

直播课程的时代已经到来 ●●



# 玩转 教学直播

虚拟培训的方法、技巧和互动活动

【美】贝基·派克·布鲁斯 著  
罗霞 郭晗 译

*TIPS, TRICKS AND  
INTERACTIVE ACTIVITIES  
FOR VIRTUAL TRAINING*

非外借

江苏人民出版社

# 玩转教学直播

虚拟培训的方法、技巧和互动活动

*TIPS, TRICKS AND INTERACTIVE  
ACTIVITIES FOR VIRTUAL TRAINING*

【美】贝基·派克·布鲁斯 著

罗霞 郭晗 译

## 图书在版编目(CIP)数据

玩转教学直播/(美)贝基·派克·布鲁斯著;罗霞,郭晗译. —南京:江苏人民出版社,2018.9  
ISBN 978-7-214-22681-5

I. ①玩… II. ①贝… ②罗… ③郭… III. ①网络教学—研究 IV. ①G434

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 228247 号

WOW Factor: Tips, Tricks and Interactivities for Virtual Training by Becky Pluth  
The Simplified Chinese translation of this book is made possible by permission of Becky Pluth, and may be sold only in Mainland China.  
Copyrights © 2010 by Becky Pluth  
Simplified Chinese edition copyrights © 2018 by Jiangsu People's Publishing House 江苏省版权局著作权合同登记 图字:10-2017-562 号

书 名 玩转教学直播:虚拟培训的方法、技巧和互动活动

---

|       |                                                         |
|-------|---------------------------------------------------------|
| 著 者   | 贝基·派克·布鲁斯                                               |
| 译 者   | 罗霞 郭晗                                                   |
| 出版策划  | 杨健                                                      |
| 责任编辑  | 陈茜                                                      |
| 责任监制  | 陈晓明                                                     |
| 出版发行  | 江苏人民出版社                                                 |
| 出版社地址 | 南京市湖南路1号A楼,邮编:210009                                    |
| 出版社网址 | <a href="http://www.jspph.com">http://www.jspph.com</a> |
| 照 排   | 江苏凤凰制版有限公司                                              |
| 印 刷   | 江苏凤凰通达印刷有限公司                                            |
| 开 本   | 718 毫米×1000 毫米 1/16                                     |
| 印 张   | 12 插页 1                                                 |
| 字 数   | 200 千字                                                  |
| 版 次   | 2018 年 11 月第 1 版 2018 年 11 月第 1 次印刷                     |
| 标准书号  | ISBN 978-7-214-22681-5                                  |
| 定 价   | 48.00 元                                                 |

---

(江苏人民出版社图书凡印装错误可向承印厂调换)

## 译者序

从2011年9月始,普尔摩咨询代理和推广鲍勃·派克集团(Bob Pike Group)“以学员为中心”的创新性培训技术(CTT),双方已携手走入第8个春秋。在这8年期间,中国培训界经历了风起云涌的变化,不同于数年前还在着力培养讲师眼、耳、手、法、步的能力,“以讲师为引导,以学员为中心”(IL/PC)的授课方式越来越成为企业培训的共识与趋势。随着近年来移动和互联网的快速发展,“互联网+”给各行各业带来变革性影响,再加上企业在经济转型时期对培训预算、投资回报率的高要求,微课、直播、混合式学习等新兴学习技术方兴未艾。

美国一直是全球企业培训发展的引领者,直播技术10多年前已在美风行,无论是总统候选人见面会还是电影节开幕式上,到处都可以看到观者热情直播的身影。直播培训在美国推广多年,无论是平台发展还是技术应用方面都值得我们借鉴和学习。近年来,国内直播发展迅猛,数据显示<sup>①</sup>,随着用户观看直播习惯的形成和用户付费能力的提升,2017年中国在线直播市场规模达到369.6亿元,增长率为83.3%,用户规模达到3.92亿,同比增长26.5%。从直播电商缩短消费决策路径,到直播金融获取资讯实现同步交易,再到直播教学通过互动性提高培训质量,普尔摩咨询也伴随着众多企业成功迈入直播教学领域,携手打造直播互动教学的行业标杆。当前,一方面是金融、能源、快消、传媒、医药等行业的知名企业纷纷引进直播教学的热潮,另一方面,国内在平台构建、直播培训技术应用等方面还不是十分成熟。

---

<sup>①</sup> 数据来源:2018年中国直播行业前景研究报告,<http://www.askci.com/news/chanye/20180724/0853281126533.shtml#>。

