



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學手法的掌握
 - 针对开发创造性需求的教學手法的掌握
 - 针对提升解决问题能力需求的教學手法的掌握
 - 针对提升技术能力需求的教學手法的掌握
 - 针对提升管理能力需求的教學手法的掌握
 - 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：
- 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：

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（上下午各3小时）

推荐理由：

刘成熙老师曾为数十家企业提供上百次“TTT – 企业内部讲师培训”。从初级到进阶至高阶内部讲师的课程，刘成熙老师均多次提供。如，建兴光电科技（广州）有限公司、光宝科技（广州）有限公司、富士康科技集团、顺德顺达电脑、顺德汉达精密组件、苏州华宇电脑、东莞伟易达集团、中山国基电子、联想电脑、野宝车料、斯比泰电子、雨尔科技、天音通讯、德美精细化工、艾默生、德赛集团、西门子 VDO 汽车电子股份、世纪证券...等等企业，此课题更是连续多次进入企业为同一客户服务，部分企业连续授课次数高达 56 个班次（如：富士康科技集团）。成绩斐然，口碑卓著！

课程大纲

序号	课程单元	课程内容	授课方式
一	企业培训体系介绍	一.如何建立有效的企业内部培训体系 1.企业训练的概念与目的 2.企业需要内部讲师的原因 3.成功讲师应具备能力条件 4.培训的现状与困境 5.培训的现状和目标 6.培训体系架构设计	讲述 案例分析 示范说明 心得分享
二	内部讲师特质	二.内部讲师心理公约 1.内部讲师的角色 2.内部讲师的职责 3.内部讲师的特质 4.内部讲师的自我修炼 5.企业内部讲师团介绍 三.成人学习心理分析 1.成人学习的动机 2.成人学习的心态 3.成人学习的期待 4.成人学习的有效方法	讲述 案例分析 示范说明 心得分享
三	训练课程设计与开发	四.训练的目的 1.如何维持计划的一致性 2.如何与有关者沟通 3.选取评估标准 五.训练的分类 六.训练的内容 1.确认目标达成程度 2.配合所需使用时间	讲述 案例分析 分组讨论 示范说明 心得分享 单元试讲

		<p>3.制定目标行为标准</p> <p>4.训练方法的选择</p> <p>5.训练课程发发与设计</p> <ul style="list-style-type: none"> → 知识传授型课程开发 → 问题解决型课程开发 → 高中基层主管课程开发 → 技术技能型课程开发 	
四	讲师表达技巧	<p>七.讲师的仪表</p> <p>八.讲师专业表达技巧</p> <p>1.口语表达的技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> → 如何引发学员的兴趣：开场白、说故事、举实例 → 用语的注意 → 指导语的运用 <p>2.非口语表达的技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> → 肢体语言的运用 → 手势的运用 → 眼神的运用 <p>3.超语言表达的技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> → 声调的运用 → 速度的掌握 → 声音表情 <p>九.带动课堂气氛的技巧</p> <p>十.克服紧张的技巧</p> <p>十一.问与答的技巧</p> <p>十二.突发状况与异议的处理技巧</p> <p>十三.班级纪律管理设计</p>	<p>讲述</p> <p>分组讨论</p> <p>示范说明</p> <p>心得分享</p> <p>单元试讲</p> <p>轮流演练</p> <p>实作</p>
五	教学手法	<p>十四.一般性训练方法</p> <p>1.讲授法</p> <ul style="list-style-type: none"> → 适合的训练需求及其优缺点 → 踏上讲台前应注意事项 → 登上讲台的方法与出声前的注意事项 → 进入主题的要领 → 听课者的心理与时间分配 <p>2.讨论法</p> <ul style="list-style-type: none"> → 适合的训练需求及其优缺点 → 解决问题讨论法 → 定型性讨论法 → 促进理解讨论法 → 自由讨论法 → 公开讨论法 <p>十五.改变行动及态度的训练方法</p> <p>1.角色扮演法</p> <ul style="list-style-type: none"> → 适合的训练需求及其优缺点 	<p>讲述</p> <p>案例分析</p> <p>分组讨论</p> <p>示范说明</p> <p>心得分享</p> <p>单元试讲</p> <p>轮流演练</p> <p>实作</p> <p>教学活动计、演练</p>

