

GZB

# 国家职业技能标准

职业编码：4-13-99-02

---

## 在线学习服务师

(2022 年版)

---

中华人民共和国人力资源和社会保障部 制定

**中国劳动社会保障出版社出版发行**

(北京市惠新东街1号 邮政编码: 100029)

\*

厂印刷装订 新华书店经销

880毫米×1230毫米 32开本 印张 千字

2022年 月第1版 2022年 月第1次印刷

统一书号: 155167·

定价: .00元

读者服务部电话: (010) 64929211/84209101/64921644

营销中心电话: (010) 64962347

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错, 请与本社联系调换: (010) 81211666

我社将与版权执法机关配合, 大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动, 敬请广大读者协助举报, 经查实将给予举报者奖励。

举报电话: (010) 64954652

## 说 明

为规范从业者的从业行为，引导职业教育培训的方向，为职业技能鉴定提供依据，根据《中华人民共和国劳动法》，适应经济社会发展和科技进步的客观需要，立足培育工匠精神和精益求精的敬业风气，人力资源社会保障部组织有关专家，制定了《在线学习服务师国家职业技能标准（2022年版）》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典（2015年版）》为依据，严格按照《国家职业技能标准编制技术规程（2018年版）》有关要求，以“职业活动为导向、职业技能为核心”为指导思想，对在线学习服务师从业人员的职业活动内容进行规范细致描述，对各等级从业者的技能水平和理论知识水平进行了明确规定。

二、本《标准》依据有关规定将本职业分为五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师五个等级，包括职业概况、基本要求、工作要求和权重表四个方面的内容。

三、本《标准》起草单位有：现代职业教育研究院、北京师范大学远程教育研究中心、北京石油化工学院、北京奥鹏远程教育中心有限公司、北京职虎人力资源有限公司、中国远程教育杂志社、北京芝麻派科技有限公司、北京一技之长教育科技有限公司、威海职业学院、威海海洋职业学院。主要起草人有：李爽、崔华楠、易久、王海荣。参与编写人员有：蔡洁、夏敏、孙伟峰、王维静、高兴业、向倩、刘立超、刘明云、曹青、王守辉、李桂云、潘超、杨运、张枫、勇治强、童红兵。

四、本《标准》审定单位有：国家开放大学、在线学习研究院、北京邮电大学教育技术研究所、北京创联教育投资有限公司、上海平安智慧教育科技有限公司、全美在线（北京）教育科技股份有限公司、北京中公教育科技有限公司、北京猿力未来科技有限公司、上海时代光华教育发展有限公司、北京一维大成科技有限公司、上海市教育评估协会、中国兵器工业职业技能鉴定指导中心、北京人

民在线网络有限公司、北京学而思教育科技有限公司、中国国家人事人才培训网、武汉直播优选在线教育科技有限公司、山东旗帜信息有限公司。审定人员有：严冰、田克美、郭青春、鄢小平、李青、路行、孙溪、陈泰然、肖晋、康荔、张春林、李庆、王陆。

五、本《标准》在制定过程中得到人力资源社会保障部职业技能鉴定中心、新华网在线教育科技分公司、北京师范大学继续教育与教师培训学院、国家开放大学出版社有限公司、中联集团教育科技有限公司、北京三快在线科技有限公司、北京市职业能力建设指导中心、北京国人通教育科技有限公司、中关村互联网教育创新中心、北京四中网校、北京翼鸥教育科技有限公司、高思教育集团、北京韦测教育测评技术有限公司等单位及葛恒双、张灵芝、朱生营、赵宏、孟源、韦鹏、张腾、孙红菊、孙宠、贺虎、陈晓杰、张宏疆等有关专家的指导和大力支持，在此一并感谢。

六、本《标准》业经人力资源社会保障部批准，自公布之日<sup>①</sup>起施行。

---

<sup>①</sup> 年 月 日，本《标准》以《 》（人社厅发〔2022〕 号）公布。

# 在线学习服务师 国家职业技能标准 (2022年版)

## 1. 职业概况

### 1.1 职业名称

在线学习服务师

### 1.2 职业编码

4-13-99-02

### 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、一级/高级技师。

### 1.5 职业环境条件

室内、室外。

### 1.6 职业能力特征

具有一定的语言表达、沟通协调、组织管理、问题解决能力，身心健康。

### 1.7 普通受教育程度

初中毕业（或相当文化程度）。

## 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：

- (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<sup>③</sup>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。

