

家政技能培训项目管理制度

目 录

第一节 家政职业技能培训服务质量管理制度	2
一、范围	2
二、范性引用文件	2
三、术语和定义	3
四、基本要求	4
五、技能培训	6
六、质量控制	10
七、后续服务	11
八、投诉处理	11
第二节 教学培训制度	18
一、培训服务规范要求	18
二、培训工作原则	18
三、内部培训制度	19
四、培训讲师工作制度	29
五、教学管理制度	33
六、教职员工奖惩制度	40
七、教研活动制度	41
八、备课制度	42
九、培训期间考勤制度	43
十、日常教学管理	45
十一、教学档案管理制度	46
十二、教学质量管理制度	47
十三、教师选聘制度	48
十四、教师考核制度	49
十五、教师奖惩及淘汰制度	50
十六、课堂管理要求	50
十七、后勤管理制度	51
第三节 学员管理制度	52
一、学员行为规范	52
二、学员考勤制度	54
三、学员道德规范	54
四、课堂守则	55
五、学员报名制度	55
六、学员宿舍管理制度	58
七、学员餐饮管理制度	61
第四节 培训场地安全管理制度	62
一、门卫安全管理制度	63
二、课堂教学安全制度	63
三、设备设施检查制度	64
四、饮水安全制度	64

五、课间管理制度	64
六、物品放置安全制度.....	65
七、用电安全制度	65
八、组织保障制度	65
九、突发灾害安全防护工作制度.....	65

第一节 家政职业技能培训服务质量管理制度

为保证本项目的服务质量我公司将严格按照《家政职业技能培训服务质量规范》（T/SJXBZ 0003—2021）的要求进行培训服务。

一、范围

1. 本文件界定了家政职业技能培训涉及到术语和定义，规定了家政职业技能培训应具备的基本条件，划分了家政职业技能培训的类型，提出了家政职业技能培训的要求，明确了培训程序、质量控制、后续服务等内容，给出处理投诉的方法，提供了资料性附用于参照。

2. 本文件适用于相关企业设立的职业技能培训学校培训家政职业技能的服务质量要求。

二、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。

1. GB/T 17242 投诉处理指南

2. SB/T 10849 家政服务业应急快速反应规范

三、术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

（一）家政企业

依法设立的从事家政服务或从事家政中介服务经营活动的企业。

（二）家政服务

以家庭为服务对象，由专业人员进入家庭成员住所提供或以固定场所集中提供对孕产妇、婴幼儿、老人、病人、残疾人等的照护以及保洁、烹饪等有偿服务，满足家庭生活照料需求服务的行为过程。

（三）家政职业技能

从事家政服务工作应具备的技术和能力。

（四）家政职业技能培训学校

经人社或教育部门许可后依法注册且具有培训家政职业技能工种的职业技能培训学校。以下简称“培训机构”。

（五）家政职业技能培训

家政培训机构开展养老护理、育婴、保育（保健与养育）、母婴护理、家务服务和家庭照护等家庭服务行业中的职业工种的技能培训。以下简称“技能培训”。

（六）家政服务人员

掌握相应家政知识与技能、经国家法定机构考核认定后颁发职业资格等级证书，可为客户提供养老护理、育婴、保育（保健与养育）、母婴护理、家务服务和家庭照护等家政服务的人员的统称。

（七）培训对象

准备从事或已经从事家政服务工作并报名入学参加培训的人员，以下统称“学员”。

四、基本要求

（一）培训机构的基本条件

1. 应经人社或教育部门许可、依法注册、培训范围包含家政职业技能；
2. 应在办公场所醒目位置悬挂有关证照、岗位职责、联系方式、公开投诉监督电话；
3. 应具备有关部门规定的理论培训课堂和技能操作实习室，配备相关的教学用具、设施和设备，且培训场地的消防、卫生、光线和通风条件符合国家有关规定。
4. 应建立健全各项规章制度，包括但不限于：人员管理、合同管理、卫生与安全管理、设施设备管理、人员培训和考核管理、对学员的考勤管理等制度；有明确的培训宗旨、方针、原则和目标；
5. 应具有完善的售后服务体系并能及时处理投诉，维护和保障学员的合法权益；

