【章节巩固练习题】三级人力（第八-2版）专业能力简答题参考答案　第三章

反馈邮箱：331038640@qq.com

二、简答题：

问题1：简述培训项目的开发与管理主要包括哪几个方面内容？P141
答：培训项目的开发与管理内容：
1）培训项目材料的开发
①培训项目课程描述。
②编制培训课程计划。
2）进行培训活动的设计与选择
3）建立和培养内外部培训师资队伍
4）统筹协调培训活动。
①制定系统内开展培训的指导性意见。
②制订年度培训计划。
③了解和掌握各部门的培训情况。
5）实现培训资源的共享.
①内部培训资源：包括标准化培训产品、培养企业内部培训师、经理人作为培训资源、成立员工互助学习小组。
②外部培训资源：包括、专业培训公司、咨询公司、商学院校。
6）建构配套的培训制度与文化。

问题2：简述企业可以选择的培训资源包括哪些？P145
答：培训资源包括：
1）内部培训资源：
①标准化培训产品
②培养企业内部培训师
③经理人作为培训资源
④成立员工互助学习小组。
2）外部培训资源
①专业培训公司
②咨询公司
③商学院校。

问题3：简述培训有效性评估的一般程序和方法。P152/P153
答：（1）培训效果评估的一般程序：
①评估目标确定
②评估方案制定
③评估方案实施
④评估工作总结
（2）培训有效性评估的方法：
①观察法
②问卷调查法
③测试法
④情景模拟法
⑤绩效考核法
⑥360度考核
⑦前后对照法
⑧时间序列法
⑨收益评价法

问题4：根据培训效果四层次培训评估体系的主要内容和重点，填写下表。P155

湖南新东方教育培训中心 www.xdfpx.com

层面	标准	重点	问题
第一层面	反应	受训者满意程度	受训者喜欢该项目吗？课程有用吗？他们有些什么建议？
第二层面	学习	知识、技能、态度、行为方式方面的收获	受训者培训前后，在知识以及技能的掌握方面有多大程度的提高？
第三层面	行为	工作中行为的改进	培训后受训者的行为有无不同？他们在工作中是否使用了在培训中学到的知识？
第四层面	结果	被培训者获得的经营业绩	组织是否因为培训经营得更好了？

问题 5：简述培训效果评估方案设计的基本步骤。P158
答：培训评估方案的设计一般包括以下五个基本步骤：
①明确培训评估的目的；
②培训评估方案的制订；
③培训评估信息的收集；
④培训评估信息的整理与分析；
⑤撰写培训评估报告。

问题 6：简述培训效果信息的收集方法和培训效果评估的工具。P160/P165
答：（1）培训效果信息的收集方法：
①通过资料收集；
②通过观察收集；
③通过访问收集；
④通过培训调查收集；
⑤通过其他渠道收集。
（2）培训效果的评估工具：
①问卷评估法。
②360 度评估。
③访谈法。

问题 8：简述员工培训满意度测评的指标包括哪些？P168
答：员工培训满意度测评指标及其指标分解的具体内容如下：
（1）课程说明
①清楚参加培训的目的
②培训内容是自己需要的
③了解课程的重点
（2）课程内容
①知识容易理解
②课程架构完整
③内容有针对性，考虑学员接受水平
④学员参与练习
（3）课程教材
①教材选择合理
②内容较新，贴近生产实际
③配发辅助教材
（4）讲师表现
①专业知识水平
②教学技巧
③责任心与职业道德
（5）学员参与程度
①本人参与程度
②其他学员参与程度
（6）培训会务
①课程时间安排是否合理
②场地设施

湖南新东方教育培训中心 www.xdfpx.com

③学员食宿
（7）课程整体评估
①整体感受
②和以前培训相比有无改进

问题9：培训课程设计包括哪些基本要素？P176
答：培训课程的设计主要包括以下10个基本要素：
1）培训课程目标—根据环境和需求而定。
2）培训课程内容—以实现培训课程目标为出发点去选择并组合。
3）培训课程模式—有效体现培训内容，采用配套的组织与教学方法。
4）培训课程策略—培训程序的选择和资源的利用。
5）培训课程评价—对培训课程目标与实施效果的评价。
6）教材—适合学习者情况，提供适当信息。
7）学习者—学员的学习背景和能力，学员的类型、组织形式、学员规模等。
8）执行者—理解培训课程设计思想的主持人与教员。
9）时间—短、平、快，要求充分利用。
10）空间—可超越教室的空间概念。

