

---

# 中山奥马电器公司员工培训满意度提升策略研究

前 言 .....	2
一、中山奥马电器员工培训满意度调查.....	3
(一) 调查问卷描述.....	3
1. 调查对象.....	3
2. 问卷维度设计.....	3
3. 问卷发放与收集.....	4
(二) 调查结果分析.....	4
1. 培训课程满意度.....	4
2. 培训讲师满意度.....	6
3. 组织管理满意度.....	7
4. 服务安排满意度.....	9
5. 总结：培训满意度低.....	11
二、中山奥马电器员工培训满意度低的原因分析.....	12
(一) 公司管理层培训意识不足.....	12
1. 公司对培训认识存在误区.....	12
2. 培训资金投入不足.....	12
(二) 培训计划缺乏个性化和针对性.....	12
(三) 培训课程有待优化.....	13
1. 培训课程过于单一.....	13
2. 培训课程未能满足员工需求.....	13
(四) 培训讲师队伍不专业.....	13
(五) 培训安排频率较低.....	13
(六) 培训效果评估机制有待完善.....	14
1. 评估、反馈环节不及时.....	14
2. 评估方法和技巧比较简单.....	14
3. 培训效果评估不够客观.....	15
三、中山奥马电器员工培训满意度提升策略.....	15
(一) 提高公司的培训意识.....	15
1. 促使公司提高培训意识.....	15
2. 营造不断学习进步的企业文化.....	15

---

3. 加大培训资金投入力度.....	16
(二) 科学分析培训需求、制定培训计划.....	16
1. 做好培训前员工的培训需求分析.....	16
2. 根据员工个性化需求制定有针对性的培训计划.....	17
(三) 优化培训课程.....	17
1. 设置多元化多维度的培训课程.....	17
2. 结合本公司特点安排培训课程.....	17
(四) 建立专业化的培训师队伍.....	17
(五) 适当提高培训频率.....	18
(六) 健全效果评估机制.....	18
1. 及时进行培训效果检验和反馈.....	18
2. 采取科学的评估指标体系.....	19
<b>结 论</b> .....	<b>19</b>
<b>参考文献</b> .....	<b>20</b>
<b>附 录</b> .....	<b>21</b>

## 前 言

中山奥马电器公司是我国冰箱家电行业的代表性企业，深耕冰箱家电领域多年，中山奥马电器在曾经在 2018-2020 年三年连续获得我国“国家冰箱家电企业荣誉金奖”、“国家优质纳税企业”以及入围了华润排行榜排出的“全球优质冰箱家电企业 500 强”。中山奥马电器的发展是我国冰箱家电企业改革创新的缩影，因此能够在很大程度上代表着我国冰箱家电企业的发展状况。公司秉承“实干创造未来”的企业精神，坚持“以市场为导向，以客户为中心”的经营理念，拥有一批高素质的管理人才和高素质的专业技术队伍，吸收新创意，严把质量关口，全方位的服务跟踪，坚持做出高品质产品，本着“追求、质量、技术、精神”8 字宗旨，基于冰箱家电市场需求进行不断创新，使公司始终处于冰箱家电行业前沿，引领冰箱家电行业的发展。

