



江苏师范大学

JIANGSU NORMAL UNIVERSITY

后勤集团



培训手册

2022年（上）

后勤集团培训学校

“年轻干部生逢伟大时代，是党和国家事业发展的生力军，必须练好内功、提升修养，做到信念坚定、对党忠诚，注重实际、实事求是，勇于担当、善于作为，坚持原则、敢于斗争，严守规矩、不逾底线，勤学苦练、增强本领，努力成为可堪大用、能担重任的栋梁之才，不辜负党和人民期望和重托。”

—— 习近平总书记在中央党校（国家行政学院）中青年干部培训班开班式上的重要讲话

培训，理念要先行。所谓的培训不是单独存在的，不能为培训而培训，而是始终都要服务于业务的，业务有需求才做；业务变化了，培训也要变。

—— 华为的培训理念

管理是一种严肃的爱，培训是最好的福利。

—— 余世维（华人首席管理培训专家、实战型管理培训专家）

①管理的目的是要通过梳理协调，使得目标更容易实现，资源得到最大程度优化，人员得到有效成长。管理者做管理处于什么位置和立场，被管理者是很容易感受到的，严肃的爱说到底是一种爱，是一种关怀和鞭策。②站在个人发展和成长的角度看，公司花了大价钱安排的培训，才是最大的福利。能享受培训福利的员工，能得到更快的成长和更好的发展。

后勤集团 2022 年上半年培训工作计划

围绕 2022 年上半年学校后勤服务保障工作重点及新冠肺炎疫情防控要求，为全面做好集团培训工作，发挥培训学校对集团培训工作的规划、实施、指导和监督作用，就 2022 年下半年集团及各中心（部门）的培训工作计划如下：

一、培训目的

进一步提升后勤集团干部职工的理论和业务技能，培养一支精干高效的后勤干部职工队伍，提高常态化疫情防控工作质量及应对突发疫情的应急处置能力，进一步提升后勤保障能力、管理水平和服务质量，更好地为学校教学、科研及师生员工提供优质的服务。

二、培训计划

1. 集团培训学校计划实施 3 个专题培训班，包括“**管理干部创新能力提升培训班**”和“**管理骨干执行力提升培训班**”和“**优质服务班组创建——餐饮服务班组培训班**”，培训学校办公室负责制订相关培训计划并组织实施。

2. 各中心（部门）根据本中心（部门）服务保障重点要求，结合管理服务实际需求，制订“中心（部门）培训计划”并组织实施。

三、时间安排

1. 在做好假期后勤服务保障工作的前提下，集团培训学校、各中心（部门）及班组可以利用假期或开学前开展**集中学习培训**。

2. 饮食服务中心、公寓服务中心、物业管理中心、云龙服务中心在开学前，需计划并做好一线员工的**岗前培训工作**；开学前后，应就常态化疫情防控工作方案及突发疫情应急预案、安全生产、服务礼仪进行培训或演练，做好全面开学及应对突发疫情的准备工作。

3. 正式开学后，各中心（部门）的集中学习培训可计划安排每月 1—2 次，采取分批、分班组集中培训。根据疫情防控要求，培训可采取线上、线下相结合的培训方式。

四、培训形式

各中心（部门）可采取多样化的培训形式，如专题讲座、专题会议、现场指导、主题报告、交流研讨、调研考察、学习讨论、座谈交流、讲解互动、观看视频、网络学习、经验分享、案例学习、成果展示、总结汇报、实操演练、参观学习、素质拓展、考核、竞赛等。

五、培训师资及组织

1、外聘讲师：由集团培训学校聘请校内外专家讲师、学校及职能部门领导、专业咨询培训机构讲师及行业知名人士，以扩充知识面、传授技巧、改善能力为目的，在集团层面开设专题讲座、主题报告等。

2、内培讲师：由集团培训学校培训聘用的各中心（部门）能承担内部培训任务的管理骨干、业务能手，以讲解专业知识、培养能力、培训技能为目的，在集团及中心（部门）开设专题讲座、业务交流、经验分享等。

