



21
21世纪银行精英系列
培训教材

丛书主编 所向东 魏革军

金融企业E-Learning 理论与实务

主编 王龙华

Theory and Practice of Financial
Enterprise E-learning



中国金融出版社



丛书主编 所向东 魏革军

金融企业E-Learning 理论与实务

 中国金融出版社

责任编辑：张哲强 马 杰

责任校对：孙 蕊

责任印制：丁淮宾

图书在版编目 (CIP) 数据

金融企业 E - Learning 理论与实务 (Jinrong Qiye E - Learning Lilun yu Shiwu) / 王龙华主编. —北京：中国金融出版社，2010. 12

21 世纪银行精英系列培训教材

ISBN 978 - 7 - 5049 - 5702 - 3

I. ①金… II. ①王… III. ①计算机网络—金融—企业管理—技术培训—教材 IV. ①F830. 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 204821 号

出版
发行

中国金融出版社

社址 北京市丰台区益泽路 2 号

市场开发部 (010)63266347, 63805472, 63439533 (传真)

网上书店 [http: //www. chinafph. com](http://www.chinafph.com)

(010)63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010)66070833, 62568380

邮编 100071

经销 新华书店

印刷 利兴印刷有限公司

装订 平阳装订厂

尺寸 169 毫米×239 毫米

印张 12

字数 218 千

版次 2010 年 12 月第 1 版

印次 2010 年 12 月第 1 次印刷

定价 30.00 元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 5702 - 3/F. 5262

如出现印装错误本社负责调换 联系电话 (010)63263947

《21 世纪银行精英系列培训教材》丛书
编 委 会

主 任 所向东 魏革军
副 主 任 王龙华 陈华蓉 吕香菇
编 委 张 峻 曾巧雯 陈海燕
 倪红卫 何玲云 张哲强

《金融企业 E - Learning 理论与实务》编写组

主 编 王龙华
编写组成员 金显陆 奚利强 王 涛 胡小梅
 吴春富 姜秋林 陆 红 吴星阳

总 序

30年波澜壮阔的改革开放，中国社会各个领域都发生了翻天覆地的巨变，中华民族的伟大复兴令全世界喝彩。众所周知，随着经济的高速增长，金融业已经成为我国增长最快的产业之一，目前已基本形成与建设社会主义市场经济体系相适应的，以银行、证券、保险、信托为四大支柱，其他金融机构为补充的金融体系。近年来，国有商业银行加快了股份制改造和上市的步伐，稳步推进公司治理结构改革，特别是2008年，在国际政治动荡、经济衰退、部分金融机构折戟沉沙之际，中国银行业金融机构表现出稳健的抵御风险能力、可观的盈利能力和不凡的国际竞争力。

在业绩增长的同时，我们也逐步深化了对金融发展规律的认识，积累了从国情行情出发建设现代金融企业的宝贵经验，这就是：只有坚持科学发展观，牢牢把握“以人为本”的核心理念，正确处理金融与经济的关系，正确处理金融创新与金融监管的关系，把转变发展方式作为可持续发展的根本途径；坚持把完善治理和加强管理作为实现健康发展的基础工程；坚持把加强党的建设和员工队伍建设作为改革发展顺利进行的重要保障，才能全面提升中国银行业的竞争发展能力。

银行业的竞争，其根本是人才的竞争，作为“人才兴行”战略的逻辑起点应该是“行兴人才”。经过改革开放的锤炼，特别是中国加入世界贸易组织以来，随着金融全球化进程的加剧，一支金融业务熟练、管理经验丰富、职业道德良好的人才队伍得到了锻炼和培养。从目前我国银行业整体状况来看，各家商业银行不乏高学历的员工，但较为短缺的是与时俱进的金融新知识、新理念和新技能。我们采取引进人才和培养人才双管齐下的措施，尽快建立适合国情的各级经营管理人才和技术骨干，这样才有助于金融人才队伍的健康发展。

我们可喜地看到,国内有一批融学术和实践为一体的现代金融培训院校,它们聚集着大批金融专家与人才,在金融人才培养方面积累了丰富的经验,同时又与高校、科研机构、金融机构和国际先进培训机构有紧密联系,它们不仅在金融从业人员的培训上发挥着重要作用,而且其系列产品,如培训教材、培训课件及其他知识产品也逐步走出院校惠及全行业。