---

① 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、创业指导师、职业指导员、职业培训师、企业人力资源管理师、人力资源服务专业人员等职业。

② 技校本专业或相关专业：计算机应用、多媒体制作、市场营销、电子商务等。

③ 中职本专业或相关专业：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、学前教育等。

(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<sup>①</sup>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工作2年（含）以上。

(4) 取得本科院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），在线学习服务工作岗位实习半年。

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。理论知识考试以笔

---

① 高职本专业或相关专业：计算机应用技术、数字媒体应用技术、电子商务、工商管理、市场营销、数字出版、教育类专业、质量管理与认证等。

② 本科本专业或相关专业：教育学、教育技术、学前教育、小学教育、科学教育、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、数字媒体技术、电子商务等。

试、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要求；技能考核主要采用机考、现场操作、模拟操作等方式进行，主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平；综合评审主要针对技师和高级技师，通常采取审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

理论知识考试、技能考核和综合评审均实行百分制，成绩皆达60分（含）及以上者为合格。

### 1.9.3 监考及考评人员与考生的配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于1:15，且每个考场不少于2名监考人员；技能考核中的考评人员与考生配比1:15，且考评人员为3人（含）以上单数；综合评审委员为3人（含）以上单数。

### 1.9.4 鉴定时间

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

### 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教学设备和软件的教室进行；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) 严守秘密，注重安全。
- (4) 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) 《中华人民共和国合同法》相关知识。

职业编码：4-13-99-02

- (2) 《中华人民共和国网络安全法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国电子商务法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国知识产权法》相关知识。
- (5) 《互联网直播服务管理规定》相关知识。
- (6) 《中华人民共和国教育法》相关知识。
- (7) 《中华人民共和国数据安全法》相关知识。
- (8) 《中华人民共和国个人信息保护法》相关知识。

### 3. 工作要求

本标准对五级/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 能利用在线学习平台获取学习者学前、学中、学后的学习数据 1.1.2 能使用在线调查工具发布调查问卷，采集学情数据 1.1.3 能根据要求记录学习者及其学习过程的基础数据	1.1.1 在线学习平台学情分析功能及操作方法 1.1.2 在线调查工具及其使用方法 1.1.3 学习过程数据记录方法
	1.2 学情数据分类与保存	1.2.1 能根据要求对学情数据进行分类 1.2.2 能根据要求对学情数据进行保存	1.2.1 学情数据类型 1.2.2 学情数据保存方式
2. 学习指导	2.1 学习方法基础答疑	2.1.1 能解答学习者学习方法的问题 2.1.2 能运用技术系统或工具进行答疑	2.1.1 学习方法问题的类型 2.1.2 学习问题答疑方法与策略 2.1.3 常用在线学习答疑技术功能或工具的操作方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 学习指导	2.2 学习过程记录与保存	2.2.1 能记录学习者学习参与和表现情况 2.2.2 能对学习过程记录进行保存与管理	2.2.1 学习过程记录方法 2.2.2 学习过程记录管理 2.2.3 学习过程记录与管理工具操作方法
	2.3 学习方法推荐	2.3.1 能搜集和管理常用学习方法信息和资源 2.3.2 能向学习者推荐常用学习方法	2.3.1 学习方法搜集与管理方法 2.3.2 常用学习方法 2.3.3 学习方法推荐原则与推荐方法
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 能帮助学习者分析学习目标达成情况 3.1.3 能督促学习者按照预期计划参与和完成学习任务	3.1.1 学习目标分析方法 3.1.2 学习进度管理方法
	3.2 持续关注学习者	3.2.1 能通过通信工具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，并跟踪解决进度	3.2.1 学习者服务规范 3.2.2 在线联络的方式 3.2.3 学习问题与需求记录规范

