

青年志愿者礼仪服务提升培训 投标方案

(技术方案)

招标编号：

投标方案

投标人名称：****有限责任公司
地 址：****号二楼
联系人：****

报告说明

声明：本文内容信息来源于公开渠道，对文中内容的准确性、完整性、及时性或可靠性不作任何保证。本文内容仅供参考与学习交流使用，不构成相关领域的建议和依据。

目录

第一章 项目实施方案	5
1.1. 教学计划安排	5
1.1.1. 交通安排和大巴安排	5
1.2. 项目重点难点分析及预处理办法	6
1.2.1. 重难点分析	6
1.2.2. 重难点预处理办法	6
1.2.3. 项目整体进度规划	11
第二章 培训管理制度	13
2.1. 培训管理制度	13
2.1.1. 培训目的.....	13
2.1.2. 培训原则	13
2.1.3. 适用范围.....	13
2.1.4. 培训机构	14
2.1.5. 培训类别	14
2.1.6. 培训的组织管理	15
2.1.7. 培训结束后的工作	16
2.1.8. 培训纪律	16
2.1.9. 请假规定.....	16
2.1.10. 处理办法	17
2.2. 学员管理制度	18

2.2.1.	校规	18
2.2.2.	学员道德规范	18
2.2.3.	学员守则	19
2.2.4.	课堂守则	20
2.2.5.	学员考勤和请假制度	20
2.2.6.	考核制度	21
2.2.7.	考场规则	22
2.2.8.	评选优秀学员的条件	23
2.2.9.	与学员单位联系制度	24
2.3.	教师管理制度	25
2.3.1.	业务进修制度	25
2.3.2.	分层培训、整体推进制度	25
2.3.3.	校本教研培训制度	25
2.3.4.	活动考勤制度	25
2.3.5.	学分登记制度	26
2.3.6.	过程督查制度	26
2.3.7.	资料建档制度	26
2.3.8.	培训学校教师请假制度	28
2.4.	课堂管理制度	29
2.4.1.	保证时间	29
2.4.2.	学生要求	29
2.4.3.	课堂要求	29
2.4.4.	教师上课规范	30
2.5.	其它	33

2.5.1.	培训质量反馈制度	33
2.5.2.	培训档案管理制度	34
第三章	项目后勤保障	36
3.1.	突发事件应急措施	36
3.1.1.	疫情防护措施	36
3.1.2.	突发事件处理措施	40
3.1.3.	火灾事件处理方案及流程	42
3.2.	安全管理预案	47
3.2.1.	目的和依据	47
3.2.2.	安全保卫范围	47
3.2.3.	安全保卫部人员组成	47
3.2.4.	安全保卫工作任务	48
3.2.5.	安全保卫工作原则	48
3.2.6.	应急处置	48
3.2.7.	责任追究	52
3.3.	培训现场调度和管理制度	53
第四章	服务方案	56
4.1.	培训	56
4.1.1.	线下7天培训	56
4.1.2.	线上培训	59
4.1.3.	现场培训	68
4.2.	课程设计	76
4.2.1.	培训项目内容	76
4.2.2.	课程安排	78

4.3. 后续服务	95
4.3.1. 响应时间	95
4.3.2. 技术支持	95
4.3.3. 响应方式	96
4.3.4. 后续服务人员安排	96

第一章项目实施方案

1.1. 教学计划安排

1.1.1. 交通安排和大巴安排

交通和大巴安排：7.16号9点xx 出发两辆车(45座) 到达xx,7.17 号早上9点从xx 出发到达xx, 因为考虑到学员早上起较早, 中途午餐来不及用, 在车上备上矿泉水一份, 饼干一份, 面包一份, 晚上七点到达xx,7.18 号课程开始, 7.25号早上9点出发返回xx, 到达xx19点。



1.2. 项目重点难点分析及预处理办法

1.2.1. 重难点分析

(1). 为规范和加强培训管理，不断改进培训组织和服务工作，提高培训质量和水平，制定本办法。

(2). 培训质量评价坚持实事求是、客观公正、点面结合、简便易行、注重实效、定量与定性相结合的原则。

(3). 培训质量评价以问卷调查形式为主，辅以座谈会、跟班听课、交流访谈等方式。

1.2.2. 重难点预处理办法

评价类型

1). 培训质量评价包括中期评价和训后反馈。

2). 期中评价是培训期间学员对课程培训和培训组织实施情况的评价，包括课程培训评价(含现场培训评价)和项目总体评价。

3). 课程培训评价是对培训活动(含现场培训)的评价，包括培训态度、培训内容、培训方法、培训效果等方面。

4). 项目总体评价是对培训设计、组织、管理、服务的综合评价，包括培训工作、班主任工作、后勤服务等方面。

5). 训后跟踪调研是培训结束后听取委托部门对组织实施培训班实际效果的评价，同时也适时听取委托方对下一阶段服务效能提升培训工作的建议，以便更好地做好后续班次服务工作。训后跟踪调研一般采用问卷调查、座谈会或访谈等方式。

