源统筹、行为观测和质量评价等业务目标，将两个及以上相互联系和相互作用的服务活动或节点进行有序排列，形成具有特定服务功能与目标指向的任务组合。

4 适用院校专业

4.1 参照原版专业目录：

中等职业学校：学前教育、幼儿保育、文秘、办公室文员、商务助理、电子与信息技术、计算机应用、计算机网络技术、软件与信息服务、数字媒体技术应

用、移动应用技术与服务、商品经营、市场营销、客户服务、客户信息服务、电子商务、网络营销、图书信息管理等专业。

高等职业学校：早期教育、学前教育、小学教育、语文教育、数学教育、英语教育、物理教育、化学教育、生物教育、地理教育、科学教育、音乐教育、美术教育、体育教育、思想政治教育、舞蹈教育、艺术教育、特殊教育、现代教育技术、心理健康教育、历史教育、移动互联应用技术、计算机应用技术、计算机网络技术、软件技术、软件与信息服务、电子商务技术、数字展示技术、数字媒体应用技术、电子商务、跨境电子商务、移动商务、网络营销、市场营销、商务管理、电子商务、跨境电子商务、移动商务、网络营销、图文信息处理等专业。

高等职业教育本科学校：学前教育、数字媒体技术、数字媒体艺术、产品设计、市场营销、电子商务、跨境电子商务等专业。

应用型本科学校：教育学、科学教育、人文教育、教育技术学、艺术教育、学前教育、小学教育、特殊教育、华文教育、教育康复学、应用心理学、认识科学与技术、体育教育、思想政治教育、汉语国际教育、市场营销教育、旅游管理与服务教育、舞蹈教育、市场营销、计算机科学与技术、信息管理与信息系统等专业。

4.2 参照新版职业教育专业目录

中等职业学校：幼儿保育、文秘、行政事务助理、商务助理、电子信息技术、计算机应用、计算机网络技术、软件与信息服务、数字媒体技术应用、移动应用技术与服务、市场营销、客户信息服务、电子商务、网络营销、直播电商服务、图书档案数字化管理等专业。

高等职业学校：早期教育、学前教育、小学教育、小学语文教育、小学数学

教育、小学英语教育、小学科学教育、音乐教育、美术教育、体育教育、小学道德与法治教育、舞蹈教育、艺术教育、特殊教育、现代教育技术、心理健康教育、移动互联应用技术、计算机应用技术、计算机网络技术、软件技术、数字媒体技术、电子商务、跨境电子商务、移动商务、网络营销与直播电商、农村电子商务、市场营销、商务管理、电子商务、跨境电子商务、移动商务、网络营销与直播电商、数字图文信息处理技术等专业。

高等职业教育本科学校：学前教育、中文国际教育、数字广播电视技术、数字媒体技术、数字媒体艺术、产品设计、市场营销、电子商务、跨境电子商务等专业。

应用型本科学校：教育学、科学教育、人文教育、教育技术学、艺术教育、学前教育、小学教育、特殊教育、华文教育、教育康复学、卫生教育、认知科学与技术、体育教育、汉语国际教育、融合教育、音乐教育、计算机科学与技术、软件工程、网络工程、数字媒体技术、新媒体技术、信息管理与信息系统、工商管理、市场营销、信息资源管理、电子商务、跨境电子商务、旅游管理与服务教育、舞蹈教育、产品设计、数字媒体艺术等专业。

5 面向职业岗位（群）

【在线学习服务】（初级）：主要面向体制内的学校/政府、体制外的教育行业企业/机构，从事“以程序型在线学习服务为主，指导学习者学习”的各类工作岗位（群）。包括但不限于“课程顾问”、“课程咨询”、“课程销售”、“辅导老师”、“助教”、“班主任”、“学习顾问”和“学管师”等工作。

