# 班主任岗位事件标准化

班级常规学习纪律检查

打开条件：每次班级上课前10分钟

表1 事件1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 步骤 | 步骤规范 | 标准 |
| 1 | 步骤1：检查学员听课证佩带情况 | 规范1：明确哪些学员没有佩带听课证  规范2：要求没有佩带听课证的学员改正  时间规范：第一节课上课前5分钟 | 标准1-1：进入教室依次检查听课证佩带情况  标准2-1：对没有佩带听课证的学员要求以后课一定佩带  标准2-2：第一节下课后和学员明确：从下次开始，每次没佩带，会在COT的总成绩中减2分，并记入档案 |
| 2 | 步骤2：检查学员出勤情况 | 规范1：明确哪些学员未到  规范2：催促学员来中心上课  规范3：记录出勤情况  时间规范：2课时内完成 | 标准1-1：第一节课上课前提前5分钟进入教室陪同教员考勤，观察是否有未到学员  标准2-1：如果有学员未到，也没有请假，上课后15分钟内在中心门口等待并催促学员进入教室  标准2-2：上课15分钟后，依次给仍未到学员打电话催促来中心  标准3-1：填写班级电子版的考勤表  标准3-2：填写附件33-1：《班级时常课学习纪律检查》中“出勤”sheet |
| 3 | 步骤3：检查学员作业提交情况 | 规范1：清理出未提交作业的学员名单  规范2：清理出未完成作业学员的名单  规范3：记录作业提交情况表  时间规范：每次学员作业提交后1天内完成 | 标准1-1：明确学员姓名  标准1-2：向学习委员询问  标准2-1：以邮件向教员询问  标准3-1：填写附件33-1：《班级日常课学习纪律检查》中“作业sheet” |
| 4 | 步骤4：检查上机/实验情况 | 规范1：清理并记录出下课前未做完上机练习/实验的学员名单  规范2：安排学习困难学员的辅导  规范3：记录上机完成情况  表  时间规范：每次上机/实验课后当即完成 | 标准1-1：向教员询问  标准2-1：要求上机/实验课未完成的学员参加辅导  标准2-2：邀请班委或高年级学员帮助2-3：与教务协调空教室  标准3-1：上课当日完成  标准3-2：填写附件33-1：《班级日常课学习纪律检查》中“上机sheet” |
| 5 | 步骤5：检查单词掌握情况 | 规范1：听写单词  规范2：清理出单词错误率在30%以上的学员名单  规范3：记录单词听写情况表  规范4：激励学员学习单词  时间规范：放学后安排10分钟 | 标准1-1：分别听写基础类单词、提高类单词、拓展类单词  标准1-2：每次要求听写的基础类和提高类单词综合控制在10-15个；扩展类单词对学员不做强行要求；基础类单词要求学员必须掌握；提高类提倡学员多去掌握；扩展类针对学习好的学员用于知识扩展  标准2-1：批改单词听写单  标准3-1：记录在附件33-1：《班级日常课学习纪律检查》中“单词“sheet  标准4-1：控制学员单词学习时间  如，在中心写完单词才能回家；布置作业，一个单词写10次 |

事件2：巡班

打开条件：每次课的课间及第二节上机课的最后15分钟

表2 事件2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 步骤 | 步骤规范 | 标准 |
| 1 | 步骤1：制定巡班计划表 | 规范1：确定巡班类型  规范2：确定检查内容  规范3：填写《班主任周工作安排表》中的《巡班计划表》 | 标准1-1：课中巡班、课间巡班  标准2-1：检查学员出勤情况和纪律  标准2-2：检查第一节课教员是否能够提前15分钟到达教室或机房，在课前完成上课准备工作  标准2-3：检查学员是否按教员的要求进行上机练习  标准2-4：检查上机课教员是否给学员布置练习题，并对学员提出的问题进行指导  标准2-5：班级上机课时间班主任必须跟班  标准2-6：确保每个有课的班都能巡视到  标准3-1：参见附件20-2《班主任周工作安排表》 |
| 2 | 步骤2：课间巡视 | 规范1：进班巡视  规范2：发现学员问题及时纠正  规范3：发现教员问题进行记录 | 标准1-1：下课铃响后进入班级，上课铃响离开  标准1-2：一次最多巡视2个班  标准1-3：需要纠正的学员行为包括：  在禁烟区吸烟、在中心打牌、玩游戏、破坏公物/电脑设备等、追逐打闹、随地吐痰、乱扔东西等  标准3-1：教员问题包括：是否符合教员行为规范，有无不按时到岗、对明显的学员违纪现象视而不见等 |
| 3 | 步骤3：课中巡视 | 规范1：发现学员问题，课后及时纠正  规范2：发现教员问题进行记录，并上报 | 标准1-1：课上睡觉、聊天、接打电话、随便出入教室、玩游戏等现象  标准1-2：发现违纪，当堂下课后约谈学员，及时纠正  标准2-1：教员问题包括：是否符合教员行为规范，有无上课脱岗、随便出入教室  标准2-2：对明显的学员违纪现象视而不见等 |
| 4 | 步骤4：处理巡班中问题 | 规范1：记录教员问题  规范2：记录学员问题  时间规范：在巡班当天 | 标准1-1：如果是教员问题，需要先与教员沟通，对于态度强硬或者屡次发现问题的教员，反馈部门经理  标准1-2：对教员出现步骤3标准2-1的行为，立刻邮件上报部门经理  标准2-1：填写附件20-2《班主任周工作安排表》中“学员访谈计划表”，将巡班中发现的问题填写在谈话原因一项  标准2-2：填写《班级日常学习纪律检查》中“课堂纪律”sheet |

