

T/GXAS

团 体 标 准

T/GXAS 337—2022

桂林红色文化教育培训带班老师服务规范

Service standards for teachers of red culture training class in Guilin

2022 - 06 - 27 发布

2022 - 07 - 03 实施

广西标准化协会 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 素质要求 1

5 服务要求 2

6 投诉处理与持续改进 3

参考文献 4

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专利的责任。

本文件由桂林市文化广电和旅游局、桂林市红色旅游协会提出。

本文件由桂林市红色旅游协会归口并宣贯。

本文件起草单位：广西旅游科学研究所、广西标准化协会、桂林旅游学院、桂林市红色旅游协会。

本文件主要起草人：梁业章、唐德彪、林选妙、丁玲、陈玄、潘芝境、黄林华、周声发、黄大东。

桂林红色文化教育培训带班老师服务规范

1 范围

本文件界定了桂林红色文化教育培训带班老师服务的术语和定义，规定了素质要求、缅怀革命先烈服务流程、培训等方面的要求。

本文件适用于桂林市行政区域内红色文化教育培训带班老师在带班过程中提供的服务，其他区域可参照执行。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

红色文化教育培训 red culture education training

在故居、旧居、革命活动地等旧址、博物馆、纪念馆、纪念碑、烈士陵园等红色文化载体，或培训活动所在地相关主管部门批准适宜开展红色文化教育现场培训活动的场所，组织开展革命建设和改革时期的历史事件、人物事迹的学习教育培训活动。

3.2

红色文化教育培训带班老师 red culture education training class teacher

向学员传授当代中国和中国共产党的艰苦奋斗精神，引起学员共情共鸣，激发学员的家国情怀，引导学员发扬红色传统、传承红色基因的教学人员（以下简称带班老师）。

4 素质要求

4.1 基本素质要求

4.1.1 热爱祖国，热爱人民，热爱中国共产党；坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，拥护中国共产党的领导，贯彻党的教育方针。

4.1.2 爱岗敬业，遵守国家相关法律法规。

4.1.3 应具备普通老师的基本素质、基本要求，能够把握好“党的干部教育工作者、党的理论工作者、党的政策宣传员”的基本定位，能够履行好“做党人、讲党话、上党课、办党事”的基本职责。

