

☆ 提供从设计到建设的全程实用指导方案 ☆

培训课程 体系设计 方案与模板

张俊娟 韩伟静 袁燕华 编著

- ☆ 70 个岗位能力素质模型
- ☆ 10 类岗位通用知识导图
- ☆ 54 张培训课程体系图表
- ☆ 23 个课程体系设计方案

弗布克培训体系与内容开发系列

培训课程体系设计方案与模板

张俊娟 韩伟静 袁燕华 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

培训课程体系设计方案与模板 / 张俊娟, 韩伟静,
袁燕华编著. —北京: 人民邮电出版社, 2011. 4
(弗布克培训体系与内容开发系列)
ISBN 978-7-115-25054-4

I. ①培… II. ①张… ②韩… ③袁… III. ①企业管
理—职工培训 IV. ①F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 037499 号

内 容 提 要

这是一本指导各类企业构建培训课程体系的工具书。书中针对管理类课程体系设计、生产业务系统课程体系设计、营销业务系统课程体系设计、采购物流业务系统课程体系设计、技术研发业务系统课程体系设计、售后服务业务系统课程体系设计、辅助支持业务系统课程体系设计、职业素养与职业化课程体系设计、组织变革与文化培训课程体系设计、四类人员培训课程体系设计、其他培训课程体系设计共 11 部分内容进行了详细而全面的介绍, 在各类培训课程体系的介绍上做到了“全、细、新”。

本书适合各类企业人力资源部、培训部、企业大学等部门的工作人员使用, 还可供行政机关以及其他组织中的中高层管理人员阅读使用, 也适合相关培训师、咨询师以及高校教师等阅读使用。

弗布克培训体系与内容开发系列 培训课程体系设计方案与模板

◆ 编 著 张俊娟 韩伟静 袁燕华

责任编辑 许文瑛

执行编辑 付 路

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787 × 1092 1/16

印张: 19.5

2011 年 4 月第 1 版

字数: 180 千字

2011 年 4 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-25054-4

定 价: 40.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

“弗布克培训体系与内容开发系列图书”序

弗布克课思课件开发中心经过三年的准备和实践，在管理课程开发方面积累了大量的开发工具和内容模型，建立了完备的课程开发素材数据库，初步形成了以管理内容为中心的知识管理体系。

体系的构建和内容的开发以及培训的运营是培训的三大工作。内容体系化、模块化、数据库化是大规模开发课程所必须具备的条件。要想将内容的开发流程化，就必须具备一些特有的工具、方法以及流程化的做法。

为了与业界分享体系构建和课程开发的经验，我们特推出“弗布克培训体系与内容开发系列图书”，和大家共同探讨以管理为中心的知识体系的建设和课程化方法。

本系列图书包括《企业培训体系设计全案》、《培训课程开发与设计案例集》、《培训课程体系设计方案与模板》、《培训内容设计与开发全景模拟》、《培训课程开发模型与工具大全》、《E-Learning 课程设计与开发手册》、《企业培训运营流程设计手册》共七本。

本系列图书提供了培训体系与内容开发的模型、工具、方法、制度、表单以及全景案例，能够帮助组织快速构建有效的培训体系、迅速开发适用的培训内容。本系列图书具有以下特点。

1. 全面而实用

本系列图书涵盖了培训体系的设计、培训课程体系的设计、培训内容的设计与开发等内容，为读者提供了辅助模型、工具、方法、制度、表单和全景模拟案例，介绍了代表培训发展趋势的 E-Learning 培训方式。

书中通过通俗、简单的模型介绍理论知识，使复杂的理论简单化；通过拿来即用的制度、表单阐述工具和方法，使繁杂的事项模板化。

2. 系统而细化

本系列图书立足于培训体系的构建和培训内容的开发，以严谨的架构、详实的分析展示了培训体系设计和内容开发的事项。既从系统思维的角度告诉你“怎么想”，又从操作的角度告诉你“怎么做”。

