

在线培训

最佳实践

Paulo Goelzer, 博士
院长 & CEO

Ana Velázquez, 硕士
培训解决方案专家

2/5/2009

简介

本文件的内容主要包括两个部分：

最佳实践

正准备推出在线培训计划的门店和组织机构都应该考虑这部分内容。

清单

本文件的最后部分附有清单，您可以将其作为工作表，以便帮助您追踪关于执行计划的决策和政策。

图例说明


 提示：

提示，为您提供一些适用于您的组织机构的有用建议。



对号前面的红色文字部分（例如：**系统要求**✓）指的是附录里给出了表格、清单的样本。



铅笔图形前面的蓝色文字（例如：**企业结构等级**）指的是需要考虑的政策决策。

最佳实践

I. 谁

1. 确定门店和组织机构层面的员工履行相关任务：

- **店主/经理** – “门店/组织机构层面发起并销售在线培训项目”，确定目标、追踪培训计划，并有权强制执行在线培训。
- **在线培训协调员**✓ – “个人层面销售培训项目”，此人是学院在门店的代表，负责推广在线培训、培训新用户，同时也负责解决在线培训中遇到的问题。培训协调员也执行下列任务，如：为学员注册、运行报告、分配课程、跟进并提醒相关人员执行任务、追踪学员信息、请求停用注册号、更改姓名、更改门店任务。
- **互联网支持专家**– 第一线联系人，可以帮助解决基本的技术问题（不是专门从事此行业的技术人员，是指能解决问题的有关人员）。
- **学员** – 门店的每一个人都应该成为在线培训学员。

✓ 见下页的职位描述

在线培训协调员 – 职位描述

职位： 培训协调员

部门： 总务部或人力资源部

职位概要

负责监督在线培训项目，包括：评估、计划、实施、建导、追踪及日常作业。确保员工具备必要的工具、知识和技能，以履行职责，支持门店任务。与所有的管理、督导人员一起应对工作环境的变化，发展学习型企业文化。监督培训效果。

胜任能力

技能/经验

- 良好的组织能力，善于关注细节。
- 能及时专业地处理多个项目及优先事务。
- 能够完成日常工作。
- 工作中自发主动地解决问题。
- 出色的书写和口头沟通能力。
- 能阅读、分析、解释一般信息和数据。
- 善于同各种人员打交道。尊重他人。以开放的态度接受他人的需求。
- 具备解决问题的能力。
- 能清楚有效地表达信息，演示程序，回应问题。
- 具有电脑和网络相关技能。

知识

- 了解门店的培训政策、实践和活动。
- 了解所有在线培训课程。
- 了解在线培训项目功能。
- 了解成人学习方式（优先）。
- 了解零售业培训要求（优先）。

基本职责

- 在组织机构内促进和推动学习型企业文化。
- 监督在线培训项目，确保制定个别化学习方案，激励、培养每一个学员。
- 制定并完善门店在线培训的最佳实践。
- 负责新员工培训，并制定其培训计划。
- 帮助员工熟悉培训政策、程序、规章制度。
- 通过培训督导、经理级员工开展全公司范围培训；在向所有员工推出培训以前，先为他们召开专门培训会议。

- 努力工作以挽留、激励员工，找出并解决他们的顾虑和需求。
- 充当门店和 IGA 学院间的联络员。
- 完全理解并向所有员工传递在线培训项目，鼓励自我发展和 P2P 学习（对等互助学习）。
- 及时关注 IGA 学院发布的新课程、更新内容、管理工具。并在门店推广。
- 管理学员和经理的在线注册信息。
- 与经理/督导一起制定学员的培训计划。
- 安排混合式培训机会：在线培训结合教练式培训、导师培训、及在职培训（OJT 培训）、及其他培训方式。确定并实施这些混合式培训。
- 维护培训日历（如适用）。
- 确保为学员提供技术资源、培训材料和用品。
- 追踪培训进程，追踪学员的培训进展成果，确保学员及时、高效地完成培训计划。

管理职责

- 维护在线培训管理系统中门店和员工的记录
- 维护和更新所有必要的员工文件，包括员工培训证书及其它所有的培训文件的归档。
- 对员工信息实施最高级别的保密措施。
- 维护培训材料，并给出必要的改进建议。
- 帮助 IGA 学院根据实际情况对在线课程内容进行增删和修改。
- 推动、发布、维护激励和奖励方案，包括公布学员成绩。

