

DB3310

浙江省台州市地方标准

DB 3310/T 43—2018（2020）

“文化超市”公益艺术培训服务规范

2018-06-07 发布

2018-06-07 实施

台州市市场监督管理局 发布

前 言

本标准按GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由台州市文化广电新闻出版局提出并归口。

本标准起草单位：台州市文化馆。

本标准主要起草人：陈波、俞叶萍、陈璋、张琳。

本标准为首次发布。

“文化超市”公益艺术培训服务规范

1 范围

本标准规定了“文化超市”公益艺术培训的术语和定义、基本要求、服务流程、服务评价与改进等。本标准适用于台州市内“文化超市”公益艺术培训的开展。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 32939-2016 文化馆服务标准

3 术语和定义

GB/T 32939-2016界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1 文化超市

“文化超市”是由政府文化职能部门或经其指定的社会机构向市民提供的公益性文化服务项目的统称，通常包括：艺术培训、指导、讲座、展览、演出等服务。

3.2 公益艺术培训

公益艺术培训是“文化超市”的重要组成部分，指各级文化馆（站）或经其指定的社会培训机构面向社会公众提供的免费或非盈利培训，通常包括戏剧、曲艺、音乐、舞蹈、美术、书法、摄影、传统文化等项目。

4 基本要求

4.1 资质要求

4.1.1 社会培训机构应依法成立，并取得相应的证照，严格遵守国家法律法规，无不良办学记录。

4.1.2 社会培训机构应通过各级文化馆（站）组织的资质审验。

4.2 制度建设

应建立完善的管理体系，包括培训服务管理制度、学员管理制度、教师管理制度、后勤服务制度、财务管理制度、应急预案等。

4.3 师资和管理人员

- 4.3.1 身体健康、具备思想政治素质和职业道德，热心于公共文化事业，分为培训教师和管理人员。
- 4.3.2 培训教师应具备相关艺术专业的从教经验，在本领域有一定的知名度和影响力。
- 4.3.3 管理人员应具备1年以上培训机构管理工作经验。

4.4 场地设施

- 4.4.1 场地和设备设施应符合、满足培训规模和培训内容的需求。
- 4.4.2 场地设施应符合消防安全要求，消防安全标志符合 GB13495.1、GB15630 等的规定。
- 4.4.3 培训环境应整洁、卫生，空气质量符合 GB/T18883 等的规定。
- 4.4.4 公共指示标志布置应合理，醒目，符合 GB/T10001.1 要求。

4.5 数字化服务

- 4.5.1 宜建设或应用统一的网络管理平台，实现信息发布、课程选报、服务评价等功能。
- 4.5.2 网络管理平台的数据信息应及时备份。
- 4.5.3 学员信息应对外保密，未经允许不得泄露。

5 服务流程

5.1 课程设置

5.1.1 需求调查分析

通过现场或网络调查等形式，征集培训需求。

5.1.2 确定培训项目

根据培训需求分析结果及学员意见，确定培训项目、课程内容、师资人员等。

5.1.3 制定培训计划

- 5.1.3.1 开课一个月确定培训计划，并通过网络和现场张贴等形式向社会公开发布。
- 5.1.3.2 培训计划应包括：专业、程度、课次、上课时间、上课地点、报名要求、招生人数、教师、费用等。
- 5.1.3.3 每期公益艺术培训课程一般不少于28课时。
- 5.1.3.4 涉及收费的培训应按规定报批收费标准。

5.2 招生报名

5.2.1 公告招生

- 5.2.1.1 应遵循公平、公开、诚实信用的原则，不应虚假宣传。
- 5.2.1.2 可通过自行、委托、合作等渠道发布招生信息。
- 5.2.1.3 可采取网络或现场等方式进行招生报名。

