

文章编号: 1007-5399 (2017) 02-0043-04

# “互联网+”背景下邮政企业培训资源建设的思考

宁福旺, 田卫辉, 王颖

(石家庄邮电职业技术学院, 河北 石家庄 050021)

**摘要:** 文章依据“互联网+”时代企业培训的发展趋势, 创建了邮政企业培训资源生态系统模型, 并从培训资源进化、资源种群规划和资源建设环境三方面探讨了新时期邮政企业培训资源建设的创新路径。

**关键词:** “互联网+”; 培训; 资源; 建设; 策略

**中图分类号:** F61 **文献标识码:** A

“互联网+”作为当前信息化发展的核心特征, 正在与各行各业进行全新的融合, 不断激活企业的发展潜能。企业培训作为支撑邮政企业战略、提升各板块员工素质的有力工具, 在“互联网+”时代同样受到诸多因素的影响。资源建设是开展培训的基础, 同样需要在企业转型、培训转型的过程中因时、因势而变, 以适应企业和员工多元化的学习需求。

## 1 “互联网+”时代培训资源建设背景

“互联网+”时代, 培训资源建设面临的挑战主要来自企业和员工, 即培训的组织者和学习者。

### 1.1 “互联网+”对企业培训的影响

在“互联网+”背景下, 企业培训同样需要追求创新, 进行转型升级, 积极适应时代变化。

一是满足企业新要求。“互联网+”时代的到来, 影响和改变了企业的战略发展、业务体系、产品研发、经营策略、业务流程等诸多方面。如何让全网更好地协同发展, 积极求变, 适应外部环境, 培训不失为一种超前的重要方式, 而大量与之配套的内容资源是基础和关键。同时, 技术的快速发展及其在培训活动中的应用, 致使企业对培训的时效性和效能更加关注, 能否帮助企业解决转型发展中的实际问题成为重中之重。

二是满足员工新需求。企业在“互联网+”时代转型, 依靠的是员工群体思想观念的快速转变和知识更新, 因此员工对培训的期望越来越高。作为培训对象和具体工作任务的承担者, 员工更加关注培训内容是否在工作中学有所用, 能否解决企业转型中的困惑和难题; 在培训过程中更加注重学习体验, 希望与更多的同行进行交流, 分享经验。

### 1.2 企业培训资源建设面临的挑战

#### 1.2.1 培训资源内容体系需要完善

资源在邮政企业培训中具有引领作用, 在原有培训内容体系中, 需要增加互联网相关知识维度, 在每类资源中需要增加业务、技术、工作流程与互联网技术融合的相关内容和模块, 如新媒体、大数据、云计算、“互联网+”、移

动互联网、电子商务、O2O、供应链、以用户为中心的服务等。构建内容体系时, 需要充分考虑员工年龄因素, 对于年龄较大的员工, 加大互联网知识、新技术应用、新理念宣贯等知识比重; 对于90后新生代员工, 则需要从职业生涯规划、价值观和人生观、责任意识、吃苦耐劳精神等方面重点引导。

#### 1.2.2 培训资源发布平台需要统一

面授培训、电脑在线学习和移动学习是目前三大主流培训方式, 无论在培训前还是培训中, 每类培训方式均需开发或产生相应的培训资源, 如课程、微课、案例、经验分享等。受发展沿革、培训组织习惯和技术等因素的影响, 培训主办方往往在每类培训方式所对应的平台或载体中分别发布资源, 如面授培训以邮件、QQ群等方式发布和传送相关资源, 电脑在线学习通过中国邮政网络学院(以下简称“中邮网院”)学习平台发布资源, 移动学习则通过手机客户端发布资源, 相互之间缺乏有效协同和统一入口, 多头接入势必影响学员的培训学习体验。

#### 1.2.3 微化培训资源需要体系化

传统的电脑在线学习课程具有标准高、时间长、结构层次多、体系化较强等优点, 但电脑设备不易随身携带、课件界面操作灵活度欠缺, 不适合在移动设备上学习; 智能手机的普及使移动学习成为常态, 相应的微化资源需求大量产生。微化资源具有使用灵活、随时随地可学等优点, 如果不进行体系化设计、层次化组织和目录化呈现, 学员学习过程中容易形成碎片化体验, 难以建立完整的概念, 实现整体知识迁移, 降低了企业培训的价值和意义。

