



企业内部讲师培训

Training The Trainer

掌握有效培训的要领

2

简富临老师 简介

- 中国人民大学人力资源管理博士
- 天津汉邦咨询 高级讲师、顾问
- 在台湾曾任台塑关系企业营业课长、人资经理、处长，Gredmann国际集团产品事业部负责人，中国生产力中心HR项目经理等职务
- 英国领导管理学院（ILM）国际工商管理资格认证课程中文讲师
- 英国剑桥国际学院（Cambridge International College）国际讲师认证课程中文导师
- 英国伦敦城市行业协会（City & Guilds）国际培训及评审认证课程中文导师
- 日本产业训练协会(JITA)MTP、TWI课程授证讲师
- 曾于北京大学、清华大学、上海交大、中欧商学院、西南交大等EMBA担任总裁班客座教授

简老师从担任500强知名企业高管岗位转入从事企业经营管理、人力资源管理及下属培训咨询行业工作已达二十年，对企业咨询、经营辅导、组织效益提高、下属能力发展有丰富经验，并能将实务经验转为课程教学运作，将理论与实务结合，所以能提高培训绩效。曾受聘于台湾经济部中小企业处荣誉指导员、创业顾问师、台湾劳委会职训局核心职能授证讲师、HRD顾问团顾问、企业训练质量系统评审委员，连续十年知名杂志管理(MANAGEMENT)杂志登录500大企业管讲师名录，主讲领导力、通用管理技能与人力资源管理专业模块等课程主题。

简富临老师 授课讲义 版权所有

3

培训目标

学员学习本课程后应能---

- 1. 充分了解内部讲师应有的正确角色认知，加强责任感与成就感。
- 2. 培养正确的心态，在执行内部培训任务时能全力以赴，达成培训目标。
- 3. 有效掌握规划与设计教学的要领，提高培训效益。
- 4. 能够掌握课程中的培训活动设计与现场引导技巧。
- 5. 熟悉运用各种活化课堂气氛的互动技巧，增加学员的参与度。
- 6. 提高在台上授课的自信心，充分且称职的扮演内部讲师的角色。

简富临老师 授课讲义 版权所有



4

壹Y企业讲师的角色与任务



5

2. 企业培训与企业讲师

- 所谓培训：即是用系统的方法去教授和改善员工的知识（K），技能（S）和态度（A），使之能提高_____的过程
- 企业讲师：在企业内部从事企业培训活动的设计、_____和_____的专业人员



简富临老师 授课讲义 版权所有

6

3. 企业讲师在培训的使命

- 1). 设计符合需求的课程
- 2). 确保学员完成培训目标
- 3). 创造良好的_____.
- 4). 激发学员的兴趣及热情
- 5). 应用培训技巧把复杂问题_____.
- 6). 运用适当的器材促进学员的学习

简富临老师 授课讲义 版权所有

7

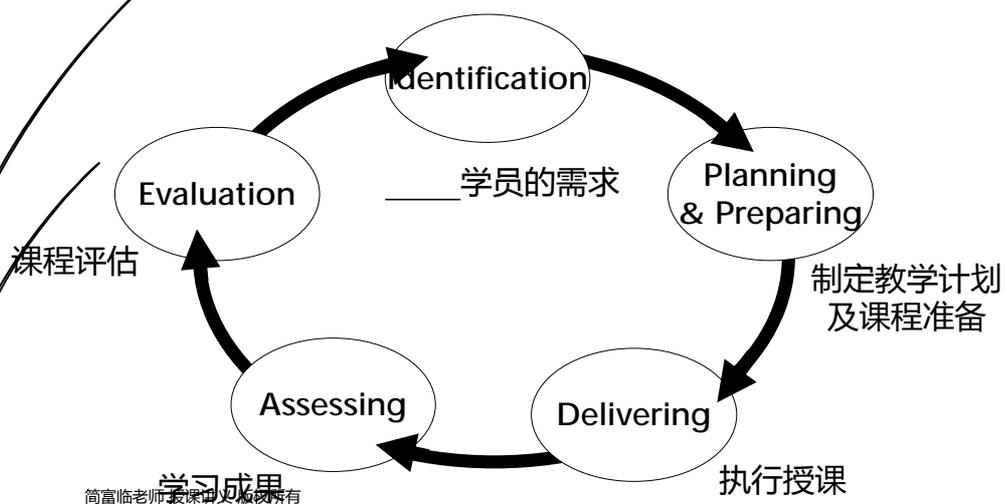
4.企业讲师主要工作职责

- 1).调查及甄选培训_____.
- 2).制定培训教案
- 3).编写培训教材与_____收集
- 4).培训工作之行政管理，如教学资源准备、资料整理
- 5).按教案执行培训任务
- 6).培训后跟进，成果追踪

简富临老师 授课讲义 版权所有

8

5.讲师的培训周期(Training Cycle)-_____模式



9

6. 优秀讲师应该具备什么素质？

- 1). 具有一定的工作经验和专业知识
- 2). 较好的构思、逻辑分析能力
- 3). 良好的语言表达与_____能力
- 4). 具有启发、引导、调动团队积极性的能力
- 5). 具有一定的团队纪律的掌控能力
- 6). 身体健康，精力饱满
- 7). 自信，乐观，有奉献精神
- 8). 思想开放，乐于同人_____.