评价组织实施

1. 期中评价，全体班次都要进行课程培训评价和项目总体评价。课程培训评价(含现场培训评价)由售后服务人员陈乐组织学员以随堂问卷方式进行评价；项目总体评价在培训计划实施完成后由售后服务人员陈乐组织学员以问卷方式进行评价。

2. 项目实施过程中，跟班老师要高度关注培训和后勤支持服务方面的情况，如发现违反相关规定或引起学员强烈不满情绪的情况，应及时报告分管领导。

3. 训后跟踪调研训后跟踪调研一般是由中心主要领导、承办培训班所在区域推广部相关负责人及相关职能部门负责人在培训结束后开展跟踪问效活动，利用回访和需求调研等契机，选择重点班次、可持续性班次和有典型意义的班次等进行跟踪调研。

对评价结果进行统计分析，并定期对评价结果进行梳理，形成总结报告，报送有关领导和职能部门。需要整改的事项，培训研究与质量控制办公室要及时形成书面意见反馈相关职能部门，相关职能部门要认真对待学员反馈的意见和建议，制定相关整改方案并加以落实。

2. 课程中心要以评价结果为重要依据，充分听取项目负责人部门意见，适时调整培训内容和授课老师。要及时把有关意见和建议反馈给老师，仍然整改无效的要调整出学院师资库和课程库。

3. 学员对班主任工作的评价结果作为班主任年度考核评优的重要依据。

重视项目评价工作，成立了专门的项目评价中心，涵盖学员反馈评价、授课专家综合评价、项目动态评价三位一体的评价机制



授课老师培训考评

授课老师的考评xx 雅致博文文化传播有限公司更加侧重于培训与指导的过程及效果，强化三大考评要点：一是履职态度；二是培训过程与效果；三是培训与指导能力。授课老师考核评价通过个人自评、学员评价结合进行。具体操作如下：

考评指标	考评要求
培训准备	根据授课老师的培训准备情况进行考评，从态度、培训材料准备、培训热情、知识储备这几个维度来进行考评。
培训理念	先进性、前瞻性、指导性、应用性
授课效果	根据培训过程和效果进行考评，包括课堂培训组织情况、培训实施情况、着重培训主题是否切合需求、培训语言和姿态是否符合培训规范、培训内容以及形式是否具有吸引力等、学员参与度、成长对比性是否足够。
实践指导力	现场诊断示范地把控准确，分析彻底；培训内容具有前瞻性和引领性，有独到的见解，培训感染

	力强；对学员的指导精准到位，指导形式新颖有效，学员易于接受。
学员满意度	根据学员对授课老师的反馈评价而定。

附则：1. 如办班委托部门另有评价办法要求的，或根据需要对本办法培训评价内容进行调整的，可经分管领导同意后作相应调整。

2. 本办法由xx 雅致博文文化传播有限公司负责解释。
 本办法从印发之日起执行。

1.2.3. 项目整体进度规划

名称	内容	时间
合同签订	合同签订	中标后三个工作日
准备工作	物资、交通、人员等准备	中标后到项目培训开始前两天
项目人员培训	对本项目人员工作安排的培训	本项目培训开始前两天
xx培训	培训时间安排： 早上9:00-12:00 下午14:30-17:30 晚上19:00-20:30	(预计) 7月18日-7月24日
线上培训	时间以晚上为主，培训时间： 19:00-20:00	(预计) 7月25日-7月31日
xx现场培训	以保证旅游发展大会顺利开始为目标，带领全体志愿者从	(预计) 8月1日-8月7日

	<ol style="list-style-type: none">1、xx机场政务接待服务讲解志愿者培训定制2. 下拉哈马村脱贫致富示范村志愿者培训3. xx县景点月亮湾志愿者接待沟通政务服务培训4. xx牦牛园区志愿者接待定点培训5. 热坤村志愿者服务接待讲解培训6. xx更攀农畜合作社志愿者定点培训7. xx雅克音乐牧场志愿者服务接待定点培训8. xx虎头山安多部落民族风情村志愿者定点培训开始，每天一个景点	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

第二章 培训管理制度

2.1. 培训管理制度

2.1.1. 培训目的

为配合公司发展目标，实现员工对公司企业文化、发展战略的了解和认同，实现员工对公司规章制度、岗位职责、工作要领的掌握，不断地增长员工的工作知识和技能，营造良好的工作气氛，特制订《公司培训管理制度》(以下简称本制度),作为公司进行人员培训实施与管理的依据。