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 学习者管理	4.1 学习者基础信息采集	4.1.1 能根据学习者档案建设要求收集学习者的相关信息 4.1.2 能根据要求对纸质材料进行归档保存，并录入系统	4.1.1 学习者资料审核规则与注意事项 4.1.2 学习者基本信息录入规范
	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情况学习情况进行记录 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 能根据学习进度对学习进行督促与提醒 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，确认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对学生进行任务提醒	5.1.1 课件准备规范 5.1.2 常用的任务提醒渠道及其特性

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
5. 支持服务	5.2 规定性学习任务发布	5.2.1 能根据教学安排通过在线学习平台发布通知公告 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、连麦监控等互动活动，并记录活动情况 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，并与授课教师确认授课环境准备情况 5.3.3 能在课前落实学习者在在线学习设备情况，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 在线学习平台应用培训	5.4.1 能按照在线学习平台应用规范和学习流程为学习者和授课教师演示、讲解在线学习平台使用方法 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教师演示、讲解移动在线学习平台使用方法	5.4.1 在线学习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

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
5. 支持服务	5.5 技术问题咨询	<p>5.5.1 能解答学习者关于在线学习平台技术使用的问题，或转发给相应人员并跟踪解决进度</p> <p>5.5.2 能记录学习者使用在线学习平台中遇到的技术困难和建议</p>	<p>5.5.1 在线学习平台使用问题处理的方法</p> <p>5.5.2 在线学习平台技术问题记录规范</p>
	5.6 问题响应	<p>5.6.1 能根据应急预案响应在线学习突发事件</p> <p>5.6.2 能详细记录突发问题及过程</p> <p>5.6.3 能将问题归类整理</p>	<p>5.6.1 在线学习突发事件应急预案的内容</p> <p>5.6.2 在线学习突发事件问题记录规范与注意事项</p> <p>5.6.3 在线学习投诉问题响应规范与技巧</p> <p>5.6.4 在线学习投诉问题归类整理方法</p>
6. 学习评价	6.1 作业发布	<p>6.1.1 能根据作业发布规范将作业发布到在线学习平台</p> <p>6.1.2 能向学习者说明和解释作业要求</p>	<p>6.1.1 在线学习平台作业发布操作方法与规范</p> <p>6.1.2 作业类型与要求</p>
	6.2 作业反馈	<p>6.2.1 能使用在线学习平台中作业自动批改功能获得作业的系统批改反馈</p> <p>6.2.2 能按照课程要求通过在线学习平台发布作业反馈与作业成绩</p>	<p>6.2.1 在线学习平台中作业自动化批改操作方法与规范</p> <p>6.2.2 在线学习平台作业反馈操作方法与规范</p>

### 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 能解决利用在线学习平台获取学情数据的问题 1.1.2 能解决利用在线问卷调查工具获取学情数据的问题 1.1.3 能参与学情数据指标确定与优化的决策	1.1.1 在线学习平台学情数据获取问题及其解决策略 1.1.2 在线问卷调查数据获取问题及其解决策略 1.1.3 学情数据指标确定的依据与方法
	1.2 学情数据存储	1.2.1 能完成基本的学情数据清洗工作 1.2.2 能进行学情数据格式转换 1.2.3 能对学情数据进行分类存储	1.2.1 学情数据清洗基础方法 1.2.2 学情数据格式转换方法 1.2.3 学情数据特征与存储方法
	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检索、排序、筛选、分类汇总等基本分析 1.3.2 能根据需求对学情数据进行基本的统计分析	1.3.1 学情数据基本分析方法 1.3.2 常用数据管理工具操作方法
2. 学习指导	2.1 学习方法辅导	2.1.1 能对学习者的学习方法问题进行诊断 2.1.2 能根据学习者学习方法的问题提供建议或解决方案 2.1.3 能指导学习者改进其学习方法	2.1.1 学习方法的问题诊断流程与技术 2.1.2 学习方法咨询的流程与技术 2.1.3 学习方法辅导的方式与策略