简富临老师 授课讲义 版权所有

10

1. 学历教育、企业培训、演讲的差异

	教育	企业培训	演讲
主导	Teacher	Trainer	Speaker
对象	学生(职业预备者)	职业者	听众
目的	提高素质	提高_____.	说服听众,接受自己的观念
内容	系统性,_____为主	针对性,KAS	态度\知识
方法	讲授法为主	多种培训方法并用	
时间	人生的一个阶段	终生	短暂
效果	持久,累加,不明显	相对来说较明显	现场效果明显

简富临老师 授课讲义 版权所有

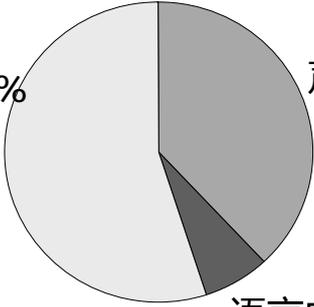
11

贰Y公众沟通基本功底



12

1. 有效沟通的影响要素（面对面沟通）



肢体/表情 ___%

声调方式 ___%

语言内容 7%

~西方学者艾伯特·梅拉比安(Albert Mehrabian)教授



简富临老师 授课讲义 版权所有

13

2. 公众沟通的3V技巧

- _____
- 句子
- 问题
- 语言模式
- 内容的组织方式

Verbal
(语言的)

Vocal
(声音的)

- 音量
- 音质
- 吐字
- 连贯性
- _____
- 语速

Visual
(视觉的)

- _____
- 仪容举止
- 姿势
- _____

- 手势
- 眼神
- 位置移动
- 使用视觉辅助器材的方式

简富临老师 授课讲义 版权所有

14

2-1. 语言表达的要领



Verbal
(语言的)

- ✓ 用字遣词要有“准确性”
- ✓ 句子意思讲求“完整性”
- ✓ 内容组织符合“_____性”（起-承-转-合）
- ✓ 内容与内容之间应有“_____性”（_____词语）
- ✓ 以_____来说明观点
 - ✓ 用‘第1点’、‘第2点’……，不用‘接下来’、‘然后’
 - ✓ 用‘首先’、‘其次’、‘再其次’、‘最后’
- ✓ 多使用通俗易懂的词语（用听众的语言、多说_____与举例）
- ✓ 幽默语言+微笑表情=语言魅力

忌讳：念稿、背稿，专业词语过多

简富临老师 授课讲义 版权所有

15

“起-承-转-合”练习

向听众表达“我最xx的一件事”

起	
承	
转	
合	

简富临老师 授课讲义 版权所有

16

2-2. 声音表达技巧与要领

- 包括音量的大小、音调的高低、声音的强弱、速度的快慢等。
 - 音质：清晰、流畅、宏亮有力
 - 音量：适当即可，依空间而定
 - 音调：依内容高低起伏、抑扬顿挫，把握重音的时机（数字、____、连词）
 - 语速：_____字/分钟（需要强调的部分一定放慢语速）
 - 语气：尊重、肯定、关怀
- 另外，还有停顿、沉默的运用也同等重要。
 - 停顿：保留_____空间
 - 沉默：吸引注意力、引起重视

简富临老师 授课讲义 版权所有

忌讳：声音平淡无变化、萎靡不振

17

2-3. 体态表达技巧与要领

- ˘ 包括眼神、手势、表情、身体、移位等，有助于—
 - 1) 建立信任和尊重
 - 2) 增强___与理解
- ˘ 眼神：定时扫视，目光交流，停留1-3秒钟，并和点头、微笑等恰当表情
- ˘ 表情：融入情景，自然表现
- ˘ 手势：强化论点，需与___相配合（常用手势：指、捻、翘、撮、拳、剁、削、挥、剪、抱、推、摊、按、合、分、转……）
- ˘ 身体：抬头挺胸、左右平衡、举止从容
- ˘ 移位：适度移动，提高___，配合眼神关注或___时机

忌讳：体态僵硬、神情慌张、不安

简富临老师 授课讲义 版权所有

18

3.克服台上紧张技巧

- ˘ 心理暗示法
 - ˘ 成功的自我暗示
- ˘ 自我解脱法
 - ˘ 放下面子
- ˘ 生理缓解法
 - ˘ 深呼吸
- ˘ 压力转换法
 - ˘ 提问互动
- ˘ 其他小要领



简富临老师 授课讲义 版权所有

19

参Y 课程设计基本认识



20

1. 何谓培训课程设计？

- 指讲师进行一系列与培训有关的_____开发的过程
- 其中包括
 - 培训内容
 - 培训方式
 - 培训媒介
 - 培训资源.....等
- 主要是为了有效达成_____.



简富临老师 授课讲义 版权所有

21

2. 课程设计对企业培训的意义

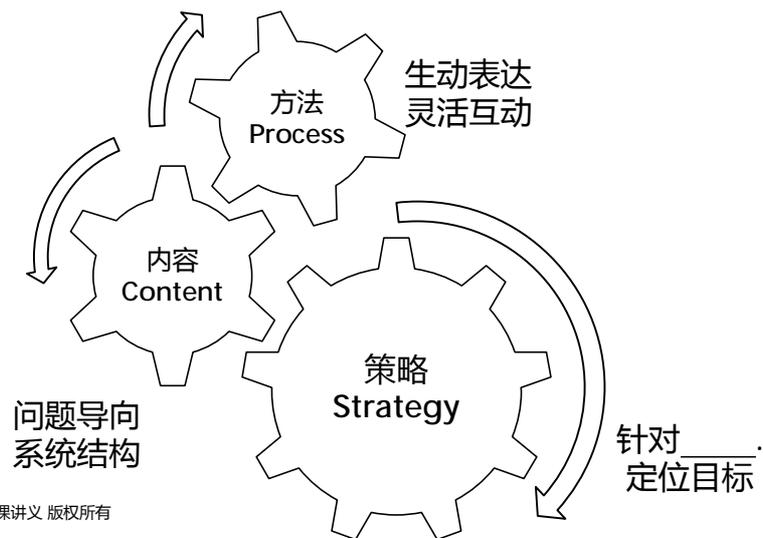
- 1). 企业培训的有效性必须依赖于培训课程的成功开发设计
- 2). 培训课程设计对提高培训____, 改善企业效率和效益具有重要的意义
- 3). 通过培训课程设计, 实践个人与企业____管理的过程

可以说课程设计的好, 培训就成功了一半!