在本公司工作满一年以上的员工享有公司安排的外出考察、培训活动，所有外培人员均应到行政部办理备案手续。

2.1.2. 培训原则

结合公司业务发展与组织能力提升的需要，全员参与，重点提高，讲究实效，推动学习型组织的建立。建立健全公司培训机制；按需施教。根据公司发展需要和员工多样化培训需求开展内容丰富、形式灵活的培训，增强培训的针对性和实效性，确保培训质量。

2.1.3. 适用范围

凡本公司所有员工的各项培训计划、实施、督导、考评以及改善建议等，均依本制度办理。第二章培训机构及职责

2.1.4. 培训机构

运营部负责培训活动的计划、组织、实施和考核，包括培训需求分析、建立培训目标、培训实施和评价、建立培训档案等。

一、培训制度的制订及修改；

二、公司培训计划的制订、审议；

三、培训的督导、追踪和考核；

四、建立公司培训工作档案，包括培训范围、培训方式、培训费用、培训人数、培训时间、考核情况等。

五、建立员工培训档案，将接受培训的具体情况和培训结果详细记录备案，包括培训时间、培训地点、培训内容、培训目的以及培训效果等。

六、其他部门负责协助运营部进行培训的实施、评价，同时负责组织部门员工培训以及培训结束后的督导和追踪。

2.1.5. 培训类别

一、内部培训

1、新员工入职培训

在新员工入职第一周集中培训，未经培训原则上不准上岗。新员工的培训计划由运营部负责，培训内容包括公司发展和前景、企业文化、公司组织构架、公司人事行政制度、办公礼仪、各部门职能等，考核成绩将存入新员工档案。

2、内部培训

针对公司内部所有员工的集中培训，每周一次。培训内容包括技术类、管理类、业务类以及员工感兴趣的知识和信息，培训结果将作为今后定职定级的参考。

二、外派培训

为提升公司内部员工在工作中所应具备的专业知识和技能技巧，各项工作的完成质量和工作效率，公司结合内部需求和情况定期组织外部培训。外派培训的内容结合公司和员工发展需要主要包括专业技术知识、企业发展战略性内容。

2.1.6. 培训的组织管理

一、培训前

1. 参训人员提前10分钟到达。培训负责人，助教人员提前15分钟到达培训地点，检查设备调试，现场布置，教材道具等培训前准备。

2. 设计培训课程总体规划。

3. 编写培训材料。
4. 制作电脑用幻灯片。
5. 组织安排并通知培训时间、地点等。
6. 落实培训人员，包括外聘及内请。
7. 处理有关临时性工作。

2.1.7. 培训结束后的工作。

1. 搜集保管培训资料。
2. 学习先进的管理经验、培训理念。
3. 培训评估

2.1.8. 培训纪律

1. 培训时不准吸烟。
2. 接受培训人员应提前到达培训指定场所并签到。
3. 手机必须调至震动状态，接听电话要求到走廊。
4. 培训时，应根据公司对员工仪容仪表要求着装。
5. 在规定培训时间内，不准从事与培训无关的事情，即使是本职的业务工作，也不能在培训时间内开展。

2.1.9. 请假规定

1. 特殊情况不能参加培训人员，部门经理以上级别必须到总经理处请假。

2. 其他员工必须到本部门经理处和人力资源部请假。

2.1.10. 处理办法

1. 培训迟到者，按集团考勤制度处理。
2. 第一次无故不参加培训者在集团给予通报批评处分。
3. 第二次无故不参加培训者，罚款50元。

2.2. 学员管理制度

每期开学第一节课，任课教师必须把上课时间及学校制度向学员说明，让其遵守。

2.2.1. 校规

- 1、严格遵守作息时间，不迟到、早退，不旷课。
- 2、衣装整洁、朴素、美观大方，不允许穿奇装异服。
- 3、严禁在校内吸烟、喝酒，禁止随地吐痰。
- 4、在教学楼内不大声喧哗、追逐打闹。
- 5、*爱护校内一切公共设施和物品，凡损坏丢失学校公物一律照价赔偿。*
- 6、对违反国家法令、校规校纪或者有不良行为的学生，视其情节严重，又屡教不改者，分别给予警告、记过、开除的处分。
- 7、对品学兼优、学以致用学员，或为学校争得荣誉的学员，学校给予表扬或奖励。
- 8、对学生的奖励、处分记入本人学习档案。
- 9、学员学完教学计划规定的全部课程，经考核成绩合格，发给其相应的证书。

2.2.2. 学员道德规范

- 1、明确学习目的，端正学习态度，树立远大理想。
- 2、刻苦学习，不畏困难，勤于思考，虚心请教，努力掌握科学文化专业知识和技能，争取成为德、智、体全面发展的合格人才。
- 3、尊重教师，上课认真听讲，按时完成作业，积极支持和配合教师完成教学活动，热情帮助教师改进教学方法，提高教学质量。
- 4、热爱集体，团结友爱，培养集体主义精神和荣誉感，积极参加集体活动。
- 5、遵纪守法，严格遵守学校的各项规章制度，维护正常的教学秩序，勇于向不良言行作斗争。