其他职责

- 与其他部门密切配合、有效地工作，尤其是人力资源部门。
- 定期与门店管理人员进行沟通，以确定培训需求，使其符合公司战略。
- 定期在门店开展“顾客服务测评”活动，以追踪培训效果。
- 对员工、督导及顾客不断跟进，以确保培训计划的有效性。根据实际情况作出相应改动，使在线培训符合发展需求。
- 参加培训，提高个人技能水平，以改善顾客服务和整个门店的运作。
- 履行其他职责

学历

大学毕业优先

培训地点 & 时间

提示：

准备一个文件夹，将
在线课程、联系人列表、
及公司政策放到
里面，随时携带。

见第 10 页

2. 学员在哪里进行培训？

- a. 工作场所
- b. 公司专门培训地点
- c. 其他场所（公共图书馆、家里等）

如果在工作场所培训：

- 专辟一个培训区，不要让学员受到外界干扰（远离嘈杂的环境、良好的照明、可选择使用耳机等。）
- 提供**计算机使用登记表**✓，便于学员和督导安排他们的培训时间。

如果不在工作场所培训：

- 能找到让员工进行培训的合适地点么？
 - 网吧
 - 学校
 - 图书馆

3. 确保电脑满足最低配置要求。

要确保电脑能上网，能播放视频/音频文件，安装的 Flash 播放器可用。

电脑系统配置要求列表✓

见第 9 页

4. 学员什么时间培训？

- 轮班期间
- 公司上班时间，但不同于轮班
- 自己的时间

5. 对占用的学员时间，如何补偿？

- 根据学员的具体培训时间，按每小时付钱
- 按照 IGA 学院估算的课时付钱

- 每门课程统一价格
- 带薪假

电脑系统配置要求

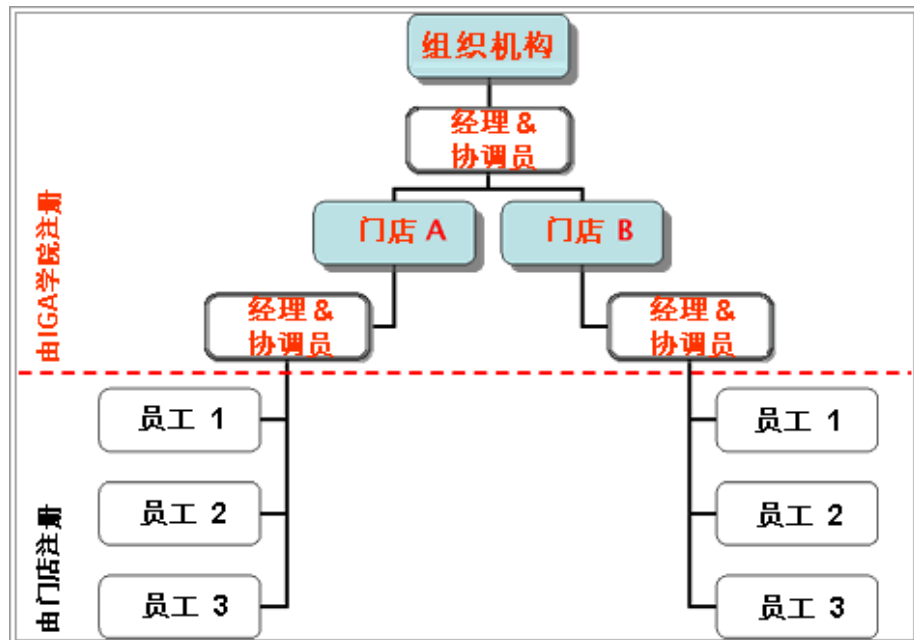
连线速度:	56K 或更高 宽带(推荐)
处理器速度:	233MHz 或更高 (推荐奔腾处理器)
存储器或随机存取记忆体:	128 MB (推荐 256)
硬盘空间:	500 MB 或更高
操作系统:	Win 98 或更高
声卡和扬声器:	内置声卡
显示器大小:	15 英寸 或以上
显示器分辨率:	1024 x 768 像素 (推荐)
网页浏览器:	IE 6.0 或更高 (推荐)
浏览器插件:	Shockwave Adobe Flash Player Acrobat Reader
媒体播放器:	Real Player Quick Time Windows Media Player
互联网接入 控制 (选用):	如果学员利用在线培训时间访问其他网站, 您可以考虑安装网络接入控制软件, 以规定学员在使用公司电脑时可以访问哪些网站。下面是两个网络接入控制软件的链接: Browse_Control Cyber Patrol
其他:	耳机 (选用)

