|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03 080 99 |
| CCS | A 16 |

|  |
| --- |
| 34 |

安徽省地方标准

DB 34/T XXXX—XXXX

残疾人职业技能培训服务规范

Specification for vocational skills training services for the disabled

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

安徽省市场监督管理局  发布

1. 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。

本文件由安徽省人力资源和社会保障厅提出并归口。

本文件起草单位：安徽远景人力资源管理有限公司、安徽智盛人力资源服务有限公司

本文件主要起草人：

残疾人职业技能培训服务规范

* 1. 范围

本文件规定了残疾人职业技能培训的基本要求、培训内容、服务准备、培训实施、安全与应急要求和服务质量评价与改进等方面。

本文件适用于由培训机构组织开展的针对有劳动能力或劳动意愿的残疾人的就业技能培训。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 31015 公共信息导向系统 基于无障碍需求的设计与设置原则

GB 50763 无障碍设计规范

GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范

* 1. 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

* 1. 基本要求
     1. 机构要求

从事残疾人职业培训服务的机构，应具备下列条件：

1. 应取得合法有效培训资质的培训机构；
2. 应具有能够满足培训需要的培训场所、培训设备及安全保障设施;
3. 应具有健全的管理制度，如培训服务管理制度、学员管理制度、培训教师管理制度、安全保障制度、应急处理预案等。
   * 1. 学员要求

参加残疾人职业技能培训的学员，应具备下列条件：

1. 宜在法定就业年龄范围内；
2. 应持有《中华人民共和国残疾人证》或《中华人民共和国残疾军人证》，精神和智力残疾类别除外；
3. 应具有一定就业能力（愿望），生活能够自理，无传染病。
   * 1. 培训教师要求

应依照《中华人民共和国教师法》的规定取得教师资格。

应当具有一定年限的相应工作经历或者实践经验，达到相应的技术技能水平。

应当热爱残疾人教育事业，具有社会主义的人道主义精神，尊重和关爱残疾学生，并掌握残疾人教育的专业知识和技能。

从事听力残疾人教育的特殊教育教师应当达到国家规定的手语等级标准，从事视力残疾人教育的特殊教育教师应当达到国家规定的盲文等级标准。

* + 1. 场地及设施要求

机构应配置残疾人无障碍厕所等设施；宜配备残疾人专用停车位，符合GB 55019的规定。

机构应设置完善的无障碍标志符号与设施系统，无障碍建筑设计与设施设置符合GB 50763、GB/T 31015的要求，无障碍设施标志符号应符合GB/T 10001.9的要求。

机构应设置监控设施，实时监控机构的管理与服务情况。

机构应提供语音和文字提示、手语、盲文等信息交流服务，提供轮椅、助听器等与障碍程度相适应的辅助器具。

机构应具备满足残疾人职业培训服务需求的固定培训场地，包括理论教室和实训场地。教室要具备应用现代教育技术手段，实施教育教学与管理信息化所需的软、硬件设施、设备。

* 1. 培训内容
     1. 就业技能

应根据不同类别残疾人特点和需求，有针对性地组织类别化、多层次职业技能培训。

应适应新业态发展，引导和鼓励开展电商客服、电商美工、电商运营管理、网络直播等新兴项目培训。

应扶持残疾人非遗、文创及保健（医疗）按摩等特色职业技能培训项目发展，打造一批优秀传统工艺和民族传统文化技艺培训项目。

* + 1. 其他技能

应提供职业道德、质量意识、法律意识、安全环保、健康卫生、劳动保护和残疾人权益保障的普及培训。

* 1. 服务准备
     1. 征集培训需求

应根据学员的培训意愿、企业所需要的技能人才对培训对象的培训需求进行征集。

需求征集可采取问卷调查、实地走访和网络调查等方式开展。

* + 1. 确定培训内容

应根据需求分析结果，结合安徽省产业发展特色，确定培训内容，划分课程模块。

培训内容不应违反国家法律法规相应规定。

应根据培训政策规定，按照培训内容确定培训课时。

* + 1. 设计培训方案

应根据开班工种、就业岗位需要，确定培训内容和课程模块，制定科学适用的培训方案。

* + 1. 组建教学团队

根据培训内容选聘培训教师，负责对参加培训的学员进行授课、指导。

每个班应配备不少于两名教师，包括培训教师和管理老师。

教师应及时更新知识、调整授课方式，不断充实和完善培训内容。

* + 1. 准备培训场地和设施设备

应准备满足培训人数需要的教学场地。

培训场地应符合消防安全、疏散等相关要求。

设施设备应齐全，能正常工作，符合安全生产相关要求。

* 1. 培训实施
     1. 学员报到与注册

应在报到地点设置醒目标识，便于学员识别。

应主动引导学员办理报到手续，发放培训教材、实训材料等，并告知培训日程安排，提醒学员安全事宜。

对于远程网络教学的，应在醒目位置设置注册通道，并提示培训操作流程和注意事项。必要时，应提供专人帮助指导。

* + 1. 设施设备调试

应对培训所需的桌椅、投影仪、计算机等设施设备进行调试，确保能正常工作，并符合质量和安全要求。

* + 1. 授课

残疾人职业技能培训班宜采取小班制，不超过30人，以一个工种或一项技能为一期培训内容，不得混合开班。

授课前，教辅老师应通报培训纪律，告知各项使用设施的注意事项。

教师在授课时宜使用普通话和方言教学，注重课程内容对于残疾人的适用性。

应结合培训实施方案、残疾类别合理设置课程表。

针对不同残疾类别，如视力残疾、听力残疾、言语残疾、肢体残疾等进行多种授课方式，可采取以下方式进行授课：

1. 运用多媒体；
2. 运用管理教练、案例教学、情景模拟等教学与实训形式。

应做好培训期间的安全监管工作，特殊专业培训时，需要有安全监管人员在场。

应做好培训期间的所需车辆调度、安全保障等工作。

* + 1. 考核与培训目标

应根据培训需要，在培训结束后运用理论考试和实践考核等多种方式对学员的学习情况进行考核。

学员考核合格的，宜发放相应培训合格证。

* + 1. 满意度调查

培训结束后，应开展学员满意度调查。满意度调查内容应包含但不限于以下方面：

——培训教师；

——培训内容；

——授课方式；

——培训场所；

1. 食宿条件；

——改进建议。

* + 1. 培训档案管理

培训组织应将培训过程中形成的各种资料进行汇总、分类、储存、归档管理。

档案中各种资料内容应真实、齐全、完整。

应有专人负责管理培训相关的资料。培训档案应包括但不限于：

1. 培训方案；
2. 教师登记表；
3. 学员信息；
4. 培训课程资料；
5. 培训签到表；
6. 培训满意度调查；
7. 培训考核记录。
   1. 安全与应急要求

应配备专门的安全管理人员。

应为参加培训的残疾人学员购买意外伤害保险。

应做好残疾人的人身安全、饮食安全、身体健康状况监测工作。

应配有安全应急及消防设施，消防安全设施应符合GB 15630的要求。

应对参与培训的学员情况及个人隐私进行保密，不得泄露、出售或非法向他人提供。

应制定防火、防灾、防疫、突发事件的应急预案。

* 1. 服务质量评价与改进

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，向学员发放《培训效果评价表》，发现问题及时改进。

应在服务场所设立意见箱，公布客服电话和电子邮箱，或主动了解残疾人对服务的意见和建议。对于学员反馈的问题和投诉应在5个工作日予以反馈，后续进行改进。