6. 应具有与培训目标、培训规模相适应的专职管理人员。

7. 应具有满足培训所需的资源：

（1）至少有 3 名培训教师，其中至少有 1 名专职教师；

（2）有可行的招收学员的方法和渠道；

（3）有相对稳定的推荐学员就业的通道。

（二）组织管理要求

1. 法定代表人应满足：

（1）熟悉技能培训的业务流程；

（2）依据法律法规、本文件和规章制度，明确技能培训的质量方针和目标；

（3）建立与其业务相对应的组织结构，明确各部门和岗位的工作职责；

（4）建立良好的沟通渠道，使全员明确自身职责和权限，并落实到具体工作中；

（5）诚实守信，遵纪守法。

2. 管理人员应满足：

（1）大专毕业及以上文化；

（2）取得从事培训职业技能的资质；

（3）熟知家政行业相关政策和国家及江西省地方标准；

（4）具有一定的职业技能培训经营管理经验和很好的沟通能力；

（5）能制定实现服务管理质量方针和目标的各项规章制度；

（6）监控、督促、检查、指导和保证实施培训服务质量的

效果；

（7）不断改进、提高服务质量和管理水平。

3. 培训教师应满足：

（1）熟悉所培训课程的相关政策法规、国家与 XX 省地方标准、 授课内容与业务流程；

（2）取得相关职业工种中级(含) 以上职业资格证书并持有相关职业工种的全省全行业统一的《XX 省家庭服务业师资培训合格证书》，或系院校取得相关职业工种的讲师(含及) 以上技术职称和医院取得相关职业工种副主任(含) 医师、护师技术职称的专家；