II. 如何设置在线培训

6. 企业等级结构

- a. 确定企业的业务层次。
 - 如果是单个门店，那么其业务层次只有一层。
 - 如果是连锁店，那么要确定总部、区域集团、和门店等相关层次。
- b. 确定经理和协调员的职位等级。
 - 经理和协调员属于“**经理**”级别，因为他们具有相同的访问权限。
 - 经理级只能查看比他们级别低的员工的培训资料。

图 1：企业等级结构实例



7. 各级设置请求 – 从我们的网站 www.igainstitute.com 注册门店、经理和协调员。

见第 14 页

- 如果您的单位是连锁店，那么您可以使用**注册表格** ✓将相关信息发送给我们。
- 当我们处理完您的注册以后，我们会发给您一封确认邮件，内容包括：
 - i. 每个商业单位（组织机构、总部、门店）的**门店代码**。
 - ii. **用户名和密码**。

8. 培训政策

这是一个重要的政策...
您会让您的孩子主动接受教育么？

将培训定为公司的官方要求。考虑下列政策：

- 作为雇佣条件
- 作为升职条件
- 作为绩效评审条件
- 作为加薪条件
- 作为岗位交叉培训条件

9. 员工注册政策

经理和协调员负责员工注册。





- a. **注册政策**  – 自行注册或集中注册（由谁在什么时间注册）
- b. **门店代码政策**  – 确定谁有权知道门店代码
- c. **Email 地址政策**  – 门店所有员工使用同一个 Email 地址，或者每个员工都用个人 Email 地址。
- d. **用户名 & 密码格式**  – 参照表 1 中给出的例子。使用其中一种格式为您的公司注册。

表 1: 用户名和密码格式实例

用户名	密码
全名 = johnsmith	门店缩写 + 身份证最后四位数 = bb1234
姓名缩写 + 员工代码 = js12345	您母亲的姓名
姓 + 姓名缩写 = smithjs	门店缩写 + 聘用日期 = IM12408

10. 定制培训课程的机会（费用另计）：

- a. 专门为您的员工开设一门入门课程。
- b. 专门为您定制现有课程，以求符合您的组织机构的标准操作规程。
- c. 专门为您定制在线培训网站的界面外观，以配合您的组织机构网站和其他品牌元素。

III. 培训推广

11. 表彰政策

在您的组织机构内发展学习型企业文化，对于认可员工的辛勤工作来说很重要。

✓ 见第 17 页

- a. **成绩等级** ✓ - 对于学完课程的学员，根据他们完成的课程数给予表彰。
- b. 通过**成绩展示板**来展示学员的成绩。
- c. 在公司网站上或在公司内部报纸上公布学员取得的成绩。
- d. 表彰：
 - 每月/季度/学期/学年的顶尖学员
 - 最高成绩
 - 完成课程最多的门店和部门
 - 完成规定课程的门店

每季度、每年我们都会对顶尖学员和顶尖门店进行表彰。我们会在我们的网站和期刊 Grocergram 上张贴公布。

12. 奖励政策

- 对完成课程的学员，给予现金奖励
- \$25 礼券
- 给予时间补偿
- 将培训时间算成钱付给员工
- 加薪
- 升职和/或增加职责
- 礼品 - 彩票、徽章、杯子等
- 为参加非工作场所培训积分（如课堂培训：超市管理课程）
- 完成的课程数
- 按百分比
- 为团队的成功而给予管理人员一定的奖励
- 集体奖励（按课程数或百分比）
 - 完成课程最多的部

- 完成课程较多的门店

成绩等级公布

祝贺你取得的成绩!

我们对这学期完成在线培训课程的学员予以表彰。让我们一同祝贺他们。

等级	完成的课程数	学员	奖励
1	≤4		
2	5 - 10		
3	11 - 20		
4	21 - 30		

February 5, 2009 _____

IV. 维护计划

13. 在线培训年度计划✓

✓ 见第 18 页

- 为您的门店在线培训制定年度计划。
- 考虑将此年度计划与其它已到位的评审项目联系起来，如：工作绩效评审、薪水、升职等。
- **报告** - 决定何时运行报告，谁来运行报告，谁应加以审查，根据报告的结果应采取哪些行动。