简富临老师 授课讲义 版权所有

22

3. 课程设计的成功关键



简富临老师 授课讲义 版权所有

23

4. 课程设计的六原则

6-1. 针对性与实用性原则

- ∨ 针对性：必须围绕组织和员工的需求而设计
- ∨ 实用性：思考你教的东西学员能应用多少？

6-2. 系统性与逻辑性原则

- ∨ 系统性：根据课程的____关系分成相应的部分，而不是随机或随意的拼凑
- ∨ 逻辑性；课程各部分的内容也务必是要按照一定的逻辑关系组织在一起的

简富临老师 授课讲义 版权所有

24

5. 课程设计的六原则

5-3. 符合成人学习心理的认知规律

- ∨ 成人并非儿童，勿以强制方式要求，更应避免填鸭式灌输。
- ∨ 必须知道为什么学才愿意学（学习动机）。
- ∨ 自身有较多的生活体验及专业经验帮助其判断（_____）。
- ∨ 常以_____为导向并期望得到答案（学以致用）。
- ∨ 学得快，忘得也快，且注意力不易长时间集中（_____分钟）。
- ∨ 喜欢通过_____来学习，希望参与其中，喜欢讨论与互动（协作式）。
- ∨ 过程期待尊重与赏识。

简富临老师 授课讲义 版权所有

25

5-4. 目标明确，重点突出

- 课程教材的选择应与培训目标紧密结合

5-5. 素材丰富，生动形象

- 课程设计要丰富、生动、 ，多引用丰富的素材，来加强课程内容的 ，将抽象的内容变得生动形象，使学员易于理解，乐于接受

5-6. 内容精炼，表达准确

- 应以最直接、最精练、最准确的语言来表述课程内容（ 原则）
- 浅显易懂、贴近学员理解程度

简富临老师 授课讲义 版权所有

26

6. 课程模块设计的结构

开场

强而有力、引人入胜

主体

内容充实、条理清晰

结尾

简短耐味、 。

简富临老师 授课讲义 版权所有

27

肆Y课程开场与结尾技巧



28

1. 开场阶段的重要性

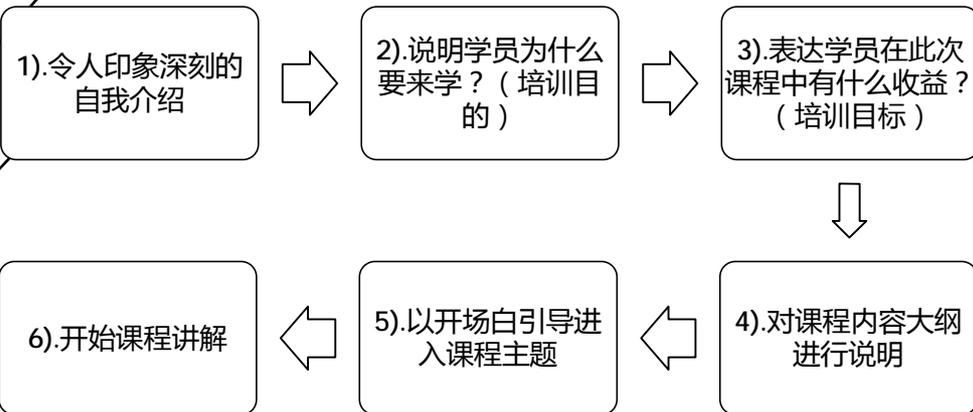
- 学员精神尚未集中
- 学员对讲师缺乏熟悉感
- 学员对学习课程不尽理解
- 学员彼此之间也有陌生感
- 学员还不知为什么要来学
-

对策：

简富临老师 授课讲义 版权所有

29

2. 合宜的课程开场程序



简富临老师 授课讲义 版权所有

30

3. 开场白设计与应用技巧

使用时机：每一个课程主题或是模块开始之时

3-1. 开场白的目的

- ∨ 引起兴致
- ∨ 造成_____.
- ∨ 使学员进入_____.

3-2. 开场白设计的注意事项

- ∨ 把握简单扼要原则
- ∨ 与_____结合
- ∨ 与学员进行互动
- ∨ 引导学员思考

简富临老师 授课讲义 版权所有

31

3-3. 开场白设计技巧

- 1). 直接提问法：
 - 设计问题，直接向学员提问，引导学员回答。如：各位有没有培训的经验？请分享你的感受。
- 2). 指出_____法：
 - 指出与主题相关经常发生的一些情景问题，如：我总结了在培训过程容易犯的五大错误.....
- 3). 故事案例法：分享一个故事或真实案例
- 4). _____法：以相似情景、图片或视频等素材创造与主题的联想
- 5). 游戏互动法：一个小游戏，让学员参与
- 6). 道具展示法：以实物向学员展示

简富临老师 授课讲义 版权所有

32

4. 结尾阶段的重要性

- 使学员加深印象、加深记忆
- 总结课程_____，学习结构化
- 提示重点，掌握关键
- 重复提醒，促成_____.

简富临老师 授课讲义 版权所有

33

5. 结尾的设计技巧

使用时机：每一个课程主题或是模块最后结束之前

1). 理性结尾

- ∨ 覆述课程的____ (key points)
- ∨ 对学员进行考核(assessing)
- ∨ 请求学员采取特定行动(call for actions)

2). 感性结尾

- ∨ 表达对解决问题的信心
- ∨ 描述美好的_____.