3、中心（部门）培训组织及主讲：各中心（部门）主任、副主任、主管及班组长等作为本部门及班组职工培训的组织人或主讲人，在本部门或班组组织开展专题会议、经验交流、案例学习、总结汇报等。

- 附：1、集团培训学校培训计划；
2、各中心（部门）培训计划；
3、后勤集团培训学校实施方案；

后勤集团培训学校
二〇二二年三月

一、集团培训学校培训计划

附 1:

“聚焦十四五 推动新发展” 管理干部创新能力提升培训计划

序号	周次/月份	培训内容	培训形式	组织人/主讲人
1	3月	开学工作部署： 1. 传达学校工作要点，布置集团重点工作安排； 2. 党风廉政建设工作要点及安排；	专题会议	集团领导
2	3月	疫情防控专题培训： 1. 江苏师范大学新冠肺炎疫情应急预案； 2. 后勤集团新冠肺炎疫情防控工作方案	专题培训	集团领导
3	3—4月	党建工作实务培训： 1. 基层党组织组织力——如何加强支部建设； 2. 党支部工作培训——兼职组织员队伍培训；	党务专题 教育培训	特邀 党政办
4	5月	深化后勤服务改革研讨： 聚焦学校“十四五”事业发展规划，建设新型后勤服务保障体系；	专题研讨	党政办
5	6月	管理干部业务能力提升培训： 后勤管理创新思维与能力拓展训练；	专题讲座	集团领导
班级组织		班主任：刘云龙 班长：张洁		
备注		具体培训时间根据工作安排确定		

附 2:

“提升执行力 打造高效团队”管理骨干执行力提升培训计划

序号	周次/月份	培训内容	培训形式	组织人/主讲人
1	3月	开学及疫情防控工作安排： 1. 传达集团工作要点，布置中心（部门）重点工作安排； 2. 落实后勤集团新冠肺炎疫情防控工作方案；	专题会议	各中心（部门）
2	3—4月	党建工作实务培训： 1. 基层党组织组织力——如何加强支部建设； 2. 党支部工作培训——兼职组织员队伍培训；	党务专题教育培训	特邀党政办
3	4—5月	执行力提升业务培训： 1. 集团资产管理专项培训； 2. 集团安全与质量管理专项培训； 3. 集团人力资源管理专项培训； 4. 集团财务管理专项培训；	专题讲座	集团机关职能部门培训办
4	5月	管理骨干业务能力培训： 新闻摄影及写作培训；	讲解互动	特邀培训办
5	6月	管理骨干业务能力提升培训： 后勤管理创新思维与能力拓展训练；	专题讲座	集团领导
班级组织		班主任：张亚军 班长：徐兴钰		
备注		具体培训时间根据工作安排确定		

附 3:

“优质服务班组创建”餐饮服务班组培训计划

序号	周次/月份	培训内容	培训形式	组织人/主讲人
1	3月	开学及疫情防控工作安排： 1. 传达中心（部门）重点工作安排，布置班组工作任务； 2. 落实后勤集团新冠肺炎疫情防控工作方案；	集中讲解 专题培训	饮食服务中心 (五食堂)
2	4月	服务质量提升： 1. 让安全成为一种习惯； 2. 挖掘工作中的细节； 3. 学会与服务对象沟通；	讲解互动 经验分享	培训办 饮食服务中心 (五食堂)
3	5月	服务人员五项修炼： 1. 看的技巧； 2. 听的技巧； 3. 笑的技巧； 4. 说的技巧； 5. 动的技巧；	观看视频 讲解互动	培训办 饮食服务中心 (五食堂)
4	6月	餐饮服务育人之道	讲解互动	培训办
5	7月	优质服务班组创建总结	座谈交流	饮食服务中心 (五食堂)
班级组织		班主任：徐兴钰 班长：刘保国		
备注		具体培训时间根据工作安排确定		

二、各中心（部门）培训计划

(01) 党政办公室培训计划

序号	周次/月份	培训内容	培训形式	组织人/ 主讲人
1	2022年3月	党建工作实务	讲座	丁力
2	2022年3月	疫情防控工作方案	自学	翟秀莲
3	2022年4月	党支部工作培训	讲座	张洁
备注		具体培训时间根据工作安排确定		