## 2 邮政企业培训资源建设相关因素分析

### 2.1 邮政企业培训资源

#### 2.1.1 培训资源的界定

企业培训资源是指在培训教学过程中可被师生利用的一切信息资源, 包括教学内容及信息载体。培训资源从应用方面包括教学资源和学习资源两大类: 教材、课程、微课、课例类属于支持以教为主的培训资源, 是教师设计的资源; 辅

导资源、案例、文献资料类属于支持以学为主的培训资源，是供学员学习使用的资源。

### 2.1.2 培训资源发展历程

早期的邮政企业培训资源主要以纸质教材、印刷讲义为主，面授培训占主导地位，培训规模和受众范围相对较小；2005年7月，中国远程教育培训网开通，网络课程开始出现，早期课件以教师头像视频+索引目录+讲义展示区三分屏形式为主，之后出现动画类和视频编导类形式，所有资源主要用于支撑专项培训；2010年7月，中国邮政网络培训学院开通上线，岗位培训课程资源开始出现，案例等文献类资源开始应用推广；近年来，随着移动学习技术的发展，图文类、动画类和视频类微课陆续上线。截至目前，中邮网院累计开发课程资源9280门、16740课时，微课500门，案例等文献类资源8100篇，数字图书5.3万册，内容覆盖各个业务板块，有效支撑了全网大规模培训和考试竞赛活动的开展。

### 2.1.3 潜在培训资源分析

除了教材、课程、文献图书等常见的培训资源外，各类文档是最具潜力的培训资源，无论是在电脑端还是手机移动端，均能快速、方便地进行传输和浏览，如各类政策文件、营销案例等，均是开发课程和配套学习的素材。

专业知识问答类资源，具有针对性强、短小精悍等特点，能够将专家、教师、内训师和员工的隐性知识进行外化，尤其适合在手机移动端进行浏览和学习。

试题一直被列为培训资源范畴，但由于保密性等原因，流动性相对较小，目前尚未广泛利用，在课程课件穿插测试、模拟考试练习和手机客户端知识演练中有较大的发展空间。

此外，学员基础数据、学习行为和习惯、学习档案等数据也成为一种资源，对于挖掘和分析用户访问偏好、获取资源需求信息、评估培训效果、评价教学运行质量、洞察学员体验和个性化需求具有重要价值。

## 2.2 培训资源生产者

培训资源生产者即资源建设主体，包括企业业务部门人员、企业内训师、专职教师、中邮网院课件开发人员等内部生产者和课件资源厂商等外部生产者。企业培训资源生产有自主开发、合作开发、引进、员工贡献等方式。

### 2.2.1 内部生产者

企业业务部门人员主要分布在企业总部、各省分公司、专业局和地市分公司，他们既是培训需求的提出者，又是资源选题和培训活动的组织方。

企业内训师主要分布在各级企业，他们熟悉企业的最新业务发展和员工面临的新问题，善于从实际出发来寻找问题解决方案。

专职教师主要分布在邮政高等院校和各省培训中心，他们具有深厚的理论功底、丰富的教学经验和较高的科研能力，善于从专业角度和企业发展角度出发系统分析问题，提出整体解决思路和方案。

课件开发人员主要分布在中邮网院全国中心和各省分院，他们拥有课件策划、设计和开发制作经验，能够将专职

教师和内训师的设计方案进行转换并实现，变成资源成品供员工学习。

### 2.2.2 外部生产者

资源厂商主要包括课件厂商和数字文献厂商。课件厂商以成品课件销售、课件开发和课件开发工具销售等为主；数字文献厂商主要以数字期刊和数字图书销售、相关内容服务为主。游戏化学习平台和游戏化课件厂商、微信运营推广厂商等属于“互联网+”时代新型的外部资源提供者。

### 2.2.3 特殊生产者

企业员工作为接受培训和参与学习的对象，对培训资源的生产具有双元性，他们既是培训资源的消费者，某种程度上又是培训资源的生产者。企业各级领导是员工中的特殊群体，在企业转型过程中肩负着战略制定与实施、业务引领等重要责任，他们对资源建设的重视将使培训转型取得事半功倍的效果。

## 2.3 培训资源消费者

培训资源消费者即培训资源的使用人员或组织，包括企业员工、学习班组、业务部门等内部消费者和邮政企业用户等外部消费者。企业培训资源消费方式包括组织培训、小组学习、个体自主学习、对外宣传展示等方式。

