

# 企业职工教育培训创新的方法研究

苟海霞

(国能朔黄铁路发展有限责任公司培训中心 河北沧州 062350)

**【摘要】**我国的各项科技都还处于不同的创新发展阶段之中,因此大部分的企业都需要对自身职工的专业能力进行不断的提升,让他们不断地掌握新的知识。本文首先对当前企业员工在接受职业培训过程中所存在的问题进行归纳总结,再通过对焦点呈现法、情景演练法、场景还原法以及小型拓展法等企业培训常用方法的介绍,来探讨当前企业职工培训中,普遍应用到的一些培训机制的创新。

**【关键词】**企业职工;培训机制;创新

DOI: 10.18686/jyyxx.v3i5.44062

企业在国民经济的发展过程中,是一个非常重要的动力来源。近几年来,在社会的不断发展过程中,大部分的国有企业都在不断的变革和发展过程中,各行业之间的竞争已经日趋激烈,各种国有企业员工的技术也在不断的进行更新。在这样的背景下,国有企业的员工必须要对自身所拥有的专业和技能进行不断地学习,不断强化职工自身的专业素质,这样才能够在实际工作中,进行各种问题的灵活应对。

## 1 通信企业员工培训中的问题

在过去企业对员工的培训模式中,整个的企业培训都会使得职工处于对知识的被动接受地位,而相关的培训流程就显得具有较强的机械化,这种企业员工培训形式会导致员工对于所学习到的知识,在一些相似情景下能够得到较好的应用,然而在企业的不断发展过程中,这种培训模式很难满足企业自身对于职工培养的需求。

### 1.1 知识缺少变通性

在企业过去的职工教育培训中,更多时候关注的是对员工进行程序化知识的传授,然而这些知识在很大程度上是缺乏灵活性和变通性的,因此很多的企业员工,在企业面临结构性变革的时候,很难对自己所掌握的知识实现较为有效的调整,很难做到对新的环境较快较好地适应。

### 1.2 无法照顾员工个体差异

过去的企业培训模式都是具有较为鲜明的流程化特征的,是针对企业员工的普遍性和共性特点而开展的培训,然而这种培训模式有一个最为突出的问题,就是很难照顾到企业每一名职工的个体差异。每一个企业它自身的职工都是来自于不同的地方,他们拥有在学习水平、成长环境、行为习惯以及家庭背景等多个方面的差异。因此企业在对职工进行培训的过程中,他们的成长速度和学习能力也会存在明显的差异。然而在传统的培训模式中,是很难做到对企业员工的这些个性差异进行有针对性地职工培训的。

### 1.3 新旧观念的冲突

过去的企业职工培训,要求企业职工能够不断地清空自己过往的知识观念,而以一种较为开放的心态去掌握企业给予的新东西。然而对于企业员工中一些拥有较为丰富经验的人来说,要让他们将长期以来的旧知识和观念完全

的放下,将自己尽可能的清空是一件很困难的事情。在实际的企业职工培训过程中,他们较为习惯的会将自己长期的旧知识和旧观念和全新的知识和观念进行对比,而往往在对比过程中,他们会发现新观念和旧经验是存在一定程度的冲突的,因此很多具有丰富经验的资深企业员工,会对新知识的学习产生较强的学习抗拒力,因而不利于企业培训的开展。

### 1.4 理论与时间的转化面临困难

过去企业职工的素质普遍都不是很高,因此在很大程度上需要企业进行专门的培训,让员工掌握更为专业的知识和更高水平的工作方法,并且能够在工作中获得实际的运用。而对于企业管理、营销以及服务等具有较强的运用新的技能,首先一点,需要员工在培训过程中掌握这些技能所包含的原则,然后更好地运用到工作中。然而过去的企业培训模式在更多时候,都会将具体的操作步骤、工作技巧以及话术等内容进行文档的整理,让员工进行死板的学习和记忆。通常这种培训模式,如果在设计的话术中并没有包含应对一些突发事件的处理,那么很多时候会使得企业的员工在实际工作中缺乏一定的能力和经验去应对这些突发事件。

## 2 培训机制的创新性研究

### 2.1 完善企业职工教育培训的约束和考核机制

企业所开展的各项教育活动都必须开展定期的考核,以便于了解职工的教育培训效果,对参与培训的员工进行考核,颁发培训合格证书,并且将这个考核作为职工晋升的一个重要条件,为了尽可能的避免人才的流失,相应的约束机制的建立是非常必要的,要做好人才流失的防范措施,在约束制度方面,涵盖了制度约束和法律约束两个部分,参与企业培训的员工需要和企业签订培训协议,这份协议里面需要涵盖时间、费用、年限、义务以及责任等等内容,而在制度约束中,需要进一步完善离职面谈制度,让员工能够详细的了解离职这一选择的利弊,还可以通过培训补偿制度,对职工参与培训提供一些经济上的补偿。

### 2.2 情景演练法

情景演练法这种职工教育培训方法,在企业的管理能力、营销技巧以及服务技巧等方面,通常都会发挥较为重

要的作用。然而在实际培训过程中,培训的人员需要在培训的现场,对职工进行真实工作场景的服务或者销售情景的模拟,培训人员需要组织企业的员工,进行客户以及员工身份的分别扮演,通过这种实际的客户服务场景的演练来实现对员工工作问题的分析,使得企业的员工能够在实际的情景演练中来加深自己的体会和感受。在情景演练完成之后,培训人员通常会鼓励企业职工开展较为充分的交流和探讨,分享各自的经验和体会,进而对所讨论问题有效的应对策略进行总结。