简富临老师 授课讲义 版权所有

34

6. 开场结尾的禁忌

开场--

- ∨ 自杀式：我什么都不懂
- ∨ 自夸式：我曾经.....
- ∨ 游离式：文不对题

结尾--

- ∨ 矛盾式：前后矛盾
- ∨ 仓促式：虎头蛇尾
- ∨ 冗长式：本末倒置

简富临老师 授课讲义 版权所有

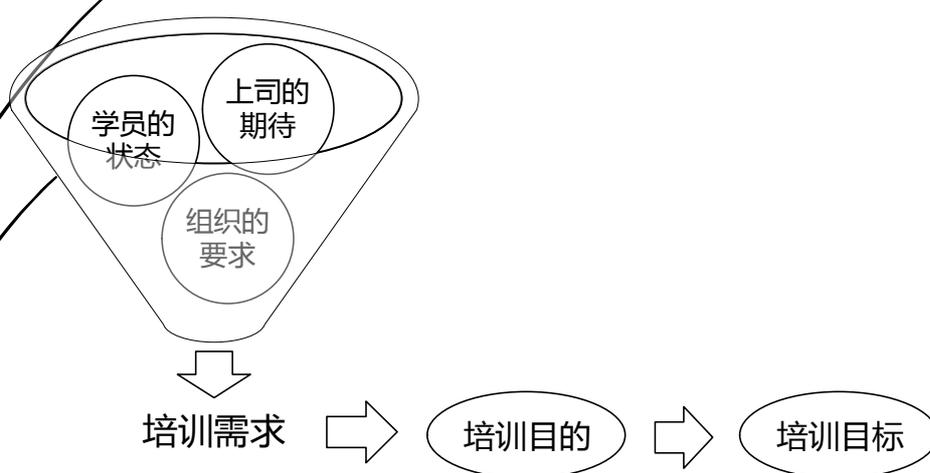
35

伍Y课程主体内容设计技巧



36

1.导出培训目标的程序



简富临老师 授课讲义 版权所有

37

2.确认培训目标

2-1.目的与目标的区别

- 1).课程目的是开展培训的事由()；课程目标是指通过培训而达到什么要求()，掌握某种知识、技巧，是衡量培训效果的一种标准
- 2).课程目的是课程目标的基础，课程目标的设置是为了实现课程目的

	目的	目标
功能	表示最终的结果	过程的具体目标
性质	定性的	定量的
特性	抽象的	具体、可衡量的
层次	较高的	中层的
举例	提高客户满意度	电话响声不得超过2分钟、结账速度小于20秒、产品知识对答如流
	提高工作效率	打字速度每分钟80字、掌握使用WORD的基本技巧
	增进专业知识	熟悉合同法、熟悉产品五大知识、了解工艺与流程
	提高工作士气	提高准时出勤率、建立团队协作的态度、改善工作氛围

简富临

38

2-2.培训目标设定的意义

- 在完成本次培训后，学员将能：
- (完成)“动作”
- (达到)“ ”
- (拥有)“条件”

判断一下！

- u按照公司客诉处理程序的要求标准面对客户的投诉。()
- u掌握销售拜访的八大步骤要领，提高成交率。()
- u在设备发生故障时，於警报发生5秒钟内即关闭生产线。()
- u提高工作中的安全意识，重视叉车操作安全性。()

简富临老师 授课讲义 版权所有

39

2-3. 设定培训目标时应注意事项

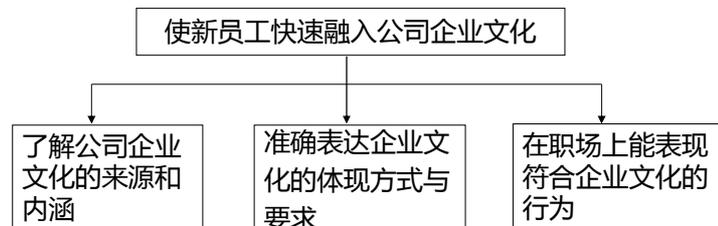
- 1). 表达精确
- 2). 使用“_____”（_____）
- 3). 简化目标描述
- 4). 尽量使用_____目标
- 5). 将目标减到最少的程度
- 6). 将希望获得的技能转化为目标

简富临老师 授课讲义 版权所有

40

2-4. 目标树使用方法

- 1). 将核心目的写于最上方（1~3条作总结）
- 2). 分解成目标（学员要做到什么才能达成此目的？）
- 3). 如果未能明白表示、可作二次分解
- 4). 直到每个项目均能清楚定义



简富临老师 授课讲义 版权所有

41

3.从课程目标导出教材内容

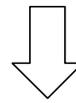
课程目标

学员需要了解哪些知识 (Knowledge) ?

学员需要掌握哪些技能 (Skill) ?

学员需要建立哪些态度 (Attitude) ?

收集教材内容
(知识点)