在此时机,我们决定引进鲍勃·派克集团贝基·派克(Becky Pluth)的著作《玩转教学直播》(Webinars with WOW Factor)。

Becky 现任鲍勃·派克集团总裁和首席直播讲师,她长期受邀参加美国人才发展协会(ATD)、美国培训杂志大会、中国培训杂志年会等各大国际论坛,发表“直播培训技术”主题演讲,引起广泛关注。Becky 出版了多本有关直播培训的书籍,探讨直播培训的技术内核,是美国研究直播培训技术的先驱之一。在本书中,她全面讲解了如何通过教学设计和活动引导实现“以学员为中心”的互动直播培训,分享其在直播教学领域多年积累的经验,是目前已面世的相关书籍中对直播培训互动技术设计和应用非常全面的一本。

本书从直播教学设计讲起,按照课程开发的思路介绍了直播课的需求分析、设计、开发、实施和评估阶段的理论要点和操作方法,然后从“人”的角度深入阐述了直播课主要参与者的角色任务和如何避免常犯的错误,再结合“物”的视角,分篇讲解了直播教材、平台工具和互动活动的编写、应用和组织方式,而附录里全套的备课清单和活动索引更是新手上路的“解渴”工具。可以说,本书理论与实践结合,案例与工具荟萃,是直播教学系统性的著作。对于初涉直播教学的人,你不必担心自己的知识背景,作者深入浅出、通俗易懂的语言足够让你在读完此书后顿感进入一个全新的在线教学领域;对于已经在直播教学领域颇有经验的培训师,你也无需忧心该书的深度,作者分享自己多年直播教学的经验定会让你产生共鸣,欣喜和感叹。可以说,按照本书的思路和方法设计、开发、实施和评估直播课,你会有用 CTT 改造传统教学的惊喜,一解当前很多直播课的“痛点”,在内容传递、学员参与、记忆保留率和转化率等方面获得突破。

需要指出的是,本书 2010 年即在美国初版,当时的直播主要用电脑培训,手机移动互联网,4G,甚至 3G 技术都还没有大规模发展起来。限于时间背景,书中提到的很多工具和应用场景大都是 PC 端,可能与当前大规模的手机 APP 直播培训有所区别,然而其中探讨的基于成人学习原理的直播互动教学设计,直播课的角色任务,直播教材的编写,平台的功能应用和工具清单等具有一定的普世价值,这些对国内当前直播教学有着重要的启示意义。

我最早结识 Becky 是在去年春天的上海,Becky 给普尔摩的客户讲授 CTT,其展现出的对培训的投入,对学员的关注,对异议的包容,对给予的感恩,背后是她对生活、对他人天然的热爱,这一切令我颇为折服。我想,大概只有像 Becky 这样热爱生活的人才会在直播中感染那么多人,并且一生致力于直播教学的发展言传身教吧!没有什么常规培训比直播中讲师与学员的距离更遥远了。可是,精心设计的互动直播,一样可以将讲师与学员、学员与学员之间的距离,拉得非常近。

有幸参与翻译本书我也收获颇丰,本书在翻译过程中还得到李菲的大力支持,没有她对第一章的翻译和修改,此书无法顺利完成。她对其他章节给出的专业意见,令本书的翻译质量和速度有了进一步提升。还要感谢后期参与校对的普尔摩咨询顾问赵钰佳,平面设计师李珊珊,她们合力对插图的细心翻译和设计为本书增色不少。

随着企业对培训效率和成本规划越来越高的要求,直播的快速发展是必然趋势。而如何打造“以学员为中心”,实现更高记忆保留率和培训转化率的直播教学,这个命题值得所有当下和未来的直播讲师继续探索和追寻。希望,本书可以为你带去更多信心。

普尔摩咨询顾问

创新性培训技术™认证讲师

2018年8月

## 推荐序

玩转教学直播——这个标题是自相矛盾的吗？

对于大多数的直播课程而言，这样的标题是矛盾的。

但对于 Becky Pike Pluth 和 Bob Pike 集团的其他培训师而言，事实却并非如此。自卫星广播时代起，我们就开始设计远程和在线互动学习。学员可以来自 700 多个地方，人数超过 10,000，而你只是在一个地方，一个人讲授，这是可以完成的。你只需要知道如何实现，而这就是这本书的价值所在。

这本书不是关于理论方面的著作，尽管它很符合教学设计原理。本书涉及的主要是直播课前、课中和课后的内容。前几章将为你提供一个很好的理论基础，这些基础都是经过来参加 Bob Pike 集团的直播课程的所有客户通过现场和在线等方式实践验证过的。书中最后一章是一系列定制化的交互性活动，这些活动有助于增加你们直播课的影响力。

