

弘成学习中心例会管理制度

一、目的

为搭建学习中心主任与员工、员工与员工之间的沟通平台，提高学习中心员工的自我管理技能和业务能力，保证中心各项工作计划的落实及实施，特制定本管理制度。

二、试用范围

弘成直属学习中心

三、会议时间

早例会 9:00-9:30、晚例会 17:00-17:30

四、会议时长

成立在一年以内的学习中心会议时长在 30 分钟到 60 分钟之间；

成立在一年以上的学习中心会议时长不超过 30 分钟；

五、会议重点

成立在一年内的学习中心重点在学习、分享和培训环节；

成立在一年以上的学习中心视实际情况而定；

六、会议“两制”和“周会”

成立在一年以内的学习中心需组织“早会”和“晚会”，主任必须参加；

成立在一年以上的学习中心需组织“早会”，主任必须参加；

中心人数在 10 人以上且已成立招生、教务、非学历等小组的试点学习中心，主任可酌情分组组织早会，并随机参加各小组早会。同时，必须每周组织全员召开周例会。

七、主持人确定和职责

7.1 主持人确定

- 1) 主持人由学习中心员工轮流担任，轮流周期为天；
- 2) 第一次例会可由主任担任或由主任指定；
- 3) 会议结束时需指定第二天的主持人；

7.2 物品准备

- 1) 会议相关文件资料;
- 2) 学习分享需要的材料, 如 PPT、录音、其他中心的分享课件、视频等
- 3) 投影仪、笔记本电脑、录音笔等;

7.3 组织实施

- 1) 组织员工进行会议签到(签到表请见附件 1);
- 2) 安排会议记录人员;
- 3) 主持会议流程;

八、会议流程及内容

8.1 主持人发言

- 1) 根据《弘成学习中心现场接待关键要素检查清单》结果, 指出改进意见;
- 2) 开始会议流程;

8.2 主任发言

- 1) 前一天工作完成情况检查;
- 2) 当天重点工作安排;
- 3) 问题处理;
- 4) 团队建设;

8.3 员工发言

当天工作中存在的问题;

8.4 学习、分享与培训

- 1) 录音点评;
- 2) 新问题的讨论和意见征询;
- 3) 标准化内容的学习;
- 4) 其他中心经验讨论;
- 5) 业务知识培训

8.5 意见和建议

由中心员工自由发挥

8.6 确定主持人

确定第二天例会主持人

8.7 学习与分享环节的会议形式

会议形式	会议分工	会议举办内容
讲授式	主持人+主讲人+与会人员	主讲人就主题内容向学员进行讲解，类似于老师给学生上课的形式；
沙龙式	主持人+与会人员	每个人都可以针对主题提出自己的意见和建议，互相讨论，交流经验；
小组讨论式	主持人+与会人员	将与会员工分为小组，由小组针对主题各自讨论并派组代表公布本组的讨论结果；
情景模拟式	主持人+与会人员	针对需要进行实操演练的技能，如陌生拜访、接待话术等让与会人员亲自参与现场模拟，并由其他与会人员给与意见和建议；
影视教学式	主持人+与会人员	播放培训视频、录音片段、分享课件，让与会人员针对内容提出自己的感受、观点，大家可以相互讨论，相互交流；

九、会议记录及结果反馈

- 1、会议记录人员由当天主持人以外的其他人员轮流担任；
- 2、会议记录人员按照《弘成学习中心会议记录》（附件 2）的要求填写；
- 3、中心主任需每天在 0A 日报中提交会议情况：员工参会人数、需总部或网院协助解决的问题、学习分享与培训的内容；
- 4、《弘成学习中心早晚例会签到表》、《弘成学习中心会议记录》需要学习中心留存纸质版资料；
- 5、总部学习中心运营监控部对学习中心早晚例会组织情况进行抽查，主要检查弘成学习中心早晚例会签到表》、《弘成学习中心会议记录》两表记录是否齐全，抽查周期为两周一次；
- 6、总部学习中心运营监控部在总部周例会上对抽查结果进行通报。

十、其他要求

10.1 问题跟进

如例会上提出的问题需公司总部或网院予以协调解决，需登记《例会问题落实跟踪情况表》（附件 3），并与总部相关部门负责人或网院负责老师电话沟通跟进处理进度，直至解决完成；

10.2 会议纪律

- 1、参会人员不出现迟到、早退、无故缺席现象；
- 2、会议期间请将手机调整震动或者静音，不允许私自听音乐或者玩游戏；

十、附件

附件 1-弘成学习中心早晚例会签到表

附件 2-弘成学习中心会议记录

附件 3-例会问题落实跟踪情况表

弘成学习中心早晚例会签到表

学习中心：		_____年_____月									要求：参会人员请画“√”，主持人请画“○” 记录人请画“**”																				
姓名、项目\日期	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1
	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	
早会																															
晚会																															
早会																															
晚会																															
早会																															
晚会																															
早会																															
晚会																															
早会																															
晚会																															
早会																															
晚会																															
早会																															
晚会																															
早会																															
晚会																															
早会																															
晚会																															
早会																															
晚会																															
早会																															
晚会																															
早会																															
晚会																															
早会																															
晚会																															
早会																															
晚会																															
早会																															
晚会																															
早会																															
晚会																															
早会																															
晚会																															

弘成学习中心会议记录

学习中心		时间	年 月 日
属性	<input type="checkbox"/> 早会 <input type="checkbox"/> 晚会	地点	
应参会人数		实际参会人数	
会议主持人		会议记录人	

一、会议主要内容

- 1、主任传达的重要的信息

- 2、当天重点工作安排

- 3、员工的重要发言/意见和建议

二、学习与分享

- 1、主题

- 2、主要内容

- 3、员工讨论内容；

三、其他方面

《例会问题落实跟踪情况表》

日期	问题内容	责任人	落实情况	是否完结	建议和意见	是否向总部反馈