

## 2012 年「ASTD Excellence in Practice Awards」得獎作品簡介

專案名稱/單位組織	專案類型及內容成效
<p><b>The Career Changer Program</b> (職涯轉換計畫)</p> <p>AMP Horizons</p>	<p>類型：職業發展</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 第一步：10 週入門課程(學術訓練)。</li> <li>2. 第二步：9 個月的顧問指導和在職體驗。</li> <li>3. 項目內容含技術面及技能面(如神經語言規劃、視覺建構鍛鍊、正向心理學)：個別指導、專題討論會、線上學習、虛擬練習、角色扮演、嘉賓演講、同儕團體、小組討論、任務分派、iPad 應用、網絡研討會、視訊會議、電信會議。</li> </ol>
<p><b>Social Learning Practice in Accelerating the Scale Development of 3G Businesses</b>(為擴展 3G 業務規模之社會學習演練)</p> <p>China Telecom</p>	<p>類型：學習技術</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 改善了 7,000 種不同種類銷售經理的服務方式及能力，並使他們能夠更好的服務 400,000 經銷商及幫助增加產品的銷售。</li> <li>2. 57,000 位的銷售員已更快速的習得產品知識，且具有更好的知識以服務顧客、增加銷售。</li> <li>3. 9,000 位以上的貴賓招待經理擁有縮短時間的能力，提供顧客更好的服務，以增加顧客滿意度及忠誠度，並增加公司產值。</li> </ol>
<p><b>Breast Predictive Factors Testing Advanced Practical Pathology Program</b>(乳腺癌基因預測的實務病理計畫)</p> <p>College of American Pathologists</p>	<p>類型：組織學習與發展</p> <p>內容：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 專家引導 2 天的研討會。</li> <li>2. 六個相關的線上課程。</li> <li>3. 知識評估(選擇題)。</li> <li>4. 技術評估。</li> <li>5. 工作性能需求。</li> </ol> <p>成效：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 參與課程者通常評為優或好。</li> <li>2. 94%參與者回報有意願實際運用所學。</li> <li>3. 後續調查中顯示有 98%參與者的個人行為或實驗程序確實有因此獲得 1 處以上的改善。</li> </ol>
<p><b>Managed Account Product Launch Training</b> (發行帳戶產品管理訓練)</p>	<p>類型：組織學習與發展</p> <p>內容：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在 30 個區域中訓練了 300 位以上的銷售專家瞭解為何這些服務是有利於客戶的，如何妥善的分配產品，以及如何吸引客戶使用產品。</li> </ol>

專案名稱/單位組織	專案類型及內容成效
E*TRADE Financial	<p>2. 該訓練團隊透過面對面訓練、e-Learn 單元、即時虛擬會議等混合的方式進行訓練。</p> <p>3. 透過案例學習、角色扮演及模仿等方式複製客戶的銷售經驗；而最終目標係爲了幫助銷售專業人員增加帳戶分配管理的自信，並幫助客戶達成他們的長期投資目標。</p> <p><b>成效：</b></p> <p>1. 因銷售團隊訓後可瞭解及支持新產品，企業的收入與帳戶的平均大小因而逐漸擴增。</p> <p>2. 在學到經驗後，銷售人員可辨認常見的障礙，訓練團隊更開發了相關方案以因應這些挑戰。</p> <p>3. 因爲這些努力的成功，這些銷售培訓團隊被視爲一個完整業務的合作夥伴和首要的銷售人才。</p>
<p>A New Model for Business Aligned Training (業務結盟訓練之新模式)</p> <p>HCL Technologies Ltd.</p>	<p>類型：職務學習管理</p> <p>內容：此種合作的訓練模型，是培訓學院與各個重要的出貨單位結盟，並由中央訓練團隊搭配出貨單位一同完成的訓練。</p> <p><b>成效：</b></p> <p>1. 該合作模型已提升彈性、創新力，降低訓練需求的週期，並將資源優先提供給可能的事業單位。</p> <p>2. 參加企業結盟訓練學院之重點出貨單位，已逐步提升競爭力，並創造企業機會。</p> <p>3. 已設立 13 個培訓學院。</p> <p>4. 該公司證實在 2011-12 財政年報中，依個別出貨單位制定訓練之數量較去年同期增加 49%，正式員工的內部訓練增加 268%，內部訓練師的參與率增加 57%，參訓率亦增加 32%。</p> <p>5. 此模型已協助提升競爭力、增進出貨品質及顧客滿意度，並幫助組織節省 3 百 10 萬美元。</p>
<p>Moment One Readiness Orientation(即時準備方針)</p> <p>Ann &amp; Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago</p>	<p>類型：職務學習管理</p> <p>內容：所有的員工與醫師在新醫院工作時，會被預期可使用 23 個樓層的設施、用新配備、新系統與新工作流程，並同時繼續提供病人高水準的護理。此計畫的策劃與執行，可讓已作好充足準備的組織在面臨前所未有的挑戰時，達到卓越的成果與性能。</p>