表 2: 实例 - 在线培训年度计划

<p>第 1 季度 (第一周)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 经理 - 制定年度培训目标 - 协调员 - 系统维护 - 督导 - 分配培训任务，讨论学员培训计划 - 学员开始培训 	<p>第 2 季度 (第一周)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 协调员 - 系统维护 - 督导 - 报告员工培训进展 - 学员按培训要求进行培训
<p>第 3 季度 (第一周)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 经理 - 检查培训目标的进展情况 - 协调员 - 系统维护 - 督导 - 报告员工培训进展 - 学员按培训要求进行培训 	<p>第 4 季度 (第一周)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 经理评估培训目标是否成功 - 协调员 - 系统维护 - 督导 - 报告员工培训进展 - 学员按培训要求进行培训

14. 系统维护 - 当出现下列情况时要通知 IGA 学院:

只有 IGA 学院管理员
可以处理这些变更。

- 员工离开公司
- 员工变更工作地点 (调到其他门店)
- 员工更改姓名
- 员工多次注册

15. 需要注意的事项:

- a. **双重注册** - 忘记登录信息的学员往往选择再次注册，而不是试图找回他们的登录信息。最终，学员

将会有两份单独的记录，因为这两份记录里都有完成的课程。而两份记录不能合并。

- b. **多个用户使用相同的登录信息** – 当多个用户共享用户名和密码时，成绩只记录到注册用户的名下。认证证书是自动产生的，对于这种情况，证书上只出现注册用户的姓名。
- c. **使用错误的门店代码** – 注册新学员时，记得查看含有门店/组织机构名称的注册确认邮件。如果发现弄错了学员所在的门店，请立即与我们联系，这个问题很容易解决。否则，如果学员在错误的门店下完成课程，那么，当运行注册报告时，完成的课程将记录到此门店名下。在学员的评分手册上，完成的课程将保持完成状态。
- d. **未经授权而使用门店代码** – 知道门店代码的工作人员可以为任何人注册，包括非本公司员工，比如其家人、朋友，当他/她离开公司以后，甚至可以为公司的竞争对手注册。
- e. **非雇员使用在线培训** – 在线培训是一项宝贵的资源，所有的用户都有责任适当地使用。禁止与未经授权的人员共享。

VI. 课程分配

✓ 见第 21 页

✓ 见第 22 页

16. 经理和协调员应计划在线培训课程。

- a. 参考**课程推荐**✓
- b. 准备一份**学员培训计划**✓，发给学员，以便追踪他们的学习进度。
- c. 何时及如何追踪学员的学习进度？
 - 您能将其与其它已到位的审核项目结合起来么？

17. 新课程 – 应由谁和如何将新课程分配给学员？

18. 合规培训 – 你们公司的需求是什么？目前已开设下列课程：

- a. 食品安全与卫生
- b. 纽约食品安全和卫生
- c. 纽约州烟草法合规
- d. 性骚扰

19. 在线培训与公司当前的学习活动相结合：

- a. 用在线培训补充你们公司的教练式培训、导师培训、面授培训、及在职培训（OJT 培训）。
- b. 可口可乐学院在线培训的目的是传授适用于大多数独立零售商的基础知识、概念和程序。而店内培训则是集中于传授针对门店的独特知识。
- c. 仔细检查店内培训与在线培训的内容是否重复。
- d. 如果您认为你们的店内培训内容适用于大多数独立零售商，而且愿意放到网上共享，请与我们联系。我们可以将其添加到我们的在线培训课程中。