学习的过程离不开读书,培训学习也不例外。“21 世纪银行精英系列培训教材”正是为了适应商业银行人才培养需要而组织编写的系列培训教材,其内容将随着商业银行业务发展和金融培训的需要不断扩充。先期呈现给读者的是《商业银行企业文化》、《商业银行全面风险管理》、《商业银行新兴业务》、《网络金融》和《商业银行实用英语》五本教材。其在理论上,既有对西方商业银行先进理论的阐述,又有对我国商业银行理论的总结;在实务上,紧密联系我国商业银行运营现状,突出应用型人才培养的特色。着重介绍现代商业银行的新兴业务和风险管理,并展示商业银行未来发展趋势。具有实践性、指导性和通俗性的特点。希望今后这套培训教材更加充实、更加完善。

金融危机的爆发和蔓延,无疑将给银行业带来更加严峻的挑战和更加激烈的竞争,需要进一步提高我们学习和运用科学金融知识的能力。

谨以年初金融业同行们面对象征中华民族坚强意志的万里长城发表的宣言与大家共勉:“在这个特殊的时刻,作为金融行业的代表,我们决心自强不息,苦练内功,提高金融服务的水平,铸就核心竞争力;我们决心团结一致,群策群力,诚信自律,促进行业健康发展;同时,我们要克服困难,化危为机,筑起信心和胜利的长城。”

是为序。



2009 年 2 月 2 日

前言

金融企业E-Learning理论与实务

随着信息技术的迅速发展和终身教育需求的增长，E-Learning 这一学习方式被人们广泛认可并得到迅猛发展。E-Learning 的兴起引发了新的学习革命，在欧美国家吸引了众多专家学者和专业机构的研究，E-Learning 理论体系日渐成熟，E-Learning 在基础教育和企业培训中得到广泛应用，在学习型社会的形成中发挥了巨大作用。伴随着金融体制改革和现代金融企业制度的建设，我国金融企业对 E-Learning 倾注了大量的关注，并积极引入 E-Learning 开展员工培训，为改革发展提供了强有力的智力支持。

本书遵循先进性和实用性的原则，系统地分析和介绍了 E-Learning 的发展历程、发展特点和发展趋势，以及新技术在 E-Learning 中的应用；从金融企业 E-Learning 应用的角度，介绍了 E-Learning 的平台体系评价、选择和利用，E-Learning 内容体系中课件开发的方法、步骤，并结合金融企业成功应用 E-Learning 的案例分析，系统地阐述了金融企业 E-Learning 应用实践的策略、步骤和应注意的问题。

本书可用做金融企业人力资源和培训管理人员及 E-Learning 系统实施人员的培训教材，是金融企业管理人员、E-Learning 咨询服务机构使用的参考资料，也可作为普通高校教育技术相关专业的教学参考书。

本书是编写组全体成员集体劳动的成果。根据教材内容结构，全书共分 6 篇 13 章：基础篇由金显陆编写；平台篇由姜秋林、吴春富编写；课件篇由王涛、陆红编写；实施篇由胡小梅编写；案例篇由奚利强编写；发展篇由吴星阳编写。王龙华负责本书的统稿和总纂。

E-Learning 作为新的培训学习形式，在国内的发展和应用实践时间较短，许多方面的理论和实践还有待深入的研究、总结。虽然我们力图深入、详尽地阐述 E-Learning 的理论与实务，但由于本书所涉及的内容较多、范围较广，加上编写时间较紧，编者水平有限，书中难免存在错误和疏漏之处，恳请读者批评指正。

本书在写作过程中，参阅了教育技术、教育培训方面大量的论著和相关

资料，并吸收了其中的一些研究成果，在此谨向所有文献的作者表示由衷的感谢。

《金融企业 E-Learning 理论与实务》编写组
2010 年 7 月于杭州

目 录

金融企业E-Learning理论与实务

1	基础篇
3	第一章 E-Learning 概述
3	第一节 E-Learning 简介
7	第二节 E-Learning 体系构成
10	第三节 E-Learning 中的技术标准
17	第四节 金融企业的 E-Learning 应用
23	平台篇
25	第二章 金融企业 E-Learning 平台的功能与选择
25	第一节 E-Learning 平台概述
29	第二节 E-Learning 平台功能
33	第三节 E-Learning 平台选择
37	第三章 国内外典型 E-Learning 平台介绍
37	第一节 汇思 wizBank
39	第二节 东软 SkillBase
42	第三节 甲骨文 Oracle iLearning
45	第四节 沙巴 Saba Learning Suite
46	第五节 萨托 SumTotal LMS
49	第六节 其他 E-Learning 平台比较
53	课件篇
55	第四章 金融企业 E-Learning 课件开发
55	第一节 课件开发模式
60	第二节 课件开发流程
69	第五章 金融企业 E-Learning 课件的教学设计
69	第一节 教学设计概述