4.1.4 有良好的心理素质和应变能力。

4.1.5 有良好的职业道德。

4.1.6 尊重学员的人格权、民族风俗习惯和宗教信仰；关心爱护学员，平等对待每一位学员。

4.1.7 做好学员学习期间的安全风险提示以及禁止性内容提示。

4.1.8 普通话标准，具备良好的沟通表达能力。

4.1.9 身心健康，无传染性疾病，无精神病史，无犯罪记录，无个人失信行为。

4.1.10 应具备当地相关主管部门及团体协会认可的任教资质。

4.1.11 具有大专及以上学历。

4.2 专业知识要求

4.2.1 具备集红色文化传承的教育与管理能力。

4.2.2 知识储备良好，能全面掌握关于红色文化教育培训的专业知识。

4.2.3 具备全权负责执行培训课程中的教学计划的能力。

4.3 其他素质要求

4.3.1 消防知识

应熟悉掌握消火栓和灭火器的位置，熟练使用消防器材，具备组织疏散逃生的能力。

4.3.2 应急救援知识

应掌握应急救援基本常识、触电急救知识、创伤救护知识、火灾急救知识、中毒及中暑急救知识和措施等。

5 服务要求

5.1 服务前准备

5.1.1 制定红色文化教育培训的工作规范、流程和培训方案。

5.1.2 确认培训班培训方案、流程以及培训所需要的相关的设备实施准备工作（如：党旗、党徽、入党誓词、国歌、祭文、音响设备等等）。

5.1.3 做好带班的准备工作。

5.1.4 确认培训班敬献花篮代表、整理缎带代表、入党誓词领誓人。

5.1.5 确认培训班负责人的发言内容。

5.1.6 告知并引导敬献花篮及整理缎带流程。

5.2 缅怀革命先烈服务流程

5.2.1 组织并引导培训班学员列队。

5.2.2 带班老师单独向烈士碑（塔等）行鞠躬礼，宣布凭吊仪式正式开始。

5.2.3 带班老师播放国歌，带领学员唱国歌。

5.2.4 带班老师发言，宣读祭文。

5.2.5 带班老师带领全体学员脱帽，左手托帽，帽朝前方，向烈士默哀 1 分钟。

5.2.6 主持培训班负责人发言。

5.2.7 引导培训班代表（戴上帽子）向烈士敬献花篮（需要两人一左一右），放好花篮后归队（归队后脱帽手托帽）。

5.2.8 引导培训班负责人为花篮整理缎带（戴上帽子），整理完毕后归队。

5.2.9 带班老师带领学员向革命先辈群雕三鞠躬，宣布献花篮仪式结束。

5.2.10 带班老师请领誓人带领党员重温入党誓词。

5.2.11 瞻仰烈士碑群（左至右）。

5.2.12 组织学员合影。

5.3 培训要求

5.3.1 培训内容要求

带班老师应对培训课程、培训资料、拟定的教学稿(含电子课件)等进行检查。按规定需经组织单位进行审定后方可用于教学。培训内容应符合以下基本要求：

- a) 符合国家有关法律、法规和政策；
- b) 与正规史料的记载一致；
- c) 传承红色精神、体现爱国主义、体现时代特色、内容丰富生动；
- d) 传承历史文化，激发爱国主义热情，传递正确的世界观、价值观、人生观。

5.3.2 培训过程要求

5.3.2.1 向培训班学员发放应发的培训学习资料及相关学习必需品。

- 5.3.2.2 应提前通知学员集合时间、地点，提前联系相关车辆到达等候。
- 5.3.2.3 应向学员介绍现场教学点的背景、教学流程，并强调现场教学纪律和注意事项。
- 5.3.2.4 现场培训内容应围绕当地红色文化资源，带班老师应做到语言生动，感情丰富，引导学员在实地亲身感受。当地相关主管部门如有现场培训统一的解说词，带班老师应按照解说词进行解说。
- 5.3.2.5 应保持庄重、严肃的现场授课环境，宜使用无线耳塞式讲解器，可利用音乐渲染环境。

5.4 培训后服务要求

- 5.4.1 撰写培训报告、反馈、评估培训效果。
- 5.4.2 宜定期随机选择委托培训单位进行回访，回访方式宜采取实地走访和电话回访，回访内容包含但不限于培训效果、意见或建议。
- 5.4.3 应对培训服务实施全过程进行总结。
- 5.4.4 应根据服务评价结果和投诉情况对课程内容、培训方式、培训服务和配套服务等方面进行持续改进，不断优化服务流程，提升服务水平。
- 5.4.5 应协助开发培训课程并编制新的培训课件。
- 5.4.6 应协助建立红色文化培训资料库。

6 投诉处理与持续改进

- 6.1 在培训期间，应征求并登记学员反馈的问题和意见。
- 6.2 对于学员或委托培训单位向红色教育培训相关主管部门或其他监管部门的投诉，带班老师应主动接受红色教育培训行政主管部门或其他监管部门的调查，并按其要求进行整改。
- 6.3 红色教育培训机构应建立服务补救机制，在服务变更或失效时，能及时采取补救措施，维护学员权益。服务补救措施包含补偿、赔偿、退款、顺延服务时限、提供替代性服务等。

广西标准化协会

参 考 文 献

- [1] LB/T 014 旅游景区讲解服务规范
 - [2] LB/T 054 研学旅行服务规范
 - [3] LB/T 055 红色旅游经典景区服务规范
 - [4] GB/T 37709-2019 非正规教育服务通则
-

中华人民共和国团体标准
桂林红色文化教育培训带班老师
服务规范
T/GXAS 337—2022
广西标准化协会统一印制
版权专有 侵权必究