(02) 信息化建设办公室培训计划

序号	周次/月份	培训内容	培训形式	组织人/ 主讲人
1	2022年2月	面向云龙中心维修部开展4.0版报修系统使用培训	视频讲座	翟广路
2	2022年3月	面向公寓中心及云龙中心宿管员开展：电费计费系统使用及常见问题处理（包含日常计算机使用）	讲座	吴宝剑
3	2022年4月	部门内部计算机系统及网络安全培训	研讨	翟广路
4	2022年5月	面向综合管理部开展4.0版服务监督系统使用培训	讲座	翟广路
备注		具体培训时间根据工作安排确定		

(03) 人力资源部培训计划

序号	周次/日期	培训内容	培训形式	组织人/ 主讲人
1	开学前 2月26日	开学前工作准备	讲解	屈园园
2	第三周 3月16日	大型电影史诗专题片《我们的旗帜》	观看视频	梁丽坤
3	第五周 3月30日	商务电话礼仪	观看视频	朱莉莉
4	第七周 4月13日	民法典相关条款学习	学习文件	屈园园
5	第九周 4月27日	商务宴请礼仪	观看视频	梁丽坤
6	第十一周 5月11日	十大劳动纠纷案例学习	学习案例	朱莉莉
7	第十三周 5月25日	学习习近平在十九届中央纪委六次全会上的重要讲话精神	观看视频及 学习文件	屈园园
8	第十五周 6月8日	人力资源部业务学习	学习文件	梁丽坤
9	第十七周 6月22日	先进典型学习	观看视频	朱莉莉
10	第十九周 7月6日	关于暑假期间安全工作的部署	讲解	屈园园
备注				

(04) 计划财务部培训计划

序号	周次/日期	培训内容	培训形式	组织人/ 主讲人
1	2月26日	《工作手册》、《员工手册》、《财务部安全管理制度》、学校及集团疫情防控工作学习	讲解	李云侠
2	3月4日	省属高校财务与资产管理工作会议	视频会议	校财务
3	3月9日	后勤集团2022年重点工作安排	会议	李云侠
4	3月16日	学习《政府会计制度》——政府会计准则第1号——存货	讲解	李云侠
5	4月13日	金正昆讲礼仪之教师礼仪	观看视频	李云侠
6	5月18日	学习《政府会计制度》——政府会计准则第3号——固定资产	讲解	李云侠
7	6月15日	学习《政府会计制度》——政府会计准则第4号——无形资产	讲解	李云侠
备注				

(05) 综合管理部培训计划

序号	周次/月份	培训内容	培训形式	组织人/ 主讲人
1	3月	传达后勤集团工作要点，布置部门学期工作安排	学习讨论	徐兴钰
2	3月	《后勤集团新冠肺炎疫情防控工作方案》	集中学习	蒋陈龙
3	4月	集团资产报废、灭失赔偿办理流程业务培训	专题讲座	综合部
4	4月	信息平台内投诉的回复处理方法及工作作风建设	学习讨论	田畅
5	5月	组织观看视频，加强职场社交能力	观看视频 学习讨论	蒋陈龙
6	5月	质量督查工作交流	交流研讨	田畅
7	6月	集团安全员业务培训	专题讲座 观看视频	综合部
8	6月	安全生产专项实操培训	实操演练	根据学校 安排
9	7月	学期末工作总结	学习讨论	徐兴钰
备注		1、培训时间定为周三下午，如工作安排冲突另行调整； 2、按要求做好培训签到及培训记录。		