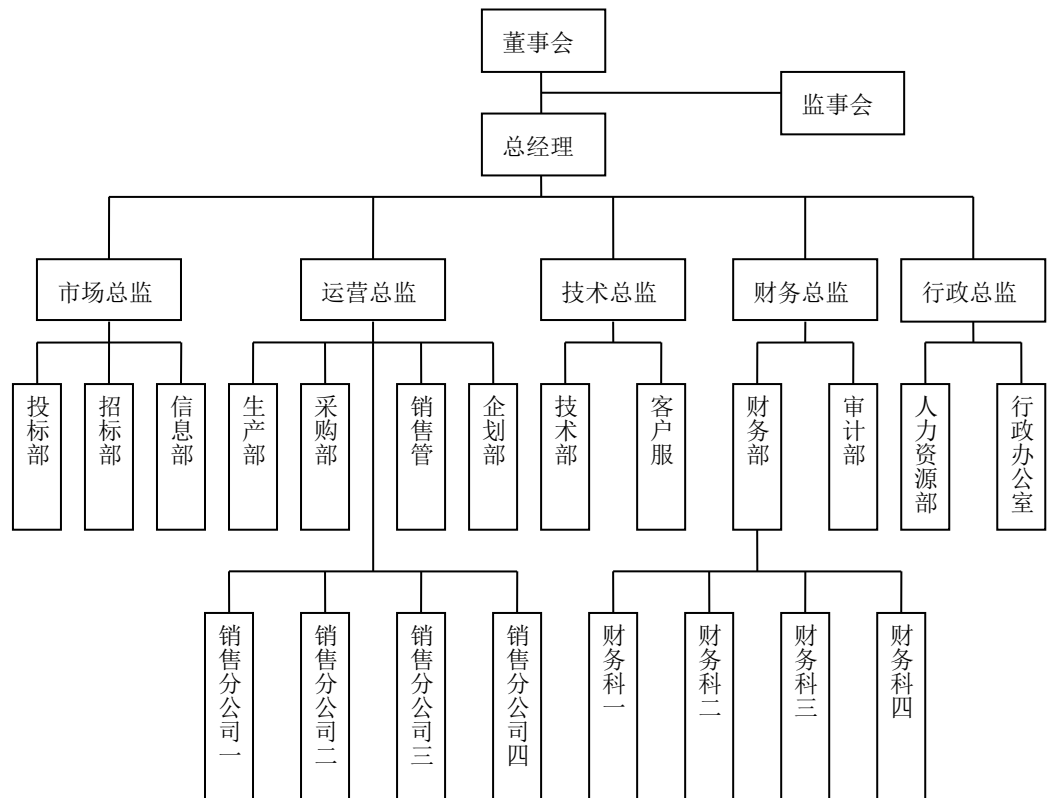


图1 中山奥马电器公司组织结构

## 一、中山奥马电器员工培训满意度调查

### (一) 调查问卷描述

#### 1. 调查对象

本文研究的主题是中山奥马电器员工培训满意度，故调查对象选择为中山奥马电器

---

董事长和总经理以外的 50 名员工。

## 2. 问卷维度设计

本文在问卷设计时查阅了大量和员工培训满意度方面有关的文献，在众多相关学者研究的基础上，以及与奥马公司员工进行探讨的基础上设计出了较为全面的员工培训满意度调查问卷。本问卷主要从中山奥马电器员工个人信息统计、公司培训现状、培训满意度、培训需求四个层面来设计问卷。

第一部分是中山奥马电器员工个人信息统计，主要调查的是奥马员工的基本信息，包括员工性别、年龄、学历程度、担任职位等。年龄划分为 25 岁以下、25-35、35-45、45 岁以上四个区间段。考虑到冰箱家电公司员工学历水平普遍不算高，但也不排除部分中山奥马电器员工学历比较高，因此学历这一选项分为高中及以下、大专、本科、硕士及以上四个区间段。职位根据公司部门设置分为生产工人、研发人员、销售人员、经理及其他等五个选项。

第二部分是中山奥马电器员工培训现状调查。根据所参考的文献理论，结合中山奥马电器的特点，将本部分的问大致分为培训类型、培训模式、培训频率、培训内容四个方面。本部分旨在了解中山奥马电器员工培训基本开展情况。

第三部分是员工培训满意度调查，是最重要的部分。根据中山奥马电器和员工培训的特点，分为培训课程、培训讲师、组织管理、服务安排四个维度，之后进一步研究这四个方面，以获取调查对象对于各个方面的满意度。定距指标为很不满意、不满意、一般、满意、很满意。

第四部分是奥马冰箱家电员工培训需求调查。此部分分为两方面。一方面是基本需求调查，分别从培训目的、培训时间、培训频率、培训内容进行调查。另一方面是中山奥马电器员工认为培训因素重要度调查，分别从培训课程、培训讲师、组织管理、服务安排的维度进行分析。旨在侧面探讨中山奥马电器员工培训中存在的问题。

## 3. 问卷发放与收集

鉴于中山奥马电器人数过少，为保证调查准确性，故采用整体抽样的方法，向除中山奥马电器董事长和总经理外的 50 位员工发放了调查问卷，收回 50 份有效问卷。发放回收的调查过程共耗时一个星期。