事件3：受理学员休学复学申请

打开时间：休学学员提出复学申请当天

表3 事件3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 步骤 | 步骤规范 | 标准 |
| 1 | 步骤1：收到休学学员复学申请 | 规范1：学员接公司模板提交休学复学申请 | 标准1-1：参见附件13-1，《休学学员复学申请表》 |
| 2 | 步骤2：审核休学学员复学申请 | 规范1：按公司模板审核  规范2：是否在规定期限内复学 | 标准1-1：内容填写完整，无缺项 |
| 3 | 步骤3：签署意见 | 规范1：签署意见 | 标准1-1：在休学复学申请“班主任意见”栏签署意见  标准1-2：对于超过修学期限（最长6个月）的学员不同意复学，并注名不同意的原因  标准1-3：对于超过休学期限的学员复学按规定需要重新交纳学费 |
| 4 | 步骤4：提交休学复学审批 | 规范1：将允许复学的休学复学申请书以书面形式报部门经理审批  规范2：报校长审批  时间规范：收到休学复学申请后1个工作日内完成 | 标准1-1：部门经理签字确认  标准2-1：校长签字确认 |
| 5 | 步骤5：提交休学复学申请 | 规范1：将审批后的休学复学申请提交教务  时间规范：审批通过后的1个工作日内提交 | 标准1-1：参见附件13-1：《休学学员复学申请表》 |
| 6 | 步骤6：查收审批反馈 | 规范1：教务将公司审批结果以电子邮件形式反馈班主任 | 标准1-1；班主任收到审核反馈电子邮件 |
| 7 | 步骤7：向学员反馈审批意见 | 规范1：将审批结果电话或当面反馈学员 | 标准1-1：学员收到休学复学申请审批结果 |

职责2：负责所带班级建设和学员管理

事件4：与不提交作业的学员谈话

打开条件：

* 1. 对于当日出勤而未提交作业的学员，要在当日放学后进行访谈
  2. 对于当日未出勤，要在下次课放学后进行访谈
  3. 对于上次作业质量有问题的学员，要在下次何放学后进行访谈
  4. 以上满足其中任何一条均打开

**表4 事件4**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 步骤 | 步骤规范 | 标准 |
| 1 | 步骤1：确定谈话对象 | 规范1：查阅数据，并确定谈话对象 | 标准1-1：查阅附件33-1：《班级日常课学习纪律检查》  标准1-2：在当日放学后将以下学员留下依次访谈   1. 当日出勤而未提交作业的学员 2. 上次课未出勤的学员   3）上次作业质量有问题的学员 |
| 2 | 步骤2：确定谈话时间 | 规范1：分类确定时间  规范2：填写《班主任周工作安排表》中的《与学员谈话计划表》 | 标准1-1：对于当日出勤而未提交作业的学员，要在当日放学后进行访谈  标准1-2：对于上次作业质量有问题的学员，要在下次课放学后进行访谈  标准1-3：对于上次作业质量有问题的学员，要在下次课放学后进行访谈 |
| 3 | 步骤3：准备谈话所需数据 | 规范1：准备出勤情况方面数据  规范2：准备作业提交方面数据  规范3：准备作业质量方面的数据  规范4：准备课堂表现方面的数据  规范5：数据周期：2周内数据  规范6：初步预测学员不交作业的原因类型 | 标准1-1：迟到、早退的次数  标准1-2：旷课、缺勤的次数  标准2-1：不按时提交的次数  标准2-2：不提交的次数  标准3-1：质量好的次数  标准3-2：质量差的次数  标准4-1：课中巡班发现的问题。例如：上课睡觉、聊天、看杂志等  标准4-2：教员反映的问题。例如：上课走神、不回答问题、不参与讨论等  标准6-1：初步判断主要是态度原因还是方法的原因 |
| 4 | 步骤4：安排谈话 | 规范1：安排场地  规范2：通知谈话 | 标准1-1：无人的教室/机房  标准1-2：办公室  标准1-3：不安排座位，站立谈话  标准2-1：班主任亲自找学员：“XX同学，跟老师来一下。”  标准2-2：严肃 |
| 5 | 步骤5：与学员谈话 | 规范1：反馈作业提交情况  规范2：询问学员不提交作业的原因  规范3：确定不提交作业的主要原因  规范4：表达自己的观点 | 标准1-1：询问学员是否提交作业 如：“XX同学，你今天的作业交了吗？”   1. 如果是第一次没交，说辞“为什么没交呢？班上就只有极少数同学没交呀！我和XX（教员）老师一向觉得你很认真的，读你期望也比较高的，今天怎么了？” 2. 如果是连续一段时间不交，说辞“这段时间怎么了？今天我查了最近的作业提交数据，你已经连续n次没交了。怎么会这样呢？（表示惊讶）”   标准2-1：等待学员回答  标准2-2：学员表现出学习态度方面的饿问题，如学员回答：忘记做；忘记带了；不想做；没认真听课，所以不会做作业等等。  标准2-3：学员表现出学习方法方面的问题，如学员回答：上课听不懂；题目不会做。  标准3-1：结合学员平时的情况   1. 出勤情况 2. 课堂是否认真听讲记笔记 3. 不交作业的次数 4. 上机完成情况   标准3-2：确定学员不交作业主要是态度问题还是方法问题  标准3-3：如果态度和方法都有问题，先解决态度问题  标准4-1：针对学员学习方法问题：   1. 不会可以向老师请教 2. 能否听懂，听不懂要会寻求同学帮助 3. IT技术的学习特点就是要多练读问 4. 这类学员要以鼓励做题为主，不轻易打压   标准4-2：针对学员学习态度问题   1. 首先以提问的形式挖掘学员的痛苦点，让他认识到学习的重要性。   如年龄比较大，为找工作来学习的学员可以问他：“当初怎么想到来学习呢？以前的工作待遇怎么样？发展空间怎么样？工作安全性怎么样？”   1. 再比如大学毕业肄业来学习的学员：“怎么想到来学习呢？以后想做什么样的工作呢？”   类似这样的问题，让学员看到自己与目标的差距。   1. 接着，重新树立他的信心。你可以用类比的方法“XX同学，开始基础和你一样/开始和你一样调皮，现在已经在XX公司就业了……”举现实中和他类似的案例激励他。   标准4-3：最后提出对他的要求。 |
| 6 | 步骤6：作谈话记录 | 规范1：填写与学员谈话记录 | 标准1-1：填写附件20-1：《与问题学员谈话记录》 |
| 7 | 步骤7：分类处理 | 规范1：学习方法方面存在问题的学员  规范2：学习态度方面存在的问题在学员  时间规范：谈话后2天内 | 标准1-1：向班长请求帮助  标准1-2：安排学委帮助辅导  标准1-3：请班长督促完成作业  标准1-4：向任课教员反馈信息，请教员在学员学习上多留心，多鼓励  标准1-5：获取学习小组的帮助  标准2-1：安排班委监督  标准2-2：记入学员档案存档  标准2-3：提出改正要求  标准2-4：规定改正时限  标准2-5：请教员在学员学习上多留心，对鼓励 |