73	第二节	教学设计分析
77	第三节	教学策略的选择与制定
83	第六章 金融企业 E-Learning 课件设计	
83	第一节	课件设计原则
84	第二节	课件设计步骤
88	第三节	课件设计制作工具
97	实施篇	
99	第七章 金融企业 E-Learning 系统的体系建设	
99	第一节	体系建设概述
103	第二节	技术体系建设
105	第三节	内容体系建设
111	第四节	运营体系建设
118	第八章 金融企业 E-Learning 组织实施	
118	第一节	企业 E-Learning 应用模式
122	第二节	企业 E-Learning 应用的实施流程
133	案例篇	
135	第九章 中国工商银行网络大学	
135	第一节	中国工商银行网络大学发展与运作
138	第二节	中国工商银行网络大学体系构成
139	第三节	中国工商银行网络大学考试系统
142	第十章 中国平安 E-Learning 系统	
142	第一节	中国平安及其 E-Learning 概况
143	第二节	中国平安 E-Learning 发展历程
144	第三节	中国平安 E-Learning 实施推广
146	第四节	中国平安 E-Learning 经验与启发
147	第十一章 招商银行远程培训系统	
147	第一节	招商银行远程培训发展过程
149	第二节	招商银行远程培训体系架构
151	第三节	招商银行远程培训的经验与启发
154	第四节	招商银行培训体系与远程培训

157	发展篇
159	第十二章 新技术在 E - Learning 的应用
159	第一节 Web2.0 及 Web3.0
162	第二节 博客
165	第三节 播客
167	第四节 移动学习
171	第十三章 企业 E - Learning 的发展
171	第一节 企业 E - Learning 战略
172	第二节 企业 E - Learning 发展趋势
178	参考文献

基础篇

第一章

金融企业E-Learning理论与实务

E - Learning 概述

信息技术，特别是网络技术的飞速发展，引发了社会、经济生活各个方面的巨大变化，企业和员工对学习的渴望助推了 E - Learning 在企业培训中的应用与发展。E - Learning 充分利用信息技术，对传统的教学方法与手段进行了全面的创新，适应了知识经济时代终身学习的发展需求，促进了企业学习型组织的形成，为企业的创新发展提供了持续动力。

第一节 E - Learning 简介

E - Learning 作为一种新颖的学习形式，已经引起全社会的广泛关注和重视，在继续教育和企业培训中得到推广应用。正确理解 E - Learning 及其发展历程，有利于企业开展 E - Learning 实践活动，推动企业培训工作转型升级。

一、E - Learning 基本概念

E - Learning 起源于美国，2000 年美国教育部的《教育技术白皮书》中介绍了 E - Learning 的有关内容，对 E - Learning 进行了阐述。《教育技术白皮书》认为，E - Learning 是一种全新的学习方式，利用信息技术拓展了教育及相关服务，改变了教与学之间的关系和教学者的作用，改变了教育的本质，突出学习者的核心作用，为学习者提供了随时随地进行学习的可能，为终身学习创造了条件。

E - Learning 源于英文 Electronic Learning，国内根据其不同含义分别将其译做“数字（化）学习”、“电子（化）学习”、“网络（化）学习”等。不同的译法代表了不同的观点：网络（化）学习强调的是基于因特网的学习；电子（化）学习强调的是通过电子化手段进行的学习活动；数字（化）学习则强调在 E - Learning 中要把数字化内容与网络资源结合起来。不论是哪种翻译，都强调电子技术在学习活动中的作用，强调用信息技术来改造和引导教育活动。因此，E - Learning 是一种全新的学习方式，是一种主要通过因特网进行的学习与教学

活动,它充分利用现代信息技术所提供的、具有全新沟通机制与丰富资源的学习环境。

随着 E-Learning 在国内外的广泛推广与应用,有关 E-Learning 的研究非常之多,许多学者根据自身对 E-Learning 的理解,给出了 E-Learning 的定义。

