

# DB 3303

温 州 市 地 方 标 准

DB3303/T XXXX—XXXX

## 企业内培训师通用能力评价规范

(报批稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

温州市市场监督管理局 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 评价指标 .....         | 1  |
| 5 评价流程及方法 .....      | 2  |
| 5.1 评价准备 .....       | 2  |
| 5.2 组织评价 .....       | 2  |
| 5.3 评价方法 .....       | 2  |
| 6 评价结果应用 .....       | 3  |
| 附录 A（规范性） 评分规则 ..... | 5  |

## 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。

本文件由温州市总工会提出并归口。

本文件起草单位：温州市总工会职工技术协作中心、浙江工贸职业技术学院、温州市质量技术促进会、温州佳合标准化信息技术事务所、龙港市群团工作部。

本文件主要起草人：周跃、孙仁峰、陈耀辉、季钦豪、金爱蝶、施海柔、卢海慧、陈雄伟。

# 企业内训师通用能力评价规范

## 1 范围

本文件规定了企业内训师通用能力评价的指标、流程及方法、结果应用。  
本文件适用于企业内训师通用能力的评价。

## 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

#### 企业内训师

为本企业员工进行培训的讲师。

## 4 评价指标

企业内训师通用能力是指企业内训师授课的能力，评价指标由培训自驱力、课程设计力、课堂培训力、互动沟通力、实际应用力、培训效果力6项一级指标构成，所占权重分别为10%、10%、20%、10%、30%、20%，每项一级指标分别由若干项二级指标构成，其中精神风貌、内容设计、语言表达、培训效果4项指标为否决指标，评价指标及分值设置见表1。

表1 评价指标及分值设置

| 一级指标及分值       | 二级指标及分值     |
|---------------|-------------|
| 培训自驱力（100.0分） | 精神风貌（30.0分） |
|               | 学习能力（40.0分） |
|               | 创新能力（30.0分） |
| 课程设计力（100.0分） | 目标设计（20.0分） |
|               | 内容设计（40.0分） |
|               | 课件设计（40.0分） |
| 课堂培训力（100.0分） | 培训方法（30.0分） |
|               | 培训手段（30.0分） |
|               | 培训技巧（40.0分） |
| 互动沟通力（100.0分） | 语言表达（60.0分） |

表 1 (续)

| 一级指标及分值         | 二级指标及分值        |
|-----------------|----------------|
| 互动沟通力 (100.0 分) | 互动交流 (40.0 分)  |
| 实际应用力 (100.0 分) | 实际应用 (50.0 分)  |
|                 | 专业能力 (50.0 分)  |
| 培训效果力 (100.0 分) | 培训效果 (100.0 分) |

## 5 评价流程及方法

### 5.1 评价准备

5.1.1 评价组织应按下列要求组建评价专家组：

- a) 评价专家组应不少于 5 人；
- b) 成员类型应包括但不限于教育专家、行业专家、企业人力资源管理专家、质量管理专家、标准化专家；
- c) 成员应具有相关工种高级技师职业资格、高级职称或同等专业资格满 3 年以上，并符合下列条件之一：
  - 1) 在企业内培训师培养与管理方面有较丰富的专业理论知识和熟练的操作技能，在相关专业领域工作满 10 年以上；
  - 2) 具有较高的理论水平和丰富的实践操作经验，熟悉相关法律法规和方针政策，在本专业领域中工作出色、业绩突出、同行公认，具有较高声誉；
  - 3) 熟练掌握人才评价的有关政策、法规和必要的评价理论、技术和方法；
  - 4) 具有 5 年以上从事企业管理与培训领域研究的专家学者或职教人员。

5.1.2 评价组织应制定评价计划并发布评价文件，计划内容应包括评价依据、评价目的、评价时间、评价方案、评价内容等，其中评价方案应包括具体的评价方式、评价人员等要素。