Becky 在她的书中推荐的所有内容都是经过现场测试的，不仅在我们内部的直播课程中，而且在我们帮助客户设计和交付的课程中都有成功的运用。Becky 一直是直播教学领域中的佼佼者。作为 Bob Pike 集团的总裁，她一直是我们的动力来源，帮助我们汇集和记录多年来培训开发领域应用的工具和技术，她通过自己的创造力大大提升了我们的工作价值。

Becky 是一位独具洞察力的直播课实践者，“技术助理”就是她率先提出来的。多年来我们一直建议，像许多其他工作一样，希望有一位助手帮助讲师提供直播课程。正是因为 Becky 的付出，我们才真正关注到，作为助手，实际上就是技术助理，对于直播课程的价值如此重大。经由 Becky 的实践，行业内的其他人也对这个想法产生了共鸣。设置“技术助理”看似是一件很简单的事，但它对直播课的影响非常深远，这是培训思维上的一

次重大飞跃。我们在角色上实现的这种变化,为直播教学带来了无可估量的正面影响力。

所以,请拿出笔、便签贴和荧光笔。将你在本书中发现的亮点,及准备在你的直播课程中积极应用的要点记录下来,你将很快走进《玩转教学直播》。



Bob Pike CSP, CPAE, 美国国家演讲人协会与演讲名人堂

Bob Pike 集团创始人

“创新性培训技巧杂志”创始人和主编

# 目 录

引 言 / 001

第一章 我们该从哪开始呢 / 005

需求分析阶段 / 006 设计阶段 / 008 开发阶段 / 009 实施阶段 / 010

评估阶段 / 010 遵循 4P 原则 / 011

第二章 在线学习的致命错误 / 022

讲师会犯的致命错误 / 022 技术助理会犯的致命错误 / 030 管理者会犯

的致命错误 / 033 学员会犯的致命错误 / 035

第三章 PPT 课件制作,投票和学员手册 / 038

PPT 课件的设计原则 / 039 投票 / 047 学员手册 / 051

第四章 平台工具概述 / 054

桌面共享 / 054 分会议室 / 055 投票 / 057 文本聊天 / 057 双向语音

通话 / 058 视频 / 060 网页协同浏览 / 060 白板 / 061

第五章 线上互动的类型及应用 / 063

结束活动 (Closers) / 064 学习活动 (Learning Activity) / 065 开场活

动 (Openers) / 065 软开场活动 (Soft Opener) / 066 动力活动

(Energizers) / 067 回顾活动 (Revisitors) / 068

## 第六章 互动活动 / 070

你在哪里 / 070 字母接龙 / 072 爆破气球 / 074 卡片配对 / 076 点子  
比拼 / 078 点子比拼 2 / 080 分享收获 / 082 闲聊 / 084 单词挑战 / 086  
大家来找茬 / 088 填充流程图 / 090 缩略语定格 / 092 填空 / 094 画  
廊 / 096 团队活动 / 098 智慧心灵 / 100 我反对 / 102 重新洗牌 / 104  
填字游戏 / 106 单词搜索 / 108 猜句子 / 110 地图 / 112 智多星组  
合 / 114 课间休息 / 116 欢呼 / 118 对称单词 / 120 随堂测验 / 122  
伸展运动 / 124 提问 / 126 快问快答 / 128 反射单词 / 130 猜不透的谜  
题 / 132 寻找和解决 / 134 调查 / 136 奇葩说 / 138 运动狂人 / 140  
紧紧贴上 / 142 团队碰头会 / 144 垃圾回收 / 146 上下左右 / 148  
WEBBO 格子游戏 / 150 是谁干的 / 152

## 附录 / 154

附录 A 直播培训的平台 / 154 附录 B 直播教学的 ADDIE 模型 / 155  
附录 C 资源 / 156 附录 D 课前、课中、课后检查清单 / 158 附录 E  
以学员为中心直播课程的设计、制作、实施任务清单 / 159 附录 F 设计  
模版 / 163 附录 G 课程评估表样例：问题和量表 / 165 附录 H 双讲师  
协同授课指引 / 167 附录 I 同步词汇表 / 170

## 活动网格索引 / 172

## 后记 / 181

# 引言

想象一下,你来到办公室,匆匆插上电源、打开电脑,焦急地等待它启动。与此同时,面对着满桌的课件材料,你的心紧张得怦怦直跳。两个小时后,你将第一次以直播的形式,向来自世界各地的学员传授知识。

