

# 在线学习服务师

## 国家职业技能标准

(征求意见稿)

### 1. 职业概况

#### 1.1 职业编码

4-13-99-02

#### 1.2 职业名称

在线学习服务师。

#### 1.3 职业定义

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。

#### 1.4 职业技能等级

本职业共设五个等级，分别为：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师和一级/高级技师。

#### 1.5 职业环境条件

室内、常温。

#### 1.6 普通受教育程度

中学毕业（或同等学力）。

#### 1.7 职业能力特征

具有较强的语言表达、沟通协调、组织管理、问题解决能力；具有一定的信息素养与数字化技术应用能力。

#### 1.8 培训参考学时

五级/初级工 80 标准学时；四级/中级工 60 标准学时；三级/高级工 60 标准学时；二级/技师 40 标准学时；一级/高级技师 40 标准学时；

#### 1.9 职业技能鉴定要求

##### 1.9.1 申报条件

——具备以下条件之一者，可申报五级/初级工：

(1) 累计从事本职业或相关职业<sup>1</sup>工作 1 年（含）以上。

(2) 本职业或相关职业学徒期满。

——具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

---

<sup>1</sup> 相关职业：高等教育教师、中等职业教育教师、中学教育教师、小学教育教师、幼儿教育教师、特殊教育教师、国际商务专业人员、市场营销专业人员、视觉传达设计人员、动画设计人员、数字媒体艺术专业人员、美术编辑、文字编辑、技术编辑、网络编辑、营销员、电子商务师、客户服务管理员、创业导师、职业指导员、企业培训师、职业培训师等职业，下同。

(1) 取得本职业或相关职业五级/初级工职业资格证书(技能等级证书)后,累计从事本职业或相关职业工作4年(含)以上。

(2) 累计从事本职业或相关职业工作6年(含)以上。

(3) 取得技工学校本专业或相关专业<sup>2</sup>毕业证书(含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生);或取得经评估论证、以中级技能为培养目标的中等及以上职业学校本专业或相关专业毕业证书(含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生)。

(4) 取得大专及以上学历本专业或相关专业毕业证书(含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生)。

——具备以下条件之一者,可申报三级/高级工:

(1) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书(技能等级证书)后,累计从事本职业或相关职业工作5年(含)以上。

(2) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书(技能等级证书),并具有高级技工学校、技师学院毕业证书(含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生);或取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书(技能等级证书),并具有经评估论证、以高级技能为培养目标的高等职业学校本专业或相关专业毕业证书(含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生)。

(3) 具有大专及以上学历本专业或相关专业毕业证书,并取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书(技能等级证书)后,累计从事本职业或相关职业工作2年(含)以上。

(4) 取得本科院校本专业或相关专业毕业证书(含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生)。

——具备以下条件之一者,可申报二级/技师:

(1) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书(技能等级证书)后,累计从事本职业或相关职业工作4年(含)以上。

(2) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书(技能等级证书)的高级技工学校、技师学院毕业生,累计从事本职业或相关职业工作3年(含)以上;或取得本职业或相关职业预备技师证书的技师学院毕业生,累计从事本职业或相关职业工作2年(含)以上。

——具备以下条件者,可申报一级/高级技师:

取得本职业或相关职业二级/技师职业资格证书(技能等级证书)后,累计从事本职业或相关职业工作4年(含)以上。

### 1.9.2 鉴定方式

分为理论知识考试、技能考核及综合评审。理论知识考试采用笔试或机考等方式为主,主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识;技能考

---

<sup>2</sup> 相关专业:技工学校:计算机应用、多媒体制作、市场营销、电子商务;中职:计算机应用、数字媒体技术应用、软件与信息服务、客户服务、市场营销、电子商务、学前教育;高职高专:计算机应用技术、数字媒体应用技术、电子商务、工商企业管理、市场营销、数字出版、教育类专业、质量管理与认证;普通高校:互联网教育、远程教育、教育技术、教育学、学前教育、信息与计算科学、心理学、统计学、计算机科学与技术、工商管理、市场营销、小学教育、科学教育、数字媒体技术、项目管理、电子商务,下同。