【在线学习服务】（中级）：主要面向体制内的学校/政府、体制外的教育行业企业/机构，从事“以经验型在线学习服务为主，指导学习者学习，并懂得质

量测评和管理”的各类工作岗位（群）。包括但不限于“课程顾问/咨询/销售主管”、“教学督导”、“辅导老师主管”、“班组长”、“教务主管”和“管培生”等工作。

【在线学习服务】（高级）：主要面向体制内的学校/政府、体制外的教育行业企业/机构，从事“以专家型在线学习服务为主，指导学习者学习，并懂得服务设计、服务管理和服务创新”的各类工作岗位（群）。包括但不限于“资深课程顾问”、“高级咨询顾问”、“售前/售后服务经理”、“高级学习顾问”、“高级督导师”、“管培生”、“高级研究员”、“产品经理”、“服务体验设计师”等工作。

6 职业技能要求

6.1 职业技能等级划分

在线学习服务职业技能等级分为三个等级：初级、中级、高级，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别职业技能要求。

【在线学习服务】（初级）：适宜从事常见的、有章可循的基础服务，以便于常规维持且有序推进在线学习服务。

【在线学习服务】（中级）：适宜从事常见工作任务分析、诊断和评估，指导和监督初级人才的工作效能和服务质量，事先预知例行工作的难易程度并进行合理分配的在线学习服务。

【在线学习服务】（高级）：适宜从事全面、优质、高效解决学习者所面临的学习平台、学习活动和在线课程等相关问题，能激发学习者学习兴趣，能对学习平台工具或资源提出优化升级或创新解决方案，能进行服务团队建设、培训与指导的在线学习服务。

6.2 职业技能等级要求描述

表 1 在线学习服务职业技能等级要求（初级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 在线学习咨询服务	1.1 学习需求分析	<p>1.1.1 能通过数字化平台（工具）与学习者进行互动交流，运用教育学、心理学等专业知识和沟通技巧，挖掘信息，了解学习者的基本情况、学习需求、个人期望和偏好等数据；</p> <p>1.1.2 能按照“学习需求分析方法和步骤”对学习 者实施起点测试，依据流程识别和界定问题；</p> <p>1.1.3 能使用在线访谈等定性研究方法，找准学习者当前学习状况与所期望达到的学习效果之间的差距；</p> <p>1.1.4 能使用问卷调查等定量研究方法，协助核查重要的研究发现，或一段时期内的学情变化；</p> <p>1.1.5 能正确使用“客户关系管理（CRM）系统”准确记录、描述、解释相关信息；</p> <p>1.1.6 能运用“表达技巧”，将学习者情况清晰简明地转述给授课讲师或其他负责学情管理的团队成员；</p> <p>1.1.7 能熟练使用日常办公软件，协助完成学习者分类统计、学习需求聚类分析、学情数据调研等用户研究工作；</p> <p>1.1.8 能与 AI 助教、智能客服等数智化教辅系统合作，为学习者提供更加定制化的学习需求分析；</p> <p>1.1.9 能使用反馈技巧分享需求分析结论，调动、激发学习者的学习热情和学习动机，建立和维护良好关系。</p>
	1.2 学习路径规划	<p>1.2.1 能深刻理解在线学习服务所包含的教学产品/课程、辅助工具软件、信息、显性服务和隐性服务等组成部分；</p> <p>1.2.2 能根据上述组成部分和学习需求分析结论，设计符合在线学习服务需求的学习目标与预期成果；</p> <p>1.2.3 能按照既定策略为学习者规划出满足学习目标与学习特点的学习路径；</p> <p>1.2.4 能参与策划和执行与学习路径匹配的学习活动；</p> <p>1.2.5 能选择并熟练使用在线学习或相关内容的媒介与呈现方式；</p> <p>1.2.6 能利用数智化工具，向学习者推荐学习路径，并与之沟通学习计划与安排等；</p> <p>1.2.7 能协助设计或参与编制学习路径规划的相关材料。</p>
	1.3 报名管理	1.3.1 能通过学习需求分析和学习路径规划，并在平等、自愿、信息对称的情况下，获取新用户，或留存老用户；