事件5：与出勤不好的学员谈话

打开条件：

（1）对于当日迟到的学员，要在当日放学后进行访谈

（2）对于当日未出勤，早退的学员要在下次课放学后进行访谈

（3）以上满足其中任何一条均打开

**表5 事件5**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 步骤 | 步骤规范 | 标准 |
| 1 | 步骤1：确定谈话对象 | 规范1：查阅数据，并确定谈话对象 | 标准1-1：查阅当日附件33-1：《班级日常课学习纪律检查》  标准1-2：以下学员均要访谈：  1）对于当日迟到的学员  2）对于上次未出勤、早退的学员 |
| 2 | 步骤2：确定谈话时间 | 规范1：选择放学后进行  规范2：填写《班主任周工作安排表》 | 标准2-1：参见附件20-2：《班主任周工作安排表》中的“与学员谈话计划表”部分 |
| 3 | 步骤3：准备谈话所需数据 | 规范1：准备出勤情况方面数据  规范2：准备课堂表现方面的数据  规范3：准备学习成绩方面的数据  规范4：数据周期：2周内数据 | 标准1-1：迟到、早退的次数  标准1-2：旷课、缺勤的次数  标准1-3：计算个人出勤率  标准2-1：课中巡班发现的问题。例如：上课睡觉、聊天、看杂志等  标准2-2：教员反映的问题。例如：上课走神、不回答问题、不参与讨论等  标准3-1：内部测试的成绩  标准3-2：作业不提交的次数  标准3-3：作业不按时提交的次数 |
| 4 | 步骤4：安排谈话 | 规范1：安排场地  规范2：通知谈话  规范3：谈话时班长在场 | 标准1-1：办公室  标准1-2：无人的教室/机房  标准1-3：不安排座位，站立谈话  标准2-1：由班长通知“XXX同学，老师找你，我带你去”  标准2-2：严肃 |
| 5 | 步骤5：与学员谈话分析原因 | 规范1：询问出勤不好的主要原因  规范2：达到共鸣  规范3：分析学习态度方面的问题  规范4：重申中心出勤管理规定 | 标准1-1：一般学员的答案可以分为以下几类型，有时重叠出现   1. 自满逃课型“新的课程太简单；我已经学过；老师技术一般。” 2. 忙于其他事务型，如：生意；照顾家庭 3. 路途成为借口型，如：路上堵车，家太远 4. 厌学逃课型，如：上课听不进去，一般伴随着作业提交有问题，课堂纪律有问题 5. 习惯自由散漫型，如：学员一向如此；追求叛逆；打扮另类   标准2-1：认真倾听并重述对方的话，表示能够理解对方的难处。  老师理解你的难处，老师知道你这样做有一定的难处  标准3-1：站在对方立场上剖析现状，讲明危害。  比如：   1. 现状，包括外界就业的压力 2. 现状和该学员目标之间的差距 3. 坏习惯对成功的影响   标准4-1：出勤情况，与北大青鸟考试体系的要求对比，明确根据《学员手册》规定，出勤率低于80%不允许参加结业考试 |
| 6 | 步骤6：作谈话记录 | 规范1：填写学员访谈记录相关内容 | 标准1-1：参见附件20-1《与问题学员谈话记录》 |
| 7 | 步骤7：分类处理 | 规范1：学员在学习态度方面存在的问题  时间规范：谈话后2天内 | 标准1-1：规定改正时限  标准1-2：提出改正要求  标准1-3：安排班委监督  标准1-4：记入学员档案存档  标准1-5：帮助学员寻找解决问题的方法  标准1-6：如：“根据学员手册的要求，也是读你学习质量的一个基础保障，老师要求你从下次上课开始不能迟到。这次迟到会记入学员档案存档。至于你刚才说的堵车问题，这样做：以后每天提早20分钟出门，养成一个好习惯。” |

事件6：与跟不上学习进度的学员谈话

打开条件：

* 1. 内测成绩出现不及格学员
  2. 两次发现学员作业质量很差
  3. 以上满足其中任何一条均打开

**表6 事件6**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 步骤 | 步骤规范 | 标准 |
| 1 | 步骤1：确定谈话对象 | 规范1：查阅数据，并确定谈话对象 | 标准1-1：查阅学员内测成绩，发现不及格学员  标准1-2：查阅附件33-1：《班级日常课学习纪律检查》，发现作业质量2次出现问题的学员 |
| 2 | 步骤2：确定谈话时间 | 规范1：查阅谈话对象所在班级的上课时间  规范2：选择放学后的时间  规范3：填写附件20-2《班主任工作安排表》中的“与学员谈话计划表” |  |
| 3 | 步骤3：准备谈话数据 | 规范1：准备出勤情况方面数据  规范2：准备作业提交方面数据  规范3：准备作业质量方面的数据  规范4：准备学习小组方面的数据  规范5：数据周期：2周内数据 | 标准1-1：迟到、早退的次数  标准1-2：旷课、缺勤的次数  标准2-1：不按时提交的次数  标准2-2：不提交的次数  标准3-1：质量差的次数  标准3-2：质量好的次数  标准4-1：是否按时参加小组活动  标准4-2：是否寻求同学帮助  标准4-3：非上课期间在中心练习的时间 |
| 4 | 步骤4：安排谈话 | 规范1：安排场地  规范2：主动邀请学员 | 标准1-1：独立的空间  标准1-2：可以面对面而座  标准2-1：亲自邀请  标准2-2：微笑 |
| 5 | 步骤5：与学员谈话，分析原因 | 规范1：分析学习方法方面的问题  规范2：分析学习态度方面的问题  规范3：分析技术方面的问题  规范4：是否有其他原因影响  规范5：做谈话记录 | 标准1-1：是否预习复习  标准1-2：是否向其他学员请教  标准1-3：是否向教员请教  标准2-1：是否独立完成作业  标准2-2：出勤情况  标准2-3：课堂是否认真听讲记笔记  标准3-1：理论知识不会，还是上机操作不会  标准3-2：具体是哪个知识点不会  标准4-1：上课能否听懂  标准5-1：填写学员档案附件20-1《与问题学员谈话记录》 |
| 6 | 步骤6：制订分类处理方案 | 规范1：学习态度方面存在问题的学员如何处理  规范2：学习方法方面存在问题的学员如何处理  规范3：技术方面存在问题的学员如何处理  规范4：提交教质部经理审核处理方案  时间规范：谈话前2天完成并上报 | 标准1-1：向任课教员反馈信息  标准1-2：安排参加小班辅导  标准1-3：安排班委监督  标准2-1：提出改正要求  标准2-2：规定改正时间  标准3-1：向任课教员反馈信息  标准3-2：安排学委帮助教导  标准4-1：电子邮件发送教质部经理 |
| 7 | 步骤7：实施处理方案 | 规范1：执行处理方案  规范2：反馈处理后的结果  时间规范：执行完毕当天 | 标准1-1：经过教质经理审批  标准2-1：向教质经理反馈处理结果  标准2-2：向教员反馈处理结果 |