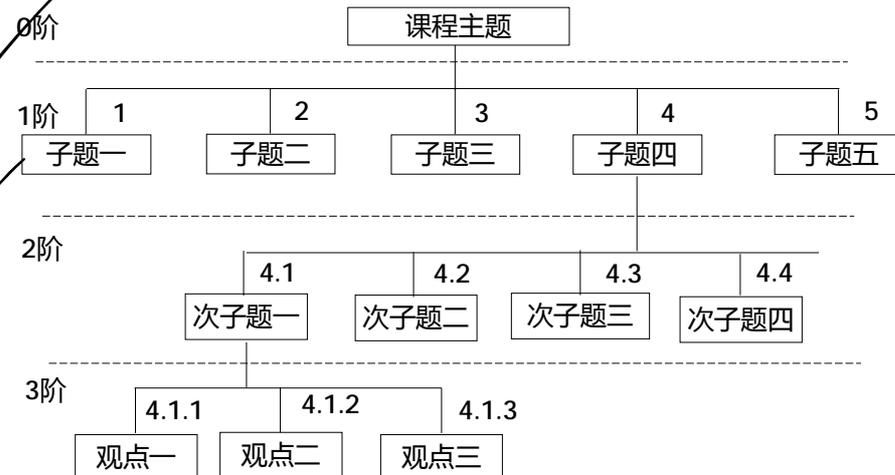


分类、层级化

简富临老师 授课讲义 版权所有

42

4.课程主体结构工具—系统图

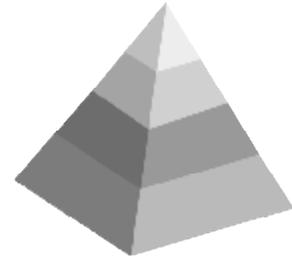


简富临老师 授课讲义 版权所有

43

5.系统图制作说明

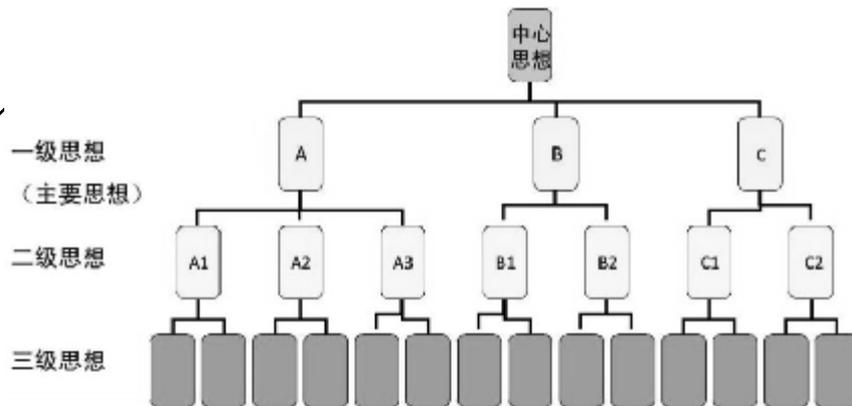
- 1).将主题的展开往下三阶建立，形成金字塔结构
- 2).注意每一子题（次子题）的上下阶逻辑关系，上一阶是下一阶的_____，下一阶是上一阶的_____。
- 3).上下阶均可用三种逻辑结构展开。
- 4).子题、次子题和观点均可用多样的素材运用巧。



简富临老师 授课讲义 版权所有

44

5-1.金字塔基本结构



简富临老师 授课讲义 版权所有

45

6.三种逻辑结构

- 流程式：怎么做？
- 概念式：是什么？
- 原理式：为什么？

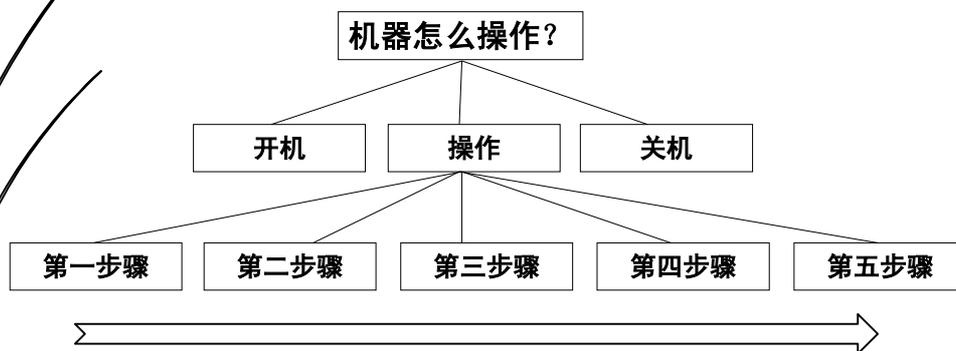


简富临老师 授课讲义 版权所有

46

6-1.流程式培训

下阶是上阶的流程展开

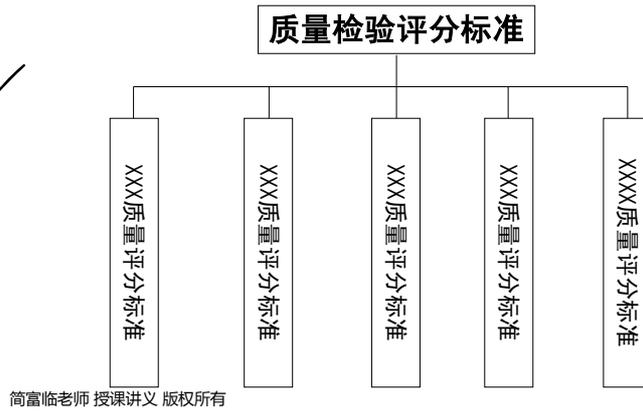


简富临老师 授课讲义 版权所有

47

6-2.概念式培训

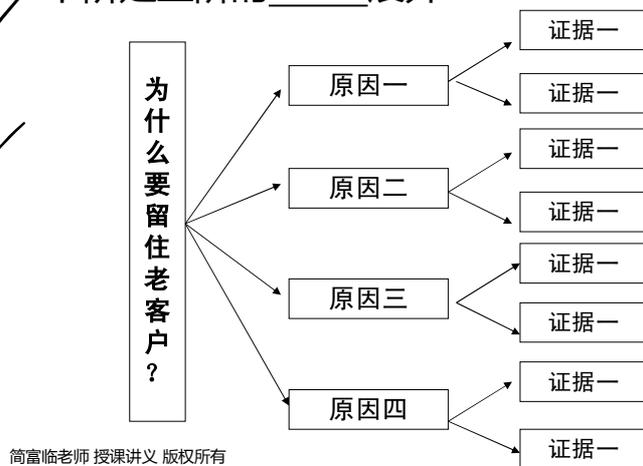
下阶是上阶的_____展开



48

6-3.原理式培训

下阶是上阶的_____展开



49

陆Y教材素材收集与演绎技巧



50

1. 培训素材的内容

- ˘ 1). 理论知识、技能方法 (知识点)
- ˘ 2). _____、名言、笑话、谜语
- ˘ 3). 剪报、新闻话题
- ˘ 4). _____.
- ˘ 5). 工作现场问题、教训总结
- ˘ 6). 同业或异业之实例
- ˘ 7). 创意点子、脑筋急转弯