希望本系列书能对企业、事业单位、行政机关以及其他组织中的高层管理人员、人力资源管理人员、培训人员的工作有所帮助。

前 言

培训课程体系能解决什么问题？培训课程内容如何划分维度？如何将问题转化成培训课程？如何构建不同岗位的培训课程体系？如何设计不同职级的培训课程体系？

为了解决上述问题，本书从培训课程要解决的问题入手，探讨培训课程体系所涉及的维度，架构培训课程体系的内容，并提供了具有操作性的培训课程体系设计方案。在写作形式上，本书采用了“胜任素质模型—知识导图—体系维度—课程体系”的写作思路，介绍了不同部门、不同岗位的培训课程体系。

本书是“弗布克培训体系与内容开发系列图书”中的一本，涵盖了通用管理技能课程体系设计、领导力培训课程体系设计、生产业务培训课程体系设计、质量业务培训课程体系设计、班组长培训课程体系设计、市场业务培训课程体系设计、销售业务培训课程体系设计、采购业务培训课程体系设计、物流库存业务培训课程体系设计、供应商培训课程体系设计、技术研发业务培训课程体系设计、从技术人员到管理人员课程体系设计、客户服务业务培训课程体系设计、客服三大业务培训课程体系设计、财务会计业务培训课程体系设计、人事行政业务培训课程体系设计、职业基本素质培训课程体系设计、职业化培训课程体系设计、组织变革类培训课程体系设计、组织介绍与文化类培训课程体系设计、新员工培训课程体系设计、新晋员工培训课程体系设计、核心员工培训课程体系设计、企业培训讲师培训课程体系设计、项目管理类培训课程体系设计、非岗位的岗位培训课程体系设计共 26 项内容。

在本书编写的过程中，孙立宏、孙宗坤、杨扬、李静负责资料的收集和整理，廖应涵、庄惠欢、王建霞、杨永余负责图表的编排，权锡哲参与编写了本书的第一部分，张俊娟、孙宗虎参与编写了本书的第二部分，王海燕、韩伟静参与编写了本书的第三部分，姚严胜、袁燕华参与编写了本书的第四部分，董莲凤、韩伟静参与编写了本书的第五部分，董建华、张俊娟参与编写了本书的第六部分，王瑞永、韩伟静参与编写了本书的第七部分，邹晓春、袁燕华参与编写了本书的第八部分，郭蓉、张俊娟参与编写了本书的第九部分，姚俭胜、张俊娟参与编写了本书的第十部分、严刘建、袁燕华参与编写了本书的第十一部分，全书由课思课件中心的张俊娟、韩伟静、袁燕华统撰定稿。

目 录

第 1 部分 管理类课程体系设计	1
第 1 章 通用管理技能课程体系设计	3
1.1 沟通类培训课程体系设计	3
1.1.1 沟通类课程要解决的问题	3
1.1.2 沟通类课程所涉及的维度	3
1.1.3 不同沟通课程的内容体系	4
1.1.4 沟通类课程体系设计方案	5
1.2 执行类培训课程体系设计	8
1.2.1 执行类课程要解决的问题	8
1.2.2 执行类课程所涉及的维度	8
1.2.3 不同执行课程的内容体系	9
1.2.4 执行类课程体系设计方案	10
1.3 团队建设类培训课程体系设计	12
1.3.1 团队建设类课程要解决的问题	12
1.3.2 团队建设类课程所涉及的维度	13
1.3.3 不同团队建设课程的内容体系	14
1.3.4 团队建设类课程体系设计方案	15
1.4 绩效管理类培训课程体系设计	19
1.4.1 绩效管理类课程要解决的问题	19
1.4.2 绩效管理类课程所涉及的维度	20
1.4.3 不同绩效管理课程的内容体系	20
1.4.4 绩效管理类课程体系设计方案	22
1.5 自我管理类培训课程体系设计	24
1.5.1 自我管理类课程要解决的问题	24
1.5.2 自我管理类课程所涉及的维度	25
1.5.3 不同自我管理课程的内容体系	26
1.5.4 自我管理类课程体系设计方案	27