2.2.3. 学员守则

- 1、坚持四项基本原则，努力为振兴中华，为中国蓬勃发展而学习。
- 2、刻苦学习，认真听讲，按时完成作业，努力掌握基础知识和专业理论知识，树立理论联系实际学风，提高分析问题和解决问题的能力，掌握实际生产技能。
- 3、关心集体，爱护公物，尊重师长，团结同学。

4、遵守、维护学校的各项规章制度，国家的法律、法规和社会公德。

2.2.4. 课堂守则

1、按时上课，迟到者需经老师同意才能进教室就坐。

2、遵守课堂纪律，听从教师和班主任的指挥，上课时定位就座，衣着整齐，不得敞胸露怀、穿短裤、背心、拖鞋。未经老师，不得随便离座或进出教室。

3、上课时要认真听讲，记好笔记，不准随便说话，不得吃东西、不做与上课无关的事情。需向老师询问或回答老师提问时，要先举手示意，允许后起立问答。上课时间关掉移动电话。

4、保持教室卫生，禁止乱扔纸屑、果皮和废弃物，禁止随地吐痰，禁止在教室内吸烟。

5、爱护教室内一切教学设备、仪器、和设施，未经老师或班主任允许，不得擅自用教学仪器和设备。

6、每天上课前，做好擦黑板等工作。放学后认真做好值日。值日生负责关好门窗电灯、电扇等。

2.2.5. 学员考勤和请假制度

1、考勤由班主任负责记录，每日填写，月底汇总，报给教务管理人员。教学班的考勤表是教学档案归档内容之一，由教务存档保留。

2、上课时间、统一组织的辅导时间和自习时间，一般不准请假。学员所在单位需要学员回去办事，应由单位与学校教务联系，由学校酌定。凡是单位直接找学员本人联系或招回的，学校一律不予承认，并按考勤规定记考。

3、学员请事假、病假、公假，必须事先履行请假手续和交验病假条。假满后及时销假。请假手续是：先向班主任请假，按批准权限批准后，方可生效。

4、准假权限。病假原则上尊重医生意见。事假、公假一天以内者，班主任有权批准；三天以内者，班主任签意见，教务负责人批准；三天以上者，校长批准。

5、对迟到、早退和旷课的学员，应予以批评教育。经教育不改者要给予处分并通知单位。凡迟到、早退三次或迟到、早退一次但时间超过20分钟者，均按旷课一节处理。

旷课累计达十节者，令其退学，不退还其所交所有费用。

2.2.6. 考核制度

1、每科成绩按平时、作业、考试三项内容进行考核，平时成绩占10%，作业成绩占10%，考试成绩占80%。

2、每门课缺课1/3者（无论病、事、公假者），不允许参加考试。

3、理论专业课不及格者，不允许参加实操考试。专业基础课两门以上不及格者，不允许参加专业课的考试。

2.2.7. 考场规则

1、考生必须遵守考场规则，尊重和服从监考人员的指导。

2、考生要按规定时间提前进入考场，对号入座。迟到二十分钟以上者不允许进入考场。

3、考生除携带必备的考试用具（蓝或黑色的钢笔、圆珠笔）外，其他书籍、资料、纸张、改正液等一律不准带入考场，考试用具不得互相借用，考场内不准吸烟。

4、考生答题时必须使用蓝或黑色的钢笔、圆珠笔。用铅笔、红色笔答题一律无效。答题字迹要工整，卷面要整洁。

5、考生必须在规定的考试时间内交卷，听到铃声后要停止答卷，将试卷反扣在桌面上，听从监考人员的指导，凡拖延时间，不按规定交卷者，考生试卷无效，并按违纪处理。

6、计算机上机考考生，不得带u盘或与考试有关物品等进入考场，必须在规定的考试时间内保存交卷，听到铃声后要停止答卷，离开机房。

6、考试期间如发现交头接耳、翻阅资料、传递物品、偷看他人试卷、替他人答卷、找人代考、在考场内随便走动等违反考试纪律行为者，其试卷作废，并注明“作弊”字样。妨碍他人考试者立即逐出考场，情节严重者依法处理。

