

人力资源综合辅导：员工过程指导的五个要素 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/467/2021_2022__E4_BA_BA_E5_8A_9B_E8_B5_84_E6_c67_467125.htm

在员工的培训中，过程指导尤为重要。很多管理者在培训员工的过程中，通常也会有“过程指导”的内容，但大部分员工经过“过程指导”后仍是一知半解，达不到管理者的要求，主要原因是培训者（师傅）没有完全掌握过程指导的技巧。我在多年的培训员工的经历中，经过总结分析，发现过程指导有五个关键要素，这五个关键要素缺一不可。员工过程指导的五个关键要素

分别为：1、样板；2、协同；3、观察；4、纠正；5、强化。

一、样板 example：“师傅做给徒弟看”样板即根据各项标准要求所做出来的模板，是员工日常工作的参照物。培训者必须按各种工作标准做出样子来，以最直观的方式让被培训者明白什么是正确的。二、协同 coordination：“师傅徒弟一起做”协同即带领、陪同员工完成各项工作。培训者按工作标准做出样板后，要亲自和被培训者按样板要求共同完成各项工作，一方面使被培训者更理解样板内容，另一方面可以帮助被培训者解决初次工作遇到的困难和心理障碍。三、观察 observe：“师傅看着徒弟做”观察即通过对员工工作的全过程进行观察，以了解员工工作中的优缺点。经过“样板”和“协同”后，被培训者已具备一定的操作技能，这时培训者不能再帮着被培训者去完成工作了，而要让其独立完成。这时，培训者一定要站在被培训者旁边，选取不影响被培训者工作的位置进行观察，并进行记录，对做得不足的地方进行标注。四、纠正 rectify：“师傅指着徒弟做”纠正即根据

观察被培训者工作的结果，指出做得好的和做得不足的地方，然后对做得不足的地方进行纠正。纠正是确保过程指导效果的一个重要环节，但培训者在纠正时要注意以下几个要点：

- 1、纠正不足前要对被培训者做得好的地方进行肯定和表扬，最好是当众表扬；
- 2、纠正不足时最好把被培训者拉到一边，单独进行讲解，同时多做演示动作，以加强记忆。

五、强化 consolidate：“师傅逼着徒弟做”强化即按照样板标准坚持做下去，最终形成习惯。强化是一个长期的过程，培训者必须逼迫被培训者不断坚持去做，而且要根据样板标准做出考核指标，没达到标准的要进行处罚。这五个步骤有效完成后，被培训者也就可以“出师”了。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com