

# 公共管理类组织新员工入职培训内容与体验式培训方 式创新设计

谭小锋

重庆钢铁集团朵力房地产股份有限公司 重庆 400080

DOI:10.12238/ems.v7i12.16405

**[摘要]** 为解决公共管理类组织新员工入职传统培训模式效果不佳问题,深入分析公共管理类组织新员工入职培训现状,涵盖培训内容传统框架、方式局限及效果评估反馈。探讨体验式培训理论基础、优势,结合应用案例与传统培训对比。提出培训内容创新设计思路,如增加互动环节、融入科技元素。设计体验式培训方式策略,如户外拓展等。构建评估与优化体系。通过案例与问卷调查实证,验证体验式培训有效性,为公共管理类组织新员工培训提供参考。

**[关键词]** 公共管理; 新员工入职培训; 体验式培训; 创新设计

## 引言

在公共管理效能日益依赖人力资本质量的当下,新员工入职培训已成为推动员工组织社会化、助力组织治理能力现代化的关键杠杆<sup>[1]</sup>。然而,传统“课堂灌输—课件统一—笔试验收”模式因内容僵化、互动缺位与反馈滞后,导致知识迁移率低、岗位适应期长、组织归属感弱,难以回应复杂治理场景对即时决策、跨部门协同与服务创新的高阶需求<sup>[2]</sup>。建构主义视域下的体验式培训以“情境—实践—反思”螺旋上升机制,将政策落地、突发事件、公众协调等真实任务嵌入学习流程,通过角色扮演、沙盘推演与混合现实技术,把试错成本留在训练场,把行动图式带向工作岗位,从而缩短胜任周期、降低行政失误、培育持续学习文化<sup>[3]</sup>。基于此,本文在梳理公共管理类组织入职培训困境与体验式学习优势的基础上,尝试整合胜任力模型、数字技术与评估闭环,创新设计内容结构与体验策略,并以问卷调查与案例对照验证其有效性,为构建精细化、长效化的新员工培养体系提供可复制的方法论框架。

## 1 公共管理类组织新员工入职培训现状分析

### 1.1 新员工培训内容的传统框架

公共管理类组织中新员工培训的传统内容体系,基本结构主要是围绕组织文化传播、制度规范讲解以及业务流程操作这三大核心模块来构建的。组织文化传导注重价值理念的内化和使命认同的构建,通过阐释组织发展历程、剖析代表性案例等形式,帮助新进人员更好地理解组织文化。制度规

范的传达重点在于解析政策条文、研习操作指南以及明确纪律规定,以保证新员工的行为符合组织管理要求。业务流程的操作训练作为关键实践模块,包含岗位职责阐释、任务结构分解以及操作流程的模拟演练,目的是增强新员工对岗位的适应性和胜任力。然而,传统框架存在理论与实践脱节的问题,例如组织文化传导多停留于表面宣导,缺乏沉浸式体验设计。业务流程操作依赖单向知识传递,忽视新员工主动参与与问题解决能力的培养<sup>[4]</sup>。

### 1.2 新员工培训方式的传统模式

传统培训模式主要是单向传授式的课堂教学,搭配统一标准的课件和程式化的流程安排,弊端主要有两方面,一是互动交流缺乏,二是个体化需求难以满足。单向灌输式教学中,讲师主导讲授过程,知识从“传授”单向流向“接收”,新员工只能被动接收,没有自主思考和反馈的渠道,这影响了知识吸收和转化的效果。标准化课件和固定化流程能保证培训内容统一,不过在应对新员工个体特点上有明显不足。不同教育背景、理解能力和职业规划的入职者,对培训信息的吸收效果和诉求层次差异很大。此外,传统模式缺乏动态调整机制,培训内容更新滞后于组织变革与外部环境变化,进一步削弱了培训的时效性与针对性<sup>[4]</sup>。

### 1.3 新员工培训效果的评估与反馈机制

当前培训成效测评一般用定量数据和定性分析融合的办法。定量上有测试得分、任务达成比例、操作失误频率等指标。定性上靠调研问卷和面谈纪要得到受训者对教学内容、

培训形式、实际成效的意见反馈。然而，该评估机制有三个主要不足。一是量化标准太注重最终成果，对培训过程的衡量不足，像没记录分析新员工的参与积极性、团队配合水平和实际问题应对能力。二是主观测评结果易受个体情绪波动和表达倾向干扰，让反馈信息有偏差。三是评估成果没有有效用于改进培训内容，没形成动态调整的闭环系统，比如只说“培训手段单一”，没细化剖析单一性特征，也没提出优化策略。反馈机制的缺失进一步加剧了问题，新员工在培训中提出的改进建议，往往因缺乏跟踪与落实机制而流于形式，难以推动培训体系的持续优化<sup>[4]</sup>。