事件：7 与学员家长电话沟通学员学习情况

打开条件：每门课结束后2个工作日内

**表7 事件7**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 步骤 | 步骤规范 | 标准 |
| 1 | 步骤1：确定谈话对象 | 规范1：根据学员特征，确定访谈对象  规范2：拟订需要联系家长的学员名单 | 标准1-1：需要和家长联系的学员有以下特征：  1）24周岁以下  2）24周岁以上，包括24周岁，从未就业；或者家长付学费，管教严格；心理年龄小的学员 |
| 2 | 步骤2：整理需联系家长的学习方面的数据 | 规范1：学习方面的数据  时间规范：每门课结束后2个工作日内 | 标准1-1：积累出勤方面的数据   1. 查看考勤表 2. 缺勤情况   标准1-2：作业方面的数据   1. 目前的作品、项目 2. 平时作业的提交情况   标准1-3：学员活动方面的数据   1. 活动中取得的成绩 2. 比赛中的名次   标准1-4：重点找学员进步的数据；表现优秀的数据。 |
| 3 | 步骤3：与家长沟通学员情况 | 规范1：拨通家长电话  规范2：寒暄暖场  规范3：反馈数据  规范4：了解学员在家各方面情况  规范5：告别家长 | 标准1-1：打开附件23-1：《学员通讯录》  标准1-2：微笑，拨通电话  标准2-1：微笑，和蔼“喂，您好！”等待回应，对方回应后  “你好，是XX同学的妈妈/爸爸吗？”等待回应，找到直系亲属。  “你好，我是XX同学在北大青鸟的班主任老师。我姓X。现在说话方便吗？“今天是想和你沟通一下XX同学最近的学习情况。”  标准3-1：重点聊学员进步的数据；表现优秀的数据。  标准3-2：反馈学员不好的问题数据时，一定有根据，有节制。如：学员迟到，不交作业，上机完成情况不好。你只需要反馈部分以点带面的数据就可以了。  如“XX妈妈，XX同学一向在中心表现挺好的，我和技术XX老师也非常看好他，可最近他好像从作业提交来看，没有以前那么好了。如果继续这样的话，在S2/Y2的XX课程学习中可能会遇到一些困难。我是很着急。您看，主要是哪方面原因呢？”  等待反馈。  标准4-1：学员口碑。“XX同学对中心反应怎么样呀？还适应吧？”  标准4-2：在家都做作业吗？   1. 个方面数据不错，家长反馈也不错的学员。“XX同学确实学得很不错，我们多鼓励他，对认可他现在的学习状态。保持下去，一定可以学得很不错。” 2. 情况不是很好的学员“这个情况我知道了。您也别着急，我会和技术老师，班委沟通的，及时帮他补上。我们一定配合好，您在家别批评他；多鼓励他学习。XX同学挺聪明的，一定可以学好。”   标准4-3：表达出教育好学员的信心  标准5-1：邀请家长有问题及时和自己沟通  标准5-2：礼貌再见 |
| 4 | 步骤4：整理沟通结果 | 规范1：及时纪录发现的问题  规范2：和教员沟通学员情况 | 标准1-1：纪录家长口中暴露的学员问题  标准1-2：记录家长的偏激观点  标准1-3：记录家长暴露出的学员升学问题  标准2-1：2个工作日内与教员沟通 |

事件8：处理个别学员要求更换教员的投诉

打开条件：收到投诉1个小时内

**表8 事件8**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 步骤 | 步骤规范 | 标准 |
| 1 | 步骤1：受理学员投诉 | 规范1：受理学员对教员当面投诉  规范2：受理学员递交的书面投诉或以电子邮件提交的投诉  规范3：受理学员电话投诉教员时间规范：收到投诉第一时间 | 标准1-1：带领学员离开公共场所  标准1-2：在中心内寻找安静独立的环境  标准1-3：表示会认真对待学员投诉  标准1-4：了解学员投诉的内容，要求更换教员的原因  标准2-1：认真阅读，明确邮件中该学员投诉教员的原因没，学员的要求  标准2-2：通过邮件或直接和学员约定当面谈话时间、地点  标准3-1：认真倾听投诉内容  标准3-2：不在电话里处理和承诺；只表示听到并会认真对待投诉内容，不对投诉内容表示肯定或否定  标准3-3：预定当面谈话时间、地点；地点安排在中心内安静独立的环境 |
| 2 | 步骤2：当面与学员了解情况 | 规范1：稳定学员情绪  规范2：倾听学员的叙述  规范3：纪录主要问题  时间规范：收到投诉当天 | 标准1-1：自身情绪稳定  标准1-2：让学员有事坐下来慢慢谈，不要着急  标准2-1：沟通过程中表现出对他所说的话的重视和理解  标准2-2：不要打断学员的叙述；不要作辩解  标准3-1：认真记录，记录重点是学员对教员不满的原因，并记录事件发生经过 |
| 3 | 步骤3：分类处理投诉 | 规范1：处理教员教学态度方面问题的投诉  规范2：处理教员技术方面问题的投诉  规范3：处理教员教法方面问题的投诉  规范4：处理其他问题的投诉 | 标准1-1：教员教学态度方面问题主要是指：学员认为教员教学不认真导致学员投诉；如上机课脱岗，不批改作业，课堂中体现出没备课等情况  标准1-2：与学员沟通：   1. 告诉学员我们会核实情况，如果真的有这样的问题，会有相应的规范 2. 介绍教员的优势：教学优势、技术优势，告知人无完人 3. 从学员角度出发：认可学员学习态度认真。同时指出学员急于学好，所以心态浮躁。想学好更多学要自己多思考，多练习。最大的敌人不是别人，而是自己   标准2-1：教员技术方面的问题主要是指：不能辅导学员作业；上课过程中出现知识点讲错；学员提出问题不能回答  标准2-2：与学员沟通   1. 人无完人，术业有专攻，介绍这个老师技术方向上的优势 2. 每位老师在上岗前都在青鸟总部取得了认证。从技术上是有保障的。让学员明白更换教员的要求是不现实的 3. 从学员角度出发；认可学员学习太着急学好，所以心态很浮躁。想学好更多需要自己多思考，多练习。最大的敌人不是别人，而是自己。有些技术在工程里不需要研究过程，做技术应该抓住重点，千万别钻牛角尖   标准3-1：教员教法的问题主要指：教员讲课听不懂；学员作业不会做；课堂控制差；一节课的内容需要2至3节甚至更多时间才能完成   1. 介绍教员的优势：技术优势、教学态度方面的优点 2. 让学员明白更换教员的要求是不现实的   标准3-2：帮助解决学习的困难   1. 安排班委加强对该学员的辅导 2. 请教员多提问该学员 3. 请教员给该学员讲解作业   标准4-1：教员对学员问题处理不当；教员道德问题；告诉学员我们会核实情况，如果真的、有这样的问题，中心会有相应的规范 |
| 4 | 步骤4：调查有多少学员有此类倾向，防止事态扩大 | 规范1：向平日配合比较好的学员了解  规范2：向班委了解  规范3：自己通过听课了解情况  规范4：如果有此类倾向的学员大于20%，立即想教质部经理反馈 | 标准3-1：参见事件29“听被投诉教员的课”事件 |
| 5 | 步骤5：填写《学员投诉记录单》 | 规范1：不可缺项  规范2：投诉要向教质部经理反馈处理结果  时间规范：调查结束当天完成 | 标准1-1：见附件24-1：《学员投诉记录单》 |