问题10：简述基于资源整合的培训课程设计的基本内容。P177
答：课程设计的资源包括人、财、物、时间、空间和信息等方面，这些资源的有效协调和利用对于提高培训效果有着举足轻重的作用。具体包括：
1）培训者的选择。
培训者和被培训者要相互适应，要“因材施教”。不同类型的培训需要选择不同的培训者，以便于达到培训效果的最优化。
2）对时间和空间的设计。
时间设计上最重要的是如何充分地利用时间，在有限的时间里最大限度地调动受训者的学习积极性。空间的设计如教室座位排列等直接影响培训方法的采用和培训者角色的确定。
3）在教材的选择上，要考虑为学员提供实际的、先进的、实用的教材。
4）教学技术手段和媒体的应用。
教学媒体的多样性和先进性，是现代培训课程设计的一个很重要特色。只有把学习者的听觉、视觉、触觉等各个器官功能综合运用，才可能得到最好的学习效果。
5）培训方法的优选。
培训方法的选择是保证培训课程的设计实现理想目标的根本保证。

问题12：培训课程设计的课程分析包括哪些具体内容？P178
答：培训课程分析是培训开发流程的重要步骤，是培训课程调查与研究的阶段。
主要包括课程目标分析和培训环境分析。
（1）课程目标分析。
1）受训人员分析。
2）任务分析。
3）课程目标分析。具体分析步骤如下。
①培训目标的确定。
②对培训目标进行划分，区分主要目标和次要目标，区别对待两者。
③对培训自标的各分目标进行可行性分析，根据企业培训资源状况，对那些不可行的目标作适当的调整，确立课程的目标。
④对课程目标进行层次分析，即明确各个课程目标的内在联系，安排其实施次序。
（2）培训环境分析。
I）实际环境分析。
2）限制条件分析。
3）引进与整合。
4）器材与媒体可用性。
5）先决条件。
6）报名条件。
7）课程报名与结业程序。

问题13：简述培训教学方案的制定程序。P185
答：教学方案的制订程序：
①确定教学目的。
②确定教学名称。
③检查培训内容。
④确定教学方法。

⑤选定教学工具。
⑥设计教学方式。
⑦分配教学时间。

问题 14：实施培训教学活动应注意哪些事项？P185
答：实施培训教学活动的注意事项：
1）做好充分准备。
2）讲求授课效果。
3）动员学员参与。
4）预设培训考核。培训考核有两种方式：
①培训结束时的考核。
②培训结束后的工作评价。

问题 15：简述选择培训方法的基本程序。P197-198
答：选择培训方法的基本程序：
（1）确定培训活动的领域。
（2）分析培训方法的适用性。
培训方法是为了有效地实现培训目标而挑选出的手段和技法。它必须与教育培训需求、培训课程、培训目标相适应，同时，它的选择必须符合培训对象的要求。
（3）根据培训要求优选培训方法，应当充分考虑以下几点要求：
①保证培训方法的选择要有针对性，即针对具体的工作任务来选择。
②保证培训方法与培训目的、课程目标相适应。
③保证选用的培训方法与受训者群体特征相适应。
同时，分析受训者群体特征时，应掌握以下参数：
A.学员构成；
B.工作可离度；
C.工作压力。
④培训方式方法要与企业的培训文化相适应。
⑤培训方法的选择还取决于培训的资源与可能性（设备、花销、场地、时间等）。