		<p>1.3.2 能及时履行告知义务，提醒成年学习者、未成年学习者及家长注意与其利益密切相关的事宜，并根据要求进行说明、解释；</p> <p>1.3.3 能与学习者进行定期或不定期在线沟通，跟踪学习体验，并使用“情景规划”等工具，预测或评估学习者的未来需求，实现价值增长；</p> <p>1.3.4 能遵照在线学习服务流程、规范或相关管理制度录入学习者报名/续约信息、完成学前测试和预习任务等；</p> <p>1.3.5 能严格遵守在线学习服务信息安全管理规定，保护学习者数据和隐私信息。</p>
2. 在线学习辅导服务	2.1 学前培训辅导	<p>2.1.1 能辅导学习者掌握数字化学习平台（工具）的使用方法和操作流程，提供技术支持；</p> <p>2.1.2 能辅导学习者在正式开始学习之前，充分了解学习目标、计划、课程安排和测评考核要求等；</p> <p>2.1.3 能选择优质内容，通过合适的渠道、方式推送至学习者，为其提供学前助教和辅学服务；</p> <p>2.1.4 能辅导学习者提前规划学习时间，克服学习困难；</p> <p>2.1.5 能根据职业生涯规划辅导规范，为成年学习者提供就业/转岗等心理支持和建设性建议。</p>
	2.2 学习过程辅导	<p>2.2.1 能根据学习目标和关键成果，辅导学习者完成各阶段学习任务；</p> <p>2.2.2 能辅导学习者梳理学习内容，明确主次，遵循科学合理的学习规律，进行有目的、有策略的在线学习；</p> <p>2.2.3 能帮助学习者分析阶段性学习效果及其成因，针对个人优/劣势，给予建议；</p> <p>2.2.4 能督促和辅导学习者积极解决学习问题，调动学习积极性，促进学习者成长；</p> <p>2.2.5 能运用信息技术、在线学习平台（工具）对学习进度进行评估，且在必要时适时适度进行干预以确保学习质量；</p> <p>2.2.6 能诊断学习者可能面临的技术问题或操作层面上的学习阻碍并提供相应帮助；</p> <p>2.2.7 能按照教练式辅导规范，分班分组帮助不同的学习者群体应对新的学习挑战；</p> <p>2.2.8 能跨越辅导障碍，克服空间距离，指导学习者掌握在线学习的方法和技巧解决学习问题，提升学习效率。</p>
	2.3 复盘改进辅导	<p>2.3.1 能按照复盘辅导手册，引导和培养学习者自我复盘与持续改进的意识和能力；</p> <p>2.3.2 能辅导学习者完成学习考核/测评，并正确理解考核和测评的意义与内涵；</p>