核采用机考或现场模拟等方式，主要考核从业人员从事本职业应具备的专业技能水平。综合评审主要针对技师和高级技师，采取审阅材料、答辩等方式进行全面评议和审查。理论知识考试、技能考核及综合评审均实行百分制，成绩皆达 60 分及以上者为合格。

#### 1.9.3 监考及考评人员与考生的配比

理论知识考试考评人员与考生配比为 1: 15，每个标准教室不少于 2 名考评人员；技能考核考评员与考生配比为 1: 15，且不少于 3 名考评员；综合评审的委员不少于 3 人。

#### 1.9.4 鉴定时间

理论知识考试时间不少于 90 分钟；技能考核时间不少于 90 分钟；综合评审时间不少于 15 分钟。

#### 1.9.5 鉴定场所设备

理论知识考试在标准教室或计算机教室进行；技能考核根据工作要求，在可接入计算机局域网及互联网的的教学设备和软件的教室，综合评审在标准教室或会议室进行。

## 2. 基本要求

### 2.1 职业道德

#### 2.1.1 职业道德基本知识

#### 2.1.2 职业守则

- (1) 遵纪守法，爱岗敬业
- (2) 关爱学习者，为人师表
- (3) 终身学习，精通业务
- (4) 严守秘密，注重安全
- (5) 诚实守信，保证质量

### 2.2 基础知识

#### 2.2.1 教育学相关基础知识

- (1) 教育学基本理论
- (2) 教育评价的基础知识
- (3) 教育管理的基础知识
- (4) 教育心理的基础知识

#### 2.2.2 在线教育基本原理

- (1) 在线教育基本理论
- (2) 在线教育实践方法

#### 2.2.3 网络应用基础

- (1) 网络基础知识
- (2) 互联网应用技术

#### 2.2.4 相关法律、法规知识

- (1) 《中华人民共和国劳动法》相关知识
- (2) 《中华人民共和国合同法》相关知识
- (3) 《中华人民共和国劳动合同法》相关知识
- (4) 《中华人民共和国网络安全法》相关知识
- (5) 《中华人民共和国反不正当竞争法》相关知识
- (6) 《中华人民共和国电子商务法》相关知识
- (7) 《中华人民共和国知识产权法》相关知识
- (8) 《互联网直播服务管理规定》相关知识
- (9) 《网络直播营销管理办法》相关知识
- (10) 《中华人民共和国教育法》相关知识
- (11) 《中华人民共和国民办教育促进法实施条例(修订草案)(送审稿)》相关知识
- (12) 《互联网信息服务管理办法》相关知识
- (13) 《维护互联网安全的决定》相关知识

### 3. 工作要求

本标准对国家职业资格五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

#### 3.1 五级/初级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 学情分析	1.1 学情数据获取	1.1.1 能使用平台系统获取学习者学前、学中、学后的学习数据 1.1.2 能通过调查问卷采集基础数据 1.1.3 能根据要求记录学习者及其学习过程的基本数据	1.1.1 常见在线学习平台/系统的学情分析功能及操作方法 1.1.2 问卷采集方法 1.1.3 学习过程数据记录方法
	1.2 学情数据分类与存储	1.2.1 能对学情数据进行分类 1.2.2 能对学情数据进行转换 1.2.3 能对学情数据进行存储	1.2.1 数据存储方法 1.2.2 数据管理基本工具应用
2. 学习指导	2.1 辅导答疑	2.1.1 能解答学习过程的常见问题 2.1.2 能运用技术系统或工具进行辅导答疑	2.1.1 常见的学习问题 2.1.2 辅导答疑方法 2.1.3 常见在线学习平台/系统的辅导答疑功能与操作方法
	2.2 学习过程记录与保存	2.2.1 能记录学习者学习活动的情况 2.2.2 能对学习过程记录进行合理保存与管理	2.2.1 学习过程记录方法 2.2.2 学习过程记录工具 2.2.3 学习过程记录管理
	2.3 学习方法与工具支持	2.3.1 能给学习者推荐在线学习方法与工具 2.3.2 能向学习者推荐学习资源	2.3.1 常见在线学习方法知识 2.3.2 常见在线学习工具知识
3. 动机激励	3.1 协助学习者进行目标管理	3.1.1 能帮助学习者分解学习目标 3.1.2 能督促学习者按照规定的学习清单和完成期限，完成学习任务	3.1.1 学习目标分解方法 3.1.2 学习进度管理方法
	3.2 持续关注学习者	3.2.1 能通过邮件、微信、短信等方式与学习者建立良好的在线联络关系，定期沟通学习进度、学习困难与需求 3.2.2 能记录学习者学习中的困难与需求，反馈给相关人员，并	3.2.1 学习者服务规范 3.2.2 在线联络常见方式 3.2.3 学习问题与需求记录规范

