

# 软件培训规范要求

## 一、 培训任务受理规范要求

首先接到部门下达对XX项目进行培训的工作任务，培训人员需第一时间与该项目经理沟通了解项目当前的实际情况，确定具体培训时间，项目经理要安排项目组进行系统功能测试，确保系统达到运行要求，并完成用户手册的编制；培训人员要根据《项目需求规格说明书》熟悉掌握系统中各业务功能模块的内容。

## 二、 培训准备工作规范要求

该阶段首先由培训负责人与局方负责人沟通清楚培训场地，培训时间及时长，培训人数，培训人员组成，培训要求等内容。以便根据实际情况制定培训计划。

之后由培训组编写《XX项目培训计划》并提交给客户协调确认，在客户确认后由培训组安排专人负责。项目培训计划中一定要体现以下几方面内容：

- 1、 培训目标（培训的具体目的，要达到什么效果，形成什么影响等）
- 2、 培训内容（列出将要开展的培训项目内容，具体到细节）
- 3、 培训对象（针对哪些知识层面人员的培训）
- 4、 培训形式（具体开展培训的方式，如集体面授、上机操作等等）

- 5、 培训进度安排（详细的培训时间表）
- 6、 培训要求（对参与培训的用户及指导的讲师的要求，对培训目的、过程等方面的要求）

同时培训负责人需要准备现场演示的 PPT《培训人员签到表》、公司宣传册等相关文档。演示 PPT 中应包括：

- 1、 项目建设背景、项目建设目的介绍
- 2、 培训内容、业务模块的概要介绍
- 3、 系统访问地址、运行环境（操作系统、浏览器兼容性、网络带宽要求）的说明
- 4、 QQ 群（如：由局方建立的业务指导、技术保障 QQ 群）
- 5、 操作注意事项、操作人员素质（如：熟悉安全生产信息化业务，可以熟练使用电脑人员）使用规则的说明。

其次，培训负责人需提前了解培训现场的网路情况，最好在培训的笔记本上部署备用系统，作为备份。上线培训之前，必须要与项目负责人确定系统是否经过压力测试，最大的并发量是多少。以便在培训方案中合理分配系统用户的登陆使用时间，避免出现系统严重卡顿、甚至瘫痪的情况。

最后申请提交部门内部进行审核，项目组确认与实际功能需求无误后前往现场进行培训工作。

### 三、 培训过程规范要求

对培训人员要求语言表达根据实际情况，要有所不同。“口语化”

的语言表达，工作、生活中的实际例子，更适合具体的培训场合，容易让参陪人员理解。“书面用语”更适合在有领导参与的正式场合做报告，一方面体现我方人员的专业，一方面能够更简洁准确的表达意思。突出重点，避免内容重复，减少口头语。

培训过程中，建议配备一个辅助人员在旁边，以应对突发事项，如果出现突发情况，培训人员不要惊慌，主要培训人员继续通过小案例或小故事来控制现场，培训辅助人员，尽快检查情况，紧急处理。

培训要劳逸结合，不宜过长时间，尽量控制好PPT和系统培训的时间分配。系统重点模块，建议使用具体的角色，全程演示，以便受众更好的理解。

如遇到一天中开展多场培训（2场以上），可安排至少2人的培训讲师进行分工进行，避免工作量大导致的后面场次培训效果不佳。

#### 四、培训完成后规范要求

培训完成后，收集现场反馈的意见形成《回执意见》文档交由客户签字确认，并收集《培训人员签到表》，撰写培训心得体会。并第一时间提交给项目经理进行备案。《回执意见》进行分类，涉及系统功能性的问题，汇总后统一提交给项目经理进行处理。

#### 五、培训材料管理规范要求

所有项目培训材料项目经理、组长等需要第一时间上传至SVN服务器，不得超过3个工作日。

备注：以上为各重要培训阶段内容的初步规范要求，培训工作是一个过程，不只是现场培训会的“一锤子买卖”，所以培训前要选定后续可以全力保障的咨询解答及维护人员，并提前建立 QQ 群和联系方式，在培训过后继续跟进。