

课件下载及重播方法

课件下载找到相应课程信息，点击我的资料找到课件就可以下载了。
观看重播在找到相应课程直接点击进入重播。

教材结构图



本章知识点及考评总结

选择题

1. 员工培训是指通过一定的科学方法，促使员工在知识、技能、能力和态度 4 个方面的行为方式得到提高，以保证员工能够按照预期的标准或水平完成所承担或将要承担的工作和任务。
2. 按培训目的来划分，员工培训与开发的形式主要分为过渡性教育培训、知识更新培训或转岗培训、提高业务能力培训和专业人才的培训。
3. 培训与工作的关系分：在职培训、岗前培训、脱产培训
4. 企业员工培训是企业的一种投资行为
5. 企业培训服务于企业整体发展战略

6. 通过培训让员工掌握必要的知识技能以完成规定的工作，最终是为提高企业的经济效益服务
7. 当企业完成规模扩张，成为行业内主要竞争者之后，此时的培训重点应放在建设企业的企业文化
8. 外资企业员工由于成长环境和所受的文化熏陶不同，所以进行员工培训时要重视跨文化培训
9. 员工培训体系构建的主要要求包括：结合企业文化；紧扣企业目标；强化其他人力资源管理活动的支持。
10. **【组织分析】**：可以帮助企业认识到组织的人力资源状况以及企业战略对组织效率和组织文化的要求。
11. **【工作分析】**：是分析各个职位的工作任务，各项工作任务要达到的标准，以及成功完成这些任务所必需的知识、技能和态度。
12. **【人员分析】**：评价不同层次员工的绩效以确定培训需求的“压力点”、弄清解决当前和未来问题的培训需求以及重点培训人群。
13. 对培训进行评价，即依据培训目标，对培训对象和培训本身作一个价值判断。
14. 直接传授培训方式：
 - (1) 课堂教学法（传统模式）
 - (2) 影视法（观看影片中学习）
 - (3) 工作指导法（帮带模式）
15. 参与式培训法：
 - (一) 角色扮演法（角色模拟法）
 - (二) 案例研究法（信息双向性交流，知识传授与能力提升相融合）

（三）头脑风暴法（能最大限度地发挥每个参加者的创造能力，提供解决问题的更多更佳方案）

（四）游戏法

16. 培训效果评估的层次：反应层面、学习层面、行为层面、效果层面

17. 工作氛围指能够影响培训成果转化的所有工作上的因素：管理者支持、学习气氛、学习型组织

18. 激励的特性：系统性、社会性、易逝性、信用性、有限性

19.

理论	提出者	内容/概要
需要层次理论	马斯洛	生理需要、安全需要、社会需要、尊重需要、自我实现需要
双因素理论	赫兹伯格	保健因素、激励因素
ERG理论	奥德弗	生存需要、关系需要、成长需要
期望理论	弗鲁姆	人关于工作结果的预期、 人关于工作成绩可能带来的各种后果的预期、 每种后果对于他们的价值
激励需要理论	麦克利兰	成就动机（强度、可能性、诱因）具有挑战性，可以引发人的成就感增强奋斗精神
公平理论	亚当斯	探讨个人所做的投入与他所取得的报酬之间的平衡