比如,可以首先由企业的职工来扮演销售人员,而培训人员则扮演顾客,在情景演练的时候,培训人员可能会更多的提出一些刁难企业职工的问题,由职工来进行临场的应对。在情景演练完成之后,企业培训人员可以鼓励其他企业职工,对学员的应对和表现进行充分的点评,找出学员在应对过程中存在的问题,并展开全面的分析。通过大家集体讨论的方式来总结较为恰当的应对方式,随后培训人员需要将员工进行分组,安排他们根据已经总结出来的多个有效应对措施,进行分组自主演练,在分组演练一段时间之后,培训人员可以要求员工以小组为单位,通过上台表演的方式来向大家展示各自小组的演练成果,并且让其他的小组来进行全方位的评价,最后根据每个小组在训练过程中所归纳的相关问题,由企业的培训人员反过来扮演销售人员,而企业的员工则扮演顾客来将之前已经总结出的各种问题应对方法进行演练。在演练过程中,培训人员需要将正确、规范、有效的应对方式进行全面的演练,以供企业职工进行参考。

### 2.3 焦点呈现法

近几年来,焦点呈现法在企业员工的培训中有了更多的应用,企业员工在接受企业培训的时候,实际上是一种体验的过程。在每次企业培训即将完成的时候,培训人员通常都会让企业员工将自己在以一定阶段所掌握到的各种方法、知识以及技能进行完整的总结,并且记录到焦点呈现法的系统模板中去,以一种分享的方式呈现给参与培训的每一名员工,让他们去观察培训所得到的结果,再通过企业员工的充分交流和讨论,让大家将培训内容的精华进行提炼,帮助每一名企业员工对培训所掌握的各项知识进行梳理,从而明确培训的收获,这样更加便于员工将培训的实际体验应用到以后的工作中去。

在实际的工作中应用焦点呈现法,更多时候是通过对电影的应用来作为企业员工培训的工具,让企业员工通过看电影的方式来受到启发,并且对看电影过程中产生的感悟进行总结,从而获得使企业员工自己发展和成长的知识 and 技能。面对激烈的市场竞争,一线企业员工分别担负着不同的责任,随着员工的任务指标和压力的不断提升,他们在未来的工作中将会面临更多的挑战,因此在面对较快增长的工作量以及较新的业务,需要企业通过不断的培训

来促进员工的成长。通过企业培训过程,让员工进行充分地总结和分享,集思广益,采纳其他员工较为优秀的工作方法和技能来弥补自身的不足。

### 2.4 小型拓展法

拓展训练在今天的企业员工培训中一直占有较为重要的地位,在过去企业员工进行室外拓展训练完成之后,培训人员很多时候都会感觉到员工在通过对培训课程的学习,然后经过相关的考试之后,对他们的实际工作却没有造成较为明显的影响。因此在企业培训过程中,培训人员可以根据培训内容的主题,将室内培训和户外拓展的有关知识和理论进行结合,通过一些较为具有启发性的游戏以及训练的拓展,来帮助企业员工对所学习的知识进行运用。

比如在拓展训练中,企业培训人员让职工将点燃了的木棍放入嘴中,这样点燃的木棍会因为隔绝了空气而熄灭。企业员工即使知道木棍熄灭的原理,甚至于他们看到了其他员工能够较为顺利的完成这一操作,然而仍然会有很多的员工会对这种操作无法鼓起勇气,出现的这种问题场景,其实跟企业员工日常的工作状态是具有极大相似性的。也就是说企业员工他们通常知道自己应该怎么做,也知道自己应该做什么,同时他们也想按照自己所知道的做法去操作,然而在实际的操作过程中却无法顺利实现。因此企业培训人员可以在这种吞火棍的拓展训练完成之后,让企业员工对过去企业所开展的培训经历进行分享和讨论,让企业员工充分地了解到知道知识和将知识进行实际的运用这两者之间所存在的明显差距,并且将这种体验式培训所带来的感悟,应用在其他知识的实际培训中。企业培训人员也可以在培训过程中加入“信任之旅”这一类的体验式活动,将企业员工分为多个小组,将一部分的员工的眼蒙住,而分别由其他的员工搀扶着跨过障碍,在这样的体验式拓展训练中,销售人员会充分地体会到客户的无助,从而加深对自己职业更为深刻的认识,从而能够将自己在销售过程中所掌握的各种沟通技巧进行灵活的运用,产生对客户发自内心的销售服务意识。

## 3 结语

综上所述,在国有企业的行业发展过程中,过去的培训模式已经较难适应当前的国有企业发展。在这样的背景下,国有企业必须要对自身的培训模式和方法进行与时俱进的更新和变革,针对自身企业的发展需求,来创新自身企业员工的培训体系,有效地帮助企业员工应对企业的各种变革,提升员工学习的潜力,强化他们的业务能力和综合素质,以便于能够为国有企业的发展提供更好的帮助。

**作者简介:** 苟海霞(1980.2—),女,山西山阴人,硕士,经济师,研究方向:经济学,项目管理。

## 【参考文献】

- [1] 梁治伟.通信企业职工教育培训机制的创新方法研究[J].企业改革与管理, 2019, 11: 100-101.
- [2] 陈东飞.新形势下职工教育培训的创新与管理研究[J].科技风, 2017, 20: 274.
- [3] 兰保珍.论市场经济条件下国有企业的教育培训[J].广西民族学院学报(哲学社会科学版), 2001, S2: 132-138.