简富临老师 授课讲义 版权所有

51

2.收集素材的途径与方法

- ˘ 专业书籍、著作
- ˘ 组织调研分析
- ˘ 网络搜索
- ˘ 行业信息报告
- ˘ 其他课程资料
- ˘ 请教专业机构、专家
- ˘ 会议报告
- ˘ 新闻事件
- ˘ 旅途见闻
- ˘ 日常生活体悟



简富临老师 授课讲义 版权所有

52

3.素材的运用技巧

- ˘ 1).寓言、故事--引发“话题”
- ˘ 2).对问题、案例的剖析--启发“思考”
- ˘ 3).____、对比--提出“观点”
- ˘ 4).数据、图表、实例--提供“_____”
- ˘ 5).游戏、模拟表演--激活“理论”
- ˘ 6).图片、视频--强化“_____”

简富临老师 授课讲义 版权所有

53

柒Y教学活动设计技巧



54

1.何谓教学方法？

- ˘ 1).协助学员学习的方法
- ˘ 2).可以是面对面，也可以是远距离
- ˘ 3).可以是一对一、____、多对一
- ˘ 4).每种教学方法有其独特的性质，可以互相配合使用
- ˘ 5).____，可以用多种教学方法搭配
- ˘ 6).可以搭配各种器材与设备



简富临老师 授课讲义 版权所有

55

2.各种教学方法

- ˘ 讲授法
- ˘ 小组讨论
- ˘ 头脑风暴法
- ˘ 座谈会
- ˘ 角色扮演
- ˘ 游戏活动
- ˘ 现场参观
- ˘ 案例分析
- ˘ 现场演示法
- ˘ 辩论法
- ˘ 阅读材料
- ˘ 影音教学
- ˘ 工作坊
- ˘ 其它（远距学习、沙盘模拟、行动学习、）

简富临老师 授课讲义 版权所有

56

2-1.讲授法（LEC）

- ˘ 以说明、阐述、论述表达培训内容的方法
- ˘ 优点：_____、应用条件宽松、对各种内容都有很好的表达力
- ˘ 弱点：内容较多，学员易消化不良、与学员之间的互动交流机会不够、最易精彩也最容易枯燥
- ˘ **运用要领：**
- ˘ 1).条理清晰
- ˘ 2).重点突出
- ˘ 3).讲解易懂（比喻、_____）
- ˘ 4).内容精彩（故事、事例、经验）
- ˘ 5).运用四段式内容陈述法（_____）
- ˘ 6).充分的_____技巧表达

简富临老师 授课讲义 版权所有

57

2-2.案例分析法 (Case Study ,CS)

- ∧ 讲师提供事实或事例，由学员通过讨论、分析，解决问题的方法。
- ∧ 优点：_____强（教学法之法）、解决实际问题。
- ∧ 弱点：对讲师要求较高。
- ∧ **运用要领：**
- ∧ 1).选择案例应具有_____。
- ∧ 2).案例要鲜活，不要陈腔旧调，最好从学员身上引出案例。
- ∧ 3).让学员先行讨论、分享，引导发表意见。
- ∧ 4).讲师点评和_____要精彩深入。
- ∧ 5).结合现行工作加以应用

简富临老师 授课讲义 版权所有

58

2-3.分组讨论法 (Group Discussion ,GP&D)

- ∧ 在讲师主导下，通过学员讨论解决理论和实际问题的方法。
- ∧ 优点：参与性较强、加深认识和理解、解决_____。
- ∧ 弱点：容易_____、主持者要求较高、讲师分散关注力。
- ∧ **运用要领：**
- ∧ 1).明确讨论的题目（_____、无明显或单一答案）
- ∧ 2).一般为4-6人，选一名小组长，组长安排其他角色（纪录、发言）
- ∧ 3).预先建立小组规范
- ∧ 4).说明讨论后的处置
- ∧ 5).规定讨论时间（一般3~15分钟）
- ∧ 6).讨论时间完成前的提醒
- ∧ 7).报告后，讲师_____。

简富临老师 授课讲义 版权所有

59

2-4.角色扮演法 (Role Playing, RP)

- 让学员亲身扮演某种角色的学习方式。
- 优点：具有真实感与____，生动活泼，能引起学员的学习情绪。
- 弱点：时间难控制，可能影响进度，且不是所有学员都能直接参与或受益。
- **运用要领：**
 - 1).需要事先准备脚本，比较具有成效
 - 2).要有一段时间让学员进入情景
 - 3).体验后要有时间____，其他学员或讲师可提供建议。

简富临老师 授课讲义 版权所有



60

2-5.活动体验法 (GAME)

- 学员按照一定规则游戏，模拟解决实际问题的方法。
- 优点：参与性较强、吸引学员积极参与、_____。
- 弱点：开发时间较长、占用时间较多。
- **运用要领：**
 - 1).事前准备道具。
 - 2).向学员详细宣布规则，强调_____。
 - 3).必要时先行示范或演练。
 - 4).有效控制游戏进程，节奏明快，过程仔细_____。
 - 5).结束后学员分享，提炼____，进一步引导互动。
 - 6).讲师最后，导入课程

简富临老师 授课讲义 版权所有

61

2-6.现场演示法 (Live Demonstration ,LD)

- 由讲师以实物或图表为工具，示范解析的方法。
- 优点：使学员按照_____或图示步骤学习指导性强。
- 弱点：仅对操作技术强的技能适用。
- 运用要领：**
 - 1).操作设计简易
 - 2).解说过程防止_____.
 - 3).关键点深刻解释原理

简富临老师 授课讲义 版权所有

62

3.考核与评估学习成果的必要性

- 发掘问题，即时调整课程（_____、方式）
- 使学员保持积极的学习状态
- 确认培训目标的达成

4.考核/评估的时机

- 现场考核：课程中各种学习活动后进行。
- 学习评估：课程结束后进行。



简富临老师 授课讲义 版权所有

63

5.考核评估的方法

- 1).观察表现
- 2)._____.
- 3).模拟演练
- 4).作业与报告
- 5).提问 (Q&A)
- 6).书面或口头测试
- 7).其它 : _____.

