



培·训·人·员·的·理·想·写·作·指·导·手·册

HOW TO WRITE & PREPARE TRAINING MATERIALS

How to write & prepare training materials How to write & prepare training materials How to write & prepare training materials

如何准备和撰写 培训教程 (第二版)

【英】南希·斯廷森 著

晓亮 等 译



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

如何准备和撰写

培 训 教 程

(第二版)

【英】南希·斯廷森 著

刘晓亮 等 译

人民邮电出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

如何准备和撰写培训教程[英]斯廷森著; 刘晓亮译.

—北京: 人民邮电出版社, 2004.8

ISBN 7-115-12476-0

I. 如... II. ①斯... ②刘... III. 培训—教材—编写 IV. G423.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 072756 号

How to write & prepare training materials(2nd edition)

Copyright ©Nancy Stimson, 1991, 2002

All Rights Reserved. This translation of How to write & prepare training materials(2nd edition) First Edition is published by arrangement with Kogan Page.

本书中文简体版由 Kogan Page 授权人民邮电出版社出版。

如何准备和撰写培训教程 (第二版)

- ◆ 著 【英】南希·斯廷森
译 刘晓亮等
责任编辑 吴大伟 赵卉蓉
- ◆ 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>
读者热线 010-51626398 (编辑部) 010-51626377 (销售部)
北京汉魂图文设计有限公司制作
北京展望印刷厂印制
新华书店总店北京发行所经销
- ◆ 开本: 880×1230 1/32
印张: 6.75 2004 年 8 月第 1 版
字数: 160 千字 2004 年 8 月北京第 1 次印刷
著作权合同登记 图字 01-2003-4388 号

ISBN 7-115-12476-0/F · 529

定价: 18.00 元

本书如有印装质量问题, 请与本社联系 电话: (010) 51626398



郑州大学

04010083613Q

-17

前 言

电子邮件、电子演示和网站的出现，使我们的读写习惯发生了很大变化，所以我们对本书第一版进行了通篇修订，从而得到了这个版本。

计算机技术的发展极大地改变了许多培训资料（商业文件）的准备过程、外观和发送方式。计算机软件、操作向导、模板能够帮助培训者改进讲稿、表格、图表、文字、报告和网页——事实上，包括所有需要写的东西。但是，技术上的改进并没有使培训资料写作的基本原则发生改变。

和第一版一样，本书的目标是概略地介绍如何写作各种不同种类的培训资料，指导培训者的写作。在这个电子化的时代，我希望修订版能够在准备和写作培训资料方面对读者起到有效的指导作用。

绪 论

怎样写好各种类型的文档

作为一个培训者，你可能认为自己总是在对着一些人做演讲——研讨会上大批的听众、一个小组的工作人员、某位经理或者某位员工。但培训者不能仅仅是演讲者，他们还需是多产的作者。为了达到培训的目标，培训者在培训工作中，需要掌握以下几个典型的培训步骤：

- 确定应该做什么（在准备工作描述、工作辅助、工作规程和工作手册等文档时先写下这一点）；

- 确定现在正在做什么，并且把结果与预期的差距记录在业绩评价或者其他报告中；

- 制定出解决差距的办法（可以记录在便函或者报告中）；

- 发送培训资料（课程须知、图像、讲义、练习、自学教材等）；

- 培训结束之后对培训效果进行追踪（可以记录在便函或者报告中）。

上面提到的各种体裁的文章都属于培训者需要撰写的培训资料。本书的内容就是帮助新手和有一定经验的培训者来准备和撰写这些资料。

作为一名文字工作者，培训者应满足一些特殊的需求。正如我们刚才所说的，他们的产出是相当可观的；他们写作许多不同种类的文章；这些文章有许多不同的读者。而且，和许多领域一样，培训者应该是写作方面的专家，对各种写作技巧了然于胸。这对于本职培训工作只集中

于演讲活动的培训者来说，在要求上又有了很大的提高。

英国国家培训者资格标准认为写作能力是相当重要的，它强调写作材料应该“精确、风格统一，并且符合听众的需求和能力”。这条引语来自于英国国家培训和发展标准，但即使如此，“听众”这个词仍然表明它倾向于面对面的交流。

本书是平衡演讲和写作的一个尝试。它分为三部分，每一部分都着重介绍一类写作经验。

第1部分为新手讲述写作的主要原则。为写作订一个计划、推敲措辞、让材料表现得更加有吸引力、对文章进行编辑以确保表述更准确，所有这些措施都是为了让读者能够更容易地阅读你的作品（从而更加有效地实现你的目标）。书中有一些练习来帮助读者实践这些技巧，每章之后还附有帮助读者回忆的清单。

第2部分讲述培训者需要写作的所有资料类型。

- 工作描述、任务标准和任务目标、能力描述；
- 工作规程、工作辅助和工作手册；
- 表格和调查问卷；
- 课程须知；
- 课程的视觉元素；
- 课程的讲义；
- 课程练习；
- 自学教材；
- 网站；
- 报告、书信、便函、电子邮件和会议记录。

