

课思培训体系与内容开发系列

针对**4类人员**和**10项管理能力**  
提供从设计到开发的**实用方案与模板**

# 培训课程 (第2版) 体系设计方案与模板

课思课程中心◎编著

- ▶ 解决企业发展的**瓶颈难题**
- ▶ 明确企业培训**工作新思路**
- ▶ 落实企业培训的**实际效果**
- ▶ 提高企业员工的**创新能力**
- ▶ 促进企业培训**工作常态化**



中国工信出版集团



人民邮电出版社  
POSTS & TELECOM PRESS

课思培训体系与内容开发系列

# 培训课程体系设计方案与模板

(第2版)

课思课程中心 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 / 课思课程中心编著

— 2版. — 北京: 人民邮电出版社, 2018.1(2018.9重印)

(课思培训体系与内容开发系列)

ISBN 978-7-115-47332-5

I. ①培… II. ①课… III. ①企业管理—职工培训—  
案例—汇编 IV. ①F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第289126号

## 内 容 提 要

培训课程体系设计是企业开展培训管理的前提,本书针对生产管理、营销管理、采购物流管理、技术研发管理、客服管理等工作所需要的管理能力的培养和提升,提供了详细的培训课程体系设计方案和模板。同时,针对新员工、班组长、核心员工和新晋升的管理者这4类最需要接受系统培训的人员,本书提供了富有特色的培训课程体系设计思路。

本书既适合企业高层管理人员、人力资源管理者、培训管理者以及企业大学管理人员阅读,也适合培训师、咨询师以及高校相关专业师生阅读。

---

◆ 编 著 课思课程中心

责任编辑 许文瑛

责任印制 焦志炜

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市丰台区成寿寺路11号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京虎彩文化传播有限公司印刷

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 10.5

2018年1月第2版

字数: 180千字

2018年9月北京第3次印刷

---

定 价: 39.00 元

读者服务热线: (010) 81055656 印装质量热线: (010) 81055316

反盗版热线: (010) 81055315

广告经营许可证: 京东工商广登字 20170147 号

# “课思培训体系与内容开发系列”序

弗布克课思课程中心是专业的管理培训课程开发机构，经过 10 年的实践，本中心在管理课程开发方面积累了大量的开发工具、内容模型和实操案例，建立了完备的课程开发素材数据库，初步形成了以管理课程开发为中心的知识管理体系。我们在培训内容的模块化、案例化、故事化、工具化、情境化、流程化、结构化、实操化、短时化方面建立了一系列标准，并可对培训内容进行测量和评估。

体系构建、内容开发和培训运营是培训管理的三大工作，为了和业界分享课思课程中心在培训体系构建、内容开发以及培训运营方面的经验，我们特推出“课思培训体系与内容开发系列”图书，本系列图书包括《培训运营体系设计全案》《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》《培训课程开发模型与工具大全》四本，希望通过这四本书和大家共同探讨知识体系建设和课程化方法。

“课思培训体系与内容开发系列”图书给大家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，能够帮助各类组织快速构建有效的培训体系、迅速开发适用的培训内容。具体来说，本系列图书主要有以下三大特色。

## 1. 全面而实用

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，提供了辅助模型、工具、方法、制度、表单和案例。

本系列图书通过通俗、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具体事项，既从系统思维的角度告诉读者该“怎么想”，又从实际操作的角度告诉读者该“怎么做”。

## 3. 适用、易用、管用

适用是我们进行课程开发和设计的出发点。我们秉持“适用的就是最好的”理念来开发我们的课程内容；易用是我们评估培训课程体系时最重要的准则之一，我们开发的课程体系必须要让学习者能够拿来即用，一学就会；管用就是有效果、有效用，能让受培训者把课程中所学带到工作中，实现工作效能的提升。

随着技术的发展和先进开发方法的不断出现，本系列图书将不断推陈出新，恳请广大读者不吝赐教，以便我们再次改版时能够及时改进。

课思课程中心

2018年1月

# 前言

当前的市场竞争越来越体现为人才的竞争。为了提升员工素质，培养人才队伍，企业开始有针对性地开展各种形式的培训。企业开展培训主要有两个目的：一是帮助员工提升技能，使员工由单一技能型人才向多重技能型人才转变，以适应不断变化的市场需求；二是增强员工对组织的认同感，提高员工的忠诚度。

为了实现上述目的，企业必须开发与设计高质量的培训课程体系。那么，设计培训课程体系时，有没有可以借鉴的方案与模板呢？

本书向课程开发人员提供了课程体系设计的模板与方案。全书针对生产管理、营销管理、采购物流管理、技术研发管理、客服管理等工作所需要的管理能力的培养与提升，提供了详细的培训课程体系设计方案和模板。同时，针对新员工、班组长、核心员工和新晋升的管理者这4类最需要接受系统培训的人员，本书提供了富有特色的培训课程体系设计思路。本书第1版上市几年来，帮助众多企业成功开发了培训课程体系。为了满足企业不断变化的培训需求，本次推出的第2版在前一版的基础上做了如下修订。