简富临老师 授课讲义 版权所有



64

捌促进互动的提问技巧



65

1.课堂中问问题的作用

- ˘ 1).使学员参与
- ˘ 2).引导_____.
- ˘ 3).培养独立思考能力
- ˘ 4).刺激_____.
- ˘ 5).确保学习结果

简富临老师 授课讲义 版权所有

66

2.三种不同目的性的提问

- ˘ 1).记忆性
 - ˘ 学员应回答他知道的或过去的经验
- ˘ 2)._____性
 - ˘ 学员需回答他对学习知识技能的掌握程度
- ˘ 3)._____性
 - ˘ 学员需回答将来如何应用与延伸

简富临老师 授课讲义 版权所有

67

3.提问的技巧

- ˆ 1).针对全体
 - ˆ 向全体提问
- ˆ 2).直接向个人
 - ˆ 3P方法 (提问 - _____ - 点名)
 - ˆ 针对个人
- ˆ 3)._____ (Referral)
 - ˆ 把问题转移给其他学员
- ˆ 4).反问 (Reversal)
 - ˆ 向提问者提出反问

简富临老师 授课讲义 版权所有

68

4.提问后的答案

4-1.当答案正确时

- ˆ 肯定
- ˆ 确认
- ˆ _____
- ˆ 扩展

4-2.当答案不正确时

- ˆ 鼓励其回答
- ˆ 修改/重新提问
- ˆ 让_____给予帮助
- ˆ 如果他人不行，再给正确答案
- ˆ 检查学员是否全部理解

简富临老师 授课讲义 版权所有

69

4-3.当答案不完全正确时

- 指出正确部分，给予肯定
- 允许学员_____.
- 如果必要重述

4-4.当问题没有解答时

- _____.
- 重申
- 如需要再总结一次

简富临老师 授课讲义 版权所有

70

5.不良的提问习惯

- 1).模糊的问题
- 2).一题多问
- 3).模棱两可的问题
- 4).猜测的问题
- 5).____式的问题
- 6).自问自答的问题

简富临老师 授课讲义 版权所有

71

玖Y教案设计表撰写要领



72

1.教案（Lesson Plan）的真实意义

- 1).讲师为了授课而事先规划的_____.
- 2).讲师进行教学前具体的执行计划
- 3).讲师成功演绎培训内容使用的_____.

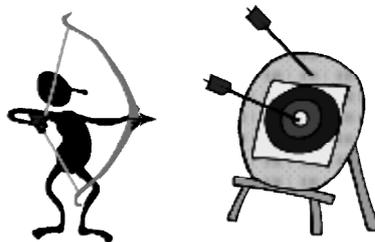


简富临老师 授课讲义 版权所有

73

2.教案对讲师的重要性

- ✓ 1).可使教学符合培训目标
- ✓ 2).可保持讲课的一贯性
- ✓ 3).可进行良好的___管理
- ✓ 4).可使_____材料与教学内容相连接
- ✓ 5).有助于改善授课过程
- ✓ 6).可提高_____.



简富临老师 授课讲义 版权所有

74

3.教案设计中整合的五个要素

1. 时间
2. 内容
3. 方法
4. 评估/考核
5. 资源



简富临老师 授课讲义 版权所有

75

3-1.时间要素

- 1). 一门课程的每阶段时间的进展，标注每一教学模块或活动的时间段落
- 2). 掌握开始、结束时间
- 3). 精确计划课程段落
- 4). 注意____分配时间
- 5). 可以预留交流时间
- 6). 提前预演



简富临老师 授课讲义 版权所有

76

3-2.内容要素

- 1). 将教材内容以课程结构逻辑性顺序导入，代表每一时间段的培训主题和核心内容
- 2). 课程模块结构按_____三阶段展开
- 3). 每个课程模块内容的呈现方式是关键环节
- 4). 课程模块设计的独立性、灵活性、____性、延伸性
- 5). 提列每一课程模块的主题（三阶），依顺序排列，并展开重要内容

简富临老师 授课讲义 版权所有

77

3-3.方法要素

- 1).指培训过程中导入内容的方法和手段，并与培训的时间应整合
- 2).培训方法要按照触觉、听觉、视觉、____四要素的教学原则进行设计
- 3).培训方法选择要符合学习目标
- 4).培训方法需要组合使用
- 5).不同主题培训对培训方法有不同的需求



简富临老师 授课讲义 版权所有

78

3-4.评估/考核要素

- 1).指课程在进行的各个阶段，使用验证是否达成学习目标的方式或手段
- 2).根据现场状况调整评估方式
- 3).现场考核方法多为提问、____或实操演练等型态
- 4).有效的评估可使学员始终保持积极、开放、投入、参与的培训状态



简富临老师 授课讲义 版权所有

79

3-5.资源要素

- ˘ 1).课程中设计的各种教学方法需要的教学资源、材料及工具
- ˘ 2).准备什么？
- ˘ 3).什么时间使用？
- ˘ 4).谁来发放、_____？
- ˘ 5).如何使用？