事件9：处理学员集体要求更换教员的投诉

打开条件：收到相关投诉1小时内

**表9 事件9**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 步骤 | 步骤规范 | 标准 |
| 1 | 步骤1：受理学员投诉 | 规范1：受理学员对教员当面投诉  规范2：受理学员递交的书面投诉或以电子邮件递交的投诉  规范3：受理学员代表对教员电话投诉  时间规范：接到投诉第一时间完成 | 标准1-1：带领学员离开公共场所  标准1-2：在中心内容安排安静独立的教室  标准1-3：表现出会认真对待学员投诉  标准1-4：理解学员投诉的内容，要求更换教员的原因  标准2-1：认真阅读，明确邮件中该学员投诉教员的原因，学员的要求。  标准2-2：通过邮件或直接和学员们约定当面谈话时间、地点  标准3-1：认真倾听投诉内容。只表示听到并会认真对待投诉内容，不对投诉内容表示肯定或否定  标准3-2：不在电话里处理和承诺  标准3-3：约定和学员们当面谈话时间、地点  标准3-4：地点安排在中心内安静独立的教室 |
| 2 | 步骤2：分类平定学员情绪 | 规范1：平定关于投诉教员教学态度方面问题的学员情绪  规范2：平定关于投诉教员技术方面问题的学员情绪  规范3：平定关于教员教法有问题的学员情绪  规范4：平定关于其他问题的学员情绪 | 标准1-1：问题主要指：教学不认真导致学员投诉；如上机课脱岗，不批改作业，课堂中体现出没备课这些现象  标准1-2：与学员沟通：首先要求派出代表陈述投诉内容，完毕后，请其他学员补充，直到讲完  接着，告诉学员我们会核实情况，如果真的有这样的问题，会有相应的规范  然后，从学员的角度出发：认可学员学习态度认真，同时，指出学员急于学好，所以心态浮躁。想学好更多需要自己多思考，对练习。最大的敌人不是别人，而是自己  标准1-3：寻找投诉的主要煽动者，单独重点沟通  标准2-1：问题主要指：不能辅导学员作业；上课过程中出现题目讲错；或通过其他渠道，学员认为教员技术比较差  标准2-2：与学员沟通：   1. 人无完人，术业有专攻，介绍这个老师技术方向上的优势 2. 每位老师在上岗前都在青鸟总部取得了认证。技术上是有保障的。让学员明白更换教员的要求是不现实的 3. 从学员角度出发：认可学员们学习态度认真，同时指出学员太着急学好，所以心态很浮躁。想学好更多需要自己多思考，对练习。最大的敌人不是别人，而是自己。刚学技术，在工程里不需要研究过深，做技术应该抓住重点技术，掌握全面些，千万别钻牛角尖，不然很难就业   标准3-1：问题主要有：教员讲课听不懂；很多学员作业不会做；课堂控制差；一节课的内容常需要2至3节甚至更多时间才能完成   1. 介绍教员的优势：技术优势、教学态度方面的优点 2. 让学员明白更换教员的要求是不现实的   标准3-2：帮助解决学习的困难，如：安排班委加强对问题学员的辅导  标准4-1：问题、主要有：教员对学员问题处理不当；教员道德问题  标准4-2：告诉学员我们会核实情况，如果真的有这样的问题，中心会有相应的规范 |
| 3 | 步骤3：作出处理承诺 | 规范1：请学员返回等待处理结果  规范2：告诉学员你会向上级反映这个问题  规范3：向学员明确处理问题所需的时间  规范4：请学员以学习为重，不要耽误上课  时间规范：接到学员投诉当天完成 | 标准1-1：不做当即处理  标准3-1：7天内答复学员处理结果 |
| 4 | 步骤4：向部门经理汇报 | 规范1：当面汇报情况，给出处理建议  规范2：提交附件24-1：《学员投诉纪录单》（纸质）  时间规范：作出承诺当天完成 |  |
| 5 | 步骤5：调查学员反映问题的真实性 | 规范1：听课了解情况  规范2：汇报听课情况，建议处理方法  规范3：提交附件24-1《学员投诉记录单》  时间规范：投诉后被投诉教员第一次上课 | 标准1-1：参见事件29：“听被投诉教员的课”  标准1-2：请教质部经理听课  标准2-1：和教质部经理当面沟通  标准3-1：向教质部经理提交 |
| 6 | 步骤6：分化学员 | 规范1：分析明确投诉的核心人物是谁；哪些学员只是跟风者  规范2：与投诉核心人物沟通  规范3：与跟风学员沟通  规范4：借助外界力量 | 标准1-1：向平日关系好的学员询问；从投诉中观察  标准2-1：与投诉的核心人物沟通，从其个人利益出发进行访谈，以舒缓矛盾  不让他代表其他学员的身份谈话；而只以个人身份出现，进行谈话  参考事件26：“处理个别学员要求更换教员的投诉”  标准3-1：与投诉的跟风学员沟通打消投诉念头  强调其和带领者之间的区别，发展方向、基础、目前状态的区别  不诋毁投诉带领者  标准4-1：请教质部经理和校长协助，帮助整理思路；个别班主任访谈困难的投诉带领者交部门经理访谈  标准4-2：安排班委或信得过的学员协助 |
| 7 | 步骤7：执行中心的决议 | 规范1：中心给出处理决议  规范2：按照中心的决定执行 | 标准2-1：站在中心的立场 |
| 8 | 步骤8：反馈处理结果 | 规范1：填写附件24-1：《学员投诉记录单》  规范2：要向部门经理反馈处理结果  时间规范：执行决议结束当天完成 | 标准1-1：不可缺项 |