1. 新增了关于培训课程体系基本概念的介绍，归纳了课程体系设计中需要考虑的各项因素。
2. 新增了关于互联网销售类课程体系设计方面的内容，帮助企业培养互联网销售队伍。
3. 新增了快递业务类培训课程体系设计方面的内容，以满足物流行业新的培训需求。

4. 除此之外，我们还对第1版的结构进行了调整，对很多内容进行了合并，以方便读者阅读。

在本书编写的过程中，孙立宏、孙宗坤、王淑燕负责资料的收集和整理，贾月、董连香负责图表的编排，权锡哲参与修订了本书的第1章，王楠、孙宗虎参与修订了本书的第2章，王海燕、韩晶晶参与修订了本书的第3章，班克武、李作学参与修订了本书的第4章，董连凤、李亚慧参与修订了本书的第5章，周鸿、孙佩红参与修订了本书的第6章，王瑞永参与修订了本书的第7章，邹晓春、韩燕参与修订了本书的第8章，刘俊敏、洪冬星参与修订了本书的第9章，刘伟、王淑敏参与修订了本书的第10章，全书由课思课程中心统撰定稿。

# 目 录

<b>第1章 培训课程体系设计</b> .....	1
1.1 培训课程体系设计要考虑的要素 .....	3
1.2 基于知识普及目的的培训课程体系设计 .....	3
1.3 基于职业素养提升目的的培训课程体系设计 .....	4
1.4 基于问题解决目的的培训课程体系设计 .....	4
1.5 基于绩效改善目的的培训课程体系设计 .....	6
<b>第2章 通用管理技能培训课程体系设计</b> .....	7
2.1 沟通类培训课程体系设计 .....	9
2.1.1 沟通类培训课程要解决的问题 .....	9
2.1.2 沟通类培训课程的划分维度 .....	9
2.1.3 沟通类培训课程的内容体系 .....	10
2.1.4 沟通类培训课程体系设计方案 .....	11
2.2 执行类培训课程体系设计 .....	14
2.2.1 执行类培训课程要解决的问题 .....	14
2.2.2 执行类培训课程的划分维度 .....	14
2.2.3 执行类培训课程的内容体系 .....	15
2.2.4 执行类培训课程体系设计方案 .....	16
2.3 团队建设类培训课程体系设计 .....	18
2.3.1 团队建设类培训课程要解决的问题 .....	18
2.3.2 团队建设类培训课程的划分维度 .....	19
2.3.3 团队建设类培训课程的内容体系 .....	20
2.3.4 团队建设类培训课程体系设计方案 .....	21



2.4	绩效管理类培训课程体系设计	25
2.4.1	绩效管理类培训课程要解决的问题	25
2.4.2	绩效管理类培训课程的划分维度	26
2.4.3	绩效管理类培训课程的内容体系	26
2.4.4	绩效管理类培训课程体系设计方案	28
2.5	自我管理类培训课程体系设计	30
2.5.1	自我管理类培训课程要解决的问题	30
2.5.2	自我管理类培训课程的划分维度	31
2.5.3	自我管理类培训课程的内容体系	32
2.5.4	自我管理类培训课程体系设计方案	33
2.6	问题解决类培训课程体系设计	34
2.6.1	问题解决类培训课程要解决的问题	34
2.6.2	问题解决类培训课程的划分维度	35
2.6.3	问题解决类培训课程的内容体系	35
2.6.4	问题解决类培训课程体系设计方案	36

### 第3章 个人能力发展培训课程体系设计 39

3.1	职业素养类培训课程体系设计	41
3.1.1	职业素养类培训课程的划分维度	41
3.1.2	职业素养类培训课程体系	42
3.2	商务礼仪类培训课程体系设计	42
3.2.1	商务礼仪类培训课程的划分维度	42
3.2.2	商务礼仪类培训课程体系	44
3.3	思考能力类培训课程体系设计	46
3.3.1	思考能力类培训课程要解决的问题	46
3.3.2	思考能力类培训课程的划分维度	47
3.3.3	思考能力培训课程的内容体系	47
3.3.4	思考能力类培训课程体系设计方案	48

