

教务带班标准化规范

20XX 年 3 月

目 录

一、带班教务的工作概述	1
(一)工作职责	1
(二)基本要求	1
(三)基本流程图	1
二、具体工作流程与标	1
(一)开班前准备工作.....	1
1、申请师资	1
2、教室准备	2
3、备品准备.....	3
4、讲义准备	3
5、联系师资	4
6、封闭类课程补充	5
7、开课通知	5
8、签到准备	6
9、其他准备	7
(二)开课当天具体工作	7
1、各类备品、场地再次检查确认	7
2、人员报到	7
3、学员签到	7
4、开班典礼	8
5、核对信息	8
(三)开课中具体工作	9
1、教务进班	9
2、师资沟通.....	9
3、学员沟通	9
4、酒店沟通.....	10
(四)结课具体工作.....	10
1、预约车辆	10
2、开具发票	10
3、整理备品	10
4、结课小结	10
(五)结课后工作	10
1、备品归还.....	10
2、上传讲义答案及补充材料.....	11
3、点击结课	11
4、班次报销	11
5、二次转化	11
(六)注意事项及参考建议	11
1、班次推迟或取消的处理	11
2、考前温馨提	11
3、教务更换	12

一、带班教务的工作概述

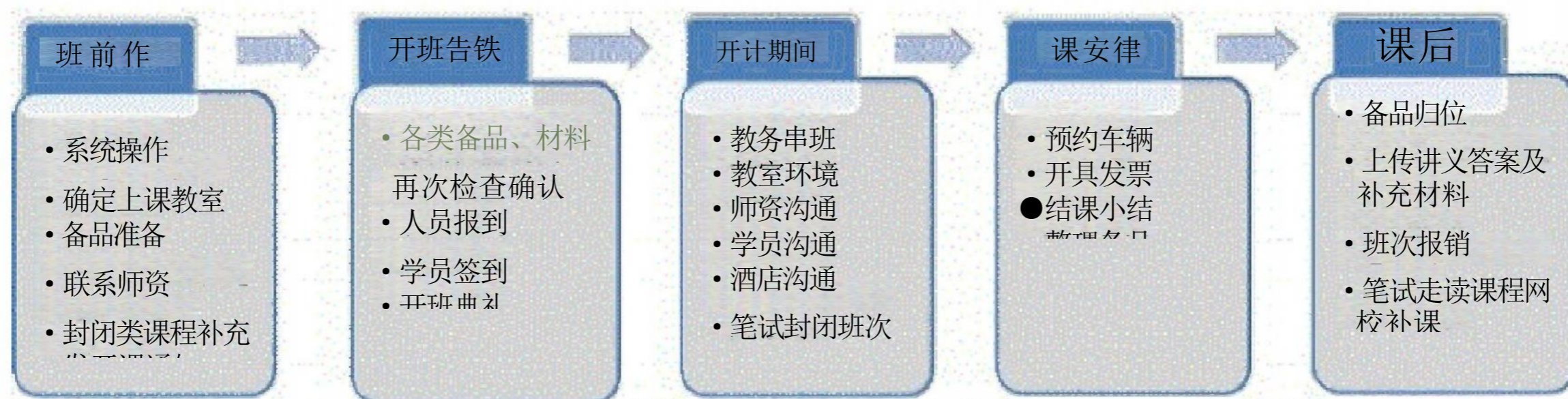
(一) 工作职责

- 1、负责组织分校教学，实施相关服务工作，帮助学员解决问题，促进二次转化；
- 2、负责洽谈合作酒店、选择教室场地等工作，负责开班备品的准备工作；
- 3、负责排课系统师资的申请、对接、调配及教学质量反馈；
- 4、负责学员基本信息统计、笔面试成绩及通过率统计；
- 5、负责课后班次费用的报销。

(二) 基本要求

- 1、开班期间带班教务老师的着装必须符合《集团客服序列人员着装管理细则》，佩戴工牌；
- 2、开班期间须在教室放置服务监督卡，并引导学员对自己的服务进行评价；
- 2、开班前一天，带班教务老师不休息，如有特殊情况，需提前申请；
- 3、开班过程中如有调休，必须提前协调对接人，确保无缝对接；
- 4、封闭开班期间不得私自因为个人原因外出，有特殊情况需提前申请，对接其他同事协助。