（3）具备能够满足培训顺利开展的教案编制、培训组织、语言表达和操作示范能力；

（4）授课认真负责并严格遵守培训机构的规章制度。

4. 档案管理应满足：

（1）对相关文件、各类合同、培训对象与培训教师信息、培训管理材料等分类归档备案；

（2）宜采用现代信息技术手段对档案进行电子化管理；

（3）建档备案材料的保存期不少于 2 年。

五、技能培训

（一）培训类型

1. 按照培训对象不同，可分为：

（1）岗前培训，即：对零基础人员进行的职业技能培训；

（2）提升培训，即：对在岗服务人员通过再培训巩固所学或学习新工种的职业技能培训。

2. 按照培训方式不同，可分为：

（1）线下培训，即：学员到教室或指定场所由教师进行面对面教学的培训；

（2）线上培训，即：利用互联网等虚拟媒介来实现的学员与老师没有发生面对面交流的培训，有直播和录播 2 种。

3. 按照培训方法不同，可分为：

（1）理论培训，即：以课堂讲授和课堂讨论形式开展的培训；

（2）实操培训，即：带领完成课堂理论知识培训的学员开展动手操作和实习的培训。

（二）培训要求

1. 应根据不同职业工种分别设置培训方案。

2. 培训内容和培训时间应满足：

（1）符合育婴、养老护理、家政服务等职业工种的《国家职业技能标准》要求；

（2）无国家标准有江西省地方标准的职业工种应符合《XX 省地方标准》要求；

（3）各职业工种不同级别的培训应符合国家或地方标准划分的相应技能等级要求；

(4) 提升培训应结合市场需求变化、顾客需要和培训对象的特点优化培训内容；

(5) 分为理论知识、专业技能实际操作培训：

1) 其中理论知识课时占40%、专业技能实际操作课时占60%；

2) 理论知识培训内容不仅应包括本职业工种的专业技能理论知识，还应包括本职业工种应掌握的相关法律法规和国家、地方、团体等相关标准知识；

3) 在专业技能实际操作培训时，培训老师应在亲身示范后，指导每位学员动手操作，手把手教给学员实操要领；

4) 应根据服务类型和岗位要求设置实习(或岗前见习)课程，提高培训实效。

3. 培训结束时，学员应能够独立操作，考核合格。

(三) 培训程序

1. 培训策划

(1) 应根据不同培训对象特征、需求等条件进行培训需求分析，确定培训目标；

(2) 应根据培训目标制定培训方案；

(3) 培训方案应包括但不限于：培训目标、培训时间与地点、培训对象、培训课程、培训与考核方式、考核标准、师资配备、经费预算、时间进度安排、人员分工、应急预案等。

2. 组织实施

（1）应根据培训课程，准备好满足教学需要的场地、设备设施、教材、用品，配备好教师；

（2）应要求教师根据培训课程制定 PPT 课件，并对 PPT 课件进行审定，确保培训质量；

（3）应建立电话、接待室、传真、网络等接待平台，热情接待学员；

（4）学员报到时应填写信息登记表，并留存学员的身份证、学历证等有效证件的复印件，了解学员的具体情况；

（5）应对培训计划的执行、培训效果以及学员表现等进行培训过程监督，并填写好培训日志；

（6）技能培训老师应言传身教，言传就是要全面系统讲授专业技能，身教就是要教学员动手操作；

（7）对培训中的突发事件处理应符合SB/T10849要求。

3. 考核发证

（1）应在培训结束后组织学员参加考试，检验培训方案的执行情况和培训效果；

（2）应既考核理论知识，又考核专业技能实际操作；

（3）理论知识考试笔试时间不少于 60 分钟，专业技能实际操作考试时间不少于 20 分钟；

（4）经培训合格的学员，应由培训机构颁发培训合格证书，并登记归档。

（5）学员需要参加鉴定考试取得职业技能资格（或等级）证书的，培训机构应帮助学员办理获取相关职业技能资格（或等级）证书的事项。

(6) 职业技能资格（或等级）证书应当满足下列要求：

1) 发证单位（即：证书上的盖章单位）具有合法的发证资格；

2) 证书上的职业是国家职业分类大典中收入的技能职业工种（目前家庭服务行业中有：养老护理员、育婴员、保育（保健与养育）员、家政服务员，其中：家政服务员又分为：母婴护理员、家务服务员和家庭照护员）、或是国家新颁布职业工种（目前有：健康照护师）、或是 XX 省具有规范性文件认可的职业工种（目前有：月嫂、医疗陪护、母乳喂养指导和保健性产后康复、小儿推拿）；