		<p>2.3.3 能帮助学习者分析学习问题及其成因，总结学习经验，制订改进措施或下一步行动计划；</p> <p>2.3.4 能通过在线交流和正向反馈，培养学习者的成长型思维，使其在不断学习和刻意练习中持续提升自身能力。</p>
3. 在线学习社群服务	3.1 学习社群运营服务	<p>3.1.1 能运用在线社交平台（工具）组建“学习社群”（如职业教育），侧重于鼓励学习者之间相互交流，共同探讨学习问题；</p> <p>3.1.2 能活跃线上社群学习氛围，通过社交提升学习效果并促进业务增长；</p> <p>3.1.3 能组织线上小组讨论、执行学情调研任务或策划实施其他线上学习活动；</p> <p>3.1.4 能对群内成员提出的建设性意见或建议及时做出有效反馈，能提前避免或高效处理群内违法违规违纪事件。</p>
	3.2 家长社群运营服务	<p>3.2.1 能运用在线社交平台（工具）组建“家长社群”（如 K12 在线教育），侧重于未成年学习者家长对“孩子成长”和“家庭教育”等方面的交流；</p> <p>3.2.2 能依据先进教育理念，收集、整理、提炼、编制与孩子成长和家庭教育相关的新媒体内容（包括但不限于图文和视频），并按照预定频率和节奏在群内分享；</p> <p>3.2.3 能参照 FAQ 积极回应家长提出的常见问题，能运用教育心理学和认知科学巧妙处理个性化的家庭问题；</p> <p>3.2.4 能通过社群运营积累信任、增加粘性、转化价值。</p>
	3.3 社群营销	<p>3.3.1 能执行“在线学习服务数智化教学辅导计划”，及时收集学习需求、学习习惯等信息，会准确提供解决使用问题的服务，会适时进行业务拓展等服务，以达成营销目的；</p> <p>3.3.2 能采用“推动式”与“拉动式”营销，对学习产生正面影响力，并建立和维护良好关系；</p> <p>3.3.3 能运用数字媒体技术（基础），长期坚持创作或编制数字化、碎片化内容，满足“显性”或“隐性”学习需求；</p> <p>3.3.4 能理解“数字营销”、“整合营销”和“链路营销”等方法在线上社群营销中的实际应用，并完成具体工作任务，达到相应指标（如“满意度/活跃度指标”、“转化率指标”等）。</p>

表 2 在线学习服务职业技能等级要求（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 教学督导	1.1 在线学习质量督导	<p>1.1.1 能采用定性测评和定量测评，核查、评价学习需求分析的工作质量；</p> <p>1.1.2 能收集、整理、统计、分析、总结、归纳海量学习需求，通过学情数据分析，提升在线学习服务质量；</p> <p>1.1.3 能根据学情数据分析结论，利用数智化工具或科学方法，增强学习路径规划技能；</p> <p>1.1.4 能以学习目标和关键成果为依据，遵照在线学习质量督导手册，为优化在线学习服务流程、提升在线学习服务体验提供建议；</p> <p>1.1.5 能使用数智化教辅方法，帮助学习者直面学习挑战、克服学习困难，完成学习任务但不以学习质量为代价。</p>
	1.2 在线学习进度督导	<p>1.2.1 能督促并辅导学习者按照科学合理的进度展开学习，能监督和指导在线学习服务人员有效管理学习者学习进度；</p> <p>1.2.2 能辅助主讲老师监控学习过程，并提供反馈；</p> <p>1.2.3 能解决阻碍教学进度的技术问题（数字化平台/工具）以及其他非技术问题；</p> <p>1.2.4 能综合运用目标管理、时间管理、压力管理和危机管理方法，提前避免可被管理的教学进度迟滞因素。</p>
	1.3 在线教学效果督导	<p>1.3.1 能区分“在线学习质量”和“在线教学效果”之间的差异，根据在线教学督导规范，各有侧重地完成在线教学督导任务，保障在线学习服务质量，提升在线学习服务体验；</p> <p>1.3.2 能使用信息技术和数智化技能，监督和指导教师在学习活动过程中，对学习者的学习效果进行形成性评估，并在学习活动结束后，对学习者的学习效果进行终结性评估；</p> <p>1.3.3 能根据评估结果，判断在线学习服务目标的完成情况，及时发现教学问题，及时调整服务项目与安排；</p> <p>1.3.4 能包容不同意见，懂得情商教育，鼓励学习者积极参与满足学习目标与自身特点的学习活动；</p> <p>1.3.5 能诊断学习困境，准确分析、评估在线学习活动实施情况，帮助主讲老师或学习者跨越教学障碍，确保良好的教学效果；</p> <p>1.3.6 能设计具有高效度和高信度的学习效果评价方法和评价标准；</p> <p>1.3.7 能指导和辅助初级人才执行在线学习服务</p>