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 学习指导	2.2 引导学习过程	2.2.1 能引导学习者理解学习的意义与目的 2.2.2 能引导学习者使用认知策略促进学习 2.2.3 能引导学习者与同伴进行讨论和协作 2.2.4 能引导学习者对学习进行反思和调节	2.2.1 在线学习引导方法 2.2.2 学习理论与学习策略 2.2.3 小组学习理论与方法 2.2.4 自我调节学习理论与方法
	2.3 学习资源推荐	2.3.1 能根据学习需求搜集整理相关学习资源 2.3.2 能向学习者推荐学习资源	2.3.1 学习资源检索方法 2.3.2 学习资源分类及其特征 2.3.3 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在线课程学习规范 3.1.2 能建立和维护与学习者之间的人际关系 3.1.3 能主动与学习者互动，营造轻松、活跃的学习氛围	3.1.1 学习者关系管理方法与策略 3.1.2 在线课程规范内容
	3.2 学习习惯培养	3.2.1 能帮助学习者养成学习计划制订与执行的习惯 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 目标管理方法 3.2.2 时间管理方法 3.2.3 学习反思方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 学习者管理	4.1 班级管理	4.1.1 能按照班级总体情况制定班级管理办法 4.1.2 能按照班级管理办法对学习者的日常管理 4.1.3 能根据班级管理需求进行班级学情统计分析	4.1.1 班级管理办法内容 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，发展核心学习者	4.2.1 社群分类方法 4.2.2 社群推广策略与技巧 4.2.3 社群成员分类、分级方法与规范
5. 支持服务	5.1 情绪识别与处理	5.1.1 能通过在线互动识别学习者情绪 5.1.2 能对学习者情绪进行管理	5.1.1 学习者情绪及应对方法 5.1.2 学习者情绪管理方法
	5.2 投诉受理	5.2.1 能接收并记录学习者投诉及其处理过程 5.2.2 能根据投诉处理要求进行学习者回访，了解学习者需求 5.2.3 能记录回访，反馈给相关人员	5.2.1 投诉渠道类型 5.2.2 投诉记录规范 5.2.3 投诉处理要求 5.2.4 回访记录规范
	5.3 技术问题解决	5.3.1 能处理学习者在平台使用期间遇到的技术问题 5.3.2 能解决学习者遇到的技术问题	5.3.1 在线学习平台应用的技术问题及其处理方法 5.3.2 在线学习中遇到的技术问题及其处理方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
6. 学习评价	6.1 学前测评实施	6.1.1 能通过问卷或谈话了解学习者相关学习情况与条件 6.1.2 能对学习者学前能力水平进行测评	6.1.1 学前测评的主要内容与流程 6.1.2 常用学前测评方法与工具
	6.2 学前测评结果记录与反馈	6.2.1 能准确记录学前测评结果 6.2.2 能按要求向学习者反馈学前测评结果 6.2.3 能根据学前测评结果给学习者提供学习建议	6.2.1 学前测评结果记录规范 6.2.2 学前测评结果反馈技巧 6.2.3 学前测评结果准备方法与策略

### 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问卷调查工具 1.1.2 能根据服务需求确定在线学习情况的具体监测指标 1.1.3 能根据服务需求参与确定学习者学习数据采集方案	1.1.1 调查问卷编制方法 1.1.2 学习者主要学习特征的常用评测量表 1.1.3 平台系统学习数据及其特征 1.1.4 学习者学习情况的数据表征方法
	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基本学习特征 1.2.2 能通过学习者学习数据分析学习班级或群体的整体学情	1.2.1 基于数据的学习者学习特征分析方法 1.2.2 学情数据分析需求与分析方法
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 能向学习者推荐学习产品及学习方案	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 制订学习计划	2.2.1 能结合学习者需求与学习产品的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，帮助学习者制订学习计划	2.2.1 学习目标管理方法 2.2.2 学习计划制订方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 学习指导	3.1 促进学习过程	3.1.1 能发现和分析学习者学习需求 3.1.2 能协助教师设计和调整在线学习活动 3.1.3 能协助教师或独立组织在线学习活动 3.1.4 能选择和应用在线学习技术或工具促进学习	3.1.1 在线学习活动设计方法 3.1.2 在线学习活动组织与管理方法 3.1.3 常用在线学习技术与工具
	3.2 参与学习资源建设	3.2.1 能调查和分析学习资源建设需求 3.2.2 能根据学习资源建设需求形成学习资源清单 3.2.3 能根据学习资源建设需求更新学习资源清单	3.2.1 学习资源需求调查与分析方法 3.2.2 学习资源类型与典型资源 3.2.3 学习资源库形式
	3.3 学习问题整理	3.3.1 能建立学习问题清单 3.3.2 能整理学习问题解决办法 3.3.3 能根据课程发展与学习者反馈不断完善和优化学习者问题清单及其解决办法	3.3.1 学习者学习问题类型及其解决方法 3.3.2 学习者学习问题及其解决方法的搜集方法 3.3.3 学习者学习问题的管理方法
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习动机激励	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

