

☆ 提供从设计到建设的全程实用指导方案 ☆

培训运营 体系设计 全案

韩伟静 滕晓丽 编著

- ☆ 全面梳理培训运营流程体系
- ☆ 科学设计培训运营操作工具
- ☆ 有效解决培训运营管理问题
- ☆ 选择提供培训运营管理案例

弗布克培训体系与内容开发系列

培训运营体系设计全案

韩伟静 滕晓丽 编 著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

培训运营体系设计全案 / 韩伟静, 滕晓丽编著. —
北京: 人民邮电出版社, 2014. 5
(弗布克培训体系与内容开发系列)
ISBN 978-7-115-35233-0

I. ①培… II. ①韩… ②滕… III. ①企业管理—职
工培训—设计方案 IV. ①F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 063851 号

内 容 提 要

这是一本指导各类企业构建培训运营体系的工具书。本书针对培训运营前准备、培训运营中组织、培训运营后评估、课堂讲授培训运营体系、会议研讨培训运营体系、E-learning 培训运营体系、脱岗外派培训运营体系、拓展培训运营体系、培训外包运营体系、培训运营管理案例共十个部分的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及中高层管理人员阅读和使用, 也可作为相关培训师、咨询师及高校教师的参考用书。

◆ 编 著 韩伟静 滕晓丽

责任编辑 王莹舟

执行编辑 徐晓菲

责任印制 杨林杰

◆ 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>

北京艺辉印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787 × 1092 1/16

印张: 22

2014 年 5 月第 1 版

字数: 180 千字

2014 年 5 月北京第 1 次印刷

定 价: 55.00 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: 京崇工商广字第 0021 号

“弗布克培训体系与内容开发系列”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、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”，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。

本系列图书共包括《企业培训体系设计全案》、《培训课程体系设计方案与模板》、《培训运营体系设计全案》、《培训课程开发模型与工具大全》、《培训课程开发与设计案例集》五本。

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”，又从实际操作的角度告诉你“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

本书采用了“横向+纵向”的模式，从横向和纵向两个维度出发，对培训运营管理体系构建过程中的关键事项进行了细化说明，详细阐述了各个关键事项所必需的工具，并提供了大量的模板范例。

《培训运营体系设计全案》是“弗布克培训体系与内容开发系列”图书中的一本。本书以培训运营为核心，针对培训运营体系构建工作事项，以及培训运营体系构建工作可能面临的工作重点、难点，为企业提供了实务化、精细化、工具化的解决方案。

本书具有以下四大特点。

1. 纵向构建培训运营体系

本书将培训运营体系分为培训运营前、培训运营中和培训运营后三个阶段，针对各阶段的工作内容，提供了模型、表单、制度、文案、方案的实用模板，有助于企业全面构建培训运营体系。

2. 横向展示培训运营体系

本书完整地展示了课堂讲授培训运营、会议研讨培训运营、E-learning 培训运营、脱岗外派培训运营、拓展训练培训运营及培训外包运营的全过程，为企业构建培训运营体系提供了“拿来即用”的参考范本。

3. 精准提供培训运营工具

本书将理论与实践完美融合，既从理论上告知读者如何进行培训运营体系的设计，又从实践应用的角度，给出了培训运营管理所需的各项工具，并提供了大量实用的培训运营案例，有助于企业全面启动培训运营工作。

4. 提供具有代表性的案例

本书的最后一章提供了具有代表性的四种培训运营案例，有助于读者了解并梳理培训

运营体系。

在本书编写的过程中，孙立宏、程富建、刘井学、刘伟负责资料的收集和整理，廖应涵、王建霞、王玉凤、李苏洋、任玉珍负责图表编排，高春燕、刘俊敏参与编写了本书的第1章，王胜会、杨化狄参与编写了本书的第2章，王海燕参与编写了本书的第3章，王瑞永参与编写了本书的第4章，杨雪参与编写了本书的第5章，金虎男参与编写了本书的第6章，孙宗虎参与编写了本书的第7章，韩建国参与编写了本书的第8章，姚小风参与编写了本书的第9章，王淑燕参与编写了本书的第10章，全书由韩伟静、滕晓丽统撰定稿。

目 录

第 1 章 培训运营前准备	1
1.1 确定培训对象	3
1.1.1 培训对象划分依据	3
1.1.2 培训对象选择程序	4
1.2 选定培训方法	4
1.2.1 不同培训方法效果比较	4
1.2.2 培训方法选择依据	5
1.3 明确培训时间	5
1.3.1 培训时间选择原则	5
1.3.2 不同培训时间选择	6
1.4 选择培训讲师	7
1.4.1 内外部培训讲师对比	7
1.4.2 培训讲师选择标准	8
1.4.3 不同培训讲师来源	9
1.5 设计培训课程	9
1.5.1 培训课程目标设定	9
1.5.2 培训课程整体设计	12
1.5.3 培训课程单元设计	13
1.5.4 培训课程体系设计	14
1.6 制作培训材料	17
1.6.1 编写培训议程安排	17
1.6.2 拟写各类培训通知	17
1.6.3 起草培训协议规范	18