<b>第4章 生产管理培训课程体系设计</b> .....	51
4.1 生产过程管理类培训课程体系设计 .....	53
4.1.1 生产过程管理类培训课程的划分维度 .....	53
4.1.2 生产过程管理类培训课程体系 .....	53
4.2 质量管控类培训课程体系设计 .....	54
4.2.1 质量管控类培训课程的划分维度 .....	54
4.2.2 质量管控类培训课程体系 .....	56
4.3 生产问题解决类培训课程体系设计 .....	59
4.3.1 生产问题改善列表 .....	59
4.3.2 针对生产问题开发培训课程 .....	59
4.3.3 生产问题解决类培训课程体系 .....	60
4.4 质量问题解决类培训课程体系设计 .....	61
4.4.1 质量问题分析列表 .....	61
4.4.2 质量问题解决类培训课程体系 .....	62
<b>第5章 营销管理培训课程体系设计</b> .....	65
5.1 市场推广类培训课程体系设计 .....	67
5.1.1 市场推广类培训课程的划分维度 .....	67
5.1.2 市场推广类培训课程体系 .....	67
5.2 销售渠道管理类培训课程体系设计 .....	68
5.2.1 销售渠道管理类培训课程的划分维度 .....	68
5.2.2 销售渠道管理类培训课程体系 .....	69
5.3 经销商管理类培训课程体系设计 .....	70
5.3.1 经销商管理类培训课程的划分维度 .....	70
5.3.2 经销商管理类培训课程体系 .....	70
5.4 销售技巧类培训课程体系设计 .....	72
5.4.1 销售技巧类培训课程的划分维度 .....	72
5.4.2 销售技巧类培训课程体系 .....	72

5.5	网络销售类培训课程体系设计	73
5.5.1	网络销售类培训课程的划分维度	73
5.5.2	网络销售类培训课程体系	74
5.6	终端店面管理类培训课程体系设计	75
5.6.1	终端店面管理类培训课程的划分维度	75
5.6.2	终端店面管理类培训课程体系	76
<b>第6章</b>	<b>采购物流管理培训课程体系设计</b>	<b>79</b>
6.1	物料采购管理类培训课程体系设计	81
6.1.1	物料采购管理类培训课程的划分维度	81
6.1.2	物料采购管理类培训课程体系	81
6.2	库存管理类培训课程体系设计	82
6.2.1	库存管理类培训课程的划分维度	82
6.2.2	库存管理类培训课程体系	83
6.3	供应商管理类培训课程体系设计	84
6.3.1	供应商管理类培训课程的划分维度	84
6.3.2	供应商管理类培训课程体系设计方法	85
6.3.3	供应商管理类培训课程体系设计方案	86
6.4	快递业务类培训课程体系设计	88
6.4.1	快递业务类培训课程的划分维度	88
6.4.2	快递业务类培训课程体系	88
<b>第7章</b>	<b>技术研发管理培训课程体系设计</b>	<b>91</b>
7.1	技术研发团队管理培训课程体系设计	93
7.1.1	技术研发团队管理培训课程的划分维度	93
7.1.2	技术研发团队管理培训课程体系	94
7.2	技术人员转管理岗培训课程体系设计	97
7.2.1	技术人员转管理岗需要接受的培训内容	97
7.2.2	技术人员转管理岗培训课程体系	98

<b>第8章 客户服务管理培训课程体系设计</b> .....	101
8.1 客服通用知识类培训课程体系设计 .....	103
8.1.1 客服类岗位通用知识导图 .....	103
8.1.2 客服通用知识类培训课程体系 .....	103
8.2 服务质量提升类培训课程体系设计 .....	105
8.2.1 服务质量提升列表 .....	105
8.2.2 服务质量提升类培训课程体系 .....	105
8.3 呼叫中心培训课程体系设计 .....	106
8.3.1 呼叫中心培训课程的划分维度 .....	106
8.3.2 呼叫中心培训课程体系 .....	107
8.4 安装配送培训课程体系设计 .....	109
8.4.1 安装配送培训课程的划分维度 .....	109
8.4.2 安装配送培训课程体系 .....	110
8.5 维修维护培训课程体系设计 .....	111
8.5.1 维修维护培训课程的划分维度 .....	111
8.5.2 维修维护培训课程体系 .....	111
<b>第9章 财务、人力资源及行政管理培训课程体系设计</b> .....	113
9.1 财务会计通用知识类培训课程体系设计 .....	115
9.1.1 财务会计类岗位通用知识导图 .....	115
9.1.2 财务会计通用知识类培训课程体系 .....	115
9.2 财务会计工作提升类培训课程体系设计 .....	117
9.2.1 财务会计工作提升点列表 .....	117
9.2.2 财务会计工作提升类培训课程体系 .....	118
9.3 财务会计问题解决类培训课程体系设计 .....	119
9.3.1 财务会计问题分析 .....	119
9.3.2 财务会计问题解决类培训课程体系 .....	120
9.4 人力资源及行政管理通用知识类培训课程体系设计 .....	121
9.4.1 人力资源及行政类岗位通用知识导图 .....	121