简富临老师 授课讲义 版权所有

80

3-5-1.教学资源——教材、教具、设施

- ˘ 学员手册
- ˘ 活动材料
- ˘ 投影片
- ˘ 图表
- ˘ 幻灯片
- ˘ 教学录音带、影片
- ˘ 白板
- ˘ 计算机
- ˘ 扩音设备（麦克风、喇叭）
- ˘ 投影机（+屏幕）
- ˘ 专业器材、材料
- ˘ 演示道具
- ˘ 参考数据、书籍
- ˘ 特殊器材（EX：定时器）

简富临老师 授课讲义 版权所有

81

4. 教案设计表内容项目

- 课程名称/单元名称
- 课程目标
- 学员对象
- 课程时数
- 培训内容
- 培训方法
- 教学活动
- 时间分配
- 考核/评估方式
- 教学资源/材料
- 具体讲授步骤、内容、方法



简富临老师 授课讲义 版权所有

82

5. 教案设计表撰写要领

单元名称	礼仪与行为规范	教学设计者	李湘丽
培训目标	学员学习本单元后应能： 1.了解职场上行为礼仪规范的重要。 2.知道正确表现礼仪的基本原则。 3.掌握职场上各种社交行为礼仪的表现技巧。 4.树立起良好的行为礼仪意识与态度，体现自身良好素养。		
学员对象	刚入职的员工		
教学资源	白板、白板笔、雷射笔、投影枪、计算机、遥控翻页器	时间	80分钟

83

内容大纲	教学方法	考核方法	教学材料
1、自我介绍等开场导入 1-1、自我介绍、开场白 1-2、送珍贵礼物--“三点全露”	讲授法		三份小礼品
2、礼仪概念	讲授法	提问	
3、礼仪作用	讲授法	提问	
4、礼仪的原则 4-1、影响礼仪的因素为何？ 4-2、正确表现礼仪的五大原则	讲授法 小组讨论法	提问	
5、基本社交礼仪的规范 5-1、见面礼仪 •微笑 •介绍的礼仪 •握手的礼仪 •名片递交	讲授法 现场演示法 角色扮演法	模拟演练	名片道具
5-2、交谈礼仪 5-3、电话礼仪 5-4、行进间及乘车礼仪 5-5、常用服饰礼仪 5-6、其他行为规范	影音教学法	提问	服饰图片
6、结尾	讲授法	书面测验	课后试卷

简富临老师 授课讲义 版权所有

84

讲授步骤及内容	时间	提示
1. 礼仪开场导入 1-1. 自我介绍及开场白 各位同仁大家好，我是顶正公司管理处***。非常高兴有这个机会与大家一起来分享学习。大家觉得自己帅吗？美吗？想成为人见人爱的人吗？（学员肯定会回答想）。是的，我们都很想成为人见人爱的人，如何才能成为人见人爱的人呢？接下来让我带着你们一起学习礼仪与行为规范。	2分钟	PPT No.2
1-2、送珍贵礼物--“三点全露” 有谁愿意和大家一起分享一下，你觉得礼仪中最重要的应该是什么？	8分钟	PPT No.3 可以每组请一位同仁简要回答，回答者给予小礼品奖励
大家都讲的很好，对礼仪有一定的了解。我在此先送给大家一份与人互动中很重要的礼物----“三点全露”，大家一定很好奇，何谓“三点全露”？就是微笑多一点、赞美多一点、弯腰多一点。		PPT No.4
微笑是最有杀伤力的“武器”，中国有句古话：伸手不打笑脸人。假如有2个人去办事，其中之一带着微笑去办事、另外一位是带着冷酷的表情去求人.....		以轻松幽默语调讲解、配合肢体语言来诠释

简富临老师 授课讲义 版权所有

85

拾Y教材PPT制作要领



86

1.PPT问题一箩筐

- ˘ 把PPT当WORD用
- ˘ 文字过多、字体过小
- ˘ (文字)颜色过多
- ˘ 缺乏主题
- ˘ 动画音效太花俏
- ˘ 背景图片太华丽
- ˘ 无____提示
- ˘ 版面无留白
- ˘

简富临老师 授课讲义 版权所有

2.PPT三大作用

- ˘ 1).提示：利于讲师把握课程节奏
- ˘ 2).____：帮助学员梳理学习框架
- ˘ 3).调动：调动学员视觉感知功能



87

3.PPT版面

- ˘ 1).醒目的标题
- ˘ 2).每张单一主题
- ˘ 3).相同的_____.
- ˘ 4).顺序编号
- ˘ 5).版面的视觉平衡
- ˘ 6)._____的使用原则



简富临老师 授课讲义 版权所有

88

4.PPT字体字型

- ˘ 1).最后一排看的见(24 pts to 48 pts)
- ˘ 2).字体字型_____ (黑体、雅俚)
- ˘ 3).只写出_____, 用粗体、颜色强调重点
- ˘ 4).将内容____化 (8X8文字原则)
- ˘ 5).多加利用照片、图形、表格 (文<字<表<图)
- ˘ 6).使用____特效增加活泼性
- ˘ 7).使用符号、____、简写(只对熟悉主题的人才有用)
- ˘ 8).简明扼要: KISS (投影片只是辅助工具)

简富临老师 授课讲义 版权所有

89

5.PPT图表

- ˆ 5-1.不同的图表适合不同的场合与议题
 - ˆ 1).长条图：比较
 - ˆ 2).饼图：呈现_____.
 - ˆ 3).折线图：显示趋势
- ˆ 5-2.图表使用要领
 - ˆ 1).立体柱状图优于线性图
 - ˆ 2).每张投影片不超过2张图为原则
 - ˆ 3).容易解读：每张图表30秒内能吸收

简富临老师 授课讲义 版权所有

90



简富临老师 授课讲义 版权所有