- 各阶段的实施方法：
- 角色演练法的说明
- 热身运动
- 决定角色
- 实际演练
- 分析、讨论
- 重新演练

2. 敏感性训练

- 适合的训练需求及其优缺点
- 实施敏感性训练须具备的条件
- 追踪训练的实施

十六. 开发创造及提升解决问题能力的训练方法

1. 脑力激荡法

- 适合的训练需求及其优缺点
- 实施脑力激荡法的四大原则：
- 脑力激荡法的基本形式：
- 实际活用要点

2. KJ 法

- 适合的训练需求及其优缺点
- 进行步骤：
- 事前准备工作。
- 实际的活用要点：
- 分类作业注意事项
- 文章化的程序

3. 中山正和法

- 适合的训练需求及其优缺点
- 实际活用的要点
- 部门特性不同的引进与推展方法

4. 工作现场训练法

- 适合的训练需求及其优缺点
- 基本要素：
- 实际活用要点

5. 个案研究法——Case Study

- 适合的训练需求及其优缺点
- 计划阶段的程序
- 实施阶段的要素
- 个案研究法的特色、效果及方法概要。
- 实际活用要点
- 重要的事实认定及问题
- 研讨解决对策的注意事项

6. 教育训练游戏法

- 适合的训练需求及其优缺点
- 引进及推展要领
- 游戏设计的技巧

		<ul style="list-style-type: none"> → 游戏带领的要点 → 游戏如何纳入训练计划，作为次要的辅助教学。 → 游戏的适当安插，避免与前后内容格格不入。 → 教育训练的指导者如何左右游戏 → 内容的深浅度。 → 如何结合讲评 	
六	教案教材的编写	<p>十七.教学单元的规划</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.课程目标的制定 2.单元教学重点撰写 3.单元教学方法的选择 4.学单元的评鉴方法 <p>十八.教案设计</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.课程的组织原则 2.教学活动的设计 3.主题间的衔接 4.教学时数的分配原则 5.教案编写要领 <p>十九.教学手法的运用</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.讲授法的注意要点 2.示范教学法 3.分组讨论法 3.团体分享的指导技巧 4.游戏活动设计与带领技巧 5.角色扮演法 <p>二十.教助的运用</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.白板的运用技巧 2.投影机的运用技巧 3.录影机的运用技巧 4.录音机的运用技巧 5.多媒体的运用技巧 6.海报的运用技巧 <p>二十一.教助的制作</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.投影片的制作要领 2.活动道具的设计 3.HANDOUT 的制作 4.实物的准备 <p>二十二.教材的编写</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.教材大纲的撰写 2.教材章节的标示基准 	讲述 案例分析 分组讨论 示范说明 单元试讲 轮流演练 实作 教学活动 设计、演练

		<p>3.教材文字的编辑要领</p> <p>4.表格插图的表现方式</p>	
七	<p>训练绩效评估</p>	<p>二十三.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</p> <ul style="list-style-type: none"> → 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>2.学员参训绩效</p> <p>3.课程规划绩效</p> <p>4.结训学员生涯及工作表现</p> <ul style="list-style-type: none"> → 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 → 制定结训学员生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>二十四.Kirkpatrick Model (培训评量模式)</p> <p>1.第一阶层:反应</p> <ul style="list-style-type: none"> → 目的:经由评量参加者对活动的反应, 取得对课程规划/改进的反馈 → 形式 → 收集的数据 → 如何决定要收集的资料/数据. → 如何决定要取得上述资料/数据所需的问题. → 如何决定取样范围及规模. → 如何决定取样/样品描述. <p>2.第二阶层:学习</p> <ul style="list-style-type: none"> → 目的: 评估学员对授课内容了解及吸收程度. → 形式 → 收集的数据 → 设计学习评量项目. → 设计考核方式及试题. → 设计增加学习评量可靠性的法。 <p>3.第三阶层:应用</p> <ul style="list-style-type: none"> → 目的:决定课程中所学的技能, 知识,在工作应用的程度. → 形式 → 收集的数据 → 决定评估单位应用所学的基础 → 决定如何及何时去收集数据 → 设计评量工具. 	<p>讲述</p> <p>案例分析</p> <p>分组讨论</p> <p>示范说明</p>

		<ul style="list-style-type: none">→ 试验评量工具.→ 设计增加评量数据客观性的方法 <p>4.第四阶层:影响</p> <ul style="list-style-type: none">→ 目的:决定参训学员回到岗位对工作绩效及组织的影响.→ 形式→ 收集的数据→ 发展评量影响的系统.→ 发展收集数据的方法 <p>二十五.训练绩效的维持与知识管理</p>	
--	--	--	--