### （二）调查结果分析

本章主要分析中山奥马电器员工满意度，故数据来自问卷第三个部分。

## 1. 培训课程满意度

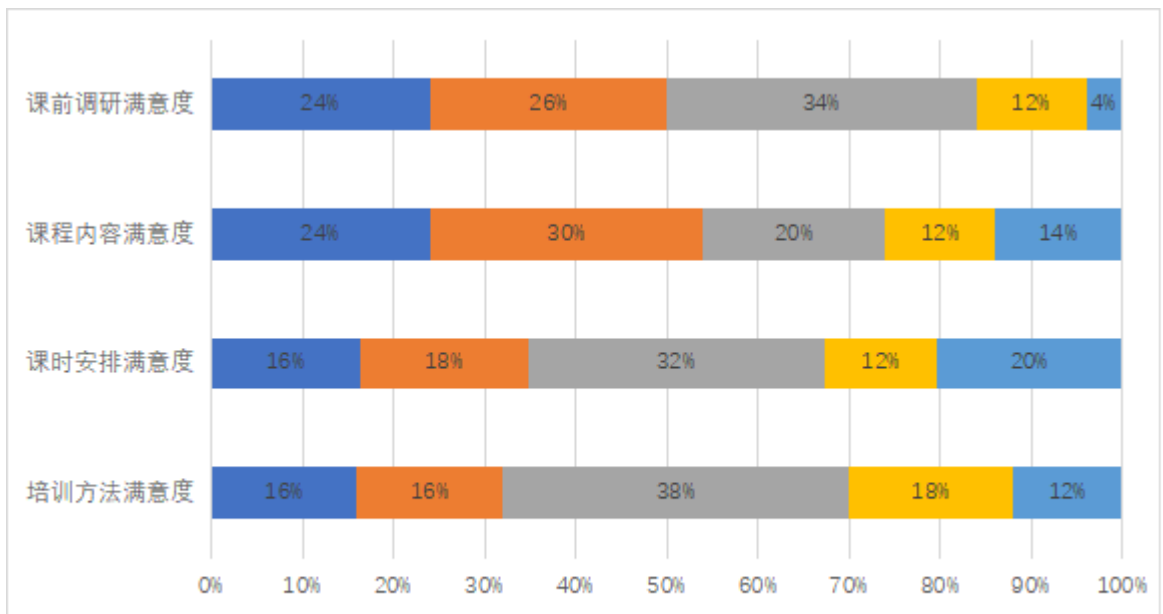
培训课程满意度包括：课前调研满意度，课程内容满意度，课时安排满意度，培训方法满意度。

培训课前调研即培训前需求调查分析。培训前需求调查分析对培训工作十分重要。调查显示，对中山奥马电器课前调研感到很不满意的员工有 12 人，占 24%；对于课前调研感到不满意的员工有 13 人，占 26%；对课前调研感到一般的人有 17 人，占 34%；对课前调研感到满意的人有 6 人，占 12%；对课前调研感到十分满意的人有 2 人，占 4%。过半人对于课前调研感到不满意，故课前调研满意度较低（张海明，李春,2021）。

课程内容是培训的主体，王秋雨，赵瑞丽学者（2022）认为，“课程内容与满意度相关，培训内容与学员个人之间的利益关联度越高，培训满意度越高”<sup>Error! Reference source not found.</sup>。课程内容对员工是否有帮助直接关系到员工的培训满意度。周静雅，孙晓学者（2021）认为，“员工在评价培训满意度时，基本上是根据培训内容来评估自己的实际感知，以衡量实际感知和培训期望之间的差距”<sup>Error! Reference source not found.</sup>。调查显示，过半的员工认为公司安排的培训课程内容并不能帮助自己解决实际问题或者提高自身技能，故中山奥马电器员工对于培训课程内容满意度较低(陈婷婷，刘家豪,2022)。

课时安排满意度也关系到培训满意度，对奥马冰箱家电公司培训课时安排感到非常不满意的员工有 8 人，占 16%；不满意的奥马员工有 9 人，占 18%；16 名员工对公司培训课时安排满意度一般，占比 32%；7 名奥马员工对课时安排感到比较满意，占比 14%；10 名员工对培训课时安排非常满意，占比 20%。

培训方法满意度调查显示,8 名中山奥马电器员工对培训方法感到很不满意,占比 16%；8 名员工对培训方法感到不满意，占比 16%；19 人认为培训方法一般，占比 38%；9 名员工对培训方法比较满意，占比 18%；6 名奥马员工对培训方法非常满意，占比 12%。由此可见，中山奥马电器员工在培训方法方面满意度一般(黄志强，韩美,2021)。