(06) 饮食服务中心培训计划

序号	周次/月份	培训内容	培训形式	组织人/ 主讲人
1	2月23日	全体管理人员春季开学食品安全及防疫专项培训（培训范围：食堂、网点负责人、库管员、信息员）	讲解	陈健强、于超、刘保国
2	第一周	食堂从业人员食品安全及疫情防控专项培训（培训范围：全体食堂、网点食品从业人员、保洁员）	讲解 书面考核	各食堂、餐厅负责人
3	第二周	库房管理及U8系统专项培训（培训范围：库管员、网点负责人）	讲解	陈健强 （联合采购部和财务部联合培训）
4	第三周	燃气安全及消防安全专项培训（培训范围：各食堂、网点负责人；燃气使用单位负责人）	讲解	刘保国
	备注	具体培训时间根据工作安排确定		

(07) 公寓服务中心培训计划

序号	周次/月份	培训内容	培训形式	组织人/ 主讲人
1	2月23日	员工岗前培训及疫情防控培训	专题讲座	中心主任、副主任
2	3月8日	关爱女性健康主题讲座	专题讲座	中心主任、副主任
3	4月上旬	心肺复苏急救演练	演练	校医院
4	4月下旬	公寓“小课堂”	讲解、实操	中心主任、副主任、主管
5	5月中旬	送毕业生工作培训	座谈交流	中心主任、副主任
6	6月下旬	安全生产管理培训	观看视频、 案例学习	中心主任、副主任
备注		具体培训时间根据工作安排确定		

(08) 物业服务中心培训计划

序号	周次/月份	培训内容	培训形式	组织人/ 主讲人
1	2月	疫情防控培训	理论培训+ 现场指导+ 实际操作	各区域主 管
2	3月	员工入职培训	理论培训+ 现场指导+ 实际操作	各区域主 管
3	4月	报修平台系统培训	PPT 演示+ 实际操作	段宇
4	5月	会务保障培训	PPT 演示	孙静
5	6月	安全消防应急培训	理论培训+ 现场指导+ 实际操作	曹凯
备注		具体培训时间根据工作安排确定		

(09) 能源保障与工程部培训计划

序号	周次/月份	培训内容	培训形式	组织人/ 主讲人
1	第 2 周/3 月	浴室疫情防控工作指引及管理要求	讲解	李树松
2	第 4 周/3 月	压力容器安全操作培训	讲解	孙振国
3	第 8 周/4 月	电工年审培训	讲解	李树松
4	第 11 周/5 月	工作手册学习培训	讲解	孙振国
5	第 17 周/6 月	节能平台预付费系统及节能管理系统操作培训	讲解	吴宝剑
	备注	具体培训时间根据工作安排确定		

(10) 采购与商贸服务中心培训计划

序号	周次/月份	培训内容	培训形式	组织人/ 主讲人
1	第一周	关于做好 2022 年春季学期开学前后疫情防控工作的通知	讲解	中心主任
2	第二周	校园商业网点疫情防控工作指引	自学	各主管
3	第十周	后勤集团采购管理办法（修改版）	讲解	中心主任
4	第十二周	关于规范和加强高等学校学生食堂工作的指导意见	讲解	中心主任
5	第二十周	食品安全法	自学	采购主管
6	第二十五周	政府采购法	自学	采购主管
	备注	具体培训时间根据工作安排确定		

(11) 云龙服务中心培训计划

序号	周次/日期	培训内容	培训形式	组织人/ 主讲人
1	第3周 3月10日	新学期开学防疫培训	实操、讲解	中心主任
2	第10周 4月29日	节日前安全培训	实操、讲解	中心主任、 综合主管
3	第14周 5月27日	职工职业素养沟通培训	实操、讲解	部门主管
4	第19周 6月30日	学期末师德师风及假期安全培训	实操、讲解	中心主任 部门主管
备注		具体培训时间根据工作安排确定		

(12) 运输服务中心培训计划

序号	周次/月份	培训内容	培训形式	组织人/ 主讲人
1	第一周	疫情防控相关知识	讲解	中心主任
2	第四周	驾驶员安全教育	自学	全体人员
3	第七周	《工作手册》《员工手册》 相关内容	专题会议	中心主任
4	第九周	道路交通安全相关内容	案例	中心主任
备注		具体培训时间根据工作安排确定		