### 5.2 组织评价

5.2.1 评价组织和评价专家组应按评价计划组织实施评价，在受评价者进行 (8~15) min 现场授课的过程中，评价专家组应根据附录 A 规定的评分规则，通过看、听、感、测等方法对受评价者的培训自驱力、课程设计力、课堂培训力、互动沟通力、实际应用力进行评价。

5.2.2 培训效果力由受训学员根据附录 A 规定的评分规则进行评价。

5.2.3 评价结束后评价组织应将评价结果进行公布，并反馈给受评价者。

### 5.3 评价方法

5.3.1 评价专家组对单项二级指标（除培训效果力的二级指标外）的评价分值按公式（1）的规定进行计算：

$$E = \frac{\sum_{n=1}^R G_n - G_{max} - G_{min}}{R - 2} \dots \dots \dots (1)$$

式中：

$E$ ——评价专家组单项二级指标评价分值；

$G_n$ ——评价专家组第 $n$ 位专家单项二级指标的评价分值；

$G_{max}$ ——评价专家组专家中单项二级指标的最高评价分值；

$G_{min}$ ——评价专家组专家中单项二级指标的最低评价分值；

$R$ ——评价专家组专家人数。

5.3.2 评价专家组对单项一级指标的评价分值按公式（2）的规定进行计算：

$$Y = \sum_1^n E_n \dots\dots\dots (2)$$

式中：

$Y$ ——单项一级指标评价分值；

$E_n$ ——第 $n$ 项二级指标评价分值。

5.3.3 培训效果力在计算前，先将受训学员满意度评分值按高低排序，经排序去除前 10%和后 10%的满意度评分值后（按学员人数四舍五入），再按公式（3）的规定进行计算：

$$Y_6 = \frac{H}{S} \dots\dots\dots (3)$$

式中：

$Y_6$ ——培训效果力评价分值；

$H$ ——去除前10%和后10%的满意度评分值后的培训效果评分总和；

$S$ ——去除前10%和后10%的满意度评分值后的受训学员人数。

5.3.4 评价指标评价总分按公式（4）的规定进行计算：

$$P = Y_1 \times 10\% + Y_2 \times 10\% + Y_3 \times 20\% + Y_4 \times 10\% + Y_5 \times 30\% + Y_6 \times 20\% \dots\dots\dots (4)$$

式中：

$P$ ——评价指标评价总分；

$Y_1$ ——培训内驱力指标的评价分值；

$Y_2$ ——课程设计力指标的评价分值；

$Y_3$ ——课堂培训力指标的评价分值；

$Y_4$ ——互动沟通力指标的评价分值；

$Y_5$ ——实际应用力指标的评价分值；

$Y_6$ ——培训效果力指标的评价分值。

5.3.5 按公式（1）、公式（2）、公式（3）和公式（4）计算的结果修约到一位小数。

## 6 评价结果应用

6.1 按公式（1）、公式（2）、公式（3）和公式（4）计算后，评价指标评价总分达到下列要求，同时否决指标达到表 2 规定的相应最低分值，可评定为一星、二星和三星，但其中若有一项否决指标未达到最低分值的，最高只能评定为一星，有两项未达到最低分值的则不能评定星级：

- a) 一星企业内训师评价总分应在 70.0 分（含）～80.0 分（不含）；
- b) 二星企业内训师评价总分应在 80.0 分（含）～90.0 分（不含）；
- c) 三星企业内训师评价总分应达到 90.0 分（含）～100.0 分（含）。

6.2 评价结果可作为受评价者自我改进、绩效管理、评优评先等的重要依据。

6.3 受评价者应根据评价结果和反馈的意见，制定改进措施，及时优化调整工作。

表2 不同星级企业内训师的否决指标应达到的最低分值

| 否决指标及分值      | 不同星级企业内训师应达到的最低分值 |         |         |
|--------------|-------------------|---------|---------|
|              | 一星企业内训师           | 二星企业内训师 | 三星企业内训师 |
| 精神风貌（30.0分）  | 21.0分             | 24.0分   | 27.0分   |
| 内容设计（40.0分）  | 28.0分             | 32.0分   | 36.0分   |
| 语言表达（60.0分）  | 42.0分             | 48.0分   | 54.0分   |
| 培训效果（100.0分） | 70.0分             | 80.0分   | 90.0分   |