7、考试期间考生不得擅自离开考场，必须在考试开始后三十分钟方可交卷，交卷后考生要立即离开考场，不得在考场附近逗留、谈论，保持考场安静。

2.2.8. 评选优秀学员的条件

为了调动学员学习的积极性，将学员培养成供事业的合格人才，在各个专业培训班，开展评优创先活动。评选优秀学员的条件是：

1、拥护党的领导，坚持四项基本原则，在思想上、政治上与党中央保持一致。自觉维护社会公德，模范遵守国家法律和学校制定的各项规章制度和要求。

2、学习目的明确、学习态度端正，认真完成好各个教学环节。正确处理学习与工作、家庭的关系，保证出满勤，

学习成绩优良。各科平均成绩在85分以上(包括专业课和基础课),其中任何课的单科成绩不低于80分。

3、关心集体,尊重师长,团结同学,爱护公物,积极参加学校和教学班组织的各项活动。

4、综合评定以上内容,评选优秀学生给予奖励。

2.2.9. 与学员单位联系制度

1、为了使学员所在单位、家长了解学员在校学习情况,学校与学员单位、家长建立联系制度,进行信息反馈,以取得单位和家长对学校的支持,配合学校对学员进行管理教育。

2、学校按月将学员出勤情况转给所在单位的劳资部门,每月25日前由班主任统计出来报给教务部门,然后再由教务部门向学员所在单位发出。

3、学习结束后,被评为优秀学员的名单和学员的成绩由教务部门通知所在单位。

4、学校每年对毕业生进行信息反馈,到学员所在单位了解情况,听取对学校的意见和要求,以便改进学校的教学工作。

2.3. 教师管理制度

2.3.1. 业务进修制度

要求教师每周利用业余时间到图书馆、阅览室或网络系统进行自培自练；同时，积极鼓励教师参加各种学历和非学历的教育和培训。

2.3.2. 分层培训、整体推进制度

针对我校教师教龄结构和发展水平的实际情况，进行分层培训。共分为三层次：年轻教师培训、骨干教师培训、名师培训，分别制定相应的培训目标和计划，层层递进、环环相扣。

2.3.3. 校本教研培训制度

教研组开两周集中半天时间，确定主题，由专人主讲，学习教育教学理论，最新教改动态，探讨教育教学体会；组织全组成员按照学校工作要求有序组织集体备课，技能培训，三课汇报课、研究课、示范课，活动和课题研究。

2.3.4. 活动考勤制度

在开展校本教研和校本培训的过程中，将设置考勤登记表或手册，对全体参加教师进行严格的考勤，无故旷缺者作为旷课处理。

2.3.5. 学分登记制度

参加校本培训和校本教研的教师，教研处和教研组共同根据教师参加培训的`数量和质量进行整理评定，上报县教育局和教师进修学校按校本培训规范性学分登记办法申请相应的学分。

2.3.6. 过程督查制度

学校对校本教研和培训工作实行动态管理，定期或不定期进行抽查。强化六种工作态度：积极主动参与态度；一切为了学生态度；团队合作态度；勤于研习态度；善于反思态度；合理利用业余时间丰富自己专业的态度。坚持做到勤学习、勤钻研、勤反思。

2.3.7. 资料建档制度

学校对开展的校本教研和校本培训活动以及教师参加该活动的各种资料，做好建档工作，将课程理念、教学观、学生观的认识和变化、收获和感悟记录下来，做好教师个人专业成长过程资料的积累。

8、所有任课老师应在课前课后做好签到签退工作，不得迟到早退，迟到早退5分钟内扣工资的百分之十，5至30

分钟扣本课时工资的百分之五十，30分钟以上扣本课时的百分之百。

9、所有培训任课教师要严格按照排课表上课。每次上课需提前10分钟到岗候课。

10、教师上班上课期间要注重仪表，着装得体。

11、上课之前老师点名，开课后十五分钟如学生仍未到堂，就将点名册交到办公室，弄清具体情况，对学生负责。开课十五分钟后二十分钟前不送点名册者扣除本课时工资的百分之十，不送点名册者扣除本课时工资的百分之三十。

12、成绩每学期考核一次。每学期末对学生的考核成绩应记录在案，并作为教学档案长期保存。

13、所有任课教师要维持好自己的课堂教学纪律，如出现课堂教学混乱，或教师无故离开教室，学生和家长反映强烈者每次扣除本课时费的百分之十。

14、上课期间通讯设备设为关机或静音状态，以免影响授课。上课期间不得接打电话，发短信，发现一次扣除本课时工资的百分之二十。

15、任课教师有义务对学生进行安全教育。

16、任课教师要保证教学进度。为了落实教学计划和教学大纲的要求，保证教师在规定的时间内完成教学任务，任课教师应在开课后两周内简单编写出本课程的教学进度表。交到培训学校办公室。