数据来源：中山奥马电器员工培训满意度调查问卷

表 1 培训课程满意度描述统计

	样本量	最小值	最大值	平均值	标准差	中位数
课前调研满意度	50	1	5	2.46	0.229	3
课程内容满意度	50	1	5	2.62	0.463	3
课时安排满意度	50	1	5	3.04	0.447	3
培训方法满意度	50	1	5	2.94	0.448	3

数据来源：中山奥马电器员工培训满意度调查问卷

由图 1 可以看出，课前调研和课程内容两个方面，不满意度占比更大；课时安排和培训方法方面满意度一般占比较多。从表 1 可以看出，仅有课时安排满意度平均值在 3 分以上，为中等水平，其余三个方面均在 3 分以下，满意度较低，有较大提升空间。

## 2. 培训讲师满意度

培训讲师维度分为讲师学历、讲师讲课方式、讲师语言表达、讲师仪表四个方面。

马宏伟，梁思源(2018)学者认为，“讲师授课水平与培训满意度相关”<sup>Error! Reference source not found.</sup>。

讲师专业文化直接影响培训的内容，从而影响学员的培训效果，进而影响学员对于培训的满意度。调查显示中山奥马电器 7 人对于讲师专业文化感到十分不满，占比 14%；13 人对于讲师专业文化感到不满意，占比 26%；36%的员工对于讲师专业文化满意度感到一般；6 人对于中山奥马电器的讲师专业文化感到满意，占比 12%；4 人对于讲师专业文化感到非常满意，占比 8%(徐慧敏，邓文轩，冯俊,2022)。

讲师讲课方式调查显示，6 人对于中山奥马电器讲师讲课方式感到十分不满意，占比 12%；10 人对于讲师讲课方式感到不满，占比 20%；过半的人对于奥马冰箱家电讲师讲课

---

方式感觉一般；12%的人对讲师讲课方式感到满意。

讲师语言表达满意度方面，5名中山奥马电器员工对于讲师语言感到十分不满，认为讲师讲课语言不通顺，用词很不优美，占比10%；10名员工对于中山奥马电器讲师语言感到不满，占比20%；15名奥马员工对于讲师语言表达感到一般，占比30%；10人对于讲师语言感到满意，认为讲师语言表达通顺，用此较为优美文雅，占比20%；10名员工对于讲师语言表达感到十分满意，表示讲师语言表达十分通畅，用词十分优美文雅，占比20%。

调查显示，7名员工对于讲师的仪表感到很不满意，认为老师形象过于随意，占比14%；8名中山奥马电器员工对于讲师的仪表感到不满意，认为老师形象比较随意，占比16%；50%的员工对于讲师的仪表满意度感到一般；7人对于中山奥马电器的讲师仪表感到较为满意，认为讲师仪表较为整洁，占比14%；3人对于讲师仪表感到十分满意，认为讲师仪表十分整洁，占比6%。

