



工会搭建平台培育“能工巧匠”

充分发挥“大学校”作用 提高首都职工整体素质

□本报记者 张晶 盛丽/文 万玉藻/摄

工会一直是培育“能工巧匠”的重要力量。提高劳动者素质，着力提高职工的技术技能，完善职工成长成才机制，历来是工会履职的重要内容。近年来，全市各级工会通过开展学历提升、技能培训、岗位练兵、技能大赛等活动，极大地推动了职工队伍整体素质的提升，并在职工中培育出了一大批“能工巧匠”。

基层做法

劳动竞赛提升职工技能

技能大赛是提升职工素质的一个重要方法。4月15日、18日，公交客二分公司分别举办北京市第四届职业技能大赛北京公交集团第二客运分公司乘务员、汽车驾驶员（大客车）初赛选拔赛，104名乘务员和401名驾驶员报名参加资格赛笔试。

“职业技能大赛得到了职工的广泛认可和好评，为职工搭建学习技术和交流技能的平台，提供了晋升技术等级的机会，在分公司营造了尊重知识、尊重技能、尊重人才的良好氛围。”公交客二分公司工会主席关秋茗介绍。

公交客二分公司现有职工5000余人，每年工会都会牵头结合企业不同时期的工作重点和任务，组织各种内容的生产竞赛和

练兵。去年，开展的安全行车无事故70天的生产竞赛，一线司乘人员全部参与到竞赛中。

天坛公园游客服务中心分会也将劳动竞赛作为提升职工技能的一个方法。通过开展主题劳动竞赛，全体青年职工用规范的仪容仪表、生动流畅的讲解，展示出了天坛讲解员良好的服务形象和过硬的服务技巧。

活动最终评选出优秀讲解员5名、服务明星5名，使职工学有榜样、干有方向。不仅如此，中心还开展了“我写讲解词”征稿活动，青年职工踊跃投稿。“一共征集讲解词23篇，在丰富讲解内容的同时，也使职工增长了知识。”天坛公园游客服务中心分会主席王晓霞介绍。

结合岗位需求开展培训

青年职工是天坛公园游客服务中心的主体力量，青年职工的素质培养也是部门发展的主要因素。“如何带好青年队伍、培养青年、塑造青年”也成为职工培养的重中之重。为此，天坛公园游客服务中心分会，以“强基础、提素质、树形象、展风采”的工作目标，开展了内容丰富、形式多样的教育培训活动。

“培训工作采取‘四个相结合’的方式开展，即请进来与走出去相结合；发挥队内优势与外请专家授课相结合；现场示范与答疑解惑相结合；平时自学和集中授课相结合。”王晓霞介绍。

今年，游客服务中心还会积极开展职工培训，全面提升职工素质。王晓霞介绍，中心将开展班组长培训。进一步提升班组长的组织力、解决力、执行力，全面提高班组长自身素质和管理水平，使管理工作更加科学更加规范。

游客服务中心还会根据讲解员等级分梯队、分层次开展中英文讲解培训，使讲解员在原有水平上得到提升。“我们还会加强

服务意识、服务技能及非紧急救助专项培训，提升化解矛盾和处理服务纠纷的能力，持续提升服务水平。开展学习交流，采取‘走出去、请进来’的方式开阔眼界，提升讲解水平。”王晓霞说。

据了解，游客服务中心在培训工作中会做到三个结合，即队内小教员与外请专家授课相结合；自学与集中授课相结合；理论学习与实践相结合。“我们坚持做到‘周周有培训，月月有考核’，不断提升业务水平。”王晓霞介绍，我们将选拔中、英文一级讲解员组成培训小组，在业务主管领导的带领下，负责队内日常培训工作。选拔中文一级讲解员组成天坛历史文化研究课题小组，通过对天坛历史文化的进一步挖掘研究，组织撰写、扩充不同模块、不同路线的讲解内容。选拔思想素质过硬、英语水平高的英文一级讲解员组成外事接待小组，通过外聘专家授课、模拟演练等多种形式，不断提升外事接待能力。利用旅游淡季开展定时讲解，加强导游讲解实践，进一步提升讲解员的讲解水平。

取得成效

《讲解知识系列丛书》、《天坛公园个性化讲解词汇编》、《天坛公园科普讲解词汇编》……50余篇由青年职工编写的讲解素材，也证明着天坛公园游客服务中心分会通过培训，让职工的文化素养得到提升。