1.6	问题解决类培训课程体系设计	28
1.6.1	问题解决类课程要解决的问题	28
1.6.2	问题解决类课程所涉及的维度	29
1.6.3	不同问题解决课程的内容体系	29
1.6.4	问题解决类课程体系设计方案	30
1.7	思考能力类培训课程体系设计	32
1.7.1	思考能力类课程要解决的问题	32
1.7.2	思考能力类课程所涉及的维度	32
1.7.3	不同思考能力课程的内容体系	33
1.7.4	思考能力类课程体系设计方案	33
第2章	领导力培训课程体系设计	35
2.1	领导力课程体系设计模型与坐标	35
2.1.1	领导力培训课程体系设计模型	35
2.1.2	领导力课程体系的三个横坐标	35
2.2	基层主管领导力培训课程体系设计	37
2.2.1	基层主管领导力课程内容设计维度	37
2.2.2	基层主管领导力课程体系设计方案	38
2.3	中高层领导力课程体系设计	40
2.3.1	中高层领导力课程内容设计维度	40
2.3.2	中高层领导力课程体系设计方案	41
第2部分	生产业务系统课程体系设计	47
第3章	生产业务培训课程体系设计	49
3.1	生产业务培训课程体系设计准备	49
3.1.1	生产业务人员能力素质模型	49
3.1.2	生产各岗位的能力素质模型	49
3.2	通用知识类培训课程体系设计	55
3.2.1	生产类岗位通用知识导图	55
3.2.2	生产通用知识类课程体系	56
3.3	生产过程管理类课程体系设计	57
3.3.1	生产过程管理内容维度	57
3.3.2	生产过程管理课程体系	57
3.4	生产问题解决类课程体系设计	58
3.4.1	生产业务问题改善列表	58
3.4.2	生产业务问题课程化方法	59

3.4.3 生产业务问题课程体系	60
第4章 质量业务培训课程体系设计	61
4.1 质量管控类培训课程体系设计	61
4.1.1 质量管控业务内容维度	61
4.1.2 质量管控培训课程体系	62
4.2 质量认证类培训课程体系设计	65
4.2.1 质量认证业务内容维度	65
4.2.2 质量认证培训课程体系	65
4.3 质量问题解决类课程体系设计	66
4.3.1 质量问题分析分类列表	66
4.3.2 质量问题培训课程体系	67
第5章 班组长培训课程体系设计	69
5.1 新任班长培训课程体系设计	69
5.1.1 班长应具备的工作能力模型	69
5.1.2 新任班长培训课程内容维度	72
5.1.3 新任班长课程体系设计方案	74
5.2 新任组长培训课程体系设计	76
5.2.1 组长应具备的工作能力模型	76
5.2.2 新任组长培训课程内容维度	79
5.2.3 新任组长课程体系设计方案	79
5.3 通用班组长培训课程体系设计	82
5.3.1 班组长培训课程要解决的问题	82
5.3.2 班组长类培训课程的内容维度	82
5.3.3 班组长类课程体系设计的方案	83
5.4 不同行业班组长培训课程体系设计	86
5.4.1 电力行业班组长课程体系设计方案	86
5.4.2 煤炭行业生产班组长课程体系设计方案	88

第3部分 营销业务系统课程体系设计 **91**

第6章 市场业务培训课程体系设计	93
6.1 市场业务培训课程设计准备	93
6.1.1 市场业务人员能力素质模型	93
6.1.2 市场各岗位的能力素质模型	93
6.2 通用知识类培训课程体系设计	99