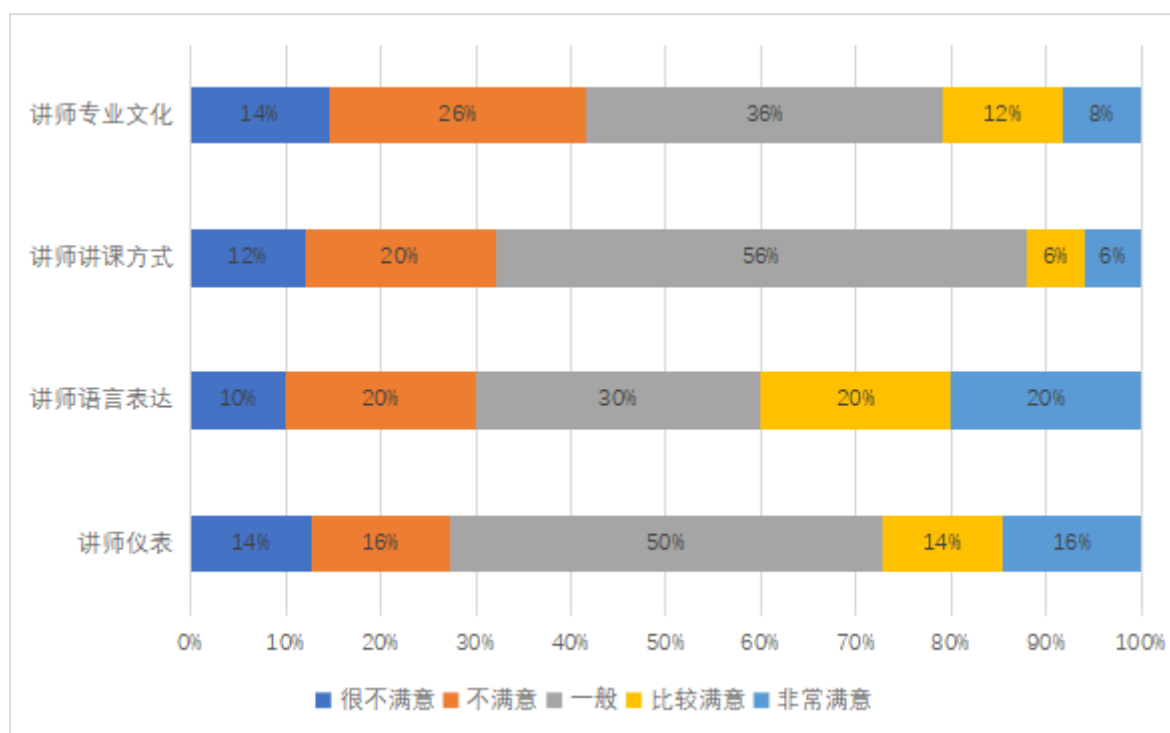


图 2 培训讲师满意度

数据来源：中山奥马电器员工培训满意度调查问卷

表 2 培训讲师满意度描述统计

	样本量	最小值	最大值	平均值	标准差	中位数
讲师专业文化	50	1	5	2.62	0.463	3
讲师讲课方式	50	1	5	2.74	0.455	3
讲师语言表达	50	1	5	3.2	0.451	3



讲师仪表	50	1	5	2.82	0.450	3
------	----	---	---	------	-------	---

数据来源：中山奥马电器员工培训满意度调查问卷

由图 2 可以看出，中山奥马电器讲师讲课方式和讲师仪表中满意度一般占比最高。由表 2 可知，讲师语言表达平均值 3.2，大于 3，为中等水平；其余三个方面平均值均在 3 分以下，满意度较低，仍有较大提升空间。故中山奥马电器的培训讲师方面满意度较低。

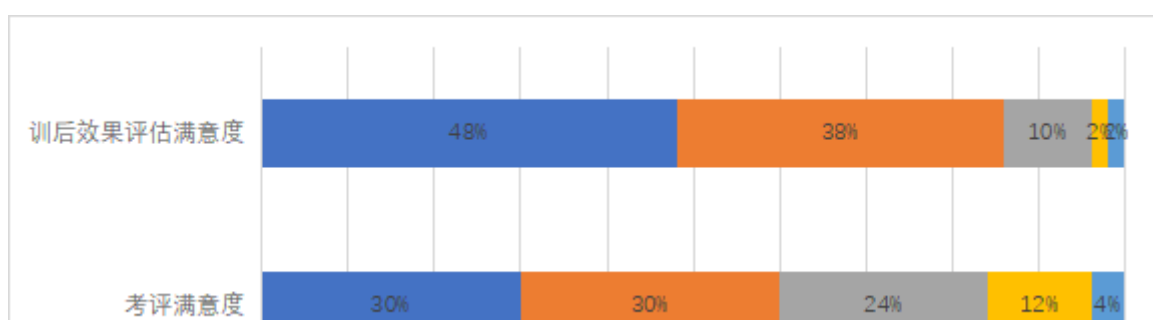
### 3. 组织管理满意度

组织管理分为训后效果评估，考评公平公正以及沟通反馈三个方面。

好的培训效果评估，发现培训中存在的问题，帮助奥马冰箱家电员工更好的掌握培训所学知识从而提高中山奥马电器员工对培训的满意度。调查显示，接近一半的奥马员工对于训后效果评估感到很不满意，认为效果评估机制很不完善（魏小飞，侯佳音,2021）；中山奥马电器 19 人对于训后效果评估感到不满意，认为效果评估机制不太完善，有待改进，此类员工占比 38%；5 名员工认为效果评估机制一般，占比 10%；各自有一名中山奥马电器员工对于效果评估机制感到满意和十分满意，认为效果评估机制不太需要改进，此类员工占比 2%。