### 2.3.1 内部消费者

内部消费者以企业员工群体为主，他们是培训资源最主要的服务对象，分布在邮政业务、金融、速递物流等板块各个岗位。近年来，随着90后新生代员工的加入，邮政员工呈年轻化趋势，他们的爱好、成长经历、学习习惯与资源形态有密切关系，趣味性、实用性、效率性、参与感、社交化和追求个人价值增长是其关注的焦点，“秒读”系列、“三分钟快速掌握×××”系列等均是受欢迎的内容。

### 2.3.2 外部消费者

外部消费者以社会公众和邮政企业用户为主，他们主要通过外部培训资源了解邮政发展战略、邮政最新业务，享受更多邮政服务。

## 2.4 培训资源管理者

培训资源管理者即培训资源的规划、组织管理部门和人员，包括企业人力部门、业务部门、培训中心等，他们是资源建设和运行管理的核心力量所在，在业务需求方、培训组织方、资源开发方、师生之间搭建起一座桥梁，发挥着需求洞察和提出、资源策划、资源建设沟通协调、内容审核上线等重要作用。

### 2.4.1 特殊管理者

企业业务部门、人力资源部门和工作人员既是培训资源的生产者，又是培训资源的管理者，重点进行培训资源需求分析、内训师遴选、培训方案策划、培训资源规划等。在企业转型发展时期，他们对企业战略解读与实施、业务发展热点、员工困惑难题等最为熟悉，知道员工需要培训的内容和采用的方式。

### 2.4.2 专职管理者

集团公司培训中心、各省培训中心、中邮网院全国中心

和各省分院，专门承担培训资源的开发与管理，重点进行培训资源的开发、制作与运行管理、技术保障服务等。与企业业务部门相比，专职管理者的分工更加明确，在资源建设方面投入的时间和精力相对集中，对移动学习、游戏化学习、社交化学习、MOOC开发和微课建设等新型学习模式接受更快。

### 3 新形势下邮政企业培训资源建设策略

#### 3.1 辩证思考邮政企业培训资源建设问题

##### 3.1.1 系统认识邮政企业培训资源建设

邮政企业培训资源建设是一项系统工程，培训资源系统是人工系统，是邮政企业培训生态系统的重要组成部分。如图1所示，培训资源系统在整个培训生态系统中起着承上启下的作用，离开培训资源系统，培训教学系统将难以运转。

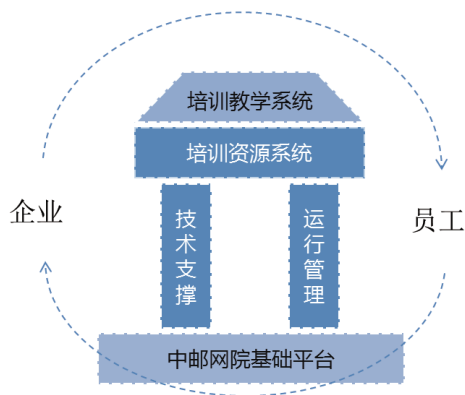


图1 邮政企业培训生态系统

培训资源系统的主要功能是支撑、服务培训教学系统，为培训教学活动组织、学员自主学习提供内容保障，由资源设计开发、资源运行应用、资源评价反馈三个子系统组成。

培训资源系统由三个核心组件构成，其中人员是资源建设和开发的主导力量和活跃因素；技术是资源开发和管理的支撑，也是资源质量提升的基础；管理是资源建设、运行工作有序开展和灵活服务的保障。

##### 3.1.2 碎片化与体系化的有机统一

轻量化的资源倒逼传统课程向精品化转变，不断提升内涵和质量；传统课程的严谨性、体系化促进碎片资源的体系化。MOOCs在内容设计和呈现上采用体系化知识架构+短课讲解+作业+讨论+测试的方式，改变了传统课堂单一的讲授方式，同时借助专业化的教学团队支撑，实现了优质教育培训资源的共享。

##### 3.1.3 资源生产与消费的良性循环

在开展培训教学活动之前，需要策划、生产和准备相应的资源供学员学习；而在教学活动中，学员通过思考和感悟，产生了大量的学习成果和学习资料，经过资源管理平台筛选和优化后，可作为下一轮教学活动的重要资源，为后续的培训奠定基础，如翻转课堂中学员讨论交流的成果、MOOC中的作业和案例分析等，都是来自员工的亲身体验和实践。