问题 16：在企业培训中常用的培训方法有哪些？P197
答：从培训方法与培训内容、培训目标的相关关系出发，对企业培训中的培训方法可作如下分类：
①与事实和概念的教育培训相适应的培训方法，包括讲义法、项目指导法、演示法、参观等。
②与解决问题能力的培训相适应的培训方法，如案例分析法、文件筐法、课题研究法和商务游戏法等。
③与创造性培训相适应的培训方法，如头脑风暴法、形象训练法和等价变换的思考方法等。
④与技能培训相适应的培训方法，如实习或练习、工作传授法、个人指导法和模拟训练等。
⑤与态度、价值观以及陶冶人格情操教育相适应的培训方法，如面谈法、集体讨论法、集体决策法、角色扮演法、悟性训练和管理方格理论培训等。
⑥基本能力的开发方法，如自我开发的支持、OJT 以及将集中培训用于工作中的跟踪培训等。

问题 17：优选培训方法应考虑哪些因素？P198
答：根据培训要求优选培训方法，应当充分考虑以下几点要求：
①保证培训方法的选择要有针对性，即针对具体的工作任务来选择。
②保证培训方法与培训目的、课程目标相适应。
③保证选用的培训方法与受训者群体特征相适应。
同时，分析受训者群体特征时，应掌握以下参数：
A.学员构成；
B.工作可离度；
C.工作压力。
④培训方式方法要与企业的培训文化相适应。
⑤培训方法的选择还取决于培训的资源与可能性（设备、花销、场地、时间等）。

问题 18：简述案例分析法的操作程序。P198
答：案例分析法的操作程序：
1）培训前的准备工作。
2）培训前的介绍工作。
3）案例讨论，先由培训者展示案例资料，让学员了解、熟悉案例内容；各小组再分别研讨案例，确定核心问题，并通过讨论选择最佳方案，最后全体讨论解决问题的方案。
4）分析总结。
5）案例编写的步骤。
①确定培训目的。

②收集信息。
A 公开出版发行的报刊书籍，
B 内部的文件资料，
C 有关人员的叙述，
D 自己的经历。
③写作。
④检测。请不熟悉案例的人或经验丰富的人来审阅案例，看它是否存在缺陷或遗漏。
⑤定稿。根据审阅者的意见对案例进行修改，最后定稿。

问题 19：简述培训课程实施前期准备工作的主要内容。P205
答：前期准备工作：
①确认并通知参加培训的学员。
②培训后勤准备。确认培训场地和设备。
③确认培训时间。
④教材的准备。
⑤确认理想的讲师。

问题 20：简述企业培训制度的基本内容。　P210
答：一项具有良好适用性、实用性和可行性的企业培训制度应包含：
⑴制定企业员工培训制度的依据；
⑵实施员工培训的宗旨与目的；
⑶企业员工培训制度实施办法；
⑷企业培训制度的核准与实施；
⑸企业培训制度的届时与修订权限的规定。

问题 21：企业培训制度一般包括哪些具体制度？P210-215
答：企业培训制度一般包括：
①培训服务制度
②入职培训制度
③培训激励制度
④培训考核评估制度
⑤培训奖惩制度
⑥培训风险管理制度
⑦培训档案管理制度
⑧培训经费管理制度

问题 22：简述企业培训激励制度应包括哪些内容？P211
答：培训激励制度：
（1）制度内容。
起草培训配套的激励制度时，主要应当包括以下几个方面的基本内容。
①完善的岗位任职资格要求。
②公平、公正、客观的业绩考核标准。
③公平竞争的晋升规定。
④以能力和业绩为导向的分配原则。
（2）制度解释。
激励制度包括三个方面：
①对员工的激励。
②对部门及其工管的激励。
③对企业的激励。
（3）还应当明确以下两个方面的内容。
①在培训激励制度中明确培训机会的平等性。
②在培训激励制度中明确对于取得优秀培训效果的相应人员的奖励办法。

问题 23：企业可以采取哪些措施来规避培训的风险？p214
答：通过制定管理制度规避企业培训的风险，需要考虑以下几个方面的问题：
①企业根据《劳动法》与员工建立相对稳定的劳动关系。
②根据具体的培训活动情况考虑与受训者签订培训合同，从而明确双方的权利义务和违约责任。
③培训前，企业要与受训者签订培训合同，明确企业和受训者各自负担的成本、受训者的服务期限、保密协议和违约补偿等相关事项。
④根据“利益获得原则”，即谁投资谁受益，投资与受益成正比关系，考虑培训成本的分摊与补偿。

湖南新东方教育培训中心 www.xdfpx.com