		数智化教学辅导计划，通过教学督导实现口碑传播和业务增长。
2. 在线学习服务数智化教学辅导	2.1 在线学习服务数智化教学辅导规划	<p>2.1.1 能理解数智化教学辅导（挖掘机会→触发感知→引起好奇→主动问询→诱导行动→获得品牌知名度→深度种草→众媒养成→口碑建设）对在线学习服务运营的重要作用；</p> <p>2.1.2 能运用在线学习服务数智化教学辅导方法，建立在线学习服务团队的工作导向，帮助团队成员培养数智化教学辅导思维；</p> <p>2.1.3 能采用定量研究和定性研究两种策略，理解学习者在不同情况下表现出的学习需求、选择倾向及好恶，并找到影响学习者购买决策的核心因素；</p> <p>2.1.4 能分析数据，找到目标客户，洞察竞争形势，制定出色的数智化教学辅导战略；</p> <p>2.1.5 能根据战略，制定出简洁实用、条理清晰、信息充分、易于阅读且具有说服力的“在线学习服务数智化教学辅导计划”（至少应包括目标、摘要、对商机的评估、战略举措概述、财务指标、预算/预测和结论）。</p>
	2.2 在线学习服务数智化教学辅导实施	<p>2.2.1 能组织实施“在线学习服务数智化教学辅导计划”，形成从了解、认识到转化的完整服务闭环，有效提升用户转化率；</p> <p>2.2.2 能按照实施步骤，分析学习者行为数据，找出并串联关键节点，带领在线学习服务团队执行数智化教学辅导任务，实现目标；</p> <p>2.2.3 能使用互动演讲技巧清晰阐述数智化教学辅导计划，获取团队的认可和配合；</p> <p>2.2.4 能有针对性地向各利益相关者介绍关联性强的信息，争取到计划实施所需的资源、帮助以及其他支持；</p> <p>2.2.5 能按照管理规范，监控数智化教学辅导实施进展，并解决相关问题；</p> <p>2.2.6 能运用预案管理方法预测障碍，提前准备多种方案以应对可能出现的挑战。</p>
	2.3 在线学习服务数智化教学辅导管理	<p>2.3.1 能运用组织管理技能来规划、安排及协调在线学习服务数智化教学辅导活动，以便在规定时间内实现目标；</p> <p>2.3.2 能识别和界定实际业务问题，明确 SMART 目标（具体、可衡量、行动导向、可实现、时限性）；</p> <p>2.3.3 能运用甘特图、流程图（PERT 图、关键路径图等）、工作分解结构（WBS）等多种工具制定进度表，管理在线学习服务数智化教学辅导过</p>

		<p>程中的具体活动或工作任务，并建立对进度表进行更新和修改的控制及沟通体系；</p> <p>2.3.4 能组建或培养高绩效服务营销团队，善于预见人员问题，并加以解决；</p> <p>2.3.5 能运用风险管理方法，实施在线学习服务数智化教学辅导风险稽核，采取行动避免或降低已被发现的风险，预测尚未出现的风险并为之制定应急计划；</p> <p>2.3.6 能操作在线学习服务数智化教学辅导控制系统，监督服务质量，提升服务绩效；</p> <p>2.3.7 能使用复盘工具或方法，评估质量、收益和成本方面的执行情况和经验教训，能制定并落实下一步改进计划。</p>
3. 质量测评	3.1 在线学习质量测评	<p>3.1.1 能制定和执行测评计划，对学习者的学习成果和学习效果进行形成性评估和终结性评估，判断学习目标的完成情况；</p> <p>3.1.2 能采用在线观察、交流、调查和测试等方法，评估学习者在学习方面的表现、发展和进步，以及对数字化学习平台（工具）的适应性；</p> <p>3.1.3 能运用在线沟通技巧，向学习者、教师和相关人员及时反馈学习者的学习质量测评结论、共同帮助学习者复盘改进。</p>
	3.2 在线教学质量测评	<p>3.2.1 能采用定性和定量测试，评估在线教学课程内容是否适宜，学习者是否满意等；</p> <p>3.2.2 能通过学习者评价分析，评估在线教师是否具备专业学科知识和在线教学能力，能评估数字化测验的信度和效度；</p> <p>3.2.3 能运用尼尔森启发式评估等方法，测评数字化学习平台（工具）的可用性和易用性。</p>
	3.3 在线学习服务质量测评	<p>3.3.1 能采用定性和定量测试，对在线学习服务团队的绩效表现进行评估；</p> <p>3.3.2 能辅导或帮助在线学习服务团队提高服务质量和工作绩效，以测评促成长；</p> <p>3.3.3 能与在线学习服务团队成员共同设定或改进绩效目标，比较绩效目标与实际结果的差异，分析成因并找出解决办法。</p>

