### 用户需求调研表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **需求标题：** | 第一轮S1S2教质部调研 | | |
| **调查方式：** | ☑访谈 □电话 □邮件 □即时通讯 | | |
| **调查人：** | 达磊 | **调查时间：** | 2019/5/15-2019/5/20 |
| **调查地点：** | S1，S2 教质办公室，寝室1188 | | |
| **参加人员：** | 达磊，曾长玉主任，教官，班主任 | | |
| **调研内容：** | 1：起草、制定班主任工作职责及部门管理体系。  （学生成绩进度，监督做好每天一读，课间巡班，内务整理）  ①：为了达到一个目的跟效果，预期值。  （满意度要好，学生成绩要好，让学生懂得感恩，做人，思想层次的教育）  预期值：每个学生能够顺利毕业，对学校满意，对老师，对学校懂得感恩。  （满意度每个月都要做的一次，学生成绩比如说s1考试都要交笔试班主任都要打配合，每一节质素课都要做好）  ②：班主任管理好学生日常行为规范----每天都要做的。（班主任每天都要做的）  1：“六常规”   1. 了组长，组长收齐后交给技术总监，再统一提交给技术老师查看！技术老师再将作业完成情况反馈给班主任和班上学生知悉。   4>单词：选出好英语课代表，监督做好每天一读，一周一默。错误的单词需要汇总以及罚写！---s1的每日一读（五分钟）  5>课堂：课间巡班一次，每次下课前五分钟去班上巡班，因为临近下课前学生的状态会比较放松和懒散。---课前课后都要巡查  6>内务整理：每天会检查两到三次，上午，中午，晚上！教官或者护校队的成员检查！内务标准教官会在新生寝室人数到达6个以上时教他们如何整理规范！----每天上午班主任都要去检查    2：协同教学部确保学员顺利完成S1、S2阶段所有学习课程。（每天都要做的事情，学生出现情绪问题，及时做好反弹工作）  （学生的上课情况及学习情况，跟进掉队学生，学生为什么掉队，问题的处理情况）  ①：每天跟教学老师即时跟进班级学生的上课情况，学习情况。  ②：跟进掉队学生。  ③：了解学生为什么掉队。  学习方面原因：  原因1：因为自己找不到学习的方式，自己很想学。  自身原因：  原因1：男女朋友情绪低落。  原因2：家庭问题。  ④：进行问题的处理。  学习方面原因：  原因1处理：班主任可以请教学老师的协助，或者与班上的学习委员，班长，技术总监等学习成绩优异的同学进行交流，让他们帮助一些成绩较差的同学。  自身原因：  原因1处理：通过进行谈话交流，从心灵去治愈。  3：负责制定班级管理要求和标准。  ①：根据学校的管理要求和标准来制定班级的管理要求和标准。  4：负责编写部门各岗位说明书、工作流程计划书及优化。  <班主任标准化 - 硅谷版.doc>  5：正确传达院校领导的指示文件。  ①：校领导指示文件下达，通知班主任做好对应的工作。  6：向人事部提出招聘。不限时  ①：班主任由于离职，转其他的部门，导致人数量减少。  ②：发布招聘信息。  ③：筛选简历。  ④：统计简历信息。  ⑤：预约面试  ⑥：告知人事主任进行面试  ⑦：通知用人部门主任复试  ⑧：面试结束  ⑨：复试结果跟踪  7：班级学生日常工作管理。（  ①：进入教学区必须着装整齐、校服或白衬衣。 ---6月到10月主抓  ②：禁止穿吊带背心，超短裤（裙）拖鞋来教学区。每天  ③：在教学区以及寝室内禁止吸烟，嚼槟榔。每天  ④：在教室禁止吃麻辣、方便面等带有气味的食物。每天  ⑤：上课时间必须统一交手机。每天  ⑥：下课必须关空调、关灯、关投影仪、摆好椅子、教室卫生打扫干  净。每天  8：规范和督查寝室内务。每天  ①：制定寝室内务标准，督促他们是否检查到位。  9：管理护校队。  ①：教官前期宣传。(下达到各个班级宣传招人，有意向可优先考虑)  ②：学生报名。（身体素质强，有上进心，廖教官进行面试）  ③：教官筛选。（唐校和廖教官进行面试）  ④：培训军事化技能。（一个月两次）  ⑤：维护校园安全，检查安全隐患，进行制止。  10：解决寝室突发事件和冲突。  ①：在寝室内：  事件1：由教官去解决矛盾。记过。  事件2：如果教官解决不了，提交给班主任/主任处理。警告。  事件3：如果主任处理不了，提交唐校，通知家长。情节恶劣的给予开除处理。  11：寝室管理。  ①：内务管理  步骤1：通知班主任告知学生遵守寝室规则。  步骤2：班主任进行实施。每天  ②：财产管理  步骤1：通知班主任告知学生在寝室保护好自己财产安全。  步骤2：班主任进行实施。  12：课间督查抽烟。  ①：学生会/护校队进行教学楼公共设施内违规吸烟管理。下课时间去厕所检查  ②：记录违规学生的姓名，班级。  ③：根据《五项检查》进行对班主任的扣分处理。  13：开展军事化课程。  ①：教务处安排。半个月一节  ②：教官进行实施，针对新生班，教学生内务，军事化技能。春招班一次，夏招班一次  14：召开军事化知识讲座。  ①：收到校领导的通知。  ②：主持人：教官。时间：根据通知安排时间。