事件：10 听被投诉教员的课

打开条件：接到学员投诉2天内

表10 事件10

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 步骤 | 步骤规范 | 标准 |
| 1 | 步骤1：准备听课用资料 | 规范1：准备听课记录单  规范2：准备笔记本和笔  规范3：确定听课时间  时间规范：接到投诉后的1个工作日内 | 标准1-1：附件《班主任听课记录单（投诉听课）》一份  标准2-1：确保能正常书写  标准3-1：学员集体投诉的教师的理论课上机课都要听  标准3-2：学员个别投诉的，根据投诉内容选择课程种类  标准3-3：听课前不通知教员 |
| 2 | 步骤2：阅读学员投诉记录，确定听课重点 | 规范1：明确听课重点，针对“投诉认为教员教学态度有问题”  规范2：明确听课重点，针对“投诉认为教员教学水平有问题”  规范3：明确听课重点，针对“投诉认为教员基本素质有问题”  规范4：明确听课中须观察学员的课堂表现  时间规范：听课前1天完成 | 标准1-1：是否能耐心解答学员提问  标准1-2：是否准备充分，对演示内容事先进行了调试  标准1-3：是否尊重学员的主观感受  标准2-1：案例说明是否扣题  标准2-2：案例选择是否贴近生活，易于理解；授课思路是否连贯，清晰  标准2-3：是否遵守授课规范；  1）理论课：上课有回顾、有提问、有总结、有案例  2）上机课：有演示、有总结、对学员进行辅导、对普遍问题进行讲解、不离开教室、不闲坐  标准3-1：教员授课语言是否文明  标准3-2：教员讲课发音是否清晰  标准3-3：讲课语速是否过快或过缓  标准3-4：教员是否能及时纠正学员不遵守纪律的行为：包括发现上课睡觉、不认真听讲、接打手机、玩游戏、看闲书、说话的学员如何处理  标准4-1：有多少学员迟到、早退  标准4-2：有多少学员缺勤  标准4-3：有多少学员不交作业  标准4-4：有多少学员上课睡觉、说话、开小差 |
| 3 | 步骤3：根据听课重点实施听课 | 规范1：随堂记录听课中发现的问题  时间规范：提前5分钟进入教室 | 标准1-1：填写附件24-2：《班主任听课记录单（投诉听课）》  标准1-2：听课当天完成  标准1-3：遵守课堂纪律，发现学员问题，下课后再纠正  标准1-4：坐在教室最后一排 |
| 4 | 步骤4：反馈听课结果 | 规范1：将听课记录单发送给部门经理和校长  时间规范：听课后2个工作日内 | 标准1-1：因学员集体投诉引发的听课，第一时间将听课结果反馈给部门经理和校长  标准1-2：邮件形式 |

事件11：常规听课

打开条件：每周周一

事件11

| 序号 | 步骤 | 步骤规范 | 标准 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 步骤1：明确听课安排 | 规范1：明确听课时间、类型  时间规范：每周安排2节课 | 标准1-1：根据附件20-2：《班主任周工作安排表》 |
| 2 | 步骤2：准备听课用资料 | 规范1：准备听课记录单  规范2：准备笔记本和笔 | 标准1-1：《班主任听课记录单》  标准1-2：打印一份 |
| 3 | 步骤3：明确听课目标 | 规范1：判断教员讲授理论课的规范性  规范2：判断教员讲授上机课的规范性  规范3：判断教员是否能及时纠正学员不遵守纪律的问题  规范4：观察学员上课的表现，发现学员的特点  时间规范：听课前一天完成 | 标准1-1：上课有回顾、有提问、有总结、有案例  标准2-1：有演示、有总结、对学员进行辅导、对普遍问题进行讲解、不离开教室、不闲坐  标准3-1：发现上课睡觉、不认真听讲、接打手机、玩游戏、看闲书、说话的学员如何处理  标准4-1：哪些学员喜欢提问题  标准4-2：哪些学员积极配合教员授课  标准4-3：哪些对于教员的提问积极回答  标准4-4：哪些学员沉默寡言  标准4-5：哪些不向教员提问题，也不向同学请教，教员提问时低头不语  标准4-6：哪些学员上课纪律不好  标准4-7：哪些学员学习习惯不好，表现在：  1）听课与教员授课不合拍：教员讲时他看书，教员让练习时他提问  2）练习时自己没有尝试着做就问其他同学  3）习题做不出来就抄别人的，而不是向教员请教或自己解决 |
| 4 | 步骤4：听课并记录发现的问题 | 规范1：发现并记录教员的问题  规范2：发现并记录学员的问题  规范3：填写听课记录单  时间规范：听课当天完成 | 标准2-1：记录问题学员的姓名和表现  标准3-1：填写附件28-1：《班主任听课记录单》 |
| 5 | 步骤5：反馈听课结果 | 规范1：向教员反馈听课结果  规范2：向部门经理反馈听课结果  时间规范：听课后1个工作日内 | 标准1-1：如果教员存在不规范的情况课后私下及时提醒，便于改正  标准1-2：反映上课观察到的学员问题  标准2-1：如教员对班主任的提醒不予理睬，态度强硬 |