(三) 基本流程图



二、具体工作流程与标准

(一) 开班前准备工作

1、申请师资

ERP 已缴费人达到各项目少数人开班要求时，根据课表各科目时间在排课系统申请师资，确

保各科目申请时间正确，保证各科目正常上课；

(1) 申请时间：至少开班前一周(高峰期根据排课中心要求)确认班次开课，进行师资申请；

(2) 科目申请：按照排课中心的科目申请要求进行系统操作，详见 ERP 系统操作标准化；

(3) 封闭师资申请：封闭类课程需将课表复制在申请课程的备注中，便于研究院行政根据课表安排各科目师资；

(4) 面试师资申请：面试班次师资申请需在申请时备注每小组限定人数，以便研究院行政根据排课系统中学员人数，安排带队师资，临界值人数需要特殊说明，避免师资不足；

2、教室准备

根据 ERP 人数、预约人数及咨询量预估总人数向客服负责人申请教室，确保教室环境符合开班要求，桌椅数量充足，关注人数变化，人数变动较大时及时沟通，调整教室。

(1) 申请教室

①职场内教室：至少开班前三至五天确定教室，向客服负责人 /行政人员申请教室，

②职场外教室：职场外教室需提前一周以上向客服负责人 /行政人员申请，了解教室位置、交通信息、可乘坐车次，学员提前入住酒店的的协议价和是否免费停车；

(2) 教室数量

①一般班次教室：根据 ERP 人数、预约人数及咨询量预估总人数，确定所需教室数量，确保教室环境符合开班要求，桌椅数量充足，关注人数变化，人数变动较大时及时沟通，调整教室。

②面试分组教室：面试班次按照分组数量申请教室，包括理论教室、分组教室、场外教室，注意安排场外教室与各小组教室之间的距离，避免距离过远，造成模拟训练不便；

(3) 布置时间：开班前一天布置教室，保证开班当天教室设备、环境符合开班要求；

(4) 使用要求

①设备调试：投影、幕布、音响、话筒、空调、暖气、饮水机提前调试，保证正常使用；

②教室环境：按照《教室环境管理办法》的要求准及时打扫教室卫生，包括黑板、白板、桌椅、地面，倾倒垃圾桶；

③宣传品布置：整齐悬挂开班条幅，保证条幅舒展不褶皱，张贴课程海报、摆放活动展架；

④教室饮水：查看饮用水余量，及时补充；

⑤教室课桌摆放形式：

A、笔试班次-课桌式；

B、面试班次-分组使用回字形、大点评使用课桌式或岛的式、其他时间使用课桌式；

3、备品准备

根据班次类型、教学需求进行准备，确保班次开班用量充足，顺利进行。具体备品分类、使用班次、使用地点及人员详见附件 1 教务带班备品清单。

(1) 通用备品

①日常办公用品：剪刀、黑/红中性笔、胶带、胶水、订书器；

②非耗材类：投影仪、多拍仪、长投影线、插排、备用电脑、幕布、投影支架、音响(小蜜蜂)、话筒、条幅；

③耗材类：打印纸、粉 / 红纸、展台笔、粉笔/白板笔、黑I红笔芯、塑料袋、档案袋、电池；

④医疗用品(注意选择中成药):感冒药、消炎药、降火药、嗓子含片、胃药、止泻药、创可贴、晕车药、退烧药、中暑药、防过敏药、温度计；

⑤指示牌：会务组/教务组、理论教室/授课教室、卫生间、出入口；

⑥表格：签到表、学员信息统计表；

⑦其他类：开班典礼 PPT、协议书、学员收据、服务监督卡

(2) 班次特殊备品

①笔试走读班次：小刀/转笔刀、铅笔、橡皮、行测答题卡、申论答题纸、面授学员网校补课表(不提供补课服务省份无此表)；

②笔试封闭班次：小刀/转笔刀、铅笔、橡皮、行测答题卡、申论答题纸、餐厅指示牌、封闭班乘车表、分组1分房表、师资通联表、封闭班师资课时统计表；

③面试走读班次：教师证、秒表、水牌、分组表、分组教室指示牌；

④面试封闭班次：教师证、秒表、水牌、分组教室指示牌、餐厅指示牌、封闭班乘车表、分组/分房表、班次内签到、师资通联表；

4、讲义准备

(1)讲义核对：从排课系统下载讲义后联系客服负责人申请激活密码，根据班次类型及授课科目核对讲义内容，核对讲义封皮、内容是否匹配；

(2)数量要求：根据 ERP 人数、预约人数及咨询量预估总人数，安排打印讲义，避免浪费；

(3)打印要求：部分讲义需分校自行安排印刷，要求所有讲义均须有封皮，80页以上须胶装，封皮使用 200 克铜版纸；80 页以下可以使用骑马钉装订，封面使用 157克铜版纸，不可使用牛皮纸封皮；