		跟踪解决进度	
4. 学习者管理	4.1 学习者基础信息采集	4.1.1 能根据档案建设要求收集学习者的相关材料 4.1.2 能根据要求对纸质材料归档保存并录入系统	4.1.1 资料审核规则与注意事项 4.1.2 基本信息录入规范
	4.2 学习档案管理	4.2.1 能根据学习档案管理要求对学习者的学习情况进行记录 4.2.2 能根据学习档案管理要求对学习者的异动进行记录	4.2.1 学习情况记录规范与注意事项 4.2.2 学习者异动记录规范与注意事项
5.支持服务	5.1 学习任务提醒	5.1.1 能根据学习进度及时对学习者的学习情况进行督促与提醒 5.1.2 能根据课程安排提前与授课教师联系，督促其提前备好授课环境和课件，确保授课教师做好准备工作 5.1.3 能根据要求选择合适的提醒渠道进行任务提醒	5.1.1 课件准备规范 5.1.2 常见的任务提醒渠道及其特性
	5.2 规定性学习任务发布	5.2.1 能根据学习安排在平台上发布公告 5.2.2 能按照学习互动规范和授课教师要求在课中发布签到、答题、连麦监控等互动，并作记录 5.2.3 能根据任务发布要求编辑任务文字信息	5.2.1 线上学习活动通知的发布要求 5.2.2 学习互动规范的内容与要求
	5.3 学习设备与环境落实	5.3.1 能按照学前准备流程提前与学习者确认相应软件下载与安装的情况 5.3.2 能按照学前准备流程提前准备好在线授课环境，并与授课老师确认授课环境准备情况 5.3.3 能在课前落实学习者在线学习设备情况，确保网络连接稳定、课程/音频播放顺畅、课程任务不卡顿	5.3.1 学前准备的流程 5.3.2 在线学习设备规范 5.3.3 在线学习环境规范
	5.4 平台应用培训	5.4.1 能按照平台应用规范和学习流程为学习者和授课老师演示讲解学习平台使用方法 5.4.2 能按照移动技术使用规范和学习流程为学习者和授课老师演示讲解移动学习平台使用方法	5.4.1 平台应用规范与技巧 5.4.2 移动技术使用规范与技巧 5.4.3 培训技巧与注意事项

	5.5 技术问题咨询	5.5.1 能解答学习者关于平台技术使用的问题，或转发给相应人员并跟踪解决进度 5.5.2 能记录学习者在平台使用中遇到的技术困难和建议	5.5.1 在线学习平台使用问题处理的方法 5.5.2 在线学习平台技术问题记录规范
	5.6 问题响应	5.6.1 能根据突发问题的应急预案响应在线学习突发事件 5.6.2 能详细记录突发问题过程 5.6.3 能将常见问题归类整理	5.6.1 在线学习突发事件应急预案的内容 5.6.2 在线学习突发事件问题记录规范与注意事项 5.6.3 在线学习投诉问题响应规范与技巧 5.6.4 在线学习投诉问题归类整理方法
6. 学习测评	6.1 作业发布	6.1.1 能根据作业发布要求将作业上传到平台 6.1.2 能在平台设置作业客观题答案自动批改任务	6.1.1 平台作业发布规范 6.1.2 自动批改设置方式
	6.2 作业反馈	6.2.1 能根据作业批改要求批改作业 6.2.2 能按照课程要求在平台发布学习者作业成绩，反馈作业批改结果	6.2.1 作业批改规范 6.2.2 作业成绩公布规范

