



## 课程目标：

- 1.使学员了解企业建立内部讲师制度的策略定位与发展方向。
- 2.使学员掌握企业内部讲师的职责，功能与角色。
- 3.使学员具备提出训练计划及设计训练课程的理论基础及实务能力，包含以下几个部分：
  - 如何进行训练需求分析？
  - 如何拟订具体的训练目标？
  - 如何安排合宜的训练环境？
  - 训练如何与组织发展策略结合？
  - 如何撰写完整的训练计划？
- 4.使学员能运用适切的表达技巧，成为杰出的训练员：
  - 如何建立训练员的自信及自我形象？
  - 如何吸引学员的注意力，使其专心学习？
  - 如何运用简洁有力的口语，表达自己意念？
  - 如何运用整体架构及组织技巧，使学员易于吸收了解
  - 如何表现出众的仪表风范，赢得学员的敬重与信服？
  - 如何促进训练员与学员之间的互动？
  - 如何听懂学员的问题，并作适切的回答？
  - 如何处理学员的质疑或不友善的态度？
- 5.使学员能熟练及运用各种教学手法，结合不同的训练需求：
  - 透过实际工作现场的管理及工作教导，设计学习辅导方案
  - 一般性教学手法的掌握
  - 针对改变行动与态度需求的教学手法的掌握
  - 针对开发创造性需求的教学手法的掌握
  - 针对提升解决问题能力需求的教学手法的掌握
  - 针对提升技术能力需求的教学手法的掌握
  - 针对提升管理能力需求的教学手法的掌握
  - 掌握测验量表与问卷之运用
  - 课程进行中所运用之游戏、竞赛、团康活动的教案设计与带领技巧
  - 活动脚本的设计
- 6.使学员具备规划训练教案与教材的系统能力，包含以下几个部分：
  - 如何形成课程设计的基本理念？
  - 如何掌握成人学习心理，设计出引人入胜的课程？
  - 如有效地运用各种活动或辅助媒体，传达课程的设计意念与实质内容？
  - 如何将课程设计理念及内容转化为标准格式的训练手册或教材？
- 7.使学员能编制及运用训练评估工具，追踪维持并开发训练绩效：
  - 如何决定评估训练的标准？
  - 如何编制及实施训练评估工具？
  - 如何认识评估工具的有效性及其局限性？
  - 训练员应如何运用评估结果？
  - 评估结果如何运用于改善训练规划及课程设？
  - 如何由学员的绩效或行为改变，评估训练效果？

## 课程特色：

讲师具有专业魅力的表达技巧，课程活泼具启发性。

讲师具备各类型课程的规划与讲授的实际经验，实践性强。

课程内容深入浅出，幽默风趣、见解独到。

理论与实务兼具，使学习轻松愉快。

透过问卷分析及个案解说，轻易掌握课程内容。

由实际演练中得到随学即用的效果。

授课时数：2天/12小时（上午：9：00-12：00 下午 13：30-16：30）

课程大纲			
序号	课程单元	课程内容	授课方式
一	企业培训的基本认知	一、企业为什么需要对员工进行培训？ 二、企业员工培训的核心任务与目的是什么？ 三、对员工实施培训有哪些主要渠道？ 四、企业员工培训与传统教育的根本区别在哪里？ 五、企业员工的学习轮辐模型分析 六、企业员工的学习动机有哪些？ 七、企业员工学习的心理特点有哪些？	讲述 案例分析 示范说明 心得分享
二	内部讲师特质	一、内部讲师心理公约 内部讲师的角色 内部讲师的职责 内部讲师的特质 内部讲师的自我修炼 企业内部讲师团介绍 二、成人学习心理分析 成人学习的动机 成人学习的心态 成人学习的期待 成人学习的有效方法 三、内部讲师的职业形象 为什么需要塑造培训师的专业形象与职业风范？ 培训师专业形象的基本要求 培训师职业风范的总体要求	讲述 案例分析 示范说明 心得分享
三	训练课程设计	一、训练的目的 如何维持计划的一致性 如何与有关者沟通 选取评估标准 二、训练的分类 三、训练的内容 确认目标达成程度 配合所需使用时间 制定目标行为标准 训练方法的选择 训练计划的展开与学员分析	讲述 案例分析 分组讨论 示范说明 心得分享 单元试讲



		<p>六、 问与答的技巧 处理提问时的注意点 何时回答问题 希望营造的气氛 回答问题的三个步骤 处理问题的选择方案 <b>实战演练：每组安排一位学员，演练问与答技巧</b></p> <p>七、 突发状况与异议的处理技巧</p> <p>八、 班级纪律管理设计</p>	
六	<b>课程有效回顾与总结技巧</b>	<p>一、 有效收结与学员反馈</p> <p>二、 什么是有效的收结？</p> <p>三、 阶段性收结与学员反馈</p> <p>四、 应该摒弃的几种课程结束方式</p> <p>五、 几种常见收结方式的运用技巧</p>	<p>讲述 分组讨论 示范说明 心得分享 单元试讲 轮流演练 实作</p>
七	<b>训练绩效评估</b>	<p>一、 培训绩效评鉴及考核项目</p> <p>1.决定培训目标,策略及模式 依公司经营的愿景及理念, 制定并公布培训目标,策略及模式 制定并公布培训目标之评鉴及考核项目 规划如何执行及完成评鉴及考核项目之流程 确定培训成效指标或情况描述。</p> <p>2.学员参训绩效</p> <p>3.课程规划绩效</p> <p>4.结训学员职涯及工作表现 制定学员培训动态数据库 访谈结训学员相关主管或问卷调查追踪结训学员的工作表现 制定结训学员职涯及工作表现回馈机制 协助落实“选才,育才,用才,留才”政策</p> <p>二、 Kirkpatrick Model (培训评量模式)</p> <p>1.第一阶层:反应</p> <p>2.第二阶层:学习</p> <p>3.第三阶层:应用</p> <p>4.第四阶层:影响</p> <p>三、 训练绩效的维持与知识管理</p>	<p>讲述 案例分析 分组讨论 示范说明</p>