**附 录 A**  
**(规范性)**  
**评分规则**

表A.1规定了对受评价者的培训内驱力、课程设计力、课堂培训力、互动沟通力、实际应用力、培训效果力等通用能力的评分规则。

**表A.1 评分规则**

| 评价指标              |                 | 评分规则  |
|-------------------|-----------------|---|
| 一级指标              | 二级指标            |   |
| 培训内驱力<br>(100.0分) | 精神风貌<br>(30.0分) | 衣衫不整，精神萎靡不振，言行粗鲁，语无伦次等，不得分  |
|                   |                 | 衣衫整洁，精神欠佳，言行较为僵硬，能简单表达其想法，语言不够规范，得0分（不含）~7.0分（含）  |
|                   |                 | 服饰得体且形象端正，能较快调整情绪进入状态，言行适中且能清晰表达所想，语言比较规范，得7.0分（不含）~14.0分（含）  |
|                   |                 | 服饰搭配舒适感较强，精神状态较好，言行协调且能完全表达所想，语言规范，得14.0分（不含）~21.0分（含）  |
|                   |                 | 服饰大方得体，精神状态饱满，言行丰富且张弛有度，条理清晰，语言得体规范，得21.0分（不含）~30.0分（含）   |
|                   | 学习能力<br>(40.0分) | 教学案例、知识点等来自七年前，知识覆盖面窄且深度匮乏，文字表达、口头讲述即能完成教学，不得分  |
|                   |                 | 教学案例、知识点等来自五年前、七年以内，知识覆盖面尚可，基本熟悉行业内知识点，有少许涉足行业外知识点，知识难度一般，能借助PPT等简单直观的教学工具完成教学，得0分（不含）~10.0分（含）     |
|                   |                 | 教学案例、知识点等来自两年前、五年以内，知识覆盖面较广泛，熟悉行业内知识点，有较多涉足行业外知识点，知识难度适中，需要进行沙盘模拟或现场实际操作才能完成教学，得10.0分（不含）~20.0分（含）  |
|                   |                 | 教学案例、知识点等来自一年前、两年以内，知识覆盖面广泛，熟悉行业内外知识点，对行业内外知识点涉足都比较广泛，知识较难，需要进行多次模拟或实操才能完成教学，得20.0分（不含）~30.0分（含）    |
|                   |                 | 教学案例、知识点等来自一年以内，知识覆盖面广泛且熟练掌握行业内外知识点，对行业内外知识点都了解且全面深入，所涉知识具有较高的深度，需要讲师花费大量时间精力钻研，得30.0分（不含）~40.0分（含） |
|                   | 创新能力<br>(30.0分) | 技术更新于七年前的，技术含量低，受训学员不需要听就能学会，不得分  |
|                   |                 | 技术更新于五年前，七年内的，有一定技术含量，受训学员准时听课即可学会课程内容，得0分（不含）~7.0分（含）  |
|                   |                 | 技术更新于两年前、五年内的，有一定技术含量且个人基本找不到相关资料，受训学员需要花一定的时间集中听课，得7分（不含）~14.0分（含）                                 |
|                   |                 | 技术更新于一年前、两年内的，技术含量较高，受训学员基本需要全程集中注意力听课，得14.0分（不含）~21.0分（含）  |
|                   |                 | 技术更新于一年内的，技术含量高，受训学员需要全程集中精力听课并复盘巩固的，得21.0分（不含）~30.0分（含）  |