3) 有规范性文件明确技能等级要求；

4) 经过培训考核或鉴定且考核或鉴定成绩合格后颁发的；

5) 证书在主管部门的官方网站上能查询到。

六、质量控制

1. 培训结束时，应让学员对培训内容和效果进行评价和对外开展满意度调查：

（1）培训内容应包括：课程设置满意度、师资水平满意度、授课内容和授课方式满意度、组织管理满意度、后勤服务满意度等。见附录 B。

（2）培训效果包括：学员考核合格率、家政企业对培训质量与效果的满意度、客户满意度等。

（3）评价或满意度调查方式包括：意见征询、问卷调查、访谈、实地考察等。

2. 应对收集到的意见和建议进行定量和定性分析，并对培训方案、培训过程、培训效果做出肯定成绩、直面问题的总结报告。

3. 应根据总结报告有针对性地制定改进措施，并组织实施，以达到持续改进培训的目的。

七、后续服务

1. 应根据学员技能水平和意愿推荐就业。

2. 应了解学员其他技能培训需求。

八、投诉处理

1. 接到投诉时，应认真对接并填写《培训质量投诉处理表》（见附录C），详细记录学员提出的问题和意见，在 24 小时内回复，积极主动处理。

2. 处理流程及要求应符合 SB/T 10848 的要求。

附录 A

学员信息登记表

档案编号：

姓名		性别		民族		照 片
出生日期		健康状况		政治面貌		
学历		是否从事过此项 工作		联系电话		
家庭住址：				身份证号码：		
提供资料情况	☐ 身份证复印件 ☐ 学历证明复印件 ☐ 健康证 ☐ 其他（用文字表述）：					
个人简历						
之前参加 培训情况	时间	培训内容		考试成绩		培训机构
之前提供 服务情况	时间	服务对象		客户评价		评价机构
本次参加培 训情况	时间	培训内容		考勤（有无迟到早退）		考试成绩
	本次培训取得证书名称：					
注：表后附身份证、毕业证和之前已经取得的职业资格或等级证书复印件。						

附 录 B

调查评价表

表B.1给出了培训课程满意度调查表的格式和内容，适用于学员对培训课程的评价。

B.1 培训课程满意度调查表

培训课程：

培训时间：

培训教师：

评价人：

档案编号：

填表日期： 年 月 日

评价指标		评价分值（分值越高越满意， 分值越低越不满意， 在分数 栏打“√”）					
		1	2	3	4	5	6
课 程 设 置	课程目标明确性						
	课程内容前后的连贯性						
	理论与实操的比例分配						
	培训内容的实用性						
	培训内容满足您需求的程度						
课 堂 培 训	培训教师的语言清晰、 表达准确程度						
	培训教师教学进度快慢 的适宜程度						
	培训教师与学员的互动 效果						

	培训教师的逻辑思维能力						
	培训教材的完整、准确性						
组 织 安 排	培训时间及地点安排						
	培训用具和设备的完善程度						
	培训形式的认同						
综 合	培训效果与您的预期相比						
合计总分							
1. 您认为本次培训的哪些内容给您的印象最深，为什么？ 2. 您认为本次培训最大的收获是什么？ 3. 请您对本培训提出宝贵的意见和建议。							

B.2 培训质量满意度调查

档案编号： 填表日期： 年 月 日

培训科目：		培训教师：					
教师资质：		课型：				课时：	
项目	项目评价要点	项目的评分标准（优、良、合格、差四个等级）					得分
	1. 目标完整、						

培 训 目标	具体。 2. 目标符合实际、要求适度。					
培 训 内容	1. 内容正确、数量恰当。 2. 突出重点、难点。 3. 内容与实际生活联系紧密。					
培 训 方法	1. 发挥教学方法的整体功能。 2. 坚持启发教学指导思想。 3. 坚持应用各种教学方法。 4. 坚持灵活性，渗透教育机智。					
培 训 手段	1. 正确运用实例、示范实操。 2. 语言准确、表达思路清晰。					

	3. 恰当运用各种教具、鼓励实操练习。					
课 堂 管理	1. 管理得当、纪律良好。 2. 师生双边活动活跃、教与学互动效果好。					
等级	优(25-22)	良 (21. 5-15. 5)	合 格 (15-9. 5)	差 (9-6)	总 分	
评语 1. 培训教师的教学特点和教学效果情况: 2. 培训教师培训上存在的问题: 3. 学员对培训教师的培训意见:						

附 录 C

培训质量投诉处理意见表

档案编号： 填表日期： 年 月 日

投 诉 人	姓 名	性 别	联系电话	培训合同编号	投诉时间
	投诉方式： ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 信函 ☐ 其他：				
	住址：				
	投诉内容：				
服 务 机 构	调 查 纪 录： 被投诉人姓名： 投 诉 资 料： ☐ 附信件 ☐ 附实物 ☐ 口头 ☐ 其他； 投诉事项情况： ☐ 真实 ☐ 基本真实 ☐ 不真实 ☐ 其他（文字表述如下）：				
	经办人签名： 日期： 年 月 日				
	调查评价： 该客户投诉频次： ☐ 经常 ☐ 偶尔 ☐ 初次 类似投诉： ☐ 经常 ☐ 偶尔 ☐ 初次 责任部门：_____			负责人意见： 签字： 日期： 年 月 日	
	建议处理方案： 经办人签名： 日期： 年 月 日				
	实施情况： 签字： 日期： 年 月 日				
	回复投诉人时间			回复形式： ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 其他	
	投诉人意见	☐ 满意 ☐ 不满意		回复人员签名	
领导批示： 签字： 日期： 年 月 日					