事件:11 中途调整带班的工作移交

打开条件：接到班主任更换通知半个工作日

表11 事件11

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 步骤 | 步骤规范 | 标准 |
| 1 | 步骤1：准备移交资料 | 规范1：整理、准备工作中涉及的所有资料，包括电子文档和纸质文档 | 标准1-1：参见附件37-1：《班主任工作交接单》 |
| 2 | 步骤2：移交班级资料 | 规范1：介绍工作进度以及进期工作安排  规范2：移交本周和小周的工作计划表  规范3：按照《班主任工作交接单》中资料交接的内容逐项交接  时间规范：半天内完成 | 标准3-1：参见附件37-1：《班主任工作交接单》 |
| 3 | 步骤3：移交学员资料 | 规范1：依次讲解每个学员的详细情况  规范2：安排班会介绍新班主任  规范3：陪同接收人听课  规范4：陪同接收人进班巡班  规范5：指导接收人填写下周工作计划表  时间规范：2日内完成 | 标准1-1：根据学员档案排放顺序  标准2-1：利用课间或其它非上课时间，召开班会，向学员介绍新班主任  标准3-1：向教员介绍接班的班主任 |
| 4 | 步骤4：检查接收人接收情况 | 规范1：检查接收人的班级掌握情况  规范2：再次强调接收人不清楚的地方  时间规范：交接当日内完成 | 标准1-1：能否说出每个学员的优缺点  标准1-2：能否正确写出下周工作内容  标准1-3：能否描述班级总体情况，比如：整体学员数据分析，整体受教育水平，整体班级气氛  标准2-1：直到接收人清楚为止 |

事件12：中途调整带班的工作接收

打开条件：接到班主任更换通知半个工作日内

表12 事件12

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 步骤 | 步骤规范 | 标准 |
| 1 | 步骤1：接到带班通知 | 规范1：明确带班主任 | 标准1-1：教质部经理邮件或会议通知1-2：带班类型、原班主任、学员数量、目前课程进度  标准1-3：更换原因 |
| 2 | 步骤2：接收班级资料 | 规范1：接收本周和下周的工作计划表  规范2：按照《班主任工作交接单》中资料交接的内容逐项交接  规范3：向前任班主任了解班级情况  时间规范：半天 | 标准2-1：参见附件37-1：《班主任工作交接单》  标准3-1：达到能够复述前任班主任说的每个学员的优缺点；能够正确写出下周工作内容；能够描述班级总结情况 |
| 3 | 步骤3：熟悉学员情况 | 规范1：记住学员姓名和特点  时间规范：2日内 | 标准1-1：说出学员姓名能找出学员照片  标准1-2：能说出学员的一个特点 |
| 4 | 步骤4：熟悉工作内容 | 规范1： 巡班  规范2：向教员了解学员情况  规范3：制定下周工作计划 | 标准1-1：参见岗位事件34：巡班  标准2-1：了解学员作业提交，学习结果，出勤方面的情况  标准3-1：对原班主任的计划进行修订改进，填写附件21-1：《班主周工作安排表》 |
| 5 | 步骤5：与学员见面 | 规范1：自我介绍  规范2：介绍下一周工作安排  规范3：利用课间时间 | 标准1-1：个人信息包括：姓名，联系方式、工作经历  标准1-2：自己的愿望：带领大家学习目标，与大家分享学习中的酸甜苦辣  标准1-3：只讲与学员学习有关的  标准1-4；5-8分钟  标准3-1：有原班主任陪同 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | 步骤2：约学员谈话 | 规范1：找学员没有课的时间或课间 | 标准1-1：班主任直接通知学员  标准1-2：按附件21-1《与学员谈话计划表》顺序 |
| 3 | 步骤3：与学员谈话 | 规范1：寒暄暖场  规范2：分类访谈  规范3：结束谈话 | 标准1-1：寒暄可以以问题开场，例如：我们这学期也上一段时间了，感觉学得怎么样？  标准1-2：访谈以肯定、鼓励、信任为主。与学员拉近关系如：“嗯，学得很不错；很有潜质”；点头表示认可学员观念或表示听到学员的话  标准1-3：寒暄中对学员的错误思想不作批评  标准2-1：对基础比较好，比较骄傲的学员，访谈思路为：认可目前技术能力；从就业素质和企业内发展必须具备的素质上树立新目标。如：“XX同学，从前面的学习里，老师感觉你基础不错，是个好苗子。同时也对你有新的要求。”   1. 你有一些基础，但缺乏整体技能框架。   创新项目一定是有足够的框架才行。你不光要立足这个行业，你加强训练是可以在这个 行业里有 很好的发展的   1. 还需要在职业素质上有很大的进步才行。目前你在沟通能力上还比较欠缺。而这些素质在以后的发展中，越想走向管理层就越需要。所以，你要明确你自己的学习目标 2. 还有平时不要掉以轻心，很多知识关键点、项目经验，老师会在平时讲课中进行渗透去讲解。课程会慢慢变难   标准2-2：对没有基础且平时学习学习方面数据显示有问题，且改变有些困难需要一定时间的学员  思路是：部分肯定学员前期的学习效果，学习过程。然后对S1课程有一个清晰的定位。提出要求，鼓励他  说辞如：“XX同学，从前面的学习里，你觉得学得怎么样？”等待回答   1. 学员回答后，告诉学员：我和XX老师（教员）都觉得都觉得你有很好的潜质。跟你刚来比，很多不懂的知识现在都懂了吧。   当然也会遇到一些困难，这些困难都是常见的。很正常，不用特别着急。S1的学习不好似要我们技术上登峰造极，而是锻炼好我们的基础思维，但坚持想就对了。思维过程就是一个量变到质变的过程，只要努力，就一定会有结果。你看现在就业的XXX就是这样的。他S1成绩比你差，什么都做不出来，开始学习很困难；可是一直努力，S2技术就跟那些计算机专科、本科的学员差不多了。最后在国家十二大软件产业之一的XX单位就业了。所以不要着急，一点一点地努力   1. 而且，技术学习是多出路的。JAVA方向、NET方向，数据库（网络、系统、数据、安全）只有在学习过程里尝试了，你才会越来越清晰自己的方向 2. A从素质上看，你的语言表达还不错，将来可以努力往售前技术工程师发展；售前技术工程师上一个技术加销售的性质，发展的前景是非常可观的。很多重要的管理岗位都是从这个职位发展起来的。如果往这样的岗位发展，你必须具备完整的知识框架，因为你不知道下一个项目客户会有什么样的技术要求。   当然，你还需要在沟通，包括专业沟通如写标书；演讲技巧上下功夫。  B从素质上看，你比较细心，抗压能力也不错，将来可以努力往售后技术工程师发展；这个职位的发展前景是非常客观的；这个岗位需要完整的知识框架，因为你不知道你会学要解决什么样的技术难题。  当然也学要很高的职业素质，你还需要在沟通，演讲技巧上下功夫  标准2-3：其他学员的谈话思路是：肯定学员前期的学习效果，学习过程。然后对S1学习有一个清晰的定位。针对个人情况提出要求，鼓励他  标准3-1：对学员提出希望及要求，以肯定、鼓励信任的基调结束谈话。如：只有埋头才能出头，一定认真学习。老师相信你行的。好的，我们下次再聊 |
| 4 | 步骤4：作谈话记录 | 规范1：保存谈话记录  时间规范：当天完成 | 标准1-1：添加在附件43-1：《学员阶段性访谈记录表》中  标准1-2：记录学员暴露出的问题  计划不升学问题。当你对本学期做了定位后，部分学员自然会问你就业问题；一般这类学员是家庭情况不是很好的学员；发展目标不明确的问题。帮助学员建立目标后的结果  标准1-3：针对问题制定相应方案   1. 计划不升学问题。再次明确S1，只是思维训练，好比挖地基；只有学到Y2才能完整知识体系，才能应对就业；不光是找到工作，而是要有一个很好的职业发展   发展目标不明确的问题。让教员配合帮助学员固化目标 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 6 | 步骤6：分类谈话，帮助学员看清问题 | 规范1：与读自己的学习能力没有信心的学员谈话  规范2：与对教学质量（教师）表示怀疑的学员谈话  规范3：与对是否能够就业表示怀疑的学员谈话  规范4：与有经济困难的学员谈话  规范5：帮助学员下决心 | 标准1-1：了解学员的认知   1. 询问学员：为什么觉得自己学不会呢？有哪些现象呢？ 2. 引导学员回归到对平时学习现象的分析，如学员会回答作业不会做，考试成绩不好，老师上课听不懂   标准1-2：打破学员原有的认知  因为学不懂放弃理想的逻辑是不对的；相反应该是没有达到理想，想尽方法达到认真倾听学员说话的过程中找到切入点，让学员意识到自己的想法有问题  能不能顺利就业不在与阶段中技术考试考了多少分，错了几道踢，而在于最终综合素质的提高  放弃就解决问题了吗？将来难道不会遇到困难？与原来进青鸟的理想进行对比  标准1-3：建立新的认知   1. 分析平时成绩，让他看到进步。说明他的学习能力还是很不错的。想像中的自己和真实自己之间是有差距的。看成绩，不光要看自己考多少分，还应该看潜质 2. 可以给他讲其他同一类型学员的成功案例，说明放弃是很可惜的 3. 分析原因，比如出勤情况，花的课外时间、学习方法等方面。告诉学员学习能力是可以提高的，并且在今后也是无法回避的问题。遇到一点困难就放弃，对做什么都是不行的。学习的问题只能在学习的过程中解决 4. 学习就是从量变到质变的过程，现在锻炼的重点是你的思维，目前题做不出来是阶段性的，也是以前常见的。只是坚持思考，一定可以学懂   标准2-1：引导学员正确对待教师，教师也不是完美的，尤其是计算机技术方面，不要求全责备。通过学习，学员成绩确实提高了，这里面也有老师很大的付出和努力。让学生看到教师的努力。另外可以介绍下阶段任课教师的情况，让学员有信心。另外，学习主要是为了自己，不是为教师，轻易放弃学习是可惜的  标准2-2：给学生分析学习成绩的好坏客观原因：和原来的基础相关，最重要的不在于教师，而在于学生自己，分析学习成绩好的原因是什么  标准3-1：举中心实例；新启动中心可以举其他中心学员案例  标准3-1：根据不同的类型，准备讲解相应的类型如：基础薄弱型；大学生就业型；高中生就业型  标准4-1继续学习，困难只是暂时的，将来我们毕业工作了，经济上的困难才能真正解决  标准5-1：展望学完就业的情景，对学员的学习进行肯定，帮助学员下决心 |