主观题

1. 简述员工培训是企业增强自身竞争优势需要的理由。

员工培训是企业增强自身竞争优势需要的理由：

员工培训是企业发展的支柱；

培训逐渐成为员工对企业的要求；

培训为企业树立良好的形象。

2. 试述培训需求层次分析的具体内容。

(1) 组织分析：可以帮助企业认识到组织的人力资源状况以及企业战略对组织效率和组织文化的要求。

(2) 工作分析：是分析各个职位的工作任务，各项工作任务要达到的标准，以及成功完成这些任务所必需的知识、技能和态度。

(3) 人员分析：评价不同层次员工的绩效以确定培训需求的“压力点”、弄清解决当前和未来问题的培训需求以及重点培训人群。

3. 简述工作指导法的优缺点

(1) 优点

1) 可以避免盲目摸索，从指导人处直接获取丰富的经验，而且能够尽快融入团队；

2) 对于刚从高校毕业的学生来说，可以消除新员工进入工作的紧张感；

3) 有利于企业传统优良工作作风的传递。

(2) 缺点

1) 指导者可能会有意保留自己的经验、技术，从而使指导浮于形式；

2) 指导者本身水平的高低对新员工的学习效果有极大影响；

3) 指导者不良的工作习惯也会感染新员工；

4) 采用个别指导法进行培训，不利于新员工的工作创新。

4. 简述案例研究培训法的优缺点。

优点：学员的参与性强，教学方式生动具体，直观易学，可以激发学员的学习积极性；学员在分析过程中将解决问题能力的提高融入到知识传授当中；学员之间能够通过案例分析达到交流的目的。

缺点：需要较长的时间准备案例；需要较多的培训时间进行案例分析；案例分析对培训顾问的能力要求很高，对学员能力也有一定要求；所准备的案例要有一定代表性，无效的案例会浪费培训对象的时间和精力。

5. 简述网上培训方法的优缺点。

优点：灵活，节省费用，资源充足，趣味性强，内容更新及时且成本低。

缺点：需要大量资金建立好的网络培训系统，不适用于所有培训内容。

6. 培训层次评估

（1）反应层面：受训人对培训项目的印象如何，包括对培训内容、讲师、方法等。

（2）学习层面：测量受训者对原理、技能和态度等培训内容的理解和掌握程度。

（3）行为层面：受训人员培训后在实际岗位工作中行为的变化，以判断所学知识、技能对实际工作的影响。

（4）效果层面：判断培训是否对企业经营成果具有直接的贡献。

习题

1. 企业员工培训是企业的一种（ ）

A:成本支出

B:发展行为

C:激励行为

D:投资行为

2. 当企业完成规模扩张，成为行业内主要竞争者之后，此时的培训重点应放在建设企业的（ ）

A:企业文化

B:规章制度

C:市场份额

D:合作团队

3. 外资企业员工由于成长环境和所受的文化熏陶不同，所以进行员工培训时要重视（ ）

A:技能培训

B:工作态度培训

C:合作精神培训

D:跨文化培训

4. 按培训的目的划分培训方式有（ ）

A:过渡性教育培训

B:知识更新培训

C:提高业务能力培训

D:专业人才培养

E:人员晋升培训

5. 一种信息双向性交流培训方式，其将知识传授和能力提高两者融合到一起，并且是一种非常有特色的培训方法，是指（ ）

A:案例研究法

B:角色扮演法

C:头脑风暴法

D:个别指导法

1. 答案：D

解析：员工培训需要花钱，但企业是希望通过员工培训提高员工能力来获取更高的收益，故是一种投资的行为

2. 答案：A

解析：当企业完成规模扩张，成为行业内主要竞争者之后，就需要提炼自己的核心竞争力，推动企业中每一个员工把自己的工作同企业的目标紧密结合起来，从根本上提高企业的素质。这不仅需要各种严格的规章制度，更需要员工对企业目标的认同、对企业的归属感，此时的培训重点应在建设企业文化上，将企业长期发展所必需的观念、规则和态度传播到每一个员工中去。

3. 答案：D

解析：由于外资企业员工的成长环境和所受的文化熏陶不同，因此尤其要重视跨文化的培训以及在不同背景下员工的冲突管理。

4. 答案：ABCD

解析：按培训目的来划分，员工培训与开发的形式主要分为过渡性教育培训、知识更新培训或转岗培训、提高业务能力培训和专业人才的培训。

5. 答案：A

解析：案例研究法是一种信息双向性交流的培训方式，其将知识传授和能力提高两者融合到一起，是一种非常有特色的培训方法。