注：表中可选项请在“□”中间打“√”。

第二节 教学培训制度

一、培训服务规范要求

（一）上岗准备

1. 提前 10 分钟到达工作岗位。
2. 检查工作用具和工作电脑系统是否运作正常。

（二）操作规范

1. 培讲师负责编写面向学员的培训教材，提交专家组及项目主管审核；
2. 培训讲师负责坐席转接的技能有关的知识和技术方面的咨询；
3. 公司培训讲师负责集中培训，保证人员培训的质量；

（三）离岗规范

1. 离岗前做好工作交接，签收完毕方可下班；
2. 离岗前查看工作记录，防止遗漏工作事务；
3. 离岗前关闭电脑。

二、培训工作原则

（一）实用性原则。

根据各级家政服务员的实际需要，解决学员应知应会的问题。

（二）实效性原则。

注重理论知识与实践相结合，加强能力培养，克服纯学术性教学。

（三）灵活性原则。

形式多样，方法灵活。

三、内部培训制度

（一）目的

为配合整体培训水平的发展，提升培训讲师教学能力和其他岗位员工素质，增强培训讲师对本 ze 工作的能力及教学能力和教学水平，并计划地充实其知识技能，发挥各员工其潜在能力，建立良好的人际关系，特制定《内部培训管理制度》（以下简称本制度），作为各级员工与培训讲师培训实施与管理的依据。

（二）适用范围

项目所有员工包括各等级培训讲师的各项培训计划、实施、督导、考评以及改善建议等，均依本制度办理。

（三）培训管理

1. 总论

（1）培训安排应根据员工岗位职责，并结合个人兴趣，在自觉自愿的基础上尽量做到合理公平。

（2）凡公司员工，均有接受相关培训的权利与义务。

（3）公司的各项培训规划、制度的订立与修改，所有相关培训事宜，以业务模式组为主要权责单位，各相关专业组负有提出改善意见和配合执行的权利与义务。同时对于各专业组的专业课程，有安排讲师备课并讲解的义务。

（4）以业务模式组为主要权责专业组，并对各岗位的培训执行情况负督导呈报的责任。各专业组必须给予必要的协助。

2. 人员培训体系

培训体系包含四个模块。

（1）新员工入职培训

- 1）培训对象：所有新进人员。
- 2）培训目的：协助新进人员尽快适应新的工作环境，顺利进入工作状况。
- 3）培训形式：以内部授课方式进行。
- 4）培训内容：包括思想素质、企业文化的教育、行业知识的培训、技能培训，以及工作大致流程等，具体内容可根据任职岗位的不同进行选择。

（2）实习员工师带徒的岗位培训

- 1）培训对象：参加家政技能培训的学员。
- 2）培训目的：使新员工按照任职岗位的要求，尽快熟悉业务内容及工作流程。
- 3）培训形式：“一带一”或“一带二”的固定师带徒责任制形式。
- 4）培训内容：专业知识技能的训练；及工作疑难的解