2.3.8. 培训学校教师请假制度

(1)、除特殊情况外，任何教师不得私自调课，缺课，违者除扣除相应的课时津贴外，报送总校按教学事故处理。

(2)、教师遇特殊情况需要请假或调课，必须经主任同意后才能调整课情，否则视为违纪，除扣除相应的课时津贴外，按教学事故处理。

(3)、遇国家法定节假日，在没有接到培训学校的停课通知时，各位培训教师不得擅自停课。

2.4. 课堂管理制度

为进一步完善课堂教学管理，使教学工作更加规范，确保正常的教学秩序，进一步提高教学成绩，特作如下规定：

2.4.1. 保证时间

不准迟到、早退、有事请假。

2.4.2. 学生要求

(1) 课上学生回答问题、讲评、发言要大胆、大方、大声、富有感情。

(2) 课间、自由活动时间同学之间不准在教室内大声喧哗，影响同学们课下自学。教室内不准说与学习无关的话，做与学习无关的事。

(3) 教室内字画张贴要规范，经常保持教室内清洁卫生。

(4) 课下不准大声喧哗。。

2.4.3. 课堂要求

(1) 每一个学生都在学习(不睡觉、不闲聊、不打闹、不做与学习无关的任何事)。

(2) 学生回答问题、发言尽量使用普通话。

(3) 自由交流时间，要在老师、组长的安排下进行有序的讨论交流，不准影响其他组的同学学习

2.4.4. 教师上课规范

(1) 上课的基本程序

精神抖擞，进入角色；确认目标，交流合作；展示点评，激发热情；紧扣目标，及时点拨；系统整理，检测达标；温习巩固，确保有效；即时鼓励，解除疲劳；总结课堂，实现目标。

(2) 上课的基本要求

目的明确，内容准确，方法科学，语言精炼，组织严谨，激情四射。讲课要做到“五为五突”，“三讲三不讲”。“五为”即教师为主导，学生为主体，训练为主线，思维为核心，育人为目标；“五突”即突出重点难点，突出精讲巧练，突出思维训练，突出因材施教，突出教学效率；“三讲”即讲难点，讲疑点，讲规律方法；“三不讲”即学生已学会的不讲，学生自己能学会的不讲，讲了学生也学不会的不讲。

(3) 严格规范教师教学行为

1)、教师提前3分钟到达教室门口，目视学生做好上课准备。

2)、教师上课要精神饱满，仪表端庄，穿着整洁、得体。

3)、教师上课时不吸烟、不喝茶，不接打手机，不做与教学无关的事，不随便离开课堂，也不准非授课人员进入课堂干扰教学，不准拖堂。

4)、关心爱护学生，严禁讥刺、挖苦和侮辱学生人格，不允许将学生赶出教室。处理违纪学生迅速及时，且不能影响全班学习。

(4) 扎实提高教学基本功

1)、教师语言要准确规范，精炼生动，富有启发性和吸引力，杜绝语病；注意音量和力度，要抑扬顿挫，有激情；必须用普通话。

2)、板书要清晰、简练、准确、规范、布局合理，字体大小适中，使全体学生都能看清楚，可用不同笔色强调重点。不写错别字和不规范简化字。给学生讲解示范题的过程要书写规范完整。