9.4.2	人力资源及行政管理通用知识类培训课程体系 .....	122
9.5	人力资源业务类培训课程体系设计 .....	123
9.5.1	人力资源业务类培训课程的划分维度 .....	123
9.5.2	人力资源业务类培训课程体系 .....	125
9.6	行政业务类培训课程体系设计 .....	127
9.6.1	行政业务类培训课程的划分维度 .....	127
9.6.2	行政业务类培训课程体系 .....	129
9.7	人力资源问题解决类培训课程体系设计 .....	130
9.7.1	人力资源问题分析 .....	130
9.7.2	人力资源问题解决类培训课程体系 .....	131
9.8	行政问题解决类培训课程体系设计 .....	132
9.8.1	行政问题分析 .....	132
9.8.2	行政问题解决类培训课程体系 .....	132
<b>第10章</b>	<b>4类人员培训课程体系设计 .....</b>	<b>135</b>
10.1	新员工培训课程体系设计 .....	137
10.1.1	新员工培训课程体系设计维度 .....	137
10.1.2	新员工培训课程体系设计方法 .....	137
10.1.3	新员工培训课程体系设计方案 .....	139
10.2	班组长培训课程体系设计 .....	145
10.2.1	班组长培训课程要解决的问题 .....	145
10.2.2	班组长培训课程的划分维度 .....	145
10.2.3	班组长培训课程体系设计方案 .....	146
10.3	核心员工培训课程体系设计 .....	149
10.3.1	核心员工培训课程的划分维度 .....	149
10.3.2	核心员工培训课程体系设计方案 .....	149
10.4	新晋升员工培训课程体系设计 .....	151
10.4.1	新晋升员工培训课程的划分维度 .....	151
10.4.2	新晋升主管培训课程体系设计方案 .....	151
10.4.3	新晋升经理培训课程体系设计方案 .....	153

---

---

# 第1章

---

---



## 培训课程体系设计



## 1.1 培训课程体系设计要考虑的要素

为了确保培训课程体系的适用性,设计培训课程体系时要考虑培训对象、培训需求、培训目的3个要素,具体如表1-1所示。

表1-1 培训课程体系设计时要考虑的3个要素

要素名称	要素细分	具体操作
培训对象	新员工、基层员工、中层员工、高级管理者、骨干员工、职能部门员工、技术部门员工、业务部门员工	针对培训对象的职能、层级、经历进行课程设计
培训需求	专业技能提升、通用技能提升	通过培训需求调研与分析,确定培训需求,并以此为基础设计培训课程体系
培训目的	知识普及、职业素养提升、问题解决、绩效改善	基于特定培训目的设计培训课程体系

## 1.2 基于知识普及目的的培训课程体系设计

基于知识普及目的的培训课程体系,可以围绕组织知识、行业知识、产品知识、专业知识4个方面进行课程设计。常见的知识普及型培训课程体系设计思路如表1-2所示。

表1-2 常见的知识普及型培训课程体系设计思路

课程模块	模块说明	课程内容示例
组织知识	组织知识是新员工认识组织的起点,可帮助新员工快速融入组织、开展工作	企业文化、组织简介、组织发展历程、组织架构、组织各项制度
行业知识	组织内每个岗位的任职者都应了解并学习行业知识,为顺利开展工作奠定基础	获得行业知识的途径、如何撰写行业研究报告、如何向你的竞争对手学习
产品知识	业务部门深入学习产品知识、非业务部门了解产品知识	业务部门的产品知识培训、非业务部门的产品知识培训
专业知识	专业知识可以帮助各岗位的任职者胜任本职工作	获得专业知识的途径、专业知识如何应用于实际工作



## 1.3 基于职业素养提升目的的培训课程体系设计

基于职业素养提升目的的培训课程体系，可以围绕诚信、忠诚、敬业、责任4个方面进行课程设计。常见的职业素养提升型培训课程体系设计思路具体如表1-3所示。

表1-3 常见的职业素养提升型培训课程体系设计思路

课程模块	模块说明	课程内容示例
诚信	教导员工在工作中以诚实、善意的心态行使权利、履行义务	诚信创造价值、树立诚信观、如何恪守诚信、诚信培训指南
忠诚	提升员工对团队、工作的忠诚度	如何培养员工对企业的忠诚度、提升员工忠诚度的方法、用企业文化提升员工忠诚度
敬业	培养员工对工作的忘我投入精神	如何提升员工的敬业精神、提升员工敬业精神的技巧
责任	提升员工在履行基本工作职责的基础上勇于承担新职责的意识	员工如何用实际行动担当责任、如何提升员工的责任意识

## 1.4 基于问题解决目的的培训课程体系设计

基于问题解决目的的培训课程体系旨在培养企业员工解决问题的观念，提升员工解决问题的整体能力，并使员工掌握分析问题的方法与工具。相关培训课程体系设计的目标如图1-1所示。