考评公平公正有助于中山奥马电器员工认清自身对于培训内容的掌握程度，对于培训的满意度有着至关重要的作用（赵一鸣，高天,2020）。调查显示，15 名中山奥马电器员工对考评公平性感到不满意，占比 30%；15 名奥马冰箱家电员工认为考评不太公平公正，占比 30%。12 名员工对考评公平性感到一般，占比 24%；6 名中山奥马电器员工对考评公平性感到较为满意，占比 12%；2 名员工认为考评十分公正，占比 4%。综上所述，60%的奥马员工认为考评不公平公正，考评缺乏公平公正性无疑会导致中山奥马电器员工对于组织管理满意度较低（林志勇，田新）。

沟通反馈及时能够帮助员工及时的掌握培训所学内容，也能帮助中山奥马电器公司接收员工对于培训的意见和建议，在一定程度上能够影响员工培训满意度。15 名中山奥马电器员工认为沟通反馈很不及时，甚至反映奥马公司有时没有沟通反馈环节，此类员工占比 30%；17 名员工认为沟通反馈不太及时，中山奥马电器此类员工占比 34%（许文龙，宋心怡，郭可,2020）；15 名员工认为沟通反馈及时性很一般，此类员工占比 30%；3 名奥马员工认为沟通反馈较为及时，占比 6%；没有中山奥马电器员工认为沟通反馈十分及时。由此可以看出，在沟通反馈及时性方面，员工大都不太满意。



数据来源：中山奥马电器员工培训满意度调查问卷

表 3 组织管理满意度描述统计

	样本量	最小值	最大值	平均值	标准差	中位数
训后效果评估满意度	50	1	5	1.72	0.603	3
考评满意度	50	1	5	2.3	0.499	3
沟通反馈满意度	50	1	5	2.12	0.527	3

数据来源：中山奥马电器员工培训满意度调查问卷

由图 3 可以明显看出三个方面不满意度全都占比过半。由表 3 可以看出，三个方面平均值均低于 3，满意度较低。由此可见，员工对于组织管理的满意度很低。

#### 4. 服务安排满意度

服务安排是指在培训过程中服务方面上的安排。具体包括培训地点合适度、培训时间合理性、教学设备满意度和茶点供应满意度四个方面。

培训地点的选择也在一定程度上影响中山奥马电器员工对于培训的满意度。调查显示，7 名员工对培训地点的选择很不满意，觉得培训地点过于单一且大都集中在公司，此类奥马冰箱家电员工占比 14%；12 名奥马员工对培训地点的选择不太满意，占比 24%；将近一半的员工对培训地点的选择满意度一般；4 名中山奥马电器员工对培训地点的选择比较满意，占比 8%；3 名员工对培训地点的选择非常满意，占比 6%。接近一半的中山奥马电器员工认为培训地点的选择较为一般，满意度亦一般（丁宇航，杨天意,2020）。

培训时间的安排会直接影响到员工的工作和生活安排，进而影响中山奥马电器员工对于培训的喜爱程度，从而影响奥马员工培训的满意度。调查表明，一半的员工认为公司培训时间安排的不合理；20名中山奥马电器员工认为培训安排合理性比较一般，中山奥马电器此类员工占比40%；4名奥马员工认为培训时间安排比较合理，此类员工占比8%；1名中山奥马电器员工认为培训安排十分合理，占比2%。

教学设备的老旧好坏直接影响培训的效果，从而影响培训满意度。结果显示，10名中山奥马电器员工对于教学设备很不满意，认为教学设备过于老旧不能满足自己的需求，需要更换，此类员工占比20%；将近一半的中山奥马电器员工感到不满意，认为教学设备较老旧，不能完全满足自己的需求；9名中山奥马电器员工对于教学设备满意度一般，占比18%；仅有8名员工对于教学设备较为满意，认为教学设备不太需要更换，能够满足自己的需求。