在短短 3 小时的课程中,你需要将大量内容传递给你的学员,这些学员来自 30 家供应商。在直播结束后,他们要学会正确使用你们公司推出的新系统。

上午的时光飞速过去,你竭尽全力做足了准备,熟练掌握了直播平台的操作。但是,你找不到资料来学习如何做好直播培训。

随着课程临近,你感觉呼吸都有些困难了,终于,顺利开始直播,你也慢慢进入角色。在三个小时的课程中,你讲授了数百张幻灯片上的内容。你的老板对这次培训的成果很满意,并夸赞你的工作完成得非常出色。然而,你和你的老板都不知道,在直播的另一端,有的学员在上课的时候,一边在发电子邮件、开电话会议、给狗洗澡、网购食品和其他杂货、续订图书……虽然你在课上讲了很多东西,但这并不意味着学员都听到了、学会了。

在直播实践中我发现,如果只是用幻灯片课件进行讲授,不仅会让学员产生惰性,还容易分散他们的注意力。因此,我开发了很多互动活动,让学员在课程中持续参与,而不是被动接受,以此来保证直播教学的效果。

如果你讲过直播课,并且曾经有那么一刻,在讲课的时候想过一个问题:“此时此刻,真的有人在认真听我讲课吗?”那么,这本书就是为你量身定制的。

本书汇集了我在直播课程中成功运用过的大量工具,以及直播培训的最佳实践,这些工具和活动会以各种各样的方式吸引学员,促进学员吸收信

息,让讲师可以不用再担心“有人在听吗”这个难题。

如果你还没有讲过互动式的直播课,建议使用下面几章中提到的技巧和活动,这些技巧可以大大提高学员的吸收效率。你可以先尝试一些简单的活动,随着自信心和能力的提升,继续尝试一些中等或较高难度的技巧和活动。

你也可以在 Webinar With Wow Factor. com 网站上购买本书的配套幻灯片,比起你自己开发制作要省时省力多了。这套包含 60 款完整课件的幻灯片,你都可以应用在自己的直播培训中,从而节省设计开发课件的时间。

如果你从来没有做过直播课,建议你可以先在网上找一些免费课程来体验一下,即使这些课程内容是你感兴趣的,你真正体验后大都还是觉得很无聊。通过亲身体验来学习是最好的学习方式,这样你就可以从自己的实践出发,对本书的内容有切身的感受和体会。

当你搜寻直播课时,可以用你喜欢的搜索引擎,如 Google, Bing 或 Doble 等,输入关键词“免费直播课”,来寻找可以试听的课。也可以加上一个你感兴趣的关键词,来缩小搜索的范围。

## 什么是直播课

直播课是一种线上课程,可以让世界各地的学员在网络课堂中彼此联接、共享信息。它也是 E-learning 的一种,都需要应用电脑或移动设备作为上课的“虚拟教室”。我很喜欢 Bill Horton 对 E-learning 的定义,即“应用信息和计算机技术来创造学习体验”。

不同于其他线上教学形式,直播课程一般是实时同步进行的,老师和学生需要同时都在线。直播课最大的好处在于,学员不需要四处奔波,就可以随时随地参与学习。有些直播平台使用 IP 语音通话(VoIP)<sup>①</sup>,通过网络传送老师的语音,学员通过电脑的耳机来收听声音。还有一些平台使用标准

---

① VoIP 全称是 Voice over Internet Protocol,即网络电话,将模拟的声音讯号经过压缩与封包之后,以数据封包的形式在 IP 网络进行语音讯号的传输,通俗来说也就是互联网电话或 IP 电话。

的电话会议系统,学员通过电话拨入会议来参与课程。

做直播课程时,公司需要选择一个直播平台或线上学习平台。在附录 A 中,我们列举了一系列的直播培训平台。如果你只是用来开会,而不需要做真正的培训,那么还有很多其他的平台可供选择。但如果你需要通过网络课程让学员尽可能多地学到和记住知识,那么平台的选择就至关重要,建议你们最好能选择一个有丰富的交互功能的直播平台,尽可能模拟线下的互动课堂,以达到更好的教学效果。

不同平台之间的差异可以很大,有的可能只有一个带白板的教室,有的则配有音乐、白板挂图、LCD 投影等各种工具。显然,后者可以支持更多的互动教学活动,创造更丰富的学习体验。举例来说,有一个产品叫做 Webex。在 Webex 上,既有会议功能,也有培训功能。一定要看一看平台之间有哪些差别,选择功能符合你需要的平台。



# 第一章

## 我们该从哪开始呢

准备直播的第一步,需要理解什么是直播课,它应当具备什么样的形式、给人什么样的感受。如果你曾经参加过直播课,对于不同网络平台以及工具有了一定的了解,这些经验将成为你阅读本书的优势。