(4) 讲义检查：讲义打印完毕后，班主任需要再次核对讲义封皮、内容、数量是否正确

查看讲义是否存在缺页、残页、打印不清晰等情况，检查无误后所属班次分别打包备用；

(5)课表准备：确保所有班次均有完善的课表，明确每一天上课的时间节点、授课内容和师资、需要准备的材料等，课表可由省级统一协调项目部或研究院制作

5、联系师资

(1) 电话沟通

进入排课系统查看师资及其联系方式，电话与师资沟通一下开班事宜：

①到达时间：确认师资到达分校或酒店时间，授课师资非本地师资时，需要提前联系酒店安排入住，介绍路线及乘车方式；

②授课信息：确认所授科目，授课角色(专项 /主讲/带队)、是否有此类班次授课经验、进班时间、授课次序、是否需要纸质版讲义和答案；

③介绍考情：包括近两年考试题型、题量、分配比例，去年入围分值等，详见授课说明或教师参考；

④学员情况：沟通学员组成、高端班与普通班人数及占比、特殊学员情况；

⑤开班流程：与师资确定开班典礼流程，其中笔试班次与首位授课师资确认、面试班次与主讲师资确认，面试分小组班次沟通其余带队小组老师安排情况及姓名；

⑥教学设备：告知班次内已有教学设备情况，询问有无其他特殊教学用具需求；

⑦市场信息：告知近期主推课程、图书及课程活动；

⑧温馨提示：着正装、带工牌、自带授课电脑、周边环境、天气。

(2) 短信与邮件发送

电话沟通结束后，需用短信及邮件的方式发送沟通内容至授课师资。

①短信要素：住宿地址、授课地址，住宿地与授课地之间的公交路线、打车费用等。

②邮件要素：班次学员情况、主推课程、活动、当地考情、注意事项等，详见附件 2至老师的一封信；另外，需将讲义包内的课表(该师资授课部分需重点标注)、授课说明、课程规划表师资参考等。

(3) 讲义发放

讲义要提前至少两天给到授课师资手中，包括纸质版讲义及答案、课表、授课说明或教师参考，确保师资使用版本与学员保持一致，以保证授课师资备课时间的充裕。其中讲义需发放纸质

版，如特殊需要发放电子版须向课程研发中心报备，课表、授课说明或教师参考发放纸质版或电子版均可。

6、封闭类课程补充

(1) 房间安排

- ①提前确认房间类型(标间/非标间)的数量、位置;
- ②尽量统一使用标间,如使用非标间,须确认更换标间时间;
- ③会务组尽量预留较宽敞、距离主教室较近的房间;

(2) 就餐安排

合餐班次须与酒店沟通以下内容:

- ①根据班次预估人数确定就餐人数;
- ②根据课表确定三餐时间;
- ③确认就餐形式是桌餐还是自助,沟通自助的补餐速度,师生与学员分开就餐,但菜式一致;
- ④确保餐饮卫生,要求酒店每餐留小样,不安排菌类、豆角等易中毒食物,反季节蔬菜等;
- ⑤要求餐厅提前列好近三天的菜单,注意荤素搭配,冷热搭配等;
- ⑥如有少数民族学员,可联系酒店餐饮部单独安排就餐环境、单独做清真餐。

(3) 车辆安排

封闭类课程根据预估学员人数确认所需车辆数量、以及集合时间、地点,关于车辆费用和发票问题可由分校单独安排工作人员确认;若安排学员自行前往封闭酒店,则可忽略此项工作。

7、开课通知

(1) 发送时间:至少开班前一天

(2) 发送方式

首选ERP 短信平台发送,如平台出现暂时不能使用的情况,可以使用工作手机统一发送。

①ERP短信平台:

A、每条短信 60 个字符,多于 60 个字符系统将自动分条发送,发送时应注意每60个字符的意思表达相对完整;

B、短信发送后会自动显示【 XX 教育】,无需自行添加;

C、ERP 短信平台只能发送开课的短信,不得带有任何营销性质,防止封号。

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/316133030031010224>