表A.1 (续)

| 评价指标              |                 | 评分规则   |
|-------------------|-----------------|--|
| 一级指标              | 二级指标            |  |
| 课程设计力<br>(100.0分) | 目标设计<br>(20.0分) | 缺乏对受训学员实际需求的了解，培训过程对受训学员素质目标没有要求，通过学习受训学员仍不能了解、掌握所讲知识点与技能，不得分                                    |
|                   |                 | 稍微有了解受训学员实际需求，培训过程中对受训学员素养目标有较小的要求，通过学习受训学员基本能够掌握所讲知识点并在指导下完成操作，得0分（不含）~5.0分（含）                  |
|                   |                 | 对受训学员实际需求有一定了解，培训过程中对受训学员素养目标要求适中，通过学习受训学员能够把握内在逻辑联系并与已有知识联系独立操作，得5.0分（不含）~10.0分（含）              |
|                   |                 | 较了解受训学员实际需求，培训过程中对受训学员素养目标有较高的要求，通过学习受训学员能够进行解释、推断、区分、扩展，且能提出相应的调整与改进建议，得10.0分（不含）~15.0分（含）      |
|                   |                 | 充分了解受训学员实际需求，培训过程中对受训学员素养目标的要求高，通过学习受训学员能够在情境中使用抽象的概念、原则，建立不同情境下的合理联系并运用已有技能，得15.0分（不含）~20.0分（含） |
|                   | 内容设计<br>(40.0分) | 培训过程中没有明显的重点难点且结构安排杂乱，且时间安排不合理，出现严重短时或超时，不得分   |
|                   |                 | 培训过程中重点难点提示较少，结构安排具有一定的合理性，时间安排上不够合理，重难点上分配不合理，得0分（不含）~10.0分（含）                                  |
|                   |                 | 培训过程中重点难点内容占比适中，结构安排大体合理，知识点和技能点、重难点上的时间安排尚可，得10.0分（不含）~20.0分（含）                                 |
|                   |                 | 培训过程中重点难点内容解析清楚，结构安排比较合理，知识点和技能点、重难点上的时间安排比较合理，得20.0分（不含）~30.0分（含）                               |
|                   |                 | 培训过程中重点难点内容的解析让职工容易掌握，结构安排科学合理、富有逻辑，且在知识点和技能点、重难点上的时间安排非常合理，得30.0分（不含）~40.0分（含）                  |
|                   | 课件设计<br>(40.0分) | 内容布局不合理，缺乏逻辑性，模板选择和文字编排不合理，只是文字堆砌且文字格式杂乱无章，不得分   |
|                   |                 | 内容布局不够合理，在逻辑性上可以再改进，课件设计相对杂乱，缺乏设计且文字格式不够合理统一，得0分（不含）~10.0分（含）                                    |
|                   |                 | 内容布局尚可，但是有可优化、改进空间，课件能图文结合、图表结合，但精美程度一般，文字设计、各页面字数安排尚可，得10.0分（不含）~20.0分（含）                       |
|                   |                 | 内容布局比较合理，逻辑性较好，课件能图文结合、图表结合，比较精美且文字格式统一，得20.0分（不含）~30.0分（含）                                      |
|                   |                 | 内容布局非常合理，富有逻辑，课件整体设计和谐，文、图、表令人悦目且文字格式统一，得30.0分（不含）~40.0分（含）                                      |

表A.1 (续)