表 3 在线学习服务职业技能等级要求（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 服务管理	1.1 在线学习服务业务管理	1.1.1 能综合运用教育学、教育管理、心理学、行为科学和营销学等跨学科跨专业知识技能建立健全在线学习服务组织结构、制度规范、流程

		<p>步骤、动态监控等管理体系；</p> <p>1.1.2 能持续关注教育行业发展变化，为在线学习服务的战略变革、结构变革、文化变革、流程变革和工作方式的转变做好准备；</p> <p>1.1.3 能使用管理技能让在线学习咨询服务、辅导服务、社群服务、教学督导、服务营销和质量测评等在线学习服务保持有序有效运行；</p> <p>1.1.4 能与他人协作或独立完成在线学习服务流程设计/优化等组织管理工作，以改善效率、降低成本、促进业务增长、提高盈利能力。</p>
	<p>1.2 在线学习服务团队管理</p>	<p>1.2.1 能组建和管理以学习者为中心，持续改进的在线学习服务团队；</p> <p>1.2.2 能定期对在线学习服务人员进行职业技能培训和考核；</p> <p>1.2.3 能提升团队凝聚力，保持多元化并增强团队认同感，善于解决冲突、鼓励协作；</p> <p>1.2.4 能通过绩效管理，制定指标、辅导过程和评估效果，打造高效团队。</p>
	<p>1.3 在线学习服务信息安全管理</p>	<p>1.3.1 能按照国家法律法规和相关标准，建立信息安全管理制；</p> <p>1.3.2 能遵照制度执行工作任务，确保数字化学习平台（工具）或在线学习服务人员对学习者信息的收集、使用均不侵犯相关权益。并采取有效措施，防止信息泄露、丢失，杜绝非法出售行为；</p> <p>1.3.3 能建立服务补救机制，发生意外情况时，能及时采取相应措施，维护学习者权益。</p>
<p>2. 服务设计</p>	<p>2.1 在线学习服务规划设计</p>	<p>2.1.1 能制定在线学习服务战略，帮助组织实现教学目标和业务目标；</p> <p>2.1.2 能运用五力模型、SWOT 分析等工具或方法梳理主次关系，明确在线学习服务的优先事项；</p> <p>2.1.3 能绘制在线学习服务规划、用户旅程、在线学习服务数智化教学辅导规划图等可视化图表，帮助内部团队、外部合作伙伴以及其他利益相关者达成共识，促进协作；</p> <p>2.1.4 能区分 C 端（面向个人消费者）、B 端（面向教培企业）、G 端（面向体制内学校或政府）教育服务模式之间的差异，能根据不同属性、不同商业模式、不同教培策略的个性化需求，设计并提供定制化的在线学习服务。</p>
	<p>2.2 在线学习服务体系设计</p>	<p>2.2.1 能设计专业化、标准化、规范化的服务体系，确保服务规划的价值主张得以实现；</p> <p>2.2.2 能设计在线学习服务规范及培训课程，培养在线学习服务人才，使之具备良好的职业素养</p>