6.2.1	市场类岗位通用知识导图	99
6.2.2	市场通用知识类课程体系	101
6.3	市场推广类课程体系设计	102
6.3.1	市场推广类课程内容维度	102
6.3.2	市场推广类培训课程体系	103
6.4	市场问题解决类课程体系设计	104
6.4.1	市场问题分析分类列表	104
6.4.2	市场问题培训课程体系	104
第7章	销售业务培训课程体系设计	106
7.1	销售业务培训课程体系设计准备	106
7.1.1	销售业务人员能力素质模型	106
7.1.2	销售各岗位的能力素质模型	106
7.2	通用知识类培训课程体系设计	112
7.2.1	销售类岗位通用知识导图	112
7.2.2	销售通用知识类课程体系	113
7.3	销售渠道管理类课程体系设计	114
7.3.1	销售渠道业务培训内容维度	114
7.3.2	销售渠道管理培训课程体系	114
7.4	终端店面管理类课程体系设计	115
7.4.1	终端店面业务培训内容维度	115
7.4.2	终端店面管理培训课程体系	116
7.5	导购促销管理类课程体系设计	118
7.5.1	导购促销业务培训内容维度	118
7.5.2	导购促销业务培训课程体系	118
7.6	经销商管理类课程体系设计	120
7.6.1	经销商管理培训内容维度	120
7.6.2	经销商管理培训课程体系	120
7.7	销售问题解决类课程体系设计	122
7.7.1	销售问题分析分类列表	122
7.7.2	销售问题培训课程体系	122
第4部分	采购物流业务系统课程体系设计	125
第8章	采购业务培训课程体系设计	127
8.1	采购业务培训课程体系设计准备	127
8.1.1	采购业务人员能力素质模型	127



8.1.2 采购各岗位的能力素质模型	128
8.2 通用知识类培训课程体系设计	130
8.2.1 采购类岗位通用知识导图	130
8.2.2 采购通用知识类课程体系	131
8.3 物料采购管理类课程体系设计	132
8.3.1 物料采购业务培训内容维度	132
8.3.2 物料采购业务培训课程体系	132
8.4 采购问题解决类课程体系设计	133
8.4.1 采购问题分析分类列表	133
8.4.2 采购问题课程化的方法	134
8.4.3 采购问题培训课程体系	136
第9章 物流库存业务培训课程体系设计	137
9.1 物流管理业务培训课程体系设计	137
9.1.1 物流管理业务培训内容维度	137
9.1.2 物流管理业务培训课程体系	138
9.2 库存管理业务培训课程体系设计	139
9.2.1 库存管理业务培训内容维度	139
9.2.2 库存管理业务培训课程体系	140
第10章 供应商培训课程体系设计	142
10.1 供应商培训课程体系设计问题与维度	142
10.1.1 供应商培训课程体系设计考虑的问题	142
10.1.2 供应商培训课程体系设计的内容维度	142
10.2 供应商培训课程体系设计方法与方案	143
10.2.1 供应商培训课程体系设计方法	143
10.2.2 供应商培训课程体系设计方案	145
第5部分 技术研发业务系统课程体系设计	147
第11章 技术研发业务培训课程体系设计	149
11.1 技术研发业务培训课程体系设计准备	149
11.1.1 技术研发业务人员能力素质模型	149
11.1.2 技术研发各岗位的能力素质模型	149
11.2 通用知识类培训课程体系设计	151
11.2.1 技术研发类岗位通用知识导图	151
11.2.2 技术研发通用知识类课程体系	152