(13) 幼儿教育中心培训计划

序号	周次/日期	培训内容	培训形式	组织人/ 主讲人
1	2月26日	全体职工消防安全知识培训	集体学习 实操	李青
2	第一周 3月2日	新员工岗位职责学习	学习讲解	李青
3	第二周 3月10日	新学期学校新冠疫情防控在线培训 (第四版)	在线培训	李青
4	第七周 4月13日	突发地震安全知识培训及演练	集体学习 实操演练	李青
5	第十周 5月5日	幼儿教育纲要培训	集体学习	曹锦辉
6	第十一周 5月12日	教师互听互评活动	观摩研讨 现场指导	曹锦辉
7	第十二周 5月26日	午睡巡查的要求	集体学习	周浩宇
8	第十六周 6月22日	做好幼小衔接	理论研讨	李青
备注		具体培训时间根据工作安排会略有调整		

附：

后勤集团培训学校实施方案

为提升后勤服务保障能力，促进后勤工作持续科学发展，全方位做好后勤干部职工的培训工作，特制定本方案。

一、序言

随着学校的快速发展和师生需求日益多样化，后勤保障的任务不断加重，要求也越来越高，对后勤干部职工思想道德素质和职业技能水平提出了更高要求。后勤集团把实施后勤集团培训学校（以下简称“培训学校”）作为一项重要举措，旨在通过培训统一认识，提升干部职工的素质，促进后勤事业持续科学发展。

二、培训目的

（一）学习理论，转变观念，统一思想。重点学习国家、学校和后勤的政策精神，学习党史、校史，了解国情、校情，讲大局，与时俱进，把全体职工的思想统一到学校和后勤的中心工作上来。

（二）学习业务，拓宽思路，增长才干。重点学习后勤行业所需的管理知识和专业知识，深入理解专业化内涵，努力提高专业化服务技能，培养干部职工成为优秀的业务能手。

（三）学习先进，拓展视野，推进创新。重点学习国内外高校后勤行业的先进体制机制、管理经验和先进技术，遵循高校后勤运行规律，激发灵感，创新思维，不断把后勤保障服务工作推上新的台阶。

三、培训原则

（一）学以致用原则。要结合后勤实际工作和发展需要设置培训科目，查漏补缺，学以致用，切实提高职工的理论水平和业务技能。

（二）分类实施原则。要针对不同层次不同类型的受训群体设置不同的培训科目，采用不同的培训方式，有针对性地提高不同群体的工作基本素质。

（三）形式多样原则。要根据实际情况，采取不同的培训形式，调动干部职工的培训积极性，取得良好的培训效果。

（四）追求实效原则。要加强培训效果考核，把创新意识的培养和运用纳入考核指标，做到培训不走过场，注重实效，切实起到推进工作的实际作用。

四、组织机构

培训学校设校长一名，由后勤集团党委书记兼任，负责指导培训学校的建设与管理；集团党委负责对培训学校的运行建设工作提供指导、咨询和建议。后勤培训学校成立办公室，挂靠在综合管理部，负责组织、协调、管理培训的具体运行工作。

五、培训方式

（一）专题讲座：聘请学校、部处及后勤领导，或校内外相关专业专家、行业知名人士，以及专业咨询、培训机构、学科讲师，以扩充知识面、传授某方面技巧、改善某种能力或心态为目的，短时间内完成的教学活动。

（二）主题论坛：根据后勤工作重点确定相关主题，组织相关的活动表彰、交流发言、经验总结、故事分享等的后勤管理论坛。

（三）专题答辩：布置后勤工作研究课题，由相关课题研究人员进行研究成果汇报，并接受相关专家及集团管理层的提问解答。

（四）现场指导：根据工作需要由有关管理人员、资深技术人员、培训师在工作现场进行操作和技术指导的“师徒式”的培训。

（五）外派交流：选派优秀职工参加外部咨询机构、培训中心、行业协会等举办的短期公开培训课程、研讨会、交流会等，或者为了考取、延续国家规定从事某类特殊工种所必须的上岗资格证书而派出参加的短期公开的培训。