| 评价指标              |                 | 评分规则  |
|-------------------|-----------------|---|
| 一级指标              | 二级指标            |   |
| 课程培训力<br>(100.0分) | 培训方法<br>(30.0分) | 不能结合课程内容和实际来选择合理的培训方法,且基本以讲授法为主,很少运用其他培训方法,不得分                                  |
|                   |                 | 能结合课程内容及实际来选择培训方法,但选择方法不够合理,基本以讲授法为主,偶尔运用其它培训方法,得0分(不含)~7.0分(含)                 |
|                   |                 | 选择培训方法尚属合理,能运用两种或两种以上的培训方法,得7.0分(不含)~14.0分(含)                                   |
|                   |                 | 选择的培训方法与课程内容和实际比较匹配,能运用多种方法,相对合理,但不够灵活,得14.0分(不含)~21.0分(含)                      |
|                   |                 | 选择的培训方法非常符合课程内容和工作实际需要,能够结合实际灵活运用多种培训方法,得21.0分(不含)~30.0分(含)                     |
|                   | 培训手段<br>(30.0分) | 只采用一种培训手段,运用较为合理,得0分(不含)~9.0分(含)  |
|                   |                 | 采用两种培训手段,运用较为合理,得9.0分(不含)~14.0分(含)  |
|                   |                 | 采用三种及以上的培训手段,但合理性有待改进,得14.0分(不含)~19.0分(含)                                       |
|                   |                 | 采用三种及以上的培训手段,且较为合理,得19.0分(不含)~24.0分(含)  |
|                   |                 | 采用四种及以上的培训手段,运用娴熟合理,得24.0分(不含)~30.0分(含)   |
|                   | 培训技巧<br>(40.0分) | 课程导入缺乏背景和问题提出,直接进入课程讲解,不能结合成人学习特点,很难调动受训学员积极性且课程没有进行收结,戛然而止,不得分                 |
|                   |                 | 课程导入和课程内容缺乏关联,缺乏内在逻辑,较少考虑成人学习特点,受训学员积极性不高,课程有收结,但比较突兀或不够合理,得0分(不含)~10.0分(含)     |
|                   |                 | 课程导入前言和课程相关,但可以有更好选择,能考虑成人学习特点,受训学员有一定的积极性,课程收结尚可,但不够有力,得10.0分(不含)~20.0分(含)     |
|                   |                 | 课程导入能引起受训学员兴趣,导入较为合理,能较好考虑成人学习特点且调动受训学员积极性,课程收结合理,能引起受训学员重视,得20.0分(不含)~30.0分(含) |
|                   |                 | 课程导入环节能有效激发学员兴趣,符合课程,课堂实施效果好且能运用各种技巧调动积极性,课程收结有力,突出重点,引发思考,得30.0分(不含)~40.0分(含)  |
| 互动沟通力<br>(100.0分) | 语言表达<br>(60.0分) | 语言运用枯燥乏味,缺少肢体语言运用,受训学员缺乏积极性,不得分   |
|                   |                 | 语言表达能力一般,偶尔借助肢体语言进行结合,得0分(不含)~15.0分(含)  |
|                   |                 | 口语语言和肢体语言能够结合运用,得15.0分(不含)~30.0分(含)   |
|                   |                 | 口语语言和肢体语言结合运用较为合理,与课堂内容有效结合,得30.0分(不含)~45.0分(含)                                 |
|                   |                 | 口语语言运用和肢体语言结合运用熟练,课堂氛围融洽,能激发受训学员学习兴趣,得45.0分(不含)~60.0分(含)                        |
|                   | 互动交流<br>(40.0分) | 缺少和受训学员进行互动交流,课堂氛围枯燥,不得分  |
|                   |                 | 偶尔和受训学员进行互动交流,但学员配合度低,得0分(不含)~10.0分(含)  |
|                   |                 | 能够和受训学员进行一定程度的互动,试图调动气氛但效果不佳,得10.0分(不含)~20.0分(含)                                |
|                   |                 | 和受训学员交流互动较多,能够调动学员积极性,得20.0分(不含)~30.0分(含)                                       |
|                   |                 | 和受训学员有融洽的互动交流,课堂学习氛围好,学员配合度高,得30.0分(不含)~40.0分(含)                                |