11.3	技术研发团队管理课程体系设计	153
11.3.1	技术研发团队管理培训内容维度	153
11.3.2	技术研发团队管理培训课程体系	155
11.4	技术研发问题解决类课程体系	157
11.4.1	技术研发业务问题分析分类列表	157
11.4.2	技术研发业务问题培训课程体系	158
第12章	从技术人员到管理人员课程体系设计	160
12.1	从技术人员到管理人员的转变分析	160
12.1.1	技术人员与管理人员的对比分析	160
12.1.2	从技术人员到管理人员角色认知维度	161
12.2	从技术人员到管理人员课程体系设计	162
12.2.1	从技术人员到管理人员的培训内容维度	162
12.2.2	从技术人员到管理人员培训课程体系	163
第6部分	售后服务业务系统课程体系设计	165
第13章	客户服务业务培训课程体系设计	167
13.1	客户服务业务培训课程体系设计准备	167
13.1.1	客服业务人员能力素质模型	167
13.1.2	客服各岗位的能力素质模型	167
13.2	通用知识类培训课程体系设计	171
13.2.1	客服类岗位通用知识导图	171
13.2.2	客户服务通用知识类课程体系	172
13.3	服务质量提升类课程体系设计	174
13.3.1	服务质量提升改善点列表	174
13.3.2	服务质量提升培训课程体系	174
第14章	客服三大业务培训课程体系设计	176
14.1	呼叫中心培训课程体系设计	176
14.1.1	呼叫中心培训内容维度	176
14.1.2	呼叫中心培训课程体系	177
14.2	安装配送培训课程体系设计	178
14.2.1	安装配送培训内容维度	178
14.2.2	安装配送培训课程体系	179
14.3	维修维护培训课程体系设计	180
14.3.1	维修维护培训内容维度	180



14.3.2 维修维护培训课程体系	181
第7部分 辅助支持业务系统课程体系设计	183
第15章 财务会计业务培训课程体系设计	185
15.1 财务会计业务培训课程体系设计准备	185
15.1.1 财务会计业务人员能力素质模型	185
15.1.2 财务会计各岗位的能力素质模型	185
15.2 通用知识类培训课程体系设计	190
15.2.1 财务会计类岗位通用知识导图	190
15.2.2 财务会计通用知识类课程体系	190
15.3 财务会计改善提高类课程体系设计	192
15.3.1 财务会计业务改善提高点列表	192
15.3.2 改善提高点培训课程体系	193
15.4 财务会计问题解决类课程体系设计	194
15.4.1 财务会计问题分析分类	194
15.4.2 财务会计问题培训课程体系	195
第16章 人事行政业务培训课程体系设计	197
16.1 人事行政业务培训课程体系设计准备	197
16.1.1 人事各岗位能力素质模型	197
16.1.2 行政各岗位能力素质模型	201
16.2 通用知识类培训课程体系设计	204
16.2.1 人事行政类岗位通用知识导图	204
16.2.2 人事行政通用知识类课程体系	206
16.3 人事业务类课程体系设计	207
16.3.1 人事业务类培训内容维度	207
16.3.2 人事业务类培训课程体系	208
16.4 行政业务类课程体系设计	211
16.4.1 行政业务类培训内容维度	211
16.4.2 行政业务类培训课程体系	212
16.5 人事问题解决类课程体系设计	213
16.5.1 人事问题分析分类	213
16.5.2 人事问题培训课程体系	214
16.6 行政问题解决类课程体系设计	215
16.6.1 行政问题分析分类	215
16.6.2 行政问题培训课程体系	215