事件13：组织学员升学缴费

打开条件：离该班结课还有45天时

表13 事件13

| 序号 | 步骤 | 步骤规范 | 标准 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 步骤1：确定该班级进入升学阶段 | 规范1：确定班级学员数量、结课具体时间  规范2：明确下学期安排  时间规范：离结课还有45天 | 标准2-1：邮件询问部门经理  标准2-2：明确下学期预计开班时间，教员  标准3-1：结课指结束课程讲授，项目实践课开始之前 |
| 2 | 步骤2：确定交费时间段 | 规范1：结课前30开始交费  规范2：与出纳约定集体收费具体时间  时间规范：收费时间控制在通知收费后的7-15天内 | 标准1-1：查看课程表  标准2-1：精确到日期（星期），上午/下午/晚上） |
| 3 | 步骤3：召开班委会 | 规范1：通知班委开会  时间规范：离结课40-45天内 | 标准1-1：会议上通知班委收费计划  标准1-2：和班委展望下学期学习，通过下学期学习可以具备的能力，中心就业趋势  标准1-3：和班委展望就业形势，可以从学员就业后的稳定性，工作发展前景，薪水，公司名气等进行分析。强调通过做班委可以提升综合素质，更利于就业 |
| 4 | 步骤4：通知全班学员 | 规范1：采用集体收费形式  规范2：下课后进入教室向全班宣布 | 标准2-1：要求全班学员在场  标准2-2：通知交费和领书时间准确到X月X日（星期X）早上8：30------X月X日下午4：30  标准2-3：交纳学费的数量、时间、地点要求在黑板上写下来；或者给每个学员发书面通知 |
| 5 | 步骤5：陪同学员交费 | 规范1：开具交费单  规范2：全程陪同 | 标准1-1：出纳凭交费单收取学费  标准2-1：带领学员到财务交费  标准2-2：领取教材 |