通过各种培训工作的开展，天坛公园游客服务中心已有7名青年讲解员成为了优秀双语讲解员，同时讲解员张玺、姚倩在北京市科普大赛中取得

市级支撑

加强职工素质工程建设 为职工定制“专属”课程

出生农村、仅有高中学历的“保安哥”谭景伟因在北京大学讲《论语》而“蹿红”，当年的小保安如今已成长为北京市保安服务总公司培训中心培训教师，说起自己的蜕变，他直言离不开学习。“我参加了首都农民工大学生助推计划，学的是社会工作管理专业，这个专业和保安行业联系得非常紧密，通过学习，让我成长为一名成熟的保安讲师，在这个岗位上，我能够为更多的保安服务，把我学的知识传授给他们。”

首都职工素质建设工程相关负责人表示，全面实施素质工程，是充分发挥工会“大学校”作用，提高首都职工整体素质的一项重要措施。近年来，素质工

不少职工成为能工巧匠

取得优异成绩。

自去年11月起，到今年4月26日，讲解员张玺、姚倩在60余名参赛选手中经过预赛、决赛自主命题讲解、随机命题讲解等环节的激烈角逐，以科学、规范、生动的讲解内容、出色的现场表现力和精确的PPT、展板等讲解辅助工作，最终获得大赛二等奖和三等奖。张玺还荣获了“最佳口才奖”。在今年4月26日举行的全国科普讲解选拔赛中，姚倩更是以出色的讲解，成为了

北京科普讲解代表队的一员。

此外，据统计，2010年至2015年间，公交客二分公司共有千余名驾驶员、百余名调度员及乘务员参加技能大赛。通过技能大赛，不少职工也成为各自岗位上的“能工巧匠”。比如，翟亚杰获得北京市调度员大赛第一名，67路驾驶员韩启山获得全国城市交通驾驶员大赛第二名第六车队……目前，公交客二分公司已有300余人达到技师水平。

程整合、开发了多样化的职工学习资源，比如基于企业需求，分析开发了30多门课程，其中，既有像《职工工作安全》、《心理与健康》、《现代职业礼仪》这样的通用能力培训课程，也有像《保安紧急救援》、《物业环境与安全管理》等为不同行业职工量身定制的“专属”培训课程，力争让教材资源最大化符合职工岗位培训需求。

北京市燃气集团虎坊路销售部经理都宇表示，他以前参加过通用能力培训，对他的工作技能提升很有好处。之后，他又参加了学分银行计划，学习“燃气行业企业管理”专业，通过学习对他现在所从事的工作帮助非常大。“我师父是全国

劳动模范范进卯，通过学习使我在范进卯维修中心担任经理的视野更加开阔，思路也更加清晰，懂得如何用自己的行动去传递劳模精神。”

为了保证培训质量，素质工程每年还会举办师资培训会、教师训练营、教师基本功大赛等免费教研活动以提高教师面向企事业单位一线职工的授课技能技巧。教研活动中，会邀请优秀培训师，为首都职工素质建设工程师资库中的全体教师“充电”，对授课教师们的实际授课能力进行点评，并从教学内容、教学方法等方面予以集中培训。在这个过程中，教师们既可以强化自身理论知识，又可以与同行交流，取长补短。

建立“学习超市”让职工足不出户读万卷书

随着时代的发展，为了满足职工随时随地学习的需求，素质工程还开发了远程服务平台，让职工足不出户就可收获知识。职工通过12351网站或直接登陆“网上学习超市”即可免费观看包含职场提升、教育考试、行业技能、企业管理等内容的5000余个视频资源，以及包括著名院士、政府领导、专业研究人员和易中天、于丹等热点人物在内的2000余门视频学术报告，内容涉及经管、党政、文史等18

个领域。

除此之外，“学习超市”里还有包括政治、法律、社会科学等内容的各类图书7万册，期刊报纸100种，工具书900卷（含年鉴），可供1.5万名职工同时在线阅读。

如果你觉得在网上学习超市“独乐乐”有些不过瘾，还可以到实体学习超市中，与其他职工一起“众乐乐”。记者了解到，目前，我市已在东城、西城、朝阳等区建立了12家实体学习超

市，学习课堂、学习小组深入企业车间及班组，实现了职工就近便捷学习。

素质工程在实践过程中，以科研为引领，开展需求调研，完善规范运行机制、工作制度和经费投入办法，基于单位会员制建设提供服务项目，充分整合社会资源，调动行业企业的力量，真正做到校企合作、工学合作、共建共享、服务职工，为提升企业核心竞争力和职工职业生涯发展提供有效支持。