專案名稱/單位組織	專案類型及內容成效
	<p><b>成效：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 700 名志工在搬遷前預先接受培訓，其中許多人在搬遷當天擔任關鍵角色。</li> <li>2. 參與高擬真模擬情境的 668 位護士、醫師與團隊成員，可在搬遷前有效地辨別潛在的問題，並可將其知識傳達給領導團隊。</li> <li>3. 127 位病人在搬遷日被安全的移轉，病人、家屬、員工或醫生皆未經歷不利的情況。</li> <li>4. 依據國家研究組織之調查，病人及家屬在搬遷後的第一季，對新醫院與急診科的滿意度分數明顯較高。</li> </ol>
<p><b>Learning Organisation-Fostering Continuous Learning and Innovating Culture (持續性組織培養與文化改革 學習)</b></p> <p>MTR Corporation</p>	<p><b>類型：</b>幫助組織改變</p> <p><b>內容：</b>學習型組織計畫的制定與執行共有四個焦點，分別是「學習」(透過基本的課堂能力訓練與線上移動學習，提供員工全面的訓練與發展)、「創新」(建置新領域，從員工與顧客中蒐集與實施創新概念)、「成員」(領導能力開發計畫是為了培養不同層級的人才)、「共享」(知識資料庫與社群是為了從特定功能、項目與技術中學習，以獲取經驗教訓)。</p> <p><b>成效：</b>企業內部倡導建置一個健全、且可培養組織下一代專家的學習型組織文化，以維持企業的成功。自實施以來，該公司已可看出顧客滿意度調查與學習型組織調查的提升。針對特定計畫的創新思維，其解決方案因改善了工作認同度，而替公司省下數百萬美元。</p>
<p><b>On the Job Trainin(OJT) Checklists (在工作中訓練清單)</b></p> <p>Veridiam</p>	<p><b>類型：</b>組織學習與發展</p> <p><b>內容：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為了取代「部落知識」，人力資源培訓與營運專家結合，制定了一個規範部門內各職級的培訓清單。</li> <li>2. 在初期，該部門的組織分析應包含角色和職責的評估，確立所需的工作層級數，評估內部工作層級的公平性，並對每個職位的薪資與當地勞動市場基準做評價。</li> <li>3. 透過人力資源、營運管理和中小企業的整合，建立在職訓練清單。各個清單包含安全性概論、監</li> </ol>

專案名稱/單位組織	專案類型及內容成效
	<p>督經營、無監督經營三個部份。</p> <p>4. 清單需要由受訓者與訓練者來完成，並包含各關鍵工作技術的驗證。線上技術訓練班是必需的，必要時可作為實體訓練的補充。</p> <p><b>成效：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 完成在職訓練清單已成為晉升的考量選項。</li> <li>2. 每位員工的訓練時數已擴增了 106%。</li> <li>3. 「部落知識」由技術專家轉為結構性、可記錄性與一致性的方式進行技術培訓。</li> <li>4. 透過清單與提供給各工作層級的訓練，建立了職業發展的道路，使自願離職率降至 2%以下，徵才時，受推薦員工的道德證明更增加了 21%。</li> </ol>
<p>Operation Manager Development Simulation Program (營運管理開發模擬計畫) Yapi ve Kredi Bankasi</p>	<p>類型:組織學習與發展</p> <p><b>內容：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培養銷售文化、培養顧客服務意識、加強輔導技能，並提升核心業務的表現，以創造效益、提高生產力。</li> <li>2. 該計畫結合軟技能的學科及技術性的銀行業務知識。</li> <li>3. 以分公司的實際情況作為訓練環境，並以實際案例作為角色扮演的題目。</li> <li>4. 該計畫的後續應用辦法促使文化改造貫穿整個營運團隊，並以投資回報率(ROI)來評估。</li> </ol> <p><b>成效：</b>業務經理的培訓是透過改變參與者的業務敏銳度，將策略轉為行動，故該組織將該計畫視為文化改造的關鍵。迄今該計劃的投資回報率是 284%，並提升了成效、效率和顧客滿意度。</p>