1.6.4	设计培训授课资料	19
1.7	选定培训场所	20
1.7.1	培训场所选择考虑因素	20
1.7.2	不同培训场地选择	20
1.8	准备培训设备	21
1.8.1	培训设备类型	21
1.8.2	不同培训设备选择	21
第2章	培训运营中组织	23
2.1	开课前准备	25
2.1.1	培训现场检查	25
2.1.2	培训签到管理	25
2.1.3	发放培训资料	26
2.2	课程前导入	26
2.2.1	课程导入内容	26
2.2.2	课程导入原则	27
2.2.3	课程导入方式	27
2.3	培训现场督导	27
2.3.1	培训现场巡视检查	27
2.3.2	培训进程控制	27
2.3.3	突发事件处理	28
2.4	学员与讲师管理	28
2.4.1	培训讲师管理	28
2.4.2	培训学员管理	29
第3章	培训运营后评估	31
3.1	明确培训效果评估内容	33
3.1.1	学习成果评估	33
3.1.2	培训组织管理评估	33
3.1.3	培训讲师评估	33
3.1.4	经济效益评估	34



3.2 选择培训效果评估模型	34
3.2.1 柯氏四级评估模型	34
3.2.2 CIRO 培训评估模型	37
3.2.3 CIPP 培训评估模型	37
3.2.4 投资回报率评估模型	38
3.2.5 五层次培训评估模型	40
3.3 确定培训效果评估方法	40
3.3.1 观察评估法	40
3.3.2 目标评估法	41
3.3.3 问卷调查法	41
3.3.4 笔试测验法	43
3.3.5 操作测验法	43
3.3.6 关键人物评价法	43
3.4 撰写培训效果评估报告	43
3.4.1 培训评估报告撰写内容	43
3.4.2 培训评估报告撰写注意事项	44
3.4.3 培训课程评估报告范例	45
3.4.4 培训效果评估报告范例	47
第4章 课堂讲授培训运营体系	51
4.1 课堂讲授培训运营管理流程	53
4.1.1 课堂讲授运营流程	53
4.1.2 内部讲师选拔流程	54
4.1.3 外部讲师调查流程	55
4.1.4 培训课程选择流程	56
4.1.5 培训课程开发流程	57
4.1.6 培训课程外购流程	58
4.1.7 培训监督管理流程	59
4.1.8 培训效果评估流程	60
4.1.9 培训讲师评估流程	61



4.2 课堂讲授培训前关键事项与工具	62
4.2.1 选拔内部讲师	62
4.2.2 培训内部讲师	67
4.2.3 聘用外部培训讲师	73
4.2.4 外购培训课程	78
4.2.5 制作培训课件	84
4.2.6 编写培训讲师手册	85
4.2.7 编制培训学员手册	93
4.2.8 准备文本材料	95
4.2.9 选择布置场地	95
4.2.10 培训设备管理	97
4.2.11 发放培训通知	99
4.3 课堂讲授培训中关键事项与工具	100
4.3.1 导入培训课程	100
4.3.2 使用培训场地	100
4.3.3 管理使用培训设备	104
4.3.4 维护培训纪律	105
4.3.5 规范培训出勤	106
4.3.6 监控培训过程	110
4.3.7 填写培训督导记录	113
4.4 课堂讲授培训后关键事项与工具	113
4.4.1 收集培训学员意见	113
4.4.2 收集培训部门意见	116
4.4.3 选择评估方法	118
4.4.4 培训讲师评估	122
4.4.5 发放讲师课酬	124
4.4.6 培训课程评估	126
4.4.7 培训现场评估	129
4.4.8 撰写培训评估报告	131



第5章 会议研讨培训运营体系	137
5.1 会议研讨培训运营管理流程	139
5.1.1 会议研讨运营流程	139
5.1.2 会议费用预算流程	140
5.1.3 会场选择管理流程	141
5.1.4 嘉宾邀请管理流程	142
5.1.5 会议现场支持流程	143
5.1.6 会议进程控制流程	144
5.2 会议研讨培训前关键事项与工具	145
5.2.1 会议经费预算	145
5.2.2 选择会议场所	146
5.2.3 邀请演讲嘉宾	149
5.2.4 确定会议议程	150
5.2.5 发放会议通知	151
5.2.6 准备会议资料	153
5.2.7 制作会议证件	154
5.2.8 做好会场布置	154
5.3 会议研讨培训中关键事项与工具	158
5.3.1 迎接重要嘉宾	158
5.3.2 巡视检查会场	158
5.3.3 规范会议签到	159
5.3.4 导入培训会议	161
5.3.5 控制会议进程	162
5.3.6 处理突发事件	163
5.3.7 做好会议记录	164
5.3.8 控制会议经费	165
5.3.9 做好安全保卫	166
5.4 会议研讨培训后关键事项与工具	167
5.4.1 安排嘉宾返程	167
5.4.2 整理会议资料	168