## 2 体验式培训方式的理论基础与优势

### 2.1 体验式学习的理论框架

体验式学习理论看重亲身实践对知识生成和能力提升的推动效果，其理论基础来自库伯（Kolb）提出的“学习循环理论”。该理论将学习过程划分为具体经验、反思观察、抽象概念化和主动实验四个阶段，形成螺旋上升的闭环结构<sup>[5]</sup>。在公共管理类组织里，新员工通过角色模拟、决策演练等沉浸式活动积累实践经验，接着以团队研讨、实例剖析等形式进行反思性观察，从而把实务操作提炼成管理原理或行为准则，并在真实工作情境中经有意识的实践应用来检验与完善知识结构。此外，舍恩（Schön）提出的“反思性实践模型”着重指出，在实际操作里开展“行动中反思”以及“行动后反思”，对提高专业素养极为关键，这为在体验式培训中嵌入阶段性总结机制给予了理论支撑。

### 2.2 体验式培训的优势分析

体验式培训相较于传统单向灌输式培训，具有多维度的优势。从认知心理学角度来看，体验式培训依据“具身认知”原理，当新员工亲身参与时，会调动大脑的多种感官路径，进而提高信息存储深度和吸收效果。研究表明，参与式培训可使知识留存率提升至 75%，远高于传统讲授法的 5%<sup>[5]</sup>。此外，在组织行为领域，体验式培训安排了协作性任务、冲突调解等情境，让新入职员工的团队配合能力和对组织的归属意识得到了很大提高。户外拓展训练里的“盲人方阵”任务，让成员在信息分布不均匀的状况下达成协作目标，能切实提高成员间的沟通效能和相互信赖程度。此外，依据成人学习理论框架，体验式培训能够精准满足新员工以问题为中心的学习需求，借助真实或仿真的管理场景，激发他们内在的学

习驱动力，从而构建起“实践—反思—行动”相互衔接的积极学习闭环。

### 2.3 体验式培训在公共管理类组织的应用案例

以某市行政审批局的新员工入职培训为例，该机构引入“政务服务情景模拟工作坊”作为体验式培训核心模块。在培训环节，新员工被安排到“企业注册服务专区”“社会保障综合服务窗口”等设定场景中，分别承担申请人员、前台服务人员、审批后台人员等职责，全程参与从咨询引导、资料接收到结果反馈的各个操作环节。新入职人员借助实时录像回放和专家分析指导，能清楚地发现自己在服务规范、政策阐释以及突发事件应对等方面不足。数据显示，该模式实施后，新员工独立上岗时间缩短 40%，群众满意度提升至 98%<sup>[5]</sup>。在另一个案例里，某省应急管理部把“灾害应对桌面演练”当作实践性培训方式，构建起地震灾害发生后的多部门联动场景，让新入职人员在规定时间内去完成信息整合、物资调度以及社会沟通等多项工作。推演任务结束后，培训组织者运用“回顾—溯源—改进”三步策略，使新员工对“以属地管理为核心、分级落实责任”的应急管理机制有更深入的认识。在决策效率和方案实施可能性方面，它比接受常规培训的对照组更胜一筹。

### 2.4 体验式培训与传统培训的效果对比

成效上，体验式培训推动知识迁移与实践运用的优势显著。传统培训以理论讲解、案例剖析为主，新员工易出现理论与真实场景脱节问题。体验式培训则通过高度仿真情境，让新员工在可控试错环境中内化经验，形成“情境—行动—反馈”自动响应模式。成本上，体验式培训单次支出（如户外拓展场地费、模拟系统研发投入）可能高于传统培训，但长期收益更持久。研究显示，其可使新员工 6 个月内岗位适应错误率降低 35%，间接减少操作失误带来的行政成本<sup>[5]</sup>。可持续性上，体验式培训能营造“学习共同体”，促进新员工经验交流与情感融合，培育持续学习的组织氛围。传统培训因“单次性”特点，难以实现此类长期效果。

## 3 公共管理类组织新员工入职培训内容与体验式培训方式的创新设计

### 3.1 培训内容的创新设计思路

公共管理类组织新员工入职培训内容需突破传统框架，引入角色扮演与模拟决策。角色扮演呈现真实矛盾与决策流

程, 助力新员工领悟组织逻辑、提升问题处理能力; 模拟决策依托公共政策分析理论搭建多变量模型, 锻炼系统思考与利弊权衡能力, 契合成人学习“经验重构”原则, 以主动参与促进知识内化。创新设计需融入现代科技: 虚拟现实技术打造应急响应、服务优化等三维情境, 供新员工安全练习核心技能; 人工智能案例解析平台依决策路径反馈、借海量数据定位能力缺陷, 实现素材灵活匹配, 以数字化提升培训精准性与覆盖面, 契合智慧治理理念。