		<p>和专业技能；</p> <p>2.2.3 能独立完成学习需求分析、学情数据分析、学习者画像分析等科学研究，制定以学习者为中心的在线学习服务原则、具体标准、流程规范、操作步骤、监管办法、测评反馈和持续改进机制；</p> <p>2.2.4 具备向上管理能力、团队领导力、业务领导力和自我领导力，能解决服务体系设计难题；</p> <p>2.3.5 能理解 5G、AI、AR/VR 等技术在教育服务行业中的应用。</p>
	<p>2.3 在线学习服务体验设计</p>	<p>2.3.1 能理解并按照用户体验生命周期中最佳实践和指导原则的实际操作指南，设计或优化在线学习服务体验；</p> <p>2.3.2 能分析学情数据，观察现象后，总结归纳结论，针对在线学习服务情境中的实际问题提出建设性“假设”；</p> <p>2.3.3 能通过严谨的实证性评估（客观）、学习体验评估（主观）等方式方法，验证“假设”，能撰写“在线学习服务体验评估报告”；</p> <p>2.3.4 能根据在线教学的特定应用场景，编制个性化设计提案；</p> <p>2.3.5 能通过用户研究和数据分析，反复验证在线学习服务体验设计的可行性；</p> <p>2.3.6 能对学习者的在线学习习惯、需求和满意度进行深度调研，洞察服务发展新趋势，善于自我反思和复盘改进，能持续为学习者提供良好的服务体验。</p>
<p>3. 服务创新</p>	<p>3.1 在线学习服务技术创新</p>	<p>3.1.1 能运用信息技术优化创新服务体验，转变学习方式；</p> <p>3.1.2 能运用先进的智慧教育平台（工具）功能创新数字化学习方式，提升学习效率；</p> <p>3.1.3 能运用数字媒体技术制作、优化、创新教学课件和其他数字化学习资源，增强学习趣味性，激发学习动机；</p> <p>3.1.4 能运用人工智能技术平台（工具）创造性提升学习体验，适应个性化学习需求；</p> <p>3.1.5 能持续关注在线教育行业技术发展新趋势，促进在线学习服务技术创新。</p>
	<p>3.2 在线学习服务模式创新</p>	<p>3.2.1 能运用“商业模式画布”分析在线学习服务模式，催生创意，验证假设，找对目标客户，合理解决问题；</p> <p>3.2.2 能绘制在线学习服务商业模式画布，简明、清晰、准确解释画布内容；</p> <p>3.2.3 能通过改变在线学习服务模式的构成要素、转换要素之间的关系或动力机制，创新服务</p>

		<p>模式，增强在线学习价值；</p> <p>3.2.4 能利用 5G、AI、AR/VR 等技术，改变在线学习服务模式，提升在线学习服务体验。</p>
	<p>3.3 在线学习服务理念创新</p>	<p>3.3.1 能理解教育方法的起源、科学方法的性质、在线教育研究的意义与问题，并能创造性解决问题；</p> <p>3.3.2 能通过发掘、引导、培养创新意识，使在线学习服务团队具备多元化、开放性、成长型思维；</p> <p>3.3.3 能塑造“以学习者为中心，以服务绩效为导向，持续创新”的优良作风。</p>

参考文献

- [1] 教育部关于印发《职业教育专业目录(2021年)》的通知(教职成(2021)2号)
- [2] 《教育部关于公布2019年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》(教高函(2020)2号)
- [3] 《教育部关于公布2020年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》(教高函(2021)1号)
- [4] 远程教育 ISO 9001:2000 quality management practice in distance education October 2007
- [5] 在线学习中的个人数据和隐私保护手册《Personal Data and Privacy Protection in Online Learning》 Smart Learning Institute of Beijing Normal University June 2020.Version 1.0
- [6] 商业模式画布图《The One Tool Startups Need to Brainstorm, Test and Win》 First Round Review February 2017
- [7] 尼尔森十大交互设计原则《10 Usability Heuristics for User Interface Design》 Nielsen Norman Group November 2020
- [8] 哈佛管理大师在线《HARVARD Manage Mentor》 2021