### 3.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 学情分析	1.1 学情数据获取问题解决	1.1.1 能组织问卷调查获取基础数据 1.1.2 能确定基本学情数据指标 1.1.3 能解决学情数据获取的基本问题	1.1.1 在线学习平台学情数据获取技巧 1.1.2 问卷调查方法 1.1.3 学情数据指标确定的依据与方法
	1.2 学情数据清洗与存储问题解决	1.2.1 能完成学情数据清洗 1.2.2 能解决学情数据的转换问题 1.2.3 能解决学情数据的分类问题	1.2.1 数据清洗方法 1.2.2 数据转换方法 1.2.3 数据分类方法
	1.3 学情数据初步分析	1.3.1 能使用分析工具对学情数据进行排序、分类筛选、数据透视等分析 1.3.2 能根据需求对采集的学情数据进行描述性统计等分析	1.3.1 数据分析基本方法与工具应用 1.3.2 学情数据基本特征 1.3.3 学情数据典型分析需求
2. 学习指导	2.1 辅导答疑	2.1.1 能对学习者的学习问题进行分析和分类 2.1.2 能根据学习问题类型和特征选择辅导内容与策略 2.1.3 能对学习者个性化问题进行辅导答疑	2.1.1 学习问题特征分析的方法 2.1.2 辅导答疑策略 2.1.3 学习问题诊断方法
	2.2 学习过程引导	2.2.1 能引导学习者理解学习的意义与目的 2.2.2 能引导学习者建立新旧知识的联结 2.2.3 能引导学习者有效的使用认知策略 2.2.4 能引导学习者与同伴进行深入讨论 2.2.5 能引导学习者对学习进行反思和优化	2.2.1 在线学习引导与促进方法 2.2.2 小组学习理论与方法 2.2.3 自我调节学习理论与方法
	2.3 学习方法辅导与支持	2.3.1 能诊断学习者学习方法上的问题 2.3.2 能指导或促进学习者改进其学习方法 2.3.3 能向学习者推荐有效学习工具	2.3.1 学习方法评估与需求分析 2.3.2 学习方法的培养 2.3.3 常见学习工具类型与特征
	2.4 学习资源推荐	2.4.1 能根据学习需求搜集整理相关学习资源 2.4.2 能向学习者推荐个性化学习资源	2.4.1 常见学习资源检索方法 2.4.2 常见学习资源分类及其特征 2.4.3 学习资源推荐原则与方法