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 动机激励	4.2 学习困难学习者的激励	<p>4.2.1 能分析和诊断学习者的学习困难</p> <p>4.2.2 能激励学习困难学习者主动应对困难、树立学习信心</p> <p>4.2.3 能给学习困难学习者提供克服困难的方法和经验</p>	<p>4.2.1 学习困难分析和诊断方法</p> <p>4.2.2 学习困难及其辅导方法</p> <p>4.2.3 学习困难解决方法和经验</p>
5. 支持服务	5.1 社群活动运营	<p>5.1.1 能制定社群活动规则与管理办法，并管理社群秩序，规范成员行为</p> <p>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</p> <p>5.1.3 能评估社群活跃程度，分析影响因素，制定改进策略</p>	<p>5.1.1 社群管理规范与方法</p> <p>5.1.2 社群活动类型</p> <p>5.1.3 社群活动运营策略</p>
	5.2 社群内容运维	<p>5.2.1 能调查学习者关于社群内容的意见与建议</p> <p>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</p> <p>5.2.3 能对社群内容进行整理、分类与更新</p> <p>5.2.4 能识别并清理社群垃圾信息</p>	<p>5.2.1 社群内容需求调查方法</p> <p>5.2.2 社群内容运维方法</p> <p>5.2.3 社群内容管理相关法规、法律</p> <p>5.2.4 社群垃圾信息清理方法</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
5. 支持服务	5.3 社群文化建设	<p>5.3.1 能结合社群类型和群体共识参与设计社群的愿景与文化活动的</p> <p>5.3.2 能带动社群成员积极响应和参与社区文化活动的</p>	<p>5.3.1 社群文化建设内容</p> <p>5.3.2 社群文化建设的方法与策略</p>
6. 学习评价	6.1 学习评价实施	<p>6.1.1 能基于在线学习平台组织在线学习评价</p> <p>6.1.2 能根据评价标准对学习者的过程性评价</p> <p>6.1.3 能根据评价标准对学习者的总结性评价</p>	<p>6.1.1 在线学习评价的理论与方法</p> <p>6.1.2 基于学习数据分析的学习评价方法</p> <p>6.1.3 常用在线学习平台的学习评价功能与操作方法</p>
	6.2 学习评价结果反馈	<p>6.2.1 能将过程性评价结果反馈给学习者</p> <p>6.2.2 能将总结性评价结果反馈给学习者</p> <p>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</p>	<p>6.2.1 在线学习过程性评价的反馈方法</p> <p>6.2.2 在线学习总结性评价的反馈方法</p> <p>6.2.3 学习者关于学习评价结果的问题</p>

