



## 国泰航空公司和NetDimensions一同创建的“学习者世界”正在起飞

对于国泰航空公司而言，向电子学习的迈进标志着一个公司文化的转变。被动的学习者将淘汰出局，而主动的学习者将继续生存发展。“学习者世界”意味着雇员自己把握自己的命运。

**国**泰航空公司以其在吸收和运用新技术的领导地位而闻名。国泰为世界上第一间宣布安装航行电子邮件系统、第一间计划将飞机和维护中心通过电子方式联结和第一间在网上开展机票竞价的航空公司。

最近，国泰宣布了一个超过2亿5千万美元的电子商务投资计划，而本项投资计划的一部分就是要使国泰成为亚洲领先的开展电子商务的航空公司。这项战略的关键就是开发一个全公司的电子学习环境，并命名为“学习者世界(Learners World)”。

Graham Higgins先生是国泰航空公司学习和发展部经理，并负责国泰航空公司的所有培训计划。在这个项目中他选择了NetDimensions的“企业知识管理平台(Enterprise Knowledge Platform - EKP)”作为公司的学习管理系统，也就是“学习者世界”的主干部分。

### 学习者是客户

“当我1999年来到国泰航空公司的时候，我们正关注在电子学习领域非常活跃的一些公司并开始研究了一段时间的学习管理系统(LMS)”，Graham Higgins说：“在1999年底我被任命开发公司的电子学习基础设施，并要求将学习者，也就是我们的员工看作是我们的客户。”

“我们需要使他们能够根据自己的需求来选择、控制



Graham Higgins先生, 国泰航空公司学习和发展部经理

和度身定做自己的学习流程。在我所接触的方案中，许多公司都没有能够提供足够的客户化建议，也没有提供我们急于寻找的负责而灵活的态度。在那时，我发现了NetDimensions公司的企业知识管理平台”

企业知识管理系统专门设计用于管理整个学习流程，从学员注册、跟踪学习进度到发布在线测试和成本报告。作为一个大规模，基于互联网的解决方案，企业知识管理平台可以在任何语言环境中正确可靠的运行。

“我们选择NetDimensions的企业知识管理平台因为他们的灵活性，这种灵活性不仅表现在他们的软件上也表现在他们公司对客户的态度上。这套软件易于作客户化开发和升级，它很容易的和其它系统整合。”

“我们同时也发现NetDimensions有很灵活的客户化方法进行客户提出的个性化需求，这和我们遇到其它公司的自我的态度相比更加使我们感到满意和愉快。”

### 武装我们的员工

在国泰航空公司选择了NetDimensions的企业知识管理平台以后，艰巨的工作开始了。

HIGGINS说国泰内部有八个客户群，也就是八个实体培训中心，每个都针对不同的学习者和拥有不同的学习流程。这样，国泰和NetDimensions的团队就必须考虑如何将实体的培训环境和电子学习模式结合起来。

“有一个例子可以很好的说明我们如何来让在办公室工作的员工熟悉飞机场的各个部位，以便在发生事故而需要他们帮助的时候，他们会知道怎样处理。我们创建了一套3D的模拟环境给他们在线学习，这样在发生真实情况的时候他们就会根据虚拟环境下学习的知识，记忆其整个机场的各个部位，哪些是可以通行的哪些不可以通行。”

当然最基本的挑战是如何让员工们习惯使用公司的e-learning系统。当国泰航空把电子学习作为一种必修课堂引入某些课程时，Higgins小组要求其员工自愿地进行学习。

“我们已经试着将此系统引入我们企业的内联网，并使它吸引我们的员工。比如：我们创建一个可以让员工填写对他们出差时所居住的宾馆意见的在线旅行课桌。而我们有许多的员工会经常出差，因此此系统非常受员工欢迎。我们也引入了一个在线登记最受欢迎的午餐时间的系统。所以，如果你要学习“如何管理你私人财务”的课程时，你也可以通过系统的在线学习者世界注册登记。”

“现在所做的就是要证明我们比以往做得更好。我们给员工更多选择弹性、更方便及更独立地控制他们自己的职业发展。这些都是吸引员工使用EKP学习者世界的重要因素。

这被证明有效吗？

“大多数的课程注册都是学员自发性的，而不是他们的经理或是培训中心指定的。” Higgins说。

实施“企业知识平台”（EKP）来平衡企业内部网络和提升员工素质只是对与国泰航空迈向电子商务的第一步。

“实施企业知识平台是一个简单的部分。” Higgins说，“现在对于我们培训经理来说，他们的工作重点在寻找在课程内容上或方法上的一种个性化和学习协调。我们希望看到员工自己负责他们的学习过程来提高他们的工作业绩和改善对客户的服务质量。”

## 从六周的培训中节省一周的时间

Higgins补充说，“我们已经从在机舱中乘务员回答乘客的问题的速度中感受到企业知识平台为我们公司节省了多少费用和培训时间。这一点是我们非常重视的。”

企业知识平台为国泰航空在第一阶段已经节省了多少费用呢？举个例子，公司已经从原先的六周舱务培训时间整整节约了一周，结果就是企业的直接成本和间接成本大大降低。Higgins说，“为了达到这样的效果，我们为之也做了大量的工作。”

另外，其他的培训领域也会逐步完全转变为电子学习。当



一个新的机舱椅被使用在我们的经济舱后，国泰航空决定不召集所有300名维修工程师到教室接受培训，而是建议分散在国泰航空49个飞抵国家或地区的维修人员通过在线自修课程学习。

“特别是在我们处理大量分散在各地的学员时这一优势就非常明显。当然在线培训模块允许在任何时候或任何希望接受新鲜事物的学员。我们也建立了一个在线导师，学员可以在24小时内接收email支持。这使我们发现使用在线学习效率上和传统课堂学习的巨大差异。”

## 不断的创新

NetDimensions公司和国泰航空的合作关系是密切的，使得NetDimensions可以开发最优秀的解决方案来满足国泰航空的需要。

例如，国泰要求一个快捷的方式使学习者看到和进入课程所有的资料和有关活动。这样NetDimensions相应开发了一个“知识中心”。这使得学员可以一目了然其选择的课程



的所有资料，课程文件、虚拟教室、教室培训部分、新闻、讨论组、留言版、视频音频资料、技能评估、证书测试以及和其它同学的交流。

“NetDimensions公司承诺我们每年两个技术上的突破，” Higgins说“但这不是指升级而是指连续的革新，EKP的开放式结构允许相对方便的系统重新设计，而我们认为整个开发过程是连续的”

NetDimensions公司的技术和客户服务总监Gideon Sheps说

“我们和国泰的紧密合作关系使我们学到很多，我们在所有的业务和方案中都运用这个经验方法。现在，我们仍然每天在学习，因为国泰的使用者已经开始掌握了这套系统并提出更多的需求。”