美国学者沃恩·沃勒(Vaughan Waller)和吉姆·威尔逊(Jim Wilson)对 E-Learning 下的定义是:E-Learning 是一个将数字化传递的内容同学习支持与服务结合在一起而建立起来的有效的学习过程。其中包含如下三个方面的要求:一是有效的学习。只有通过网络进行的有效学习才属于 E-Learning 的范畴,对于通过网络进行的其他活动不应纳入其中。二是内容与支持的结合。在开展 E-Learning 教学活动时,不仅要注意教学内容,而且要注意应用适当的技术为学习者提供学习上的各种支持与服务,以帮助学习者提高效率。三是内容的数字化传递。E-Learning 的各种学习内容是通过数字化技术进行传递的。

北京师范大学何克抗教授给 E-Learning 下的定义是:E-Learning 是指主要通过因特网进行的学习与教学活动。它充分利用信息技术所提供的、具有全新沟通机制与丰富资源的学习环境,实现一种全新的学习方式,这种学习方式将改变传统教学中教学者的作用和师生之间的关系,从而根本改变教学结构和教育的本质。

我们认为,E-Learning 的概念很难统一,可以根据不同的应用加以理解。总体来看,E-Learning 强调的是利用信息技术提高学习的效率,可以从广义和狭义两个方面进行理解。

广义上理解,E-Learning 是指电子化学习或数字化学习,是基于由计算机技术、网络技术、多媒体技术和通信技术等现代科技所构成的电子化环境中进行的学习活动。广义的 E-Learning 强调利用电子化介质或手段开展学习活动,如运用电子技术和信息技术把教学内容转化为电子化、网络化形式,进行学习活动。它所包括的范畴涵盖了基于录音带、录像带、光盘、电视、视频会议系统等形式的学习活动,也包括了基于网络的各种形式的学习活动。

狭义上理解,E-Learning 是指网络学习或在线学习,是指学习者利用计算机在网络环境下进行的学习活动。狭义的 E-Learning 强调利用现代信息技术和多媒体技术构建一个全新的学习环境,学习者通过网络在线学习、讨论、分享各种知识信息,突出了学习者的主动参与意识。

目前,国内多数人理解的 E-Learning 是狭义上的 E-Learning 概念。金融企业 E-Learning 主要是指狭义上的 E-Learning。金融企业 E-Learning 经过近 10 年的应用实践,E-Learning 的概念和学习方式得到广泛接受和较好推广,E-Learning 在员工培训中的作用日渐增大。

二、E-Learning 发展历程

20 世纪 30 年代到 50 年代初,无线电广播、有声电影、录音机、电视等技术在教学中应用,形成了“视听教育”的观念,产生了戴尔的《经验之塔》理论。20 世纪 60 年代后计算机技术开始应用于教育,产生了“计算机辅助教学”的理论,20 世纪 70 年代到 80 年代计算机辅助教育已经成为教育中的一个热门领域。进入 90 年代后,随着数字技术、网络技术、多媒体技术、人工智能技术的高速发展,社会进入了数字化生存时代,产生了“E-Learning (数字学习)”的理念。

20 世纪 90 年代初到 2000 年,是美国教育技术的快速发展时期,政府对技术在教育中的应用与发展给予了极大的关注。政府“把支持网络学校当成自身政务中的头等大事”,明确指出“要将技术作为准备学生进入 21 世纪的手段,作为全球经济竞争的手段”。1996 年克林顿总统召集教育技术 CEO 圆桌会议,鼓励企业与教育工作者共同致力于教育技术的开发与应用;发起了“技术创新挑战基金”(Technology Literacy Challenge Fund, TLCF),并成立了迎接技术能力挑战研究院。在 2000 年教育技术 CEO 论坛上首次提出了 E-Learning 概念。

从 2001 年开始,E-Learning 得到较快发展。E-Learning 进入美国教育各个角落,从学校走向企业、走向家庭、走向人们的生活,E-Learning 现已成为一个巨大的、高速增长的产业,并随着 E-Learning 的发展产生了新的数字学习形式,如博客学习(Blog-Learning)、混合学习(Blend-Learning)、旅行学习(Board-Learning)和超距学习(Beyond-Learning)等。