3. 动机激励	3.1 学习者关系的维护	3.1.1 能与学习者共同建立有效的在线课堂规范 3.1.2 能注重与班级或社群里每位学习者的互动,营造轻松愉快的学习氛围 3.1.3 能创设平等、和谐的关系,实现有效的课堂管理	3.1.1 管理与学习者关系的内容 3.1.2 在线课堂规范的内容 3.1.3 维护与学习者关系的技巧
	3.2 学习习惯的培养	3.2.1 能帮助学习者养成合理分配学习任务和学习时间的习惯 3.2.2 能帮助学习者养成及时复习的习惯 3.2.3 能帮助学习者养成做笔记的习惯	3.2.1 时间管理基本方法 3.2.2 目标管理方法 3.2.3 学习反思的方法
4. 学习者管理	4.1 班级管理	4.1.1 能按照班级总体情况建立班级管理办法 4.1.2 能按照班级管理办法对学习进行日常管理 4.1.3 能根据班级管理需求进行班级的学情统计分析	4.1.1 班级管理办法 4.1.2 班级日常管理方法 4.1.3 班级管理的数据分析需求
	4.2 社群成员管理	4.2.1 能根据学习者特点进行分类,建立社群 4.2.2 能通过推广渠道,吸引学习者加入社群,提高和稳定社群人数 4.2.3 能将学习者进行分类,培养核心学习者	4.2.1 社群分类方法 4.2.2 社群推广策略与技巧 4.2.3 社群成员分级方法与规范
5. 支持服务	5.1 个性化学习工具推荐	5.1.1 能根据学习者特点有针对性地推荐学习工具 5.1.2 能为学习者培训常见学习工具使用方法	5.1.1 个性化学习工具的常见类型 5.1.2 个性化学习工具的使用方法
	5.2 情绪识别与处理	5.2.1 能识别学习者及其相关人员的情绪 5.2.2 能倾听和解答学习者及其相关人员的问题	5.2.1 学习者情绪常见类型 5.2.2 学习者情绪管理方法
	5.3 投诉受理	5.3.1 能接收并记录学习者投诉及其处理过程 5.3.2 能根据投诉处理要求进行学习者回访,了解学习者需求 5.3.3 能记录回访,反馈给相关人员	5.3.1 投诉渠道常见类型 5.3.2 投诉记录规范 5.3.3 投诉处理要求的内容 5.3.4 回访记录规范
	5.4 技术问题解决	5.4.1 能处理学习者在平台使用期间遇到的技术问题 5.4.2 能解决学习者常遇到的技术问题	5.4.1 平台技术问题处理的方法 5.4.2 常见技术问题

6. 学习测评	6.1 学前测评实施	6.1.1 能通过问卷或访谈了解学习者学习情况 6.1.2 能对学习者的学习水平进行学前测评	6.1.1 常见学前测评问卷与访谈的内容 6.1.2 学前测评的主要方法、操作流程、技巧
	6.2 测评结果记录与反馈	6.2.1 能准确记录学前测评的结果 6.2.2 能按要求向学习者反馈学习结果	6.2.1 学前测评结果记录规范 6.2.2 学前测评反馈结果反馈技巧

### 3.3 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1.学情分析	1.1 学情数据采集工具设计	1.1.1 能根据服务需求选择和编制相关问卷获取基础数据 1.1.2 能根据服务需求确定有意义的基本学习数据指标 1.1.3 能根据服务需求或学习者模型构建学习者学习采集数据框架	1.1.1 问卷编制方法 1.1.2 平台系统数据及其特征 1.1.3 学习者关键学习特征相关量表知识
	1.2 学情数据分析与应用	1.2.1 能使用学情数据分析学习者学习特征 1.2.2 能通过学习者学习数据分析班级或群体学习者的差异 1.2.3 能通过学习数据发现异常学习者或异常学习表现	1.2.1 学习数据分析方法 1.2.2 学习数据分析类型 1.2.3 学习数据分析技术
2.学习规划	2.1 学习产品咨询	2.1.1 能解答学习者关于学习产品选择及其学习方式的咨询问题 2.1.2 能向学习者推荐适合的学习产品及其学习方案	2.1.1 学习需求分析方法 2.1.2 学习产品相关知识 2.1.3 学习产品推荐原则
	2.2 制定学习计划	2.2.1 能结合学习者需求与产品学习要求帮助学习者确定学习目标 2.2.2 能结合学习者实际情况，帮助学习者制定实现目标的学习计划	2.2.1 学习目标管理方法 2.2.2 学习计划制定方法
3.学习指导	3.1 学习活动设计	3.1.1 能根据学习者学习情况发现教学需求 3.1.2 能根据教学需求设计在线学习活动促进学习 3.1.3 能将在线学习技术或工具整合在学习活动中促进学习	3.1.1 在线学习活动类型 3.1.2 在线学习活动设计方法 3.1.3 常见在线学习技术工具
	3.2 学习资源建设	3.2.1 能调查和分析学习资源的建设需求 3.2.2 能根据学习需求建立并更新学习习题库 3.2.3 能根据学习需求建立并更新学习资源库	3.2.1 学习资源需求调查与分析方法 3.2.2 学习练习类型及适用教育目标 3.2.3 在线学习资源的类型与检索方法 3.2.4 学习资源库建设方法
	3.3 学习问题库建设	3.3.1 能建设针对在线学习的常见学术性问题库 3.3.2 能根据课程发展与学习者反馈不断完善和优化问题库	3.3.1 常见学术性学习问题类型及其解决方法 3.3.2 问题库建设与管理方法
4. 动机激励	4.1 激发内在动机	4.1.1 能分析和诊断学习者的学习动机问题 4.1.2 能给予学习者个别化的学	4.1.1 学习动机相关知识 4.1.2 学习动机激励的方法与技巧