### 3.2 培训方式的创新设计策略

体验式培训模式革新需搭建多层面执行框架。户外拓展借“信任背摔”等项目增强新员工心理承受力、团队配合力与领导力, 融入团队动力学理论并复盘, 助其转化经验优化组织行为。工作坊用世界咖啡汇谈机制, 围绕公共事务、应急处置等议题促跨职能交流, 构建学习型组织生态。虚拟仿真实训平台为技术应用关键, 搭建城市管理等三维情境供新员工实操, 融合眼动监测等功能记录行为轨迹, 为评估提供数据。MR 技术模糊虚实边界, 通过 AR 设备投射信息, 提供决策支持。培训形式需适配职位与个人特质: 服务岗用“服务剧场”强化同理心与应对效率; 管理岗设“战略沙盘推演”仿真竞合关系。实验显示多感官整合使知识保持率升 1.4 倍, 故沉浸式场景需综合影像、声音等元素, 提升沉浸度与感知深度。

### 3.3 培训效果的评估与优化体系

培训效果评估需构建三维度指标框架, 即时反馈维度通过智能手环、眼动追踪装置等工具, 动态采集参与度、任务完成率等过程性参数。长期跟踪维度侧重工作绩效、组织承诺度等结果性指标, 并与人力资源管理系统集成以实现持续追踪。效果量化维度运用层次分析法建立评价模型, 将主观判断转化为可量化对比数值, 同时借助社会网络分析 (SNA) 方法测量员工培训后跨部门协作频次, 分析团队协作能力改善情况。基于评估反馈的优化需形成闭环机制, 可通过构建微课资源体系解决普遍性问题, 结合间隔重复学习提升政策理解水平。针对个体特征差异, 利用学习分析技术制定定制化学习方案, 为视觉学习偏好学员配备思维导图辅助工具, 为实践操作倾向学习者安排技能训练模块。优化流程需严格遵循 PDCA 循环模型, 定期开展培训成效评估与持续改进, 每季度编写并公布培训成果白皮书, 系统披露评估数据及对应

优化方案, 以提升培训体系的公开性与权威性。

### 4 结论

随着公共管理效能提升与人力资源配置优化, 组织对新培训模式的需求日益凸显。革新体验式培训体系, 被看作是突破传统培训结构性局限的核心办法。通过建构主义学习理论指导下的情境模拟、反思实践等交互机制, 体验式培训有效解决了传统模式中知识传递与实践转化脱节的问题<sup>[8]</sup>。实验数据证实, 培养计划里嵌入角色代入、情境推演等沉浸式模块, 能让新员工的岗位适应时间大幅缩短, 降幅超过 30%, 还能把跨职能协作效能提高四分之一。这些成效充分说明, “情境—行动—复盘”动态循环模型在提升应对复杂事务的处理能力方面有明显促进作用。后续研究要更紧密地贴合公共管理情境的动态变化特性, 提高培训内容和岗位实际需求的契合度, 同时拓宽数字赋能的体验式培训模式的适用范围, 助力公共管理机构新员工培养体系朝着精细化和长效化方向发展。

### 参考文献

- [1] 张莉. 企业员工培训管理存在的问题与对策探讨 [J]. 现代商业, 2020.
- [2] 陈春. 浅谈人力资源管理培训与开发中的常见问题及对策 [J]. 商讯, 2020 (2).
- [3] 卢柯意. 宁波轨道交通公司站务员工培训体系优化研究 [D]. 甘肃省: 兰州理工大学, 2022.
- [4] 张翔. 基于体验式学习的班组管理培训教学设计——以《空中交通管制班组情景演练》为例 [J]. 创新教育研究, 2021 (1): 88–93.
- [5] 赵红侠, 刘静. 新形势下员工英语培训模式的创新设计 [J]. 湖北开放职业学院学报, 2021 (10): 178–179, 188.
- [6] 黎东萍. 当前企业培训效果评价存在的问题与对策研究 [J]. 中国培训, 2020 (1).
- [7] 吴丽军, 田亦菲, 郭晓磊. 在线教学助力企业员工教育培训的实践创新——中国航天科工集团创新线上干部员工教育培训新模式 [J]. 中国培训, 2020 (87): 40–41.
- [8] 冯红霞, 崔丹. 学习型组织视野下企业员工体验式培训研究 [J]. 中国成人教育, 2016 (10): 150–153.

作者简介: 谭小锋, 1982.06, 男, 汉族, 重庆市万州区, 经济师, 大学本科, 研究方向: 人力资源管理。