茶点供应属于在一定程度上影响了员工对于培训的满意度。调查显示，9名中山奥马电器员工觉得茶点安排令自己很不满意，认为茶点供应质量不高，中山奥马电器此类员工占比18%；7名员工表示对于茶点供应不太满意，中山奥马电器此类员工占比4%；过半的员工对于茶点供应的满意度感到一般；8%的奥马冰箱家电员工对于茶点供应感到较为满意，觉得茶点供应质量不错且及时贴心；3名奥马员工对于茶点供应十分满意，此类员工占比6%。

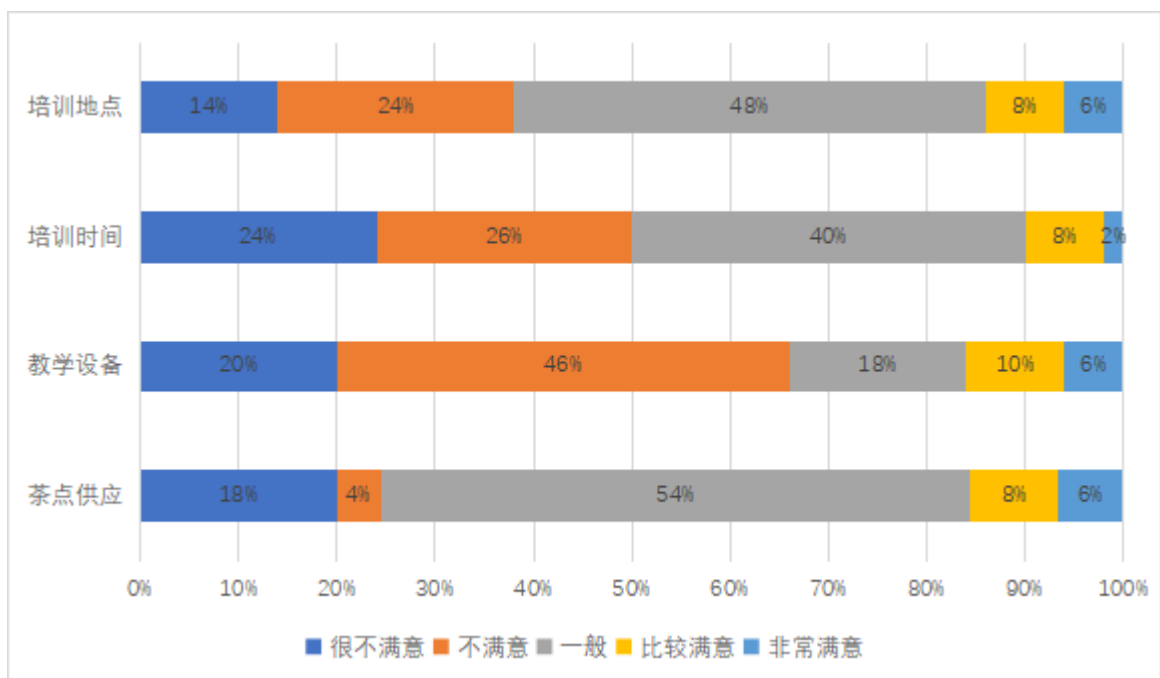


图 4 服务安排满意度

数据来源：中山奥马电器员工培训满意度调查问卷

表 4 服务安排满意度描述统计

	样本量	最小值	最大值	平均值	标准差	中位数
培训地点	50	1	5	2.68	0.549	3
培训时间	50	1	5	2.38	0.488	3
教学设备	50	1	5	2.36	0.491	3
茶点供应	50	1	5	2.7	0.451	3

数据来源：中山奥马电器员工培训满意度调查问卷

由图 4 可以看出，中山奥马电器的培训时间和教学设备两个方面中，不满意度占比过半；培训地点和茶点供应相较于另外两个方面满意度情况较为不错。由表 4 可以看出，四个方面的平均值均低于 3，满意度均低。综上所述，在服务安排方面中山奥马电器员工满意度偏低。

## 5. 总结：培训满意度低

表 5 培训满意度描述统计

	最小值	最大值	平均值
培训课程满意度	2.46	3.04	2.76
培训讲师满意度	2.62	3.2	2.84
组织管理满意度	1.72	2.3	2.05
服务安排满意度	2.36	2.7	2.53