决和指导等。

（3）培训部内部培训

1) 培训对象：培训讲师。

2) 培训目的：依靠培训部内部讲师力量，最大效度的利用内部资源，加强内部的沟通与交流，在培训部内形成互帮互助的学习氛围，并丰富员工的业余学习生活。

3) 培训形式：在培训部内部以研讨会、交流会的形式进行。

4) 培训内容：涉及业务类、管理类、办公类及其他培训行业的多个方面，及员工感兴趣的业余知识、信息等。

(4) 转岗或调岗培训

1) 培训对象：岗位调到人员

2) 培训目的：为保证岗位调到人员能尽快满足新岗位的岗位知识需求。达到岗位各项业务能力指标。通过培训，达到岗位基础能力和知识的提升。

3) 培训形式：在培训部内部以研讨会、交流会的形式进行。

4) 培训内容：主要涉及培训服务所需的专业知识。

(四) 培训计划的拟订

1. 培训部应根据自身业务发展的需要，确定本组培训需求计划；

2. 培训部可根据实际情况分解年度培训计划，拟订季度计划，编制培训课程清单，并呈报培训部部长。

(五) 培训实施

1. 新员工入职培训

（1）社招人员的培训一般为每半个月进行一次，每次2——4学时，尽量安排在业余时间。

（2）新员工培训在上岗前进行，课程则较为全面和深入，培训时间安排在工作日内，一般为一周左右。

（3）每一位新入职的员工，在上岗前或上岗后最长不超过十个工作日之内，除特殊情况外，都必须接受新员工培训。

（4）各培训科目由相应的内部讲师资格人或负责人担纲主讲，根据需要还应负责考察试卷的编写和审阅。

（5）员工必须按时参加培训，严格遵守培训规范，并填写《内部培训反馈意见表》（见下表），客观公正的考评授课情况及讲师。

（6）如有必要，可以笔试的形式考核培训效果，成绩合格者方可顺利上岗；不合格者依具体情况进行补修或重试。

2. 师带徒岗位培训

（1）此培训应自新员工培训结束并通过考核之日起开始。

（2）新员工实习任务及其师傅由主管分配指定，并提前确认。

（3）师傅必须具备以下条件：

1）必须是技术和业务骨干，有较丰富的本岗位工作经验；

2) 具有较深厚的专业理论知识，有较强的科研能力或业务能力；

3) 熟悉各项规章制度、程序文件及工作指引；

4) 具有较强的工作责任心和敬业精神。

(4) 师傅必须履行以下职责：

1) 思想素质、企业文化的教育；

2) 专业知识和技能的训练；

3) 工作疑难的解决和指导；

4) 实习工作的指导；

5) 对岗位培训效果的评价。

(5) 对新员工的考核与转正定级挂钩，作为转正考评的主要参考因素，若考核不合格，则由主管对其安排延长岗位培训时间或调换岗位。

(6) 新员工的工作情况与其师傅挂钩，师傅有义务对新员工进行的任何业务操作进行检查和复核，如新员工工作出现错误或失误，在学徒期间，师傅承担全部责任，新员工的任何操作都需要有师傅的监管和看护；

(7) 每月末由主管出题对新员工进行考核，考试时间定为每月末的班次进行；

(8) 员工的日常管理工作，新员工与其他员工执行相同的标准；

(9) 由于新员工业务学习需要进行的加班和业务学习，不算做业务加班；

(10) 新员工出徒时间定为 2 个月；

（11）对于培训效果进行双向考核，实习生对师傅的反馈意见，由培训部部长负责收集、测评和存档；对实习生的考核评价可采用口试、笔试或实际操作考试等形式，结合日常工作报告的情况，由师傅及主管负责，考核结果在培训部部门备案。由主管考核通过后正式上岗。

3. 内部培训

（1）充分挖掘培训部内部可用资源，组建内部讲师团队。

（2）不断充实和完善内部培训课程，形成重点课程的逐渐固定和循环开设。

（3）培训参与人员应严格遵守培训规范。

（4）新员工课后需填写《内部培训反馈意见表》，交综合管理部存档。

（5）根据课程需要对学员进行考核，考核结果将纳入员工绩效考核范围之内。

4. 转岗及调职培训

（1）转岗人员必须参加新岗位的业务培训，同时对新岗位的业务培训及培训效果测试作为转岗后岗位学习效果的重要标准。

（2）转岗前要考虑员工对新岗位要求的业务知识的参加培训情况，以作为转岗资格的参考，未参加新岗位必备的各项专业课培训人员，无权调岗。

5. 培训管理

（1）出勤管理

1) 所有培训一经报名确认，参训人员须提前做好安排，除特殊原因外，应准时参加。

2) 凡在部门举办的培训课（包括外部讲师的内部集训、内部培训讲座及各种内部研讨会、交流会等），参加人员必须严格遵守培训规范，课前签到；由专人负责纪录，填写《内部培训考勤表》（见下表）；考勤状况将作为培训考核的一个参考因素。