不少人认为,把常规教室里使用的培训幻灯片放到网上就是直播课了,这是极其错误的想法。在教室里,人与人之间的交流是自然发生的,所以优秀的直播课应该最大程度地还原真实的线下课堂。虽然直播培训各有差异,但是做好准备对于一场直播而言至关重要。

在设计直播课之前,多参加不同平台和不同长度的直播课是非常必要的。作为设计者,这些经验能够帮助你亲身感受不同课程的差异,了解一定时间里可以完成的学习量,以及听多久课学员会开始感到力不从心。作为学员时,你可以记录下在学习中精力集中或失去耐心的变化过程,这些要点都将为你设计和准备直播课提供有价值的参考。

在直播课开始前,我们需要指出一些设计的要点,线下培训称之为教学设计(Instructional Design,下文简称 ID),在线培训称之为教学系统设计(Instructional Systems Design,下文简称 ISD)。本书将着重介绍优秀的直播课程所需要的教学系统设计要点,你也可以通过参考更多的相关图书获得对在线直播更加深入的理解。在附录 B 中可以找到推荐的图书和资料。

ADDIE 模型(分析、设计、开发、实施、评估)是公认的教学设计形式之一。虽然这只是一个五步的设计过程,但却有数百种演变形式。我们推荐的变化模式是由美国培训和发展协会所制定的。

下图就是 ADDIE 模型的示意图,其中五个步骤是递进和循环的模式。



## 需求分析阶段

在需求分析阶段,线上课程和线下课程一样,我们需要澄清问题,定义目标,识别学习者的现有知识和技能。在这个阶段,我们需要思考的问题包括:

- 组织的需求是什么?
- 我们的受众是谁?
- 受众在哪里?
- 他们需要学习什么? 现状是怎样的? 未来需求是什么? 当前情况和期望情况之间的差距是什么?
- 行为方面有什么产出?
- 目前有什么样的限制条件?
- 在线教学方面需要特别考虑哪些因素?
- 成人学习特点方面需要考虑哪些因素?
- 课程的预测试、开始和结束的时间表怎么安排?

当我们开始着手某个项目时,发现做一个深入的需求分析总会消耗大量的时间和精力。这种情况下,你考虑过跳过需求分析阶段吗? 答案也许是肯定的。但是,如果跳过直播教学的需求分析阶段,产生的问题是:一旦方向是错误的,你的受众所需要的信息与你在课程中设计的内容偏差较大,那么后期投入的时间和金钱都是无效的。这将造成巨大的浪费。

在此,我推荐鲍勃·派克(Bob Pike)所倡导的“非重复性”需求分析的理念。也就是使用不同的方式、从多个角度进行需求分析,来找到你所需要的关键信息。比如,做一些观察和调查,或者是访谈和小组座谈。这样,我们可以看看通过不同的方式是否能得出相同的解决方案,并且确认原来所提的问题是否是真的问题,差距是否是真的差距。在这些工作上投入一些时间,会帮助你更好地设计直播课程,并把课程内容聚焦在“需要知道”<sup>①</sup>的层面上。

除了上述所讲的调查、观察和小组座谈之外,还有其他的需求分析方法吗?大多数人可能不太清楚。我们还可以尝试结合在职观察、测试和评估、任务分析或历史数据分析等方式。我们至少需要确认是否有必要进行培训,并投入时间进行有效的设计和开发。我之所以要强调这一点,是因为很多公司在进行在线培训时,容易缺乏规划和坚实的系统教学设计,这是一个很大的风险。

## 评估受众水平

在同样的教学内容上,不同的学员会有不同程度的知识水平,同样地,他们对在线学习平台的经验和技术水平也不尽相同。如果学员对在线学习的经验较少,比如首次接触在线学习的学员,我们建议选择新手级别的平台教学工具,比如白板、投票和聊天练习。在进行需求分析时,关键要点是了解你的受众,他们是谁、他们是否参加过在线学习、有多少相关的学习经验。

## 编写学习目标

在线课程的设计和开发师需要确保课程的需求分析和设计是扎实可靠的;而实施课程的培训师则需要审核学习目标,因为他最终负责如何通过培

---

① 按照 Bob Pike 先生在《重构学习体验》中的观点,学员手册应该包含三个部分,第一部分是“需要知道(Need to Know)”的,这些内容会在课堂上进行非常细致全面的讲授,第二部分是“最好知道(Nice to Know)”,这是额外附加的内容,可以根据课程进度讲解部分内容,第三部分是“了解更多(where to go)”,这部分是参考资料,提供学员进一步学习和应用的资源。