表A.1 (续)

| 评价指标               |                    | 评分规则   |  |
|--------------------|--------------------|--|--|
| 一级指标               | 二级指标               |  |  |
| 实际应用能力<br>(100.0分) | 实际应用<br>(60.0分)    | 课程内容对实际用处不大, 偶尔联系实际但不多, 得0分(不含)~12.0分(含)                           |  |
|                    |                    | 课程内容具有一定的实际用途, 但联系实际程度不够, 得12.0分(不含)~24.0分(含)                      |  |
|                    |                    | 课程内容具有较好的实际运用意义, 能够有效联系实际, 得24.0分(不含)~36.0分(含)                     |  |
|                    |                    | 课程内容具有很好的应用力, 与企业和工作实际联系较强, 得36.0分(不含)~48.0分(含)                    |  |
|                    |                    | 课程内容与工作实际紧密结合, 对企业和工作实际能够进行指导和启发, 得48.0分(不含)~60.0分(含)              |  |
|                    | 专业能力<br>(40.0分)    | 课程内容专业度不够, 明显缺乏专业深度和广度, 不得分  |  |
|                    |                    | 课程内容具有一定的专业度, 但缺乏专业深度和广度, 得0分(不含)~10.0分(含)                         |  |
|                    |                    | 课程内容专业度一般, 有专业深度和广度, 但受训学员无法从中得到收获, 得10.0分(不含)~20.0分(含)            |  |
|                    |                    | 课程内容专业度较好, 在深度和广度上能给受训学员提供帮助, 得20.0分(不含)~30.0分(含)                  |  |
|                    |                    | 课程内容专业度高, 既具有深度有和广度, 也能够让受训学员受益匪浅, 得30.0分(不含)~40.0分(含)             |  |
| 培训效果力<br>(100.0分)  | 授课讲师满意度<br>(40.0分) | 受训学员对授课讲师的精神风貌、知识储备、方式方法、语言表达、互动沟通等方面不满意, 得0分(含)~24.0分(不含)         |  |
|                    |                    | 受训学员对授课讲师的精神风貌、知识储备、方式方法、语言表达、互动沟通等方面基本满意, 得24.0分(含)~32.0分(不含)     |  |
|                    |                    | 受训学员对授课讲师的精神风貌、知识储备、方式方法、语言表达、互动沟通等方面满意, 得32.0分(含)~36.0分(不含)       |  |
|                    |                    | 受训学员对授课讲师的精神风貌、知识储备、方式方法、语言表达、互动沟通等方面非常满意, 得36.0分(含)~40.0分(含)      |  |
|                    | 课程内容满意度<br>(30.0分) | 受训学员对课程目标的明确性、课程内容的适用性、课程案例丰富性等方面不满意, 得0分(含)~18.0分(不含)             |  |
|                    |                    | 学员对课程目标的明确性、课程内容的适用性、课程案例丰富性等方面基本满意, 得18.0分(含)~24.0分(不含)           |  |
|                    |                    | 受训学员对课程目标的明确性、课程内容的适用性、课程案例丰富性等方面满意, 得24.0分(含)~27.0分(不含)           |  |
|                    |                    | 受训学员对课程目标的明确性、课程内容的适用性、课程案例丰富性等方面非常满意, 得27.0分(含)~30.0分(含)          |  |
|                    | 个人收获满意度<br>(30.0分) | 受训学员认为培训对自身职业成长、工作能力提升、相关知识获取、观念理念提高等方面缺乏帮助, 得0分(含)~18.0分(不含)      |  |
|                    |                    | 受训学员认为培训对自身职业成长、工作能力提升、相关知识获取、观念理念提高等方面有一定帮助, 得18.0分(含)~24.0分(不含)  |  |
|                    |                    | 受训学员认为培训对自身职业成长、工作能力提升、相关知识获取、观念理念提高等方面有较大帮助, 得24.0分(含)~27.0分(不含)  |  |
|                    |                    | 受训学员认为培训对自身职业成长、工作能力提升、相关知识获取、观念理念提高等方面有非常大的帮助, 得27.0分(含)~30.0分(含) |  |