3)、教态自然大方，面部表情丰富，眼睛炯炯有神。善于运用肢体语言。

(5) 运用科学方法，注重课堂设计，提高教学效益

1)、课堂教学必须注重设计，组织严密，抓住关键，突出重点，解决难点。

2)、严格执行高效课堂的教学程序要求，预设点拨内容，尽力做到少讲或不讲。力求激发学生去发现、理解、掌握和运用知识，反对教师越俎代庖。

3)、恰当利用教具，提高效益。

(6)充分发挥课堂每一分钟的效能，向每一节课要质量

1)、强调充分发挥学习小组的作用，调动全体学生积极参与思考、主动学习的积极性，提高知识掌握的效能。

2)、重视学生展示和点评，力求教学过程合乎认知规律。重视知识的网络构建，形成准确、完整的知识体系。

3)、要不断提高组织调控能力，及时了解学情，有效矫正不含高效课堂要求的过程，严密调控课堂活动，增强教学过程的民主意识，教学相长。

2.5. 其它

2.5.1. 培训质量反馈制度

为了便于教与学双方的领导能够及时沟通，相互协调，特制订本制度。

1、每期培训班结束，培训中心必须把各个单位的学员参加培训班的情况，及时反馈到各个单位。

2、反馈的情况包括每个人参加培训班的时间、考勤情况、学习成绩及对单位和个人的奖惩情况。

3、利用周二、周四早会及时通报办班过程中出现的各种情况，以便各有关单位的领导心中有数，便于及时进行整改。

4、定期召集基层各有关单位主抓职工培训的负责人进行座谈，群策群力，搞好培训。

5、安全培训中心定期不定期下基层走访各单位，搜集有关信息，及时调整培训方案，做到有的放矢。

6、每期培训班结束，培训中心要向每一位学员发一张培训情况调查表，从办班管理、授课质量、授课方法、改进意见等方面对教学质量进行综合评价，为搞好培训提供依据。

2.5.2. 培训档案管理制度

为进一步推进我公司培训档案管理工作规范化、制度化和科学化，根据长治公司要求，结合公司实际，特制定本制度。

1. 培训档案分为：教学档案、培训档案及员工一人一档，各类档案要分类存放。

2. 培训科指定专人负责管理档案，队组学习培训档案由队组负责培训的人员负责管理。

3. 培训档案内容

3.1. 教学档案

(1) 上级颁发的各类培训教学文件及培训教材；

(2) 各项培训教学管理制度、教学计划、会议记录、教学调查表、工作总结、培训试卷等

3.2. 培训档案

(1) 举办的各种培训资料(含外出培训)：培训通知、学员名册、签到表、培训登记表、培训效果评估表；

(2) 学员培训档案(学员个人受培训的记录)；

(3) 证书及花名册。

3.3. 员工一人一档

(1) 全体职工个人培训情况；

(2) 学员个人培训信息表、身份证复印件、上岗证复印件、学历职称复印件等。

4. 各培训人员都要将各种材料及时上交，归档以便保存，凡经审核的归档材料，任何人不得私自涂改。

5. 各期培训学员培训资料，都要统一存入培训档案，按明码顺序分类存放，摆放整齐，存放处有防火、防盗、防潮、防尘、防光、防霉、防鼠咬等设施。

6. 因工作需要借用培训人员档案，应履行借阅登记手续，用后及时归还。查阅时不得污损、卷折，不得在卷内画线、打圈，批注涂改。若需要复印，请示有关领导批准后复印。查阅，借阅归档材料，须经过培训科负责人批准，借阅时间不得超过一周。

7. 严格实行一期一档制度，建立一期一档。按期装订成册，标题简明确切，书写整齐，编好明码。

第三章项目后勤保障

3.1. 突发事件应急措施

3.1.1. 疫情防护措施

为统筹做好xx旅游发展大会志愿者培训，按照“安全第一、科学施策、闭环管理、严密细致”的原则，制定本方案。

(1)、防控工作责任

遵循“谁举办、谁负责”的原则，严格落实培训主办单位主体责任。制定疫情防控工作方案和应急预案，负责门卫、总服务台、教室、餐厅等场所防疫措施落实，主办单位负责培训志愿者管理工作，督促培训志愿者全面落实训前、训中、训后相关防疫措施，配合筹(组)委会志愿服务部做好防疫工作。

(2)、培训场地防控措施

1). 做好环境清洁消毒，对桌面、座椅、门把手、水龙头等重点部位擦拭消毒，消毒后封闭管理。

2). 加强教室通风，使用前后各通风30分钟。正确使用空调，保持单向通风。

3). 教室门口放置一次性医用口罩、免洗手消毒液。

4). 定时对电梯进行清洁消毒，保持电梯风扇正常运转，引导人员分散乘梯。

5). 严格卫生间清洁消毒，保持空气流通，确保下水道畅通。

(3)、志愿者管理

1). 所有志愿者、带班人员、服务人员等均纳入健康管理。志愿者、带班人员及授课教师健康监测由主办单位负责。

2). 报到当日，主办单位带班人员会在培训教室门口对所有报到学员进行体温测量和健康码核验，体温高于37.3℃或健康码显示黄码、红码人员不得入内。

3). 做好个人防护，科学合理佩戴口罩并随身携带备用口罩。领导同志讲话和发言时可不佩戴口罩。在室外举行的活动、保持1米以上间距时可不佩戴口罩。

4). 开班前，主办单位负责开展健康排查，督促参培志愿者所在单位填写《学员健康筛查信息采集表》，由参培志愿者报到当天携带纸质版表格上交带班人员。开班后，办班单位汇总《学员健康筛查统计表》备查。存在以下情形的人员，不得参培：确诊病例、疑似病例、无症状感染者和尚在隔离观察期的密切接触者；近14天有发热、咳嗽等症状未

痊愈的，未排除传染病及身体不适者。存在以下情形的人员，原则上不得参培，确需参加的人员应进行核酸检测，检测阴性的方可参会：14天内有国内中高风险等疫情重点地区旅居史和接触史的；居住社区21天内发生疫情的。

5). 培训期间，主办单位做好志愿者健康监测。每天上下午上课前各进行1次体温测量，填写《培训期间学员健康监测统计表》，并留存备查。一旦发现疑似症状，应及时向主办单位报告，并尽快就诊排查，未排除疑似传染病及身体不适者不得继续参培。

6). 培训期间实行封闭管理，因特殊情况确需外出需持主办单位带班人员签字的专用请假条和本人身份证，经传达室人员检查登记后离开校园。返回校园请自觉出示健康码，并接受体温检测和身份核验。

