

## 首都职工素质建设工程 SELF-DEVELOPMENT PROGRAM FOR BEIJING WORKERS

**李淑静:**北京市机械工业管理局党校项目研发部部长  
**马金平:**北京市机械工业管理局党校市场开发部部长  
**刘洋:**北京市机械工业管理局党校市场开发部主管  
**徐红:**北京市机械工业管理局党校项目研发部培训师

在北京市机械工业管理局党校，之前培训需要自上而下通知，现在培训职工则会自发报名参加，为什么会有这样的变化？下面就让我们听北京市机械工业管理局党校的工作人员自己说说。



### 【边聊边论】

## 从餐厅服务员到劳模有多远？

被访者:王盈盈/记者:马超



从餐厅服务员到劳模有多远？这是一般人不敢想象的事情，可是，有人就做到了。最近，本报记者与北京凯思大酒店服务员、高级餐饮服务技师王盈盈进行了对话。

记者：您从事餐厅服务工作多少年了？为什么能坚持下来？

王盈盈：2002年，我来到延庆服务公司从事餐饮服务，至今已十多年。能够坚持下来，还是因为我喜欢这个工作。我觉得，我就能把餐厅工作做好。在这个舞台上，能够展示我的才能。摆台，我能够凭感觉感知1厘米的距离，盘子与桌边距离为1厘米，红酒杯、白酒杯底座相距1厘米，盘子与筷架距离1厘米。斟红酒我能够做到3步半就完成，斟酒不滴不洒。

点评：千一行，爱一行，贵在专一。

记者：当工作中出现特殊情况时，您是怎么处理的？

王盈盈：在工作中，每当出现特殊情况，我总是积极想办法。一次，有几个顾客在酒店就餐，乘电梯时，电梯突然出现故障，顾客还没就餐心情就已经很糟，还扬言说不结账。

在了解了这个情况后，组内人员都面露难色，作为服务员中的老大姐，我主动接下了这一任务。在这些客人开餐的时候我便先到他们的雅间赔礼道歉，微笑着对每位客人说：“大家好，我是酒店服务员，首先对我们设备的欠缺，向大家表示道歉，其次，让这杯酒代表我们全体员工对大家的到来，表示欢迎和感谢。”

我一边陪笑道歉一边满酒一边给顾客夹菜。我的真诚服务感动了客人，后来，这桌客人很满意地结了账。事情其实很简单，顾客的要求也不是很高，只是酒店员工一个亲切的微笑、一声真诚的道歉，矛盾便立刻化解了。

点评：关键时刻，显出劳模身手化解危机。

记者：您获得了这么多荣誉，有什么感想？

王盈盈：收获了这么多荣誉，我还得感谢公司、感谢工会、感谢那些给予过我帮助的人。能够获得这么高的荣誉，我觉得付出就有回报，不管什么行业，三百六十行，行行都可以出状元。获得荣誉后，我想还是先影响身边的人。首先是我的儿子，我想告诉他，只要努力，就可以成功，这样可以促进他学习。此外，我还要带动大家，用真诚服务好客人。

点评：从餐厅服务员到劳模的距离说远不远，说近也不近，它在于你努力的程度。

# 看机械局党校 如何让素质培训开花结果？

## 近万职工 自愿报名参与培训

马金平：在机械局党校四年开展素质培训的过程中，我最大的感受是：2011年，我们需要一家一家打电话动员企业来培训，而现在，自愿报名来培训的有近万人，覆盖30余家局总公司，这让我们非常有成就感！

刘洋：是呀，而且我们一直在不断创新，在给工业国防类企业开展素质培训时，为了更贴近职工的需求，进一步开阔职工的眼界，在北京市工业（国防）工会的大力推荐下，借助首都职工素质建设工程这个师平台，2014年我们首次与中科院专家演讲团合作，新增了包括军事、环境等在内的6类科普课程，其中由陈洪教授主讲的《现代武器与战争》，李皓博士的《低碳生活在身边》深受国防系统企业欢迎，有近1000人参加了培训，反响很好。

李淑静：除了开发新课程，我们培训的范围也从京内延伸到了京外！2012年3月份，我们第一次组织了京外培训，给金隅集团下属两家企业做了《有效沟通》

和《日常社交礼仪》的培训，惠及了近千名一线职工。

徐红：是的！2012年3月22日，在赞皇金隅公司多功能厅进行了“日常工作生活中如何进行有效沟通”的培训。通过大量的实例，图文并茂和现场互动的培训方式，从理论和实践上提供了关于有效沟通的各种技能和准则，参训员工认真听讲，纷纷表示这样的培训实用性很强，并希望集团工会尽可能多的组织此类培训。