地址：报告厅。参与人：校领导，学生。  15：班级交接。  ①：由于班主任的离职，转部门，或者是S3升学  ②：移交资料  1：班级学生档案袋。  2：身份证复印件正反面。  3：学生蓝底电子档照片（压缩打包，照片命名（班级+名字））  4：班级考勤表（电子档和纸质各一份）  5：学员情况性格、学习分析表（电子档）  6：学生专科和本科的学历情况（本科需分批次交代清楚）  7：学生S1、S2各科目的考试成绩（电子档）  8：班级班委、小组安排情况（电子档）  9：押金结算退费表（电子档）{从财务拿到一个宿舍维修表，根据维修情况进行一个押金的核算}  10：班级情况说明以及异动学员情况（班级整体介绍、是否 有异动学员）  11：学费缴费情况表（重点未交齐的/电子档）  12：学员以及家长联系表（最新/电子档）  13：班级保险表、每日进班表（电子档）  16：班主任管理。  主要遵守《班主任标准化》,以及《五项检查》。即时处理学生情况，即时向主任反应。  提交家长联系表，访问记录表，班会记录。  人员管理：  1：观察班主任的日常表现情况，上班积极性，上班的状态。  如果发现员工的状态不佳进行即时的处理，了解员工是否存在离职的趋势，即时的向人事部提出招聘需求。  工作：  1：考核各项工作是否正常完成，完成的效果如何。  2：在工作过程中遇到问题，主任要即时处理。  17：审核大型活动方案。  ①：由主任，副主任，以及其他的教员等提出方案。  ②：审核方案，细节到位，责任划分，避免出现活动的漏洞。  申请金费用，校方签字。  财务申请费用。  18：学历报考。  ①：收到学校学历部的安排。  ②：下达任务到各个班主任手上。  督促班主任老师完成学校安排的各项表单完善，  即时反馈过程中间不能报学历的学生，以及个别情况的学生个别处理，  督促班主任老师开完号子，即时跟进学历办通知，信息，发送到班主任手里。  督促大家即时完成，有时效性。  组织学生考试。  做好考试复习。  ③：让学生缴费。  ④：收取学生的身份证。  ⑤：提交给学历部  19：编写s1、s2职素课件。一个月两次  不定时的组织对班主任的培训，在过程中发现课件的不足，一起组织修改。  通过日常的文章阅读，网上资源。  根据当下的社会环境，进行改革。（贷款等......）  ①：检查课件是否落伍，是否有价值。  ②：进行修改，以及补善。  ③：编写PPT。  ④：主任审核。  20：优化s1、s2职素课件。  同上一样。  21：S1升学。  ①：主任：  1>行制定升学计划表  ②：班主任：   1. 提前一个月的时间，告诉学生进行升学的缴费问题。 2. 以短信/电话的方式联系家长，通知家长方面什么时候升 学，缴费。 3. 带领学生到财务室进行缴费。 4. 提交考核表给主任   3：升学意向   1. 告诉学生有哪些方向 2. 让学生自己选择方向 3. 不管哪个方向都要有足够的人数才能开班   22：S2升学：同上流程，多了一个班级交接模块  23：学生会管理。  教质部主任：  ①：督促学生会的招新。  ②：监督学生会。  负责人：  ①：招新：1：半年一年招新1-2次。  2：通过海报宣传，原学生会成员在班上招人。  3：将表单给班主任进行填写。  4：初选。  5：复选。  6：试用期。  7：转正或者淘汰。  ②：负责：学生活动，社团等。  ③：配合教质部工作：根据《五项检查》来实行检查  ④：反馈：反馈给主任，以及负责人工作（学生的情绪，学生的动态，学生的费用）。  24：各部门交流。  ①：咨询部。  1>学员情况的沟通，协助班主任展开相关工作。（学生有一些不稳定情况，然后去跟咨询部交流）  ②：市场部：  1>学员情况的沟通，协助班主任展开相关③：财务部：  1>了解学生升学缴费情况以及督促班主任做好欠费学员的催费工作。  ④：学历部：  1>督促和协助班主任完成所有学生专科和本科的学历工作（一般是开班后一个月跟学生提本科事情）  ⑤：人事部：  1>提需求，处理好员工有关人事相关工作。（部门需要，班主任人手不够是可提需求到人事部）  ⑥：网络部：  1>活动宣传，负责通知相关班主任开展相关工作。（班级活动，升学活动，班上的一些开学典礼，升学典礼就邀请网络部做一些文章）  ⑦：后勤部：  1>及时解决寝室、教室所有的后勤问题。  ⑧：校办：1>反馈本部门重要工作事项。  2>针对班级现状提出合理性建议及解决方案  25：班级合并/拆分。  ①：收到升学之后进行分方向通知。  ②：提前通知班主任发布分表表格，督促学生填写  ③：统计班级学生的方向选择。  ④：根据班级学生分的比列决定班的合并与拆分。  ⑤：进行交接工作。  26：评比优秀寝室。  ①：每月或者每个季度根据《五项检查》进行评比  ②：颁布优秀寝室长证书。  27：班主任出勤。  ①：8:20上班——5：30下班  ②：晚上值班老师二个，6：30--11：00。  ③：情况特殊周末值班：8：30--5：30。 | | |
| **取得的原始材料：** |  | | |
| **调查人签字：** |  | **客户代表签字：** |  |