5.2.2 确定名单

- 5.2.2.1 核对报名人员信息，确定初选名单。
- 5.2.2.2 现场确认，确定并发布正式学员名单。

5.2.2.3 若报名人数多于计划招生人数，应遵循公开透明的原则，及时做好录取学员的公示。

5.2.3 协议签订

应与学员签定关于培训纪律、安全管理等内容的协议书。

5.2.4 开课培训

5.2.4.1 开班时应向学员发放课程表、学员须知、师资及管理人员联系方式等。

5.2.4.2 培训教师应按照培训计划，选用合适的教学手段，合理组织教学，每节课应做好签到。

5.2.4.3 管理人员应做好教学后勤保障工作。

5.3 结业

5.3.1 证书发放

向培训合格学员发放结业证书。

5.3.2 成果展示

应组织学员进行结业汇报展演。

5.3.3 资料归档

应及时做好当期培训过程中的文档、影音等资料的留存归档。

6 服务评价与改进

6.1 应建立健全监督管理机制，完善培训体系，定期开展服务质量自查自纠。

6.2 每期培训班结业时应开展满意度调查，了解学员的意见和建议。满意度调查问卷可参见附录 A。

6.3 设立意见箱，公布咨询投诉电话和电子邮箱，及时处理投诉和意见。

附 录 A
(资料性附录)
满意度调查问卷示例

班级：授课教师：

您的性别：您的年龄：

第一部分（文化超市）：

- 1、您对“文化超市”免费开放的时间是否满意（ ）
A. 非常满意 B. 比较满意 C. 一般 D. 不满意 (建议时间)
- 2、您对“文化超市”的信息告知情况是否满意（ ）
A. 非常满意 B. 比较满意 C. 一般 D. 不满意 (有何建议) 3、
- 您对目前“文化超市”开设的课程是否满意（ ）
A. 非常满意 B. 比较满意 C. 一般 D. 不满意
- 4、您对“文化超市”工作人员的服务态度是否满意（ ）
A. 非常满意 B. 比较满意 C. 一般 D. 不满意 (改善地方)
- 5、您对“文化超市”的场地设施、设备是否满意（ ）
A. 非常满意 B. 比较满意 C. 一般 D. 不满意 (改善地方)
- 6、您对“文化超市”的教师教学水平是否满意（ ）
A. 非常满意 B. 比较满意 C. 一般 D. 不满意
- 8、您希望在下一期的公益艺术培训中增设哪些培训项目？（项目不限）
- 9、您觉得“文化超市”公益艺术培训有哪些地方需要改进：

第二部分（教师满意度调查）：

- 1、教师上课时（ ）
A. 没有迟到早退 B. 有迟到早退 C. 经常迟到早退 D. 每次上课都迟到早退
- 2、教师上课时，对学生要求（ ）
A. 非常严格 B. 严格 C. 不严格 D. 非常不严格
- 3、教师上课时的备课情况（ ）
A. 准备非常充分，对教学内容非常熟悉 B. 准备充分，对教学内容熟悉
C. 准备不充分，对教学内容不熟悉 D. 准备非常不充分，对教学内容完全不熟悉
- 4、教师上课的教学形式（ ）
A. 非常多样化 B. 较多样化 C. 比较单一 D. 不灵活
- 5、教师授课的深浅度和内容量（ ）
A. 非常适合我 B. 很适合我 C. 基本适合我 D. 不适合我
- 6、教师上课时，对我的专业指导（ ）
A. 指导量非常多，非常认真负责 B. 指导量较多，认真负责
C. 指导量一般，不认真负责 D. 基本没有指导

- 7、教师对学生课后提出的问题解答时（ ）
- A. 态度非常认真，有耐心 B. 态度认真，较有耐心
- C. 态度不认真，不耐烦 D. 态度极其不认真，完全没有耐心
- 8、教师上课时，课时能否达到 90 分钟（ ）
- A. 每次不低于 90 分钟 B. 每次在 80-90 分钟 C. 每次低于 80 分钟
- 9、通过这门课程的学习，我的专业（ ）
- A. 显著提高 B. 提高 C. 很少提高 D. 没有提高
- 10、参加这这门课程的学习，我认为（ ）
- A. 有非常大的收获 B. 很有收获 C. 有收获 D. 基本没有收获
- 11、对“文化超市 3.0”该教师的教学水平的总体评价（ ）
- A. 非常满意 B. 比较满意 C. 一般 D. 不是很满意
- 12、您对教师有哪些建议，以及本课程哪些地方需要改进，希望您提出您的宝贵意见：
- _____