数据来源：中山奥马电器员工培训满意度调查问卷

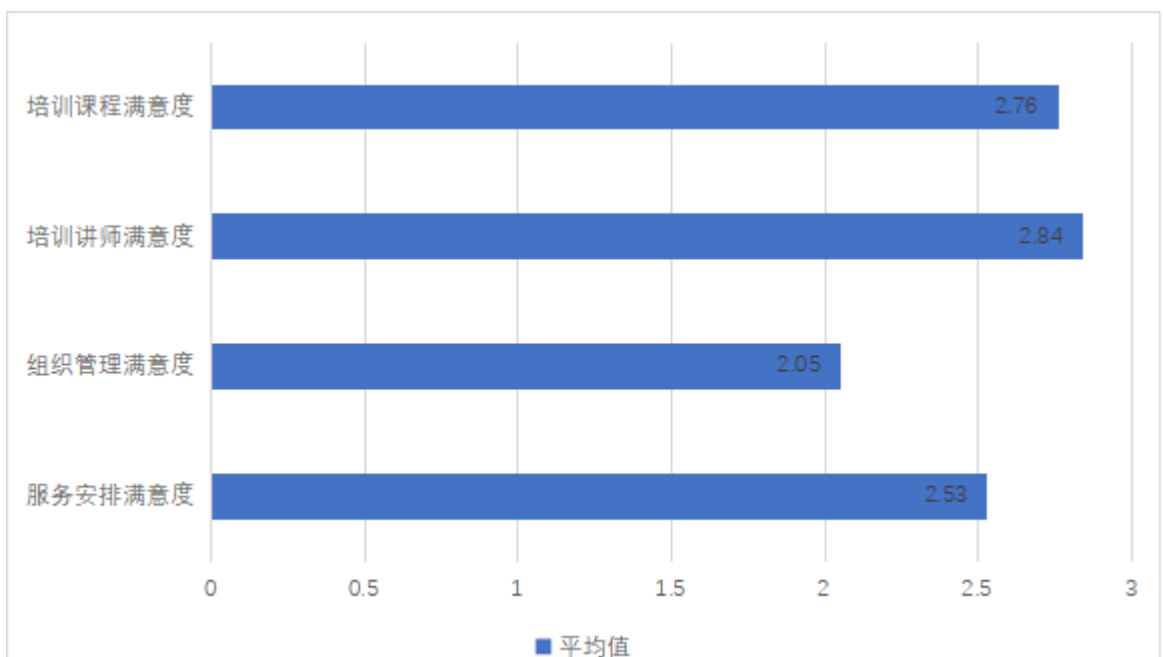


图 5 培训满意度平均值对比

数据来源：中山奥马电器员工培训满意度调查问卷

由表 5 可以看出，中山奥马电器的培训课程满意度平均值为 2.76；培训讲师满意度平均值为 2.84；组织管理满意度平均值为 2.50；服务安排满意度平均值为 2.53。四个方面的平均值均低于 3，故整体满意度较低。由图 5 可以看出，在四个方面平均值均低于 3 的情况下，培训讲师满意度相对来说情况较好，接近中等水平，仍有提升空间。

## 二、中山奥马电器员工培训满意度低的原因分析

本章的结果来源于问卷的第二部分培训现状调查、第三部分的培训满意度分析和第四部分的培训需求分析。

### （一）公司管理层培训意识不足

#### 1. 公司对培训认识存在误区

本次问卷调查发现，中山奥马电器没有专门负责员工培训的部门，这暴露出奥马冰箱家电公司不重视奥马员工培训、没能正视培训价值等问题。例如，中山奥马电器目前以基本技能的培训为主，仅开展了部分综合素质等方面的培训课程。很大程度上能反映出奥马冰箱家电公司对于培训的观点贴近培训风险论，即公司认为经过培训后的员工素质和技能虽然提高了，但员工离开奥马冰箱家电公司的几率也变大了（黄天赐，贾琳琳，唐婉）。因此对培训的投入力度很保守，甚至仅开展基础性操作培训，而奥马冰箱家电缺乏管理类、素质类培训，导致培训课程体系不完整，使培训效果大打折扣。这反映出奥马公司对于培训的认识存在误区。

#### 2. 培训资金投入不足

奥马公司培训意识不足往往会导致培训资金投入不足。问卷调查结果显示，奥马冰箱家电很多员工表示自从进入公司以来，培训的设备几乎没有更新过，过半的员工更是反映培训几乎只在自己的工作场所。培训设备不更新，场地过于局限且单一，都是导致

---

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/796234213042010131>