第8部分 职业素质与职业化培训课程体系设计 217

第17章 职业基本素质培训课程体系设计 219

17.1 办公自动化类培训课程体系设计 219

17.1.1 企业办公自动化培训内容维度 219

17.1.2 企业办公自动化培训课程体系 219

17.2 沟通语言类培训课程体系设计 221

17.2.1 企业沟通语言培训内容维度 221

17.2.2 企业沟通语言培训课程体系 221

第18章 职业化培训课程体系设计 226

18.1 职业素养类课程体系设计 226

18.1.1 职业素养类课程内容维度 226

18.1.2 职业素养类培训课程体系 227

18.2 工作方法类课程体系设计 227

18.2.1 工作方法类课程内容维度 227

18.2.2 工作方法类培训课程体系 228

18.3 商务沟通类课程体系设计 229

18.3.1 商务沟通类课程内容维度 229

18.3.2 商务沟通类培训课程体系 230

18.4 商务礼仪类课程体系设计 231

18.4.1 商务礼仪类课程内容维度 231

18.4.2 商务礼仪类培训课程体系 232

第9部分 组织变革与文化培训课程体系设计 235

第19章 组织变革类课程体系设计 237

19.1 战略发展类课程体系设计 237

19.1.1 战略发展类课程内容维度 237

19.1.2 战略发展类培训课程体系 238

19.2 组织革新类课程体系设计 240

19.2.1 组织革新类课程内容维度 240

19.2.2 组织革新类培训课程体系 241

19.3 创新发展类课程体系设计 241

19.3.1 创新发展类课程内容维度 241

19.3.2 创新发展类培训课程体系 242



第 20 章 组织介绍与文化类课程体系设计	243
20.1 组织介绍类课程体系设计	243
20.1.1 组织介绍类课程内容维度	243
20.1.2 组织介绍类培训课程体系	243
20.1.3 组织介绍类课程体系设计方案	244
20.2 组织文化类课程体系设计	246
20.2.1 组织文化类课程内容维度	246
20.2.2 组织文化类培训课程体系	247
第 10 部分 四类人员培训课程体系设计	249
第 21 章 新员工培训课程体系设计	251
21.1 新员工培训课程体系设计问题与维度	251
21.1.1 新员工培训课程体系设计问题	251
21.1.2 新员工培训课程体系设计维度	253
21.2 新员工培训课程体系设计方法与方案	254
21.2.1 新员工培训课程体系设计方法	254
21.2.2 新员工培训课程体系设计方案	256
第 22 章 新晋员工培训课程体系设计	263
22.1 新晋员工培训课程体系设计问题与维度	263
22.1.1 新晋员工培训课程体系设计考虑的问题	263
22.1.2 新晋员工培训课程体系设计内容维度	263
22.2 新晋员工培训课程体系设计方案	264
22.2.1 新晋主管培训课程体系设计方案	264
22.2.2 新晋经理培训课程体系设计方案	267
第 23 章 核心员工培训课程体系设计	270
23.1 核心员工的培训设计	270
23.1.1 核心员工的分类	270
23.1.2 核心员工的培训方式	271
23.2 核心员工培训课程设计内容与方案	272
23.2.1 核心员工培训课程内容维度	272
23.2.2 核心员工培训课程体系设计方案	272
第 24 章 企业培训讲师培训课程体系设计	275
24.1 内部讲师培训课程体系设计	275
24.1.1 内部讲师培训课程设计考虑的问题	275



24.1.2	内部讲师培训课程设计的内容维度	276
24.1.3	内部讲师培训课程体系的设计方法	277
24.1.4	内部讲师培训课程体系的设计方案	279
24.2	内部专家培训课程体系设计	281
24.2.1	内部专家培训课程设计的内容维度	281
24.2.2	内部专家培训课程体系的设计方案	281

第 11 部分 其他培训课程体系设计 283

第 25 章 项目管理类培训课程体系设计..... 285

25.1	通用知识类培训课程体系设计	285
25.1.1	项目管理通用知识导图	285
25.1.2	项目管理通用类知识课程体系	286
25.2	项目管理改善提高类课程体系设计	287
25.2.1	项目管理改善提高点列表	287
25.2.2	改善提高点培训课程体系	287
25.3	项目管理问题解决类课程体系设计	288
25.3.1	项目管理问题分析分类	288
25.3.2	项目管理问题培训课程体系	289

第 26 章 非岗位的岗位培训课程体系设计 290

26.1	非岗位的岗位培训课程设计	290
26.1.1	非岗位的岗位培训课程设计考虑因素	290
26.1.2	非岗位的岗位培训课程体系设计意义	291
26.2	非岗位的岗位培训课程体系	292
26.2.1	非财务人员的财务管理课程体系	292
26.2.2	非人力资源的人力资源管理课程体系	294

第 1 部分

管理类课程体系设计

★ 通用管理技能课程体系设计

★ 领导力培训课程体系设计