#### 3.2 突出打造邮政企业培训资源建设者队伍

邮政企业培训资源建设队伍以专职教师、企业内训师为主，企业全体员工参与，共同打造专业程度高、员工参与面广的团队。

##### 3.2.1 明确培训资源建设职责

培训资源的本质是知识资源，是能够创造价值的信息资源，因此要站在企业知识管理的高度，将培训资源建设作为一项职责，纳入企业内训师、专职教师日常工作之中，同时将培训资源建设工作明确规定到企业领导、业务部门、人力资源部门和培训中心等部门职责之中。

2013年初，美国培训与发展协会发布了新版培训与发展人员能力素质模型。根据此模型，内训师和专职教师应具备商业技能、全球视野、邮政企业和相关行业知识、交际技能、科技和信息素养等基础素质能力；同时具备知识管理、教学设计、教练辅导、学习技术、资源开发项目管理、资源影响评价等专业素质能力。只有明确能力素质，才能辨识差距，有针对性地开展培训和学习，提高专业化水平。

##### 3.2.2 提升员工参与资源建设的荣誉感

员工是邮政企业最宝贵的人力资源，也是最活跃的培训资源建设因素。通过宣传片、课件讲解，使员工了解培训资源的相关内容，增强员工参与资源建设的意识。在员工日常工作、正式学习和非正式学习中每天都会产生大量有价值的信息，及时将这些原始素材进行整理、挖掘、保存、提炼，在中邮网院平台进行展示、传播和分享。根据资源贡献积分定期评选出培训资源核心用户，颁发相应的荣誉证书或兑换奖品，并授予全网优质资源优先下载的权利，提升员工的参与感和荣誉感。

##### 3.2.3 组织开展相关培训和交流活动

对企业培训资源建设者，重点从企业战略转型、互联网思维、工具与应用、资源开发与策划、教学设计、绩效与管理等方面进行培训。培训采用集中面授、跨行业跨界学习、网络培训和混合式学习等方式，搭建邮政企业培训资源建设交流专区，提供学习、问答、讨论、交流等功能，开展校企双师之间、不同专业板块师资之间、不同层级教师之间的集体讨论备课、说课、评课等正式活动和非正式交流，帮助其进行职业生涯规划，并提供职业认证、专业进修等机会；面向全体员工开展互联网思维、知识管理、学习方法等方面的培训和交流，发现和吸收更多的员工进入内训师和资源建设者队伍。

#### 3.3 营造良好的企业培训资源建设环境

开展邮政企业培训资源建设是一项系统工程，建立健全培训资源制度体系是前提，完善培训资源贡献激励机制是保障，营造培训资源分享文化是基础，三者缺一不可，应统一推进，形成良好的培训资源建设环境，实现企业培训转型和可持续发展。

##### 3.3.1 建立健全企业培训资源建设相关制度

从内容建设维度，健全培训资源分类、需求调研、培训资源设计、资源内容审核、培训资源优化与更新淘汰等方面

制度；从资源开发维度，制定培训资源开发流程、资源技术参数标准、资源形式审核等方面制度；从资源引进维度，梳理建立培训资源合作开发、外部资源引进流程、外部资源评估评价等方面的制度规范；从激励员工贡献资源维度，推行全网培训资源开发、员工培训资源贡献、内训师和专职教师资源开发、资源评价等系列管理办法。

### 3.3.2 完善企业培训资源建设激励机制

培训资源激励政策由中国邮政集团公司总部进行顶层设计，从企业知识管理、学习型组织建设的高度，制定培训资源贡献、共享方面的激励政策并推动实施，倡导企业领导尤其是高层参与，业务专家承担一定的培训课程和培训资源开发任务，鼓励人人分享、贡献培训资源，从上到下逐层推动培训资源建设活动的开展和企业优质培训资源的萃取，促进培训资源生产的多样化。推行优质培训资源有偿消费机制，设立贡献积分和财富币，方便培训资源的生产和消费。建立配套的审核、举报机制，促进全网资源的规范化管理和质量提升。