而2012年3月23日上午，在金隅鼎鑫公司职工礼堂，则进行了日常礼仪培训，600多名干部职工参加了培训，通过培训让职工学习了社交礼仪的基本规范和知识，掌握了与人交往的礼仪技巧。

## 刷京卡签到 为工会网络化奠定基础

刘洋：2014年，我们又给首钢集团的京外企业做了《创新思维》和《现代压力管理》的培训，反响也不错！

今年5月份，我们还将给金隅集团在河北邯郸的企业开展培训，培训的对象是一线职工及工

会干部，培训主题是“班组长角色认知与自我发展”，这几次京外培训也是我们机械局党校不断扩展培训范围的新尝试，为未来职工大讲堂向津冀等地送教奠定了良好的基础。

李淑静：咱们的培训形式也在2011年面授的基础上，有了创新。我们在北京电力集团公司进行了电视电话会议形式的尝试，共惠及一线职工1300余名。最重要的一点，2012年我们就初步实现了职工大讲堂最终目标之一——拉动企业岗位培训，其中包括热力集团二级企业的三场防灾减灾培训、曙光电机厂的女工培训、京东方的心理系列培训、北京电力公司密云分公司的民主管理培训等等。

2013年在前两年的基础上，我们新增了与12351服务中心合作刷京卡·互助服务卡签到。

马金平：是啊！此举在工业国防系统开创了先河，一方面强化了职工对京卡·互助服务卡的认识，促进职工对其进行使用，提高了京卡的办卡率，另一方面市总工会可以在12351系统内了解现场参加人数的动态，更准确、有效地看到服务对象的基本信息，企业素质教育情况也被即

□本报记者 余翠平 文/摄

时掌握，为职工之家服务实现网络化、实名制奠定了基础。

## 新增班组长培训 更好地为企业发展服务

刘洋：为更有效地使用培训经费，2013年首次在北京长空机械场实现了与7453检测场“拼班”授课；在市总工业国防工会的大力支持下，2013年授众对象在原来仅惠及在职员工的基础上，为北京长空机械场的百余名平均年龄70岁的离退休职工进行了养生知识的讲座。

徐红：2014年我们还新增了班组长系列培训，班组长系列培训是围绕班组长能力素质提升而设置的课程，目前开发了《班组长角色认知与自我发展》《班组长团队建设》《班组长管理技能提升》等课程，2015年将继续保留此类培训，以便更好地为企业、为职工服务。

今年我们计划将非公企业纳入培训范围，今年5月份，我们将给揖斐电电子有限公司进行《班组长角色认知和自我发展》的培训。随后将会走进越来越多的非公企业，让更多非公企业职工享受到职工素质提升的培训。

### ■有问必答

提问：饲料加工企业职工 汤江怀  
回答：市总工会法律服务中心 杨雪峰

## 工作中突发脑梗 算工伤吗？

□本报记者 王香澜



提问者 汤江怀

汤江怀：我是一家饲料加工企业的员工。近日我们在单位工作时，一位50多岁的同事老赵突然倒地，大家赶紧叫来急救车把他送到医院。经医生检查，诊断他患了脑梗，目前还在医院进行治疗。请问：像老赵这种在工作中突发脑梗的能算工伤吗？

杨雪峰：您好，《工伤保险条例》第十四条规定职工有下列

情形之一的，应当认定为工伤：（一）在工作时间和工作场所内，因工作原因受到事故伤害的；（二）工作时间前后在工作场所内，从事与工作有关的预备性或者收尾性工作受到事故伤害的；（三）在工作时间和工作场所内，因履行工作职责受到暴力等意外伤害的；（四）患职业病的；（五）因工外出期间，由于工作原因受到伤害或者发生事故下落

不明的；（六）在上下班途中，受到非本人主要责任的交通事故或者城市轨道交通、客运轮渡、火车事故伤害的；（七）法律、行政法规规定应当认定为工伤的其他情形。第十五条规定职工有下列情形之一的，视同工伤：（一）在工作时间和工作岗位，突发疾病死亡或者在48小时之内经抢救无效死亡的。脑梗塞不属于国家《职业病



回答者 杨雪峰

分类和目录》中的职业病，老赵的情况也不符合视同工伤的情形，因此，老赵的情况依法不应认定为工伤。