5.4.3	收集反馈信息	169
5.4.4	会议实施效果评估	170
第6章 E-learning 培训运营体系		173
6.1	E-learning 培训运营管理流程	175
6.1.1	E-learning 培训费用预算流程	175
6.1.2	E-learning 培训体系构建流程	176
6.1.3	E-learning 培训课程设计流程	177
6.1.4	E-learning 培训课程外购流程	178
6.1.5	E-learning 培训课程评估流程	179
6.1.6	E-learning 培训课程评比流程	180
6.2	E-learning 培训前关键事项与工具	181
6.2.1	E-learning 培训预算编制	181
6.2.2	E-learning 培训体系构建	182
6.2.3	E-learning 技术平台搭建	186
6.2.4	E-learning 系统技术标准	188
6.2.5	E-learning 内容体系建设	189
6.2.6	E-learning 运营体系建设	192
6.3	E-learning 培训中关键事项与工具	193
6.3.1	E-learning 培训课程开发	193
6.3.2	E-learning 培训课件制作	199
6.3.3	E-learning 培训课程外购	202
6.3.4	E-learning 培训课程运行管理办法	207
6.3.5	E-learning 培训具体实施	210
6.4	E-learning 培训后关键事项与工具	213
6.4.1	E-learning 培训效果评估	213
6.4.2	E-learning 培训课程评估	213
6.4.3	E-learning 培训课程评比方案	219
6.4.4	E-learning 培训课程质量评估办法	221



第7章 脱岗外派培训运营体系	225
7.1 脱岗外派培训运营管理流程	227
7.1.1 员工脱岗培训流程	227
7.1.2 员工外派培训流程	228
7.1.3 员工出国培训流程	229
7.1.4 培训机构选择流程	230
7.2 脱岗外派培训前关键事项与工具	231
7.2.1 培训申请审批	231
7.2.2 签订培训协议	235
7.2.3 选择培训机构	241
7.2.4 外派培训通知	244
7.3 脱岗外派培训中关键事项与工具	245
7.3.1 受训期间考勤监督	245
7.3.2 受训期间考评管理	245
7.3.3 学习成果定期跟踪	246
7.4 脱岗外派培训后关键事项与工具	247
7.4.1 培训费用报销	247
7.4.2 培训机构评估	248
7.4.3 培训评估报告	249
7.4.4 培训内化跟踪	250
第8章 拓展培训运营体系	251
8.1 拓展训练运营管理流程	253
8.1.1 户外拓展培训机构调查流程	253
8.1.2 户外拓展培训机构选择流程	254
8.1.3 户外拓展培训合同签订流程	255
8.1.4 户外拓展培训效果评估流程	256
8.2 拓展训练前关键事项与工具	257
8.2.1 拓展训练前期调查	257
8.2.2 确定拓展训练形式	257



8.2.3	选择户外培训机构	262
8.2.4	选择拓展培训师	263
8.2.5	拓展训练安全保障	265
8.3	拓展训练中关键事项与工具	266
8.3.1	拓展训练进程安排	266
8.3.2	户外拓展训练实施	267
8.3.3	参训学员损伤处理	268
8.4	拓展训练后关键事项与工具	269
8.4.1	发送联系表和感谢信	269
8.4.2	学员培训效果评估	269
8.4.3	培训师工作评估	271
8.4.4	户外拓展培训总结	271
8.4.5	拓展培训成果转化	274
第9章 培训外包运营体系		275
9.1	培训外包运营管理流程	277
9.1.1	培训外包管理流程	277
9.1.2	培训外包招标流程	278
9.1.3	外包商选择流程	279
9.1.4	外包合同执行流程	280
9.1.5	外包项目评估流程	281
9.2	培训外包前关键事项与工具	282
9.2.1	组织进行可行性分析	282
9.2.2	选择培训外包商	284
9.2.3	签订培训外包合同	286
9.2.4	发布培训外包通知	292
9.2.5	培训外包风险控制	292
9.3	培训外包中关键事项与工具	293
9.3.1	培训课程审核	293
9.3.2	培训外包实施	294
9.3.3	培训外包监督	295



9.3.4 培训讲师评价	296
9.4 培训外包后关键事项与工具	298
9.4.1 培训外包项目总结	298
9.4.2 培训外包项目评估	300
9.4.3 培训外包效果调研	301
9.4.4 培训外包效果分析	302
第10章 培训运营管理案例	307
10.1 《新员工培训》运营案例	309
10.2 《高效沟通培训》运营案例	312
10.3 《问题分析与解决》运营案例	322
10.4 《领导力提升培训》运营案例	327

第1章

培训运营前准备