### 3.3.3 营造企业培训资源分享文化氛围

充分依托企业内部场所如办公室、营业厅、职工小家等场地，开展资源角建设，制定年度计划，有计划地推送和宣传互联网思维、新技术、新业务模式、心态健康、营销技巧等员工关心的热点知识，将每期的历史资料拍照或将电子版进行整理存档；搭建立体式分享平台，通过微信公众号、中邮网院手机客户端和电脑平台等媒介，展示各个基层网点的培训资源建设和应用情况，定期公布和表扬；倡导场景化、案例式、故事化、社交化和游戏化的系列微资源，提升员工学习资源的体验；吸收和采纳基层员工的建议，尊重每位学员的感受和提议，在标准化的基础上尽可能满足个性化需求。

综上所述，在“互联网+”背景下，邮政企业培训资源建设需要集企业全网力量共同参与、长期开展并持续推进。只有这样，企业培训才有丰富的内容支撑，员工学习才能常态化开展。

## 参 考 文 献

- 1 吕小刚. 以“互联网+教育”构建行政学院干部教育培训新模式. 教育现代化, 2016, 2
- 2 腾讯传媒研究院. 众媒时代. 中信出版社, 2016, 2
- 3 胡维治, 杨智慧. 基于教学资源库的数字资源分类研究. 中国教育信息化, 2009, 5
- 4 余胜泉, 赵兴龙. 基于信息生态观的区域教育信息化推进. 中国电化教育, 2009, 8
- 5 杨现民, 余胜泉. 泛在学习环境下的学习资源进化模型构建. 中国电化教育, 2011, 9
- 6 杨晓宏, 贾巍. 现代学习理念导向下的数字化学习资源构建研究. 中国电化教育, 2013, 3

收稿日期: 2016-08-17

作者简介: 宁福旺(1972~), 男, 山西运城人, 硕士, 高

## 浅议邮政金融网点 大堂经理的管理策略

邮政金融网点(包括邮政储蓄银行网点和邮政代办邮政储蓄业务的网点)已经普遍引入大堂经理服务机制,但在大堂经理的人员选配、培养、管理等方面还有待完善。

### 1 重视大堂经理的选配

厅堂服务,包括客户接待、服务咨询、引导客户办理具体业务、统筹管理营业大厅秩序、处理客户投诉、协调解决业务纠纷、接收客户意见和建议以及现场营销等若干工作,担子很重,服务性很强。因此,应该把服务技能好、协调能力强、业务素质高和有一定营销经验的优秀员工选配到大堂经理的职位上来,进一步提升服务的规范化水平,为促进邮政储蓄业务发展而发挥更好作用。

### 2 加强大堂经理的培养

邮政实行大堂经理制度时间较短,依然属于“新事物”,相关部门应开设专门的培训班,对拟任人选进行岗前培训。大堂经理培训应重点包括服务管理、客户迎送、业务咨询、服务引导、产品推介、争议调解、秩序维护、客户信息搜集和定期报告工作等九项内容。除举办培训班进行专门教授之外,还应该组织拟任人员走出去,通过观摩学习,进一步提升大堂经理的综合素质。

### 3 注重大堂经理的管理

#### 3.1 实行人选报备制

大堂经理的拟任,应由网点负责人提名,报上一级人力资源部门同意并备案。如因工作需要调整,亦应由网点负责人向上一级人力资源部门报告并征得同意后,方可进行调整。尽量避免大堂经理的临时指定或乱拉滥用,确保大堂经理的相对稳定和大堂服务的持续性。

#### 3.2 实行岗位坐班制

大堂经理要实行固定的坐班制度,正常休班或因故请假时,网点负责人应提前指派他人代值(较小网点的负责人可亲自替班),且代值人员必须称职(有条件的网点应固定替班人员)。不得安排实习生、见习生和大堂保安独自担当或兼职大堂服务,更不得空岗。

#### 3.3 确定大堂经理的地位和待遇

大堂经理需要优秀员工来担当,在地位和待遇上也应与其担当的工作匹配,建议给予邮政金融网点副职或相当于邮政金融网点副职的权利和待遇,以调动大堂经理的工作积极性和主动性,为金融网点建设发挥更大的作用。

(中国邮政集团公司平度市分公司 周岐彬)

级工程师,主要从事企业 E-Learning 和培训资源建设与管理研究;田卫辉(1980~),男,河北邯郸人,硕士,工程师,主要从事企业远程培训与在线考试研究;王颖(1986~),女,河北邯郸人,硕士,工程师,主要从事邮政企业在线培训研究。