		习动机激励	
	4.2 学习困难学习者的激励	4.2.1 能分析和诊断学习者的学习困难 4.2.2 能为学习者提供应对学习困难的方法，树立学习信心	4.2.1 常见学习困难 4.2.2 心理辅导的基本知识 4.2.2 应对学习困难的主要方法
5. 支持服务	5.1 社群活动运营	5.1.1 能制定社群活动规则与管理办法，并基于此管理社群秩序，规范成员行为 5.1.2 能组织和运营多类社群活动，提升社群活跃度与归属感 5.1.2 能分析和诊断社群活跃度低的原因，制定应对策略	5.1.1 社群管理规范与方法 5.1.2 社群活动类型 5.1.3 社群活动运营策略
	5.2 社群内容运维	5.2.1 能调查学习者关于社群内容的意见与建议 5.2.2 能根据学习者需求激励和促进社群内容的生成与分享 5.2.3 能对社群内容进行及时整理、分类与更新 5.2.4 能识别并清理社群垃圾信息与不合法内容	5.2.1 社群内容需求调查方法 5.2.2 社群内容运维方法 5.2.3 社群内容管理相关法规、法律 5.2.4 社群垃圾信息清理方法
	5.3 社群文化建设	5.3.1 能营造良好的社群氛围，带动成员积极响应和参与 5.3.2 能结合社群类型和群体共识设计社群的愿景、宗旨、形象	5.3.1 社群文化建设的内容 5.3.2 社群文化建设的方法与技巧
6. 学习测评	6.1 学习测评实施	6.1.1 能基于在线学习平台组织在线学习测评 6.1.2 能根据评价标准对学习者的学习过程的表现进行评价 6.1.3 能根据评价标准对学习者的学习成效进行总结性评价	6.1.1 学习评价的方法 6.1.2 学习评价标准的相关知识 6.1.3 常见在线学习平台/系统的学习测评功能与操作方法
	6.2 学习测评结果反馈	6.2.1 能将过程性评价结果反馈给学习者 6.2.2 能将总结性评价结果反馈给学习者 6.2.3 能解答学习者关于学习评价结果的问题并复核反馈	6.2.1 学习评价反馈的方法 6.2.2 学习评价反馈的技巧 6.2.3 学习评价结果常见问题