### 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 能针对学习服务需求构建学习者特征的理论模型 1.1.2 能确定学习者特征的表征指标和采集数据 1.1.3 能对学习者特征的理论模型进行更新和优化	1.1.1 学习者特征的理论模型 1.1.2 学习者特征的数据表征与采集方法 1.1.3 数据建模的方法与技术
	1.2 学情分析问题解决	1.2.1 能诊断学情分析中的数据分析问题 1.2.2 能解决学情分析中出现的数据分析问题	1.2.1 学习数据分析问题诊断流程与技术 1.2.2 学习数据分析问题及其解决办法
	1.3 学情分析反馈	1.3.1 能根据需求确定学情分析反馈内容与方式 1.3.2 能根据需求撰写相应学情分析报告	1.3.1 学情分析反馈内容与方式 1.3.2 学情分析报告的撰写方法
2. 学习规划	2.1 学习规划咨询	2.1.1 能分析学习者学习规划方面的咨询需求 2.1.2 能针对学习规划咨询问题向学习者提供有关建议	2.1.1 学习规划咨询需求分析方法 2.1.2 学习规划咨询问题及其解决方法
	2.2 学习规划改进	2.2.1 能引导学习者对其学习规划进行反思 2.2.2 能发现和诊断学习者已有学习规划的问题 2.2.3 能指导学习者改进学习规划	2.2.1 学习规划反思方法 2.2.2 学习规划问题诊断方法 2.2.3 学习规划改进方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 学习指导	3.1 学习问题发现与诊断	<p>3.1.1 能根据学情数据发现学习异常的学习者或个别化学习问题</p> <p>3.1.2 能够结合学习者特征与学习数据诊断学习问题</p>	<p>3.1.1 基于学情数据分析的学习问题发现方法</p> <p>3.1.2 基于学情数据分析的学习问题诊断方法</p>
	3.2 个性化学习辅导	<p>3.2.1 能结合学习者特征与学情数据确定学习者的学习需求</p> <p>3.2.2 能根据学习者特征与学情数据给学习者提供个性化辅导</p> <p>3.2.3 能根据学习者特征与学情数据优化和改进辅导策略</p>	<p>3.2.1 个性化学习辅导理论与方法</p> <p>3.2.2 基于学情数据的辅导方法</p> <p>3.2.3 辅导策略的评估方法</p>
4. 学习评价	4.1 学习评价设计	<p>4.1.1 能根据课程教学大纲参与确定在线学习评价方案</p> <p>4.1.2 能根据课程目标和内容参与在线学习评价任务的设计</p>	<p>4.1.1 在线学习评价的主要方法与技术</p> <p>4.1.2 在线学习评价的设计方法</p>
	4.2 学习评价总结与分析	<p>4.2.1 能根据学习评价结果分析学习者共性和个性化学习问题</p> <p>4.2.2 能根据需求撰写学习评价总结与分析报告</p>	<p>4.2.1 学习评价结果的分析内容与方法</p> <p>4.2.2 学习评价总结与分析报告撰写方法</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
5. 学习产品评估	5.1 教学服务质量评估	<p>5.1.1 能搜集和整理学习者对学习产品教学服务质量的评价意见</p> <p>5.1.2 能根据教学服务质量标准参与教学服务质量的监控</p> <p>5.1.3 能参与撰写教学服务质量评估报告</p>	<p>5.1.1 在线教学服务质量评估内容</p> <p>5.1.2 在线教学质量监控方法</p> <p>5.1.3 在线教学服务质量评估报告撰写方法</p>
	5.2 平台质量评估	<p>5.2.1 能搜集和整理学习者对在线学习平台的反馈意见</p> <p>5.2.2 能参与在线学习平台质量的监控</p> <p>5.2.3 能参与撰写在线学习平台质量评估报告</p>	<p>5.2.1 在线学习平台质量评估内容</p> <p>5.2.2 在线学习平台质量监控方法</p> <p>5.2.3 在线学习平台质量评估报告撰写方法</p>
	5.3 需求与满意度调查	<p>5.3.1 能调查和分析学习者关于学习产品的学习需求</p> <p>5.3.2 能调查和分析学习者对学习产品的满意度</p> <p>5.3.3 能撰写学习者需求与满意度调查报告</p>	<p>5.3.1 学习者学习产品需求调查方法</p> <p>5.3.2 学习者满意度调查方法</p> <p>5.3.3 学习者学习需求与满意度调查报告撰写方法</p>
6. 管理与培训	6.1 人员管理	<p>6.1.1 能设计与优化在线学习服务岗位工作内容</p> <p>6.1.2 能进行在线学习服务岗位人员配置</p>	<p>6.1.1 在线学习服务岗位工作内容设计方法</p> <p>6.1.2 在线学习服务岗位人员配置方法</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
6. 管理与培训	6.2 人员培训	6.2.1 能策划和设计在线学习服务相关岗位人员的培训活动 6.2.2 能编写在线学习服务相关岗位人员的培训讲义 6.2.3 能组织实施在线学习服务相关岗位人员的培训活动 6.2.4 能评估在线学习服务相关岗位人员的培训效果	6.2.1 培训活动设计与优化的方法 6.2.2 培训讲义编写方法 6.2.3 培训效果评估方法 6.2.4 在线学习服务师工作内容、技能和知识要求
	6.3 人员考核	6.3.1 能根据业务要求对在线学习服务岗位人员绩效进行考核 6.3.2 能撰写在线学习服务岗位人员绩效评估报告	6.3.1 在线学习服务岗位人员绩效考核方法 6.3.2 在线学习服务岗位人员绩效评估报告撰写方法