课程推荐

	前台	干货	易腐食品	专业
1 级课程				
一般知识	<input type="checkbox"/> 欢迎使用网络培训 <input type="checkbox"/> 顾客服务和职业水准 I <input type="checkbox"/> 顾客服务和职业水准 II <input type="checkbox"/> 食品与健康简介 <input type="checkbox"/> 食品安全与卫生基础	<input type="checkbox"/> 欢迎使用网络培训 <input type="checkbox"/> 顾客服务和职业水准 I <input type="checkbox"/> 顾客服务和职业水准 II <input type="checkbox"/> 食品与健康简介 <input type="checkbox"/> 食品安全与卫生基础	<input type="checkbox"/> 欢迎使用网络培训 <input type="checkbox"/> 顾客服务和职业水准 I <input type="checkbox"/> 顾客服务和职业水准 II <input type="checkbox"/> 食品与健康简介 <input type="checkbox"/> 食品安全与卫生基础	<input type="checkbox"/> 纽约州烟草法合 规
具体工作	<input type="checkbox"/> 收款员 <input type="checkbox"/> 杂务员	<input type="checkbox"/> 冷冻食品/乳制品部门员工 <input type="checkbox"/> 杂货部门员工	<input type="checkbox"/> 烘烤食品部门员工 <input type="checkbox"/> 熟食部门员工 <input type="checkbox"/> 花卉部门员工 <input type="checkbox"/> 肉类包装工 <input type="checkbox"/> 蔬果部门员工	
2 级课程				
一般知识	<input type="checkbox"/> 品类管理 <input type="checkbox"/> 食品零售业的发展现状 <input type="checkbox"/> 食品安全与卫生 <input type="checkbox"/> 防损 <input type="checkbox"/> IGA 促销和销售规划 <input type="checkbox"/> 性骚扰	<input type="checkbox"/> 品类管理 <input type="checkbox"/> 食品零售业的发展现状 <input type="checkbox"/> 食品安全与卫生 <input type="checkbox"/> 防损 <input type="checkbox"/> IGA 促销和销售规划 <input type="checkbox"/> 性骚扰	<input type="checkbox"/> 品类管理 <input type="checkbox"/> 食品零售业的发展现状 <input type="checkbox"/> 食品安全与卫生 <input type="checkbox"/> 防损 <input type="checkbox"/> IGA 促销和销售规划 <input type="checkbox"/> 性骚扰	<input type="checkbox"/> 欢迎使用网络培 训 – 经理级 <input type="checkbox"/> 五星评估 <input type="checkbox"/> 纽约食品安全和 卫生 – FP00040
具体工作		<input type="checkbox"/> 啤酒鉴赏 <input type="checkbox"/> 乳酪专家 <input type="checkbox"/> 非酒精类饮料部门 <input type="checkbox"/> 非酒精类饮料部门 – 软饮 料 <input type="checkbox"/> 成功的倡议计划一览	<input type="checkbox"/> 烘烤食品部门经理助理 <input type="checkbox"/> 熟食部门经理助理 <input type="checkbox"/> 肉类分割师 – 简介	

学员培训计划

姓名: _____

聘用日期: _____

职称/职位: _____

督导: _____

必修 (R) 选修 (O)	课程或事件	截止日期	完成情况
R	门店定位	8 月 17	
R	在职培训 (OJT 培训) 会议	8 月 17	
R	欢迎使用网络培训 (在线)	8 月 17	
R	顾客服务和职业准则	8 月 17	

V. 培训推出

参加 IGA 学院为经理和协调员提供的在线培训最佳实践电话会议。学习课程：欢迎使用在线培训 - 经理级。

✓ 见第 24 页

20. 对将要管理在线培训的工作人员进行培训：

- a. 解释政策和程序。
- b. 在推出该项计划以前，要求他们先学习课程：欢迎使用在线培训课程 - 经理级。
- c. **联系人名单**✓ - 让他们知道可以从哪里得到帮助，如果他们有问题可以联系谁。

21. 考虑召开一次**培训推出会议**：

- a. 介绍培训计划，并解释目标（用少量数据支持）。
- b. 计算机知识扫盲，主要针对**没有**计算机使用经验的学员开设。
- c. 演示系统：
 - 演示 IGA 学员网页
 - 演示如何登录
 - 演示欢迎使用在线培训课程
 - 演示另外一门带有课后测验的课程
 - 演示评分手册&认证证书
 - 演示如何撤消一门课程
- d. 发放学员**注册卡**✓
 - 包括用户名/密码和联系方式。
- e. 提供联系方式，包括本公司及 IGA 学院。

✓ 见第 25 页

联系人名单

门店:

关于门店在线培训政策和程序:

姓名: _____

关于技术问题:

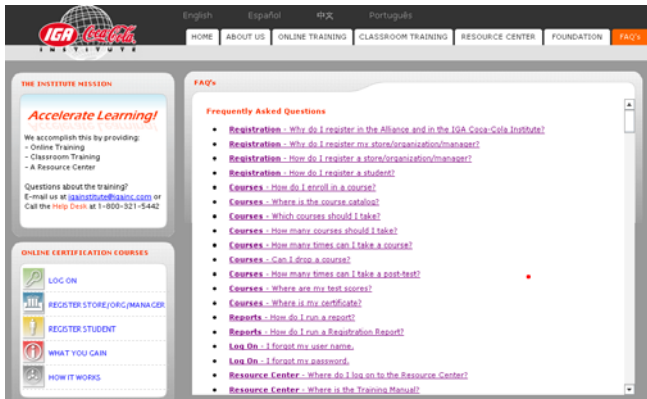
姓名: _____

IGA 学院:

常见问题 (FAQ)

<http://www.igainstitute.com/faqs/faqs.asp>

我们网站上的 FAQ 是您的第一手信息来源。除了常见问题的答案外，我们还会一步步地指导您如何完成从学员注册到撤消课程等任务。



IGA 学院咨询服务台

1-800-321-5442 – 工作日 上午 8:00 – 下午 5:00 (美国中部时间)

igainstitute@igainc.com

使用此免费服务。我们可以帮助您解决遇到的与在线培训系统和所有培训项目相关的难题、问题、意见等。


学员注册卡


公司标识	学员注册卡
学员	_____
用户名	_____
密码	_____
联系方式	_____
IGA学院客户服务热线 1-800-321-5442 igainstitute@gainc.com	
	

公司标识	学员注册卡
学员	_____
用户名	_____
密码	_____
联系方式	_____
IGA学院客户服务热线 1-800-321-5442 igainstitute@gainc.com	
	

公司标识	学员注册卡
学员	_____
用户名	_____
密码	_____
联系方式	_____
IGA学院客户服务热线 1-800-321-5442 igainstitute@gainc.com	
	

公司标识	学员注册卡
学员	_____
用户名	_____
密码	_____
联系方式	_____
IGA学院客户服务热线 1-800-321-5442 igainstitute@gainc.com	
	

公司标识	学员注册卡
学员	_____
用户名	_____
密码	_____
联系方式	_____
IGA学院客户服务热线 1-800-321-5442 igainstitute@gainc.com	
	

公司标识	学员注册卡
学员	_____
用户名	_____
密码	_____
联系方式	_____
IGA学院客户服务热线 1-800-321-5442 igainstitute@gainc.com	
	

清单

清单

1. 确定门店和组织机构层面的员工履行相关任务：
 - 店主/经理_____
 - 协调员_____
 - 互联网专家_____
2. 在哪里培训：
 - 工作场所 非工作场所 两者相结合
3. 确保电脑满足最低配置要求。
 - 地点 _____
4. 培训补偿：
 - 否 是 _____
5. 确定企业的等级结构，以及谁有权访问哪一级。
 - 向可口可乐学院发送注册请求
6. 员工注册政策
 - 自行注册 集中注册
 - 公用门店代码 自用门店代码
 - 学员 email 门店 email
 - 用户名格式_____
 - 密码格式_____
7. 培训要求政策：
 - 使其作为雇佣条件
 - 强制进行培训
 - 与绩效评审密切相联

- 与升职密切相联
- 与加薪密切相联
- 使其作为交叉培训的条件

8. 表彰政策：

- 成绩等级（按课程数）
- 每月/季度/学期/年顶尖学员
- 学员最多或完成课程最多的部门
- 顶尖管理团队
- _____
- _____

9. 奖励政策：

- 对完成课程的学员，给予现金奖励
- \$25 礼券
- 给予相应的时间补偿
- 将培训时间算成钱付给员工
- 礼品 – 彩票、徽章、杯子等
- 为参加非工作场所的培训积分（如课堂培训：超市管理课程）
- 为团队的成功而给予管理人员一定的奖励（门店&部门）
- _____
- _____

10. 年度在线培训计划

- 是 否

11. 学员培训计划表

- 是 否

12. 定制课程机会

- 入门课程

- 定制现有课程
- 定制在线培训网站的界面外观
- _____

13. 合规培训：

- 食品安全与卫生
- 纽约食品安全和卫生
- 纽约州烟草法合规
- 性骚扰

14. 对将要管理在线培训课程的工作人员进行培训：

- 学院针对经理和协调员提供的在线培训最佳实践电话会议
- 学院的在线课程：*欢迎使用网络培训 – 经理级*
- _____
- _____

15. 在线培训与公司当前的学习活动相结合：

- _____
- _____
- _____
- _____

16. 培训推出会议

- 介绍培训计划
 - 介绍协调员
 - 解释政策、程序、奖励方式
- 强调每个人都可以进行在线培训。
- 演示系统：
 - 演示 IGA 学院网站
 - 演示如何登录
 - 演示课程：*欢迎使用在线培训*

- 演示另外一门带有课后测验的课程
- 演示评分手册&认证证书
- 演示如何取消一门课程
- 学员注册卡

附注



8745 West Higgins Road, Suite 350
Chicago, IL 60631
p 773.695.2611
f 773.693.9178
igainstitute@igainc.com
www.igainstitute.com