### 3.4 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1.学情分析	1.1 学习者特征建模	1.1.1 能通过学习服务需求构建学习者特征模型 1.1.2 能根据业务需求设计需要采集的学习者特征的数据 1.1.3 能根据学习者特征数据对模型进行优化	1.1.1 业务的流程、方法 1.1.2 数据准备的内容 1.1.3 数据准备的方法 1.1.4 数据建模的技术与方法
	1.2 学情分析问题诊断与解决	1.2.1 能诊断学情分析中出现的问题 1.2.2 能解决学情分析中出现的问题	1.2.1 学情分析问题诊断方法 1.2.2 学情分析问题解决办法
	1.3 学情数据应用	1.3.1 能根据分析结果撰写学情分析报告 1.3.2 能根据分析结果提出教学、产品、服务改进建议	1.3.1 学习数据分析的内容 1.3.2 分析报告的撰写方法与技巧
2.学习规划	2.1 学习规划指导	2.1.1 能引导学习者对其学习计划进行反思 2.1.2 能诊断学习者学习计划中的问题 2.2.3 能指导学习者对学习计划进行改进	2.1.1 学习计划问题诊断方法 2.1.2 学习计划优化方法
	2.2 学习规划方法研发	2.2.1 能反思和评估学习规划的方法 2.2.2 能将新理念与技术应用到学习规划方法中,提升学习规划方法的先进性和有效性	2.2.1 学习规划方法的评估知识 2.2.2 学习规划的新理念与新技术相关知识
3.学习测评	3.1 在线测评设计	3.1.1 能根据课程教学大纲确定在线测评形式 3.1.2 能根据课程目标和内容编制在线测评内容	3.1.1 在线测评的一般形式 3.1.2 在线测评的设计原则 3.1.3 在线测评的设计组织方法
	3.2 评价结果分析与反馈	3.2.1 能对评价结果进行分析,包括课前、课中、课后、作业、活动、考试等各阶段各种评价活动 3.2.2 能通过评价结果分析对教学内容、教学设计和教学实施提出建议 3.2.3 能撰写评价总结报告	3.2.1 评价结果分析方法 3.2.2 评价结果分析内容 3.2.3 评价反馈机制的内容 3.2.4 评价总结报告的内容
4. 学习产品评估	4.1 教学服务质量评估	4.1.1 能搜集学习者对学习产品有关教学服务质量的评价意见 4.1.2 能根据教学服务质量标准	4.1.1 在线教学服务质量评估方法 4.1.2 教师教学质量监控

		进行教学服务质量监控 4.1.3 能撰写教学服务质量评估报告	方法 4.1.3 教师教学质量评估报告撰写方法
	4.2 平台质量评估	4.2.1 能基于在线学习平台应用和运行情况对平台的稳定性、易用性与有用性进行评估 4.2.2 能撰写平台质量评估报告	4.2.1 在线学习平台质量评估方法 4.2.2 平台质量评估报告撰写内容
	4.3 需求与满意度调查	4.3.1 能调查和分析学习者关于学习产品的学习需求 4.3.2 能调查和分析学习者对学习产品的满意度 4.3.3 能够撰写学习者需求与满意度调查有关调查报告	4.3.1 需求调查方法 4.3.2 满意度调查方法 4.3.3 调查报告撰写方法
5.管理与培训	5.1 人员培训	5.1.1 能编写培训讲义 5.1.2 能策划培训活动 5.1.3 能组织实施培训活动 5.1.4 能评价培训效果	5.1.1 培训活动设计与优化的方法 5.1.2 培训讲义编写方法 5.1.3 培训效果评价方法 5.1.4 在线学习服务师工作内容、技能和知识要求
	5.2 人员管理	5.2.1 能设计与优化岗位工作内容 5.2.2 能进行岗位人员配置	5.2.1 岗位工作内容进行设计与优化的方法 5.2.2 岗位人员配置的规则
	5.3 人员考核	5.3.1 能根据业务规范对岗位人员进行考核 5.3.2 能撰写岗位人员综合评估报告	5.3.1 人员考核方法 5.3.2 岗位人员综合评估报告撰写方法