第2部分的各章用标准的格式和例子说明了如何处理这些写作任

务，并给出了一些实用的技巧。

第3部分是给读者参考或者给有兴趣的人阅读的。它由五章内容构成，这些章节包括了很多不同却又彼此相关的主题：资料来源、合法性（版权和个人资料保护法案）、语法、标点和拼写、表格和图表，以及计算机技术的使用。当需要时，请深入阅读。

第1部分加上第3部分里的部分章节，是写作技巧和知识的基础部分，这些技巧和知识可以应用于培训者需写作的所有类型文档中。

写作可以是一项繁杂的任务，也可以是一件让人愉快的事情。希望你喜欢写作，也喜欢本书！

目 录

第 1 部分 写作基础	1
第 1 章 写作的目的——阅读	3
概要；作家需要有读者；读者及写作目的；策划；结构	
第 2 章 选用合适的词汇	11
概要；写作障碍；寻找“恰当的”词汇；保持简洁——KISS； 有用的指导原则；FOG 指数	
第 3 章 材料外观的设计	24
概要；外观好坏究竟有多大关系；考虑材料的外观；数字信息；在电 脑显示器上的外观	
第 4 章 校订和修改	33
概要；检查的第一层次；ABC	
第 2 部分 培训者写作的内容	39
第 5 章 工作描述、任务标准、任务目标和能力描述	41
概要；工作描述；任务标准；任务目标；能力描述	
第 6 章 规程、工作辅助和手册	49
概要；规程；工作辅助；手册	
第 7 章 表格和调查问卷	56
概要；表格；调查问卷；看法调查；测试	
第 8 章 课程须知	65
概要；参与说明；培训者的提示；培训者的课程回顾	
第 9 章 课程的视觉元素	72

	概要; 规则 1——KISS; 规则 2——PUP; 规则 3——使用色彩; 投影片; PC 幻灯片; 35 毫米幻灯片; 其他视觉效果	
第 10 章	课程讲义	82
	概要; 现成的讲义; 让学生自己动手; 结合的方式	
第 11 章	课堂练习	88
	概要; 练习是一项简单的事情吗; 确定目标; 勾画出问题的轮廓; 给出解答; 准备练习说明; “预演”练习; 练习的种类	
第 12 章	自学教材	101
	概要; 什么是自学教材; 为什么要写自学教材; 自学教材的特征; 电子版自学教材; 试用自学教材	
第 13 章	网站	114
	概要; 网站的主要目的; 包含的内容; 设计网站的结构; 起草内容; 电子学习软件; 课程预订和培训记录储存系统; 维护站点	
第 14 章	报告、书信、便函、电子邮件和记录	123
	概要; 报告; 书信; 便函; 电子邮件; 记录; 标准模板	
第 3 部分	给查阅者和有兴趣者准备的内容	133
第 15 章	资料来源	135
	概要; 来源; 人; 纸张; 互联网上的信息	
第 16 章	合法性	143
	概要; 声明; 什么是版权; 什么样的作品被《版权法》保护; 什么是不能做的; 例外情况; 获得拷贝或者出版的许可; 个人资料保护	
第 17 章	英语语法、标点和拼写	151
	概要; “语法是单调无用的东西”吗; 语法——需注意的要点; 标点符号重要吗; 拼写规则; 美国拼写法; 结论	
第 18 章	表格和图表	175

概要；表格；线图；棒状和柱状图；饼图；结构图；流程图；决策树；
图形软件

第 19 章 计算机技术的应用..... 185

概要；文字处理软件；电子制表软件；演示软件；DTP；图形和图片
编辑软件；计算机网络

附录 1 阅读参考..... 194

写作方面；培训资料方面

附录 2 网站参考..... 196

附录 3 信息服务处..... 197

第1部分

写作基础

第 1 章

写作的目的——阅读

概 要

作家需要有读者，所以从读者的角度考虑，作家的作品要更有吸引力。这一章论述的几个问题，我们不妨称之为吉卜林（Kipling，英国作家，1865—1936，1907 年获诺贝尔文学奖——译者注）的“六个忠实的仆人”。在写作之前，先问问自己：

- 为什么写作？你希望读者能达到什么目标？
- 你的读者是谁？你对他/她/他们有何了解？不同读者的需求是否相冲突？
- 你想怎样写作？你认为应该采用何种文体和语气？
- 在什么时候写作最理想？怎样保证在规定的期限前写完？
- 在什么地方能写得更好？
- 你应该写些什么内容？怎样来组织材料？

作家需要有读者

对于公文格里堆积的资料你是否都有时间去阅读？你所有读者是否会将你所写的统统读一遍？把大量的文件直接从公文格扔到废纸篓，无论从资金、环境还是写作时间上来说，都是一个巨大的浪费。