世纪之交,我国政府顺应教育信息化、高等教育大众化的要求,提出了实施包括现代远程教育在内的“面向 21 世纪教育振兴行动计划”,国内 8 所高校参与了现代远程教育试点工作,开始了 E-Learning 在高等教育的应用实践。全国有 68 所高校相继从事现代远程教育,建成众多校外学习中心,涉及研究生、本科和专科各层次的学习教育,专业数量达到上百个。与此同时,国内的一些大型企业或企业集团则利用信息技术建立起网络远程培训系统,构建了企业 E-Learning 学习系统,为企业员工提供培训、学习服务,分担了企业大量的培训任务,在学习型组织建设、人力资源战略实施中发挥了应有的作用。

三、E-Learning 发展现状

在西方发达国家,E-Learning 的理论与应用研究取得了较多的成果,E-Learning 在国民教育和企业培训中得到了广泛的运用,形成了良好的发展态势。相比于国外,国内关于 E-Learning 的理论与应用研究则刚刚起步,有关 E-Learning 的研究大多都是对国外资料的引入,本土化的 E-Learning 研究还较为

缺乏。国内部分高校和大型企业从国外引入了 E-Learning 理念和技术,在 E-Learning 应用中进行了一定的探索,取得了一些应用成果,但也存在一些问题,企业 E-Learning 基本上仍处于电子化培训(E-Training)阶段,用信息化手段代替或部分代替传统的面授培训,没能真正触及 E-Learning 应用的实质,很少有人真正关心课程内容建设、培训体系建设、培训手段方法建设、培训效果评估。企业 E-Learning 应用存在重形象、轻实效,重硬件、轻软件,重统计、轻结果的现象。

有学者从信息技术在企业学习中的应用和企业学习管理的角度,提出了企业学习信息化成熟度模型(如图 1-1 所示)。依照企业学习信息化成熟度模型,西方一些先进企业经过多年的发展,跨越前面四个阶段,发展到了第五阶段。企业学习信息化促进了学习与工作的高度整合。企业学习信息化系统已经演变为企业的综合学习门户,并成为传播企业文化的平台,将各种应用的企业信息化子系统进行整合,形成商业智能应用系统,把企业中现有的数据转化为知识,帮助企业作出明智的业务经营决策。

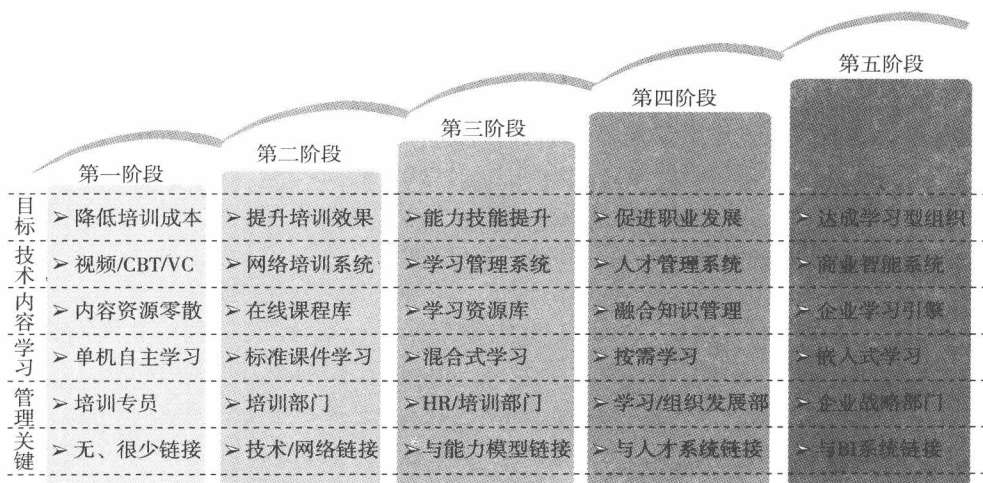


图 1-1 企业学习信息化成熟度模型

国内银行、保险、通信等一些大型企业对 E-Learning 应用投入较早,取得了一些成绩,在企业员工培训中发挥了较大的作用,但在企业学习信息化成熟度模型中,他们中的多数正处在从第二、第三阶段向第四阶段过渡的过程中。企业 E-Learning 系统经过发展完善,功能正在不断完善和提高之中,基于能力差距模型的培训有计划地开展,全面的学习管理正与人力资源管理系统进一步衔接,企业中的各种学习方式和学习资源得到了统一的全面管理。