### 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方案 1.1.3 能根据学习服务数据应用反馈优化数据采集方案	1.1.1 学习服务典型业务与主要环节和流程 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方案 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方案	1.2.1 智能化学习服务主要技术 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与优化方法
2. 学习规划	2.1 学业发展咨询	2.1.1 能分析和诊断学习者学业发展问题 2.1.2 能针对学习者学业发展问题提供解决方案 2.1.3 能向学习者提供学业发展建议	2.1.1 学习发展问题分析与诊断方法 2.1.2 学业发展问题解决策略 2.1.3 学业发展路径与策略
	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 能指导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

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 学习产品 评估	3.1 学习服务优化	3.1.1 能评估学习产品的各项学习服务业务 3.1.2 能优化学习服务业务流程与技术	3.1.1 学习服务各项服务业务的评估方法 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 能挖掘和分析学习产品的教学问题 3.2.2 能提出学习产品的教学改进建议	3.2.1 学习产品在线教学问题的挖掘与分析方法 3.2.2 学习产品在线教学问题及其解决方法
	3.3 学习资源改进	3.3.1 能根据学习资源在线使用情况挖掘和分析学习资源的问题 3.3.2 能针对学习资源问题提出改进建议	3.3.1 在线学习资源问题挖掘和分析方法 3.3.2 在线学习资源问题及其解决方法
	3.4 平台设计改进	3.4.1 能根据在线学习平台使用情况挖掘和分析平台设计问题 3.4.2 能针对在线学习平台设计问题提出改进建议	3.4.1 在线学习平台设计问题挖掘与分析方法 3.4.2 在线学习平台设计问题及其解决方法
4. 管理与培 训	4.1 业务管理	4.1.1 能对在线学习服务的业务职能、流程与技术进行规划设计 4.1.2 能管理在线学习服务业务质量 4.1.3 能指导在线学习服务业务的质量改进	4.1.1 在线学习服务业务职能、流程与技术规划方法 4.1.2 在线学习服务业务质量管理方法 4.1.3 在线学习服务业务质量问题及其改进策略

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 管理与培训	4.2 培训体系构建	4.2.1 能针对在线学习服务业务需求构建岗位人员培训体系 4.2.2 能针对在线学习服务业务需求制定岗位人员培训方案	4.2.1 在线学习服务业务岗位人员培训需求调查与分析方法 4.2.2 在线学习服务业务岗位人员培训体系与培训方案构建方法

## 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
相关知识要求	学情分析		10	15	10	10	25
	学习规划		—	—	15	10	20
	学习指导		10	15	15	15	—
	动机激励		15	10	10	—	—
	学习者管理		15	15	—	—	—
	支持服务		20	15	20	—	—
	学习评价		10	10	10	20	—
	学习产品评估		—	—	—	15	20
	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	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	25
	学习规划		—	—	20	10	25
	学习指导		10	20	15	15	—
	动机激励		20	15	15	—	—
	学习者管理		20	15	—	—	—
	支持服务		25	20	20	—	—
	学习评价		10	15	15	20	—
	学习产品评估		—	—	—	15	25
	管理与培训		—	—	—	20	25
合计			100	100	100	100	100