作家需要有读者。同样重要的是，其作品需要被正确理解。从现实交流的情况来看，你想写什么，甚至你实际写了些什么都不重要，重要的是，你的读者理解了什么。

让我们从一个读者的角度来看一看，阅读和理解的障碍有哪些。

- 读者还有许多其他的事情要做。
- 文章似乎和他（她）的需要并不相关。
- 文章的长度实在是太长了（甚至可以说太重了）。我们都喜欢首先处理简短的东西，而将冗长的报告放到书堆的最底下。
- 文章在视觉上毫无吸引力，段落太长、页边距太小，甚至连标题都没有。
- 内容组织得很不好，各个要点之间没有逻辑联系。
- 文章充斥着长单词和长句子，其中包括一些行话和术语。

作为一个作者，你可以消除这些障碍，而且必须这么做。在下笔之前先想想：“我是否应该写这篇文章？为什么？”这样甚至能影响到你的读者所需的阅读量。下面是一些不错的写作理由：

- 建立一个永久的记录；

- 让信息正式化；
- 将信息提供给更多的人；
- 提供一种廉价的培训方式——书面的培训资料是相当便宜的，至少从直接的花费上来看是这样；
- 可以达到相当快的发布和反馈速度（采用传真和电子邮件的形式）或者相当慢的速度（通过邮政系统），究竟采用哪种方式完全取决于你。

然而，在许多情况下，电话或者快速的面对面的交谈更有效。如果是这样，就不要写作，还是交谈吧。

读者及写作目的

一旦你决定要写作了，接下来的问题不是“我要写给谁看”，而是“谁需要阅读我的作品”。这两者之间不仅仅只是措辞上的区别——后者要求你将读者放在第一位，并且从他（她）的角度，而不是从你自己的角度来看待问题。这也许是一条能使所有交流更加有效的“金科玉律”。

有效率地实现你的目标是进行交流的惟一目的。你确实需要牢记这个目标。回头想想你最近所写的一篇文章，你的目标是什么？当面对这个问题时，甚至一些很有经验的、已经习惯于从参与培训者的角度来表达培训目的的人也会说：“我想说的是……”行为的目的对于写作和对于培训课程来说是一样重要的——在你的脑海里清楚地记住一些东西，比如“你想读者怎么做”是实现上述目标的第一步。

和培训目的一样，在写作中详细描述行为目的的关键在于让读者成为

文章中句子的主语，然后相应使用一些“主动动词”。这样就可以开始“程式化”地描述写作目的：“阅读本书（文）后，读者将……”然后使用一系列主动动词，而不是那些含糊的轻易能想到的动词，比如不应该使用知道、理解、欣赏，而应该采用特殊一点的，如决定、实施、完成。

例如，建议某位经理参加演讲技巧培训课程的信件，其写作目标如下所示。

“读者（例如这位经理）将：

- 参加该课程；
- 希望参加该课程；
- 知道什么时候去和去什么地方，并且知道需要带什么东西；
- 确定自己对于该课程的个人需求；
- 自己为该课程做好准备；
- 知道自己能从该课程中学到什么；
- 准备承认并且表述其担心和弱点；
- 如果自己不能参加该课程，通知课程的组织者。

目的的行为本质是明确的（例如“参加课程”）或者稍微婉转一点（“希望参加课程”，并且将在行为中表现出来，虽然很微妙）。作为一个最低限度的目标，你应该让所有的读者知道自己都写了些什么，或者至少知道关于这个主题你已经写了些东西。如果某些读者（更可能的情况是他们算不上读者）连这种要求都没有，那么还是将他们从名单里去掉吧。作为一个作者，如果只有一个读者，那么你的工作将会大大简化。然而这是极不可能出现的。即使是寄给个人的信件或者便函也有可能被其他人看见。不管有多少个读者，你对他们了解得越多越好。首先要知道的就是他们的名字。用“尊敬的先生或女士”开头的信件无论如何都是应该避免的。

确定了上述问题后，接着考虑：

- 读者是否能很好地理解你的语言（包括语言文字及术语）？
- 他们对这个主题有多少了解？
- 他们所关心的，以及他们对该培训的期望可能是什么？
- 他们有什么权力？
- 是什么妨碍他们达到你的目标？

如果你不能回答这些问题，在开始时做一个小小的调查研究将免去以后许多的麻烦。

如果你有许多读者，他们的需求有时是相冲突的，那么你应该在作品里做相应的调整以适应他们。比如，可以把只是某些读者需要的详细的背景资料列在附录中。你应该重点满足最重要的读者的需求。所谓重要的读者并不是指身份显赫的读者，而是那些能够实现你目标的读者。你可以写许多不同的文档，为那些需要了解全部细节的人准备完整的报告；或者为那些只需要知道是否有这份报告的人准备摘要或笔记（它们只需说明该报告内容的范围和存档的地点）；或者有时让这些冲突共存（例如，有一些参与培训者需要相关参加课程的信件来使其更加兴奋，另一些人却要用它来消除担心），并且通过同相关的人们进行交流来缓和这些冲突。

策 划

上面所有的考虑都是初始计划的一部分。它们回答了吉卜林的“原因”和“对象”问题。此外，还有以下四个问题。

方式 你应该选择什么样一种体裁，例如信件、便函或者报告。这个