（2）培训评估

1) 对授课的评估，包括对内部讲师的课程内容、准备情况、讲授技巧等的评估。

2) 对学员的评估，主要通过课后和课中考核的方式检查学员的接受程度和效果。

（3）培训讲师的奖励

1) 对于培训讲师，从培训部团队奖中划拨一定金额用于培训讲师的奖励。

2) 同时对于培训讲师，将在作为部门内职位提升及年度考核有一定程度的加分。

（4）培训记录及总结报告

1) 建立相关培训资源的详细信息纪录，以便寻找更优惠的高质量课程。

2) 建立《全员培训档案》，并定期呈报。

（5）其他

本制度由培训部制定、修改并解释。

（6）附件

附录：相关表格

1) 《内部培训反馈意见表》

2) 《内部培训考勤表》

内部培训反馈意见表

课程： 讲师： 时间：

满意度调查 七点量表	极低 1	低 2	稍低 3	普通 4	尚佳 5	佳 6	极佳 7
1. 关于课程内容							
A 对学习到的新知识、观念、技巧等内容的满意程度							
B 实用性、可操作性的程度							
C 对于今后工作的启发程度							
D 对于掌握更好的解决问题之方法的助益程度							
E 达到课程目标或个人需求目标的接近程度							
2. 关于讲师							

A 与课程主题相关之专业能力							
B 课程的准备工作 (PPT 的质量)							
C 讲课条理性							
D 口语表达能力 (如清晰、准确等)							
E 激发学员的参与和学习意愿方面							
F 对时间的掌握控制程度							
G 必要的回顾与总结							
H 鼓励提问并耐心解答							
3. 学员的感受							
A 综合感觉							
B 收获							
详述 (知识、观念、技能、技巧) :							
C 启发或心得体会:							
D 建议 (如希望参加的培训类型、课程; 推荐内部讲师、好的培训公司和课程; 对培训组织形式及其它与培训相关工作的建议等) :							
填写人签名		部门	职位	时间			

内部培训考勤表

签到栏					
部门	学员姓名	签字	部门	学员姓名	签字
记录栏					
出勤	拟定参训人数： 人		实际到场人数：		出勤率：
迟到	姓名及时间：				
早退	姓名及时间：				
缺席					
其它					
签字	讲师：			记录人：	

课程：

讲师： 时间

四、培训讲师工作制度

（一）上课制度

1. 教师严格听从项目负责人安排，严禁自主更换学员、严禁自主改变课时。如改变课时未到负责人登记导致未及时通知家长，扣罚 XX 元。

2. 养成候课习惯，准时上课，准时下课。上课时，教师不得随意离开教室，不早退，不拖课，不坐在椅子上上课，不接访客人。

3. 认真上好每一节课，公司将依据教师授课质量、学员进步情况及信息反馈，实行绩效考核。

4. 坚持用普通话教学，语言规范，板书工整。

5. 要尊重学员，建立民主平等的师生关系，严禁体罚和变相体罚学员。

6. 上课期间不准接听电话、不准玩手机，违者罚款 XX 元。

7. 教态大方、自然、亲切、稳重、仪表端庄、衣着整洁、举止文明。

8. 严格执行教学大纲和计划，认真备课写好教案。

9. 技能实训课时注意学员的具体操作并提出改善意见，确认实训课学员的人生安全。

（二）接待制度

1. 在无课时间，教师有接待来访学员的义务和职责。

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/248021037020006054>