（六）调研考察：不定期组织相关人员走访其它高校或企业的工作现场，学习先进理念及方法的培训。

（七）委托培养：与教育机构协商，委托其对有特殊贡献的职工或重点培养对象进行专业教育培养的培训。

（八）网络课堂：通过后勤网站，上传培训教学视频、教案等信息供职工学习的培训。

（九）自主学习：通过定期阅读学习某种前沿理论、先进方法或管理理念，来拓宽视野、加强素养的一种独立性学习的培训。

（十）综合培训：以上几种方式交叉进行的培训。

六、管理运行

培训学校实行一级管理、二级运行的模式。各中心（部门）在培训学校办公室的指导与管理下，组织本中心（部门）的培训并承办培训学校交办的专项培训任务。

（一）培训计划：培训学校办公室在需求调研的基础上，汇总中心（部门）上报的年度培训计划，统筹制定《后勤集团年度培训计划》，由培训学校校长审核批准后执行，未纳入年度计划的培训执行临时培训申请手续。

（二）组织实施：培训遵循“谁承办、谁负责”的原则。各中心（部门）按照审批通过的培训计划，在培训学校办公室的统一管理下由承办单位具体组织实施。

（三）培训经费：按照年度预算、项目审批的方式执行。

（四）培训档案：包括培训工作档案、师资档案等，由培训学校办公室负责建立、维护并管理。

七、培训类别

（一）职工通识培训：主要针对全体职工开展的通用知识的培训，主要包括企业文化、基本政策、职业道德、职业素养、服务规范、专业知识、团队合作、岗位职责等内容的培训。

（二）行政管理人员培训：主要针对各中心（部门）行政工作人员开展的培训，包括办公室文秘、人力资源管理、服务质量管理、信息化建设、财务管理、工程管理、采购管理等方面的内容。

（三）重点岗位培训：主要针对各中心（部门）负责人、班组长和专业技术骨干职工开展的培训，分为管理知识及技能培训、专业技术知识及技能培训两类。其中，管理知识及技能培训主要包括企业管理知识、项目管理、执行力、人际沟通等内容，专业技术知识及技能培训包括本岗位所需的行业知识、专业技能、相关技术等内容。

（四）管理干部培训：主要针对各中心（部门）的管理干部开展的培训，分为管理知识培训、管理技能培训、领导艺术培训三类。其中，管理知识培训意在普及，主要包括企业管理、人力资源管理、服务质量管理、财务管理、工程管理及各行业管理等知识的灌输；管理技能培训旨在基础，主要包括沟通技巧、文字写作、办公软件、报表使用等基本能力的培训；领导艺术培训重在提高，主要包括管理和经营理念、行业动态、宏观意识、个人修养等方面的培训。

八、师资管理

（一）师资来源：培训学校建立师资库，师资来自学校领导、职能部门领导及后勤领导，或校内外相关专业专家、行业知名人士，或我校及其它高校相关课程教师，或专业培训机构培训师，或各中心（部门）有能力的管理人员、骨干职工、技术能手。

（二）培训酬劳：制定基本酬劳标准，再综合考虑培训课时、培训时段、培训类别、培训效果评估等方面，给予培训师一定的劳务报酬。由培训学校办公室按实核算，提交培训学校校长审批通过后予以发放。

（三）课件管理：培训学校组织培训师或相关人员进行课程开发，制定培训课程教学大纲和教案。开发完毕后，由培训学校办公室统一管理教材（讲义）、教学大纲、习题集等资料。

九、学员管理

（一）遵守培训纪律。学员参加培训应遵守考勤、请假、上课等培训纪律。

（二）培训证书管理。学习结束考核合格者，由培训学校办公室颁发培训结业证书。所有结业证书、外培机构颁发的资格证书统一纳入职工个人培训档案进行管理。

十、效果评估

（一）课程效果评估。学员根据课程开发、培训师授课水平、培训课后跟踪改进等情况，对培训课程进行评价。

（二）学员考核评估。培训结束后通过考试、论文、课后问答、案例分析、行为跟踪等方式，对学员进行评价。

（三）激励政策。后勤集团将是否参与完成培训作为职工今后选拔任用、调动晋升、年度考核评优等的依据。