

## 培训课程设计 (2天)

### 课程目标

通过本课程的学习，学员将能够：

1. 使用三种方法分析培训需求；
2. 设定本部门的培训课程主题；
3. 专业化设定课程目标；
4. 规范化编写课程内容；
5. 设计学习环节和选择学习策略；
6. 设计效果检验环节；
7. 编写课程实施计划表。

### 课程内容

#### 单元一 课程设计简介

- 走出课程设计的误区
- 课程逻辑：课程设计的灵魂
- 课程构件：IG/PG/LG/CASES/TESTS
- 单元总结

#### 单元二 培训课程设计模型—ISD Model 简介

- 区分培训需求和管理需求
- 实施培训需求分析
- 基于分析，设置课程目标
- 针对目标，设计测试环节
- 设计课程内容
- 试讲课程
- 修订课程
- 讲授课程
- 评估课程，持续改进
- 单元总结

#### 单元三 课程目标设置与测试环节设计

- 培训需求分析与课程目标设置
- 培训课程目标设置原则：知识/技能/思维/态度/心理
- 三类课程目标
- 练习：某电信运营商《优质客户服务》课程目标设置

- 课程目标设置与测试环节设计
- 如何设计测试环节：课中/课后/跟踪
- 单元总结

#### 单元四 课程内容设计

- 课程主体设计：Mind Mapping 方法
- 编写课程大纲
- 撰写 LG-Leader's Guide
- 填充单元内容：理论/案例/游戏
- 编写 IG-Instructor's Guide 及 PG-Participant's Guide
- 学习环节的设计
- 案例修订
- 测试题目
- 课程构件示例
- 单元总结

#### 单元五 课程实施环节设计

- 开场的方法：INTRO 法；5W1H 法；KISS 原则
- 中间设计：信息组织、材料准备、提示方法
- 结尾设计：挑战法；激励法；比喻法
- 团队练习：培训实施环节设计练习（结合工作实际定题目）
- 单元总结

#### 单元六 课程交互活动设计

- ✓ 提问技巧：提问以提高学员关注度
- ✓ 如何作答：难住了怎么办？
- ✓ 案例分析：如何指导讨论？
- ✓ 团队游戏：介绍与总结
- ✓ 讲师点评：要点与技巧
- ✓ 角色扮演：讲师即为导演
- ✓ 情境模拟：移情技巧
- ✓ 单元总结