(4)、餐饮管理

1). 开餐前，主办单位带班人员会同餐厅工作人员对所有就餐志愿者测量体温，体温高于37.3℃人员不得入内。

2). 合理安排错时就餐，提高就餐志愿者分散度。加大就餐座位间距，餐桌加装隔板。未加装隔板的，应保持单向就座就餐。

3). 保持就餐环境干净整洁，入口处放置免洗手消毒液和洗手提示牌，取餐前发放一次性手套。保持餐厅通风，合理使用空调。

4). 加强餐厅和食品加工制作区环境清洁消毒，严格餐饮具消毒，落实食品安全措施。

5). 严格卫生间清洁消毒，保障排风扇正常运转，保持空气流通，确保下水道畅通。

(5)、我单位疫情防护措施

1). 贮备充足的口罩、酒精、洗手液；

2). 入口处专人对进入培训室的人员进行测温、检查健康码、并记录在册；

3). 我单位工作人员积极接种新冠疫苗；

4). 可免费提供口罩给每位到场人员。

(6)、应急处置

1). 在培训场地设立临时留观点(隔离室), 按要求配备防疫物资。

2). 学员出现咳嗽、呼吸困难等不适症状或检测发现体温 $\geq 37.3^{\circ}\text{C}$, 应由带班人员立即通知主办单位将异常人员带至隔离室, 为其佩戴一次性口罩(已佩戴的确认佩戴规范),

启动应急处置，安排就医排查。异常人员带离后，要提醒在场人员做好个人防护，注意观察自身状况。

3.1.2. 突发事件处理措施

(1)、目的：

确保事情发生以后，第一时间作出相应，给予应对处理；防止事态扩大，产生不良影响。

(2)、范围：

适用于2021年度7月至2021年8月xx 旅游发展大会志愿者培训项目，各种紧急事件的准备和处置工作；善后处理，跟进总结，组织学习，防微杜渐。

(3)、责任人：

责任人为管理人员(现场主管、现场经理、项目经理、项目总监)，根据事故大小和影响程度，相应落实到不同级别的责任人，便于事情处理。

(4)、事件性质定义：

安全事故、意外事故、一般事故、重大事故。

(5)、应急响应处理：

1)、培训现场发现任何异常，后勤保障小组负责人需第一时间出现现场进行处理，并电话上报项目经理；

2)、一般异常由项目经理全权负责处理，结果上报培训项目总指挥部；

3)、重大异常，现场主管无法处理，需第一时间做好应急措施，并电话上报项目总指挥部，项目经理全力处理，必要时公司项目突发事件应急小组2-4小时内赶赴现场进行处理；

4)、公司项目突发事件应急小组由总经理任组长，在发生重大产品、人员事故异常时，全权调动公司所有资源和人员，负责积极妥善处理，尽力减少损失。

(6)、纠正完善

1)、出现安全事故后，总结原因，分析问题所在，要求存在问题的地方限期整改，整改责任到人，由项目经理主抓，项目总指挥部领导进度实施。

2)、相关责任根据事故处理结果，由监管部门追责到人，就事问责给予处罚，当事人情况严重者可直接开除或追究其责任。

3)、根据之前项目发生的事件情况，总结后再由各项目上组织员工整顿学习，时刻提醒员工注意不在犯类似错误或过失，从而降低事故概率。

3.1.3. 火灾事件处理方案及流程

为预防和减少xx 旅游发展大会志愿者培训项目过程中消防安全管理，预防火灾和减少火灾危害，根据《中华人民共和国消防法》以及《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》，结合实际情况，特制定本消防安全应急预案。

(1)、指导思想

为确保所有培训志愿者和培训团队老师的人身生命财产安全，落实消防工作“以防为主，防消结合”的基本原则，构造“集中领导，统一指挥，反应灵敏，运转高效”的消防安全应急体系，全面提高公司应对火灾的能力。

(2)、制定预案的目的

制定消防应急预案，是为了在培训过程中面临突发火灾事故时，能够统一指挥，及时有效地整合人力、物力、信息等资源，迅速针对火势实施有组织的控制和扑救，避免火灾现场的慌乱无序，防止贻误战机和漏管失控，最大限度地减少人员伤亡和财产损失。

(3)、制定预案的依据

以《中华人民共和国消防法》、《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》及本公司消防安全制度为依据，严格依法实施。

(4)、组织机构

以项目经理为总指挥，项目主管为副总指挥，组建灭火和应急疏散组织机构。灭火和应急疏散组织机构由灭火行动组、通信联络组、疏散引导组、安全防护救护组组成。

(5)、消防报警和接警处理程序

1)、报警监控中心(安保团队)必须配备火警电话，安保人员要坚守工作岗位，对培训场地的重点要害部位进行全方位24小时监控。

2)、监控中心(安保团队)收到培训场地的火警信号及火警电话后，应立即用对讲机通知其他安保人员、巡逻员赶赴现场，并电话通知项目经理。

3)、安保团队必须配备必要的救灾设施。安保人员赶赴现场后，如未发生火灾，应查明警示信号的报警原因，并做详细记录。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/675204133212011304>