### 3.5 一级/高级技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 学情分析	1.1 学习服务流程数据采集规划	1.1.1 能分析学习服务流程的数据采集需求 1.1.2 能设计学习服务流程的数据采集框架与采集点 1.1.3 能根据学习服务数据应用反馈优化数据采集框架与采集点	1.1.1 学习服务的典型环节与流程 1.1.2 学习服务数据类型与特征 1.1.3 学习服务数据需求分析方法 1.1.4 学习服务数据采集设计方法
	1.2 智能化学习服务数据采集规划	1.2.1 能分析智能化学习服务的数据采集需求 1.2.2 能设计智能化学习服务的数据采集框架与采集点 1.2.3 能根据智能化学习服务数据应用反馈优化数据采集框架与采集点	1.2.1 常见智能化学习服务技术 1.2.2 智能化学习服务数据需求分析方法 1.2.3 智能化学习服务数据采集设计方法
2. 学习规划	2.1 学业能力测评	2.1.1 能选择和使用学业能力测评工具 2.1.2 能测量学习者相关学业能力水平 2.1.3 能诊断学习者学业能力问题与发展需求	2.1.1 常用学业能力测评工具 2.1.2 学业能力水平测量方法 2.1.3 学业能力问题与发展需求的诊断方法
	2.2 制定学业能力发展规划	2.2.1 能分析学习者学业能力发展需求 2.2.2 能评估学习者学业能力发展投入 2.2.3 能协助学习者制定学业能力发展规划	2.2.1 学业发展需求分析方法 2.2.2 学业发展投入评估方法 2.2.3 学业发展规划方法
	2.3 学业发展咨询	2.3.1 能诊断学习者学业发展问题 2.3.2 能向学习者提供学业发展咨询服务 2.3.3 能建设和管理学业发展问题库	2.3.1 学业发展咨询与指导方法 2.3.2 常见学业发展路径与策略 2.3.3 学业发展问题库建设方法
3. 学习产品评估	3.1 学习服务优化	3.1.1 能评估学习产品的学习服务业务流程与技术 3.1.2 能提出优化学习服务业务流程与技术的建议	3.1.1 学习服务业务流程与技术的评估方法 3.1.2 学习服务业务流程与技术改进方法
	3.2 教学改进	3.2.1 能挖掘和诊断学习产品的教学问题 3.2.2 能提出学习产品的教	3.2.1 在线教学问题挖掘与诊断方法 3.2.2 常见在线教学问

		学改进建议	题及其解决途径
	3.3 学习资源改进	3.3.1 能结合学习者需求与反馈,对学习资源的媒体设计提出改进建议 3.3.2 能结合学习者需求与反馈,对学习资源内容提出改进建议	3.3.1 多媒体设计基本知识 3.3.2 学习资源相关技术标准的知识 3.3.3 学习资源相关技术标准的知识
	3.4 平台设计改进	3.4.1 能根据平台应用数据挖掘和诊断在线学习平台设计问题 3.4.2 能针对在线学习平台设计问题提出平台设计改进建议	3.4.1 基于平台应用数据的在线学习平台设计问题挖掘与诊断方法 3.4.2 在线学习平台设计基本概念与原则
4. 管理与培训	4.1 培训体系构建	4.1.1 能针对在线学习服务业务需求制定相关培训方案 4.1.2 能构建在线学习服务师培训体系	4.1.1 培训需求调查与分析 4.1.2 人才培养体系构建方法
	4.2 业务管理	4.2.1 能对在线学习服务业务职能、流程与技术进行规划设计 4.2.2 能管理在线学习服务业务质量 4.2.3 能提供服务业务质量改进的工作指导	4.2.1 在线学习服务业务职能与流程规划方法 4.2.2 质量管理方法 4.2.3 常见在线学习服务业务质量改进策略



## 4. 权重表

### 4.1 理论知识权重表

项目 \ 技能等级		五级/初级工	四级/中级工	三级/高级工	二级/技师	一级/高级技师
		(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
基本要求	职业道德	5	5	5	5	5
	基础知识	15	15	15	5	5
相关知识	学情分析	10	15	10	10	20
	学习规划			15	20	20
	学习指导	10	15	15		
	动机激励	15	10	10		
	学习者管理	15	15			
	支持服务	20	15	20		
	学习测评	10	10	10	20	
	学习产品评估				20	25
	管理与培训				20	25
	合计	100	100	100	100	100

#### 4.2 技能要求权重表

项目 \ 技能等级		技能等级				
		五级/初级工 (%)	四级/中级工 (%)	三级/高级工 (%)	二级/技师 (%)	一级/高级技师 (%)
技能 要求	学情分析	15	15	15	20	20
	学习规划			20	20	25
	学习指导	10	20	15		
	动机激励	20	15	15		
	学习者管理	20	15			
	支持服务	25	20	20		
	学习测评	10	15	15	20	
	学习产品评估				20	30
	管理与培训				20	25
合计		100	100	100	100	100