

数字化时代企业技能人才培训体系的优化与转型探索

杜克范 王燕

山东潍坊烟草有限公司, 山东省潍坊市, 261041;

摘要: 在数字化时代的大环境下, 企业技能人才培训体系的优化与转型对企业发展起着极为关键的作用。数字化技术给培训带来新机遇, 线上平台拓宽了培训渠道, 丰富的数字化内容充实了培训资源, 可同时也面临技术应用成本高、员工数字素养有差异等挑战。企业借助构建数字化平台、整合培训内容、培养数字化师资等策略, 能够推动培训体系优化转型, 提升技能人才培训质量, 增强自身竞争力。

关键词: 数字化时代; 企业技能人才; 培训体系; 优化转型

DOI: 10.69979/3041-0673.25.08.048

随着数字化时代的来临, 企业所处的市场环境和竞争格局有了显著改变。新技术、新理念以及新商业模式不断出现, 对企业技能人才的能力和素质提出了更高要求。技能人才作为企业生产经营的核心力量, 其技能水平的高低, 直接影响着企业的生产效率、产品质量和创新能力。企业技能人才培训体系作为提升技能人才能力的关键途径, 其优化与转型显得尤为重要。传统培训体系在数字化时代暴露出很多弊端, 难以满足企业发展的需求, 所以探索数字化时代企业技能人才培训体系的优化与转型路径, 具有重要的现实意义。

1 数字化时代给企业技能人才培训体系带来的机遇

1.1 线上培训平台拓宽培训渠道

在数字化时代, 线上培训平台大量涌现, 这为企业开展培训活动提供了新的路径, 企业可以借助这些平台, 突破时间和空间的限制, 让员工在任何地点、任何时间都能参与培训, 极大地提升了培训的灵活性与便捷性。线上培训允许员工自主安排学习时间, 避免了因地域分散或工作时间冲突导致的培训参与困难。同时, 一些线上学习平台具备课程回放功能, 员工可以根据自身的学习进度, 反复观看课程, 加深对知识的理解, 确保学习效果。越来越多的企业开始运用人工智能升级业务模式, 要求相关人才能够将人工智能与行业场景相结合, 并应用于实际业务中。企业必须深入分析行业趋势, 提前规划培养模式, 大力培养适应新业务需求的专业人才队伍, 这样才能在信息化浪潮中占据先机。

1.2 数字化内容丰富培训资源

数字化技术的发展使得培训内容的形式日益多样化, 除了传统的文字和图片, 动画、视频、虚拟现实(VR)和增强现实(AR)等数字化资源逐渐应用于培训领

域。这些生动形象的内容能够更好地吸引员工的注意力, 激发他们的学习兴趣, 提高学习效果。多样化的资源呈现形式, 使员工能够更直观地理解培训知识, 有助于他们更好地掌握相关技能。数字化培训资源的丰富, 为企业提供了更多的选择, 能够根据不同的培训需求和员工特点, 定制个性化的培训内容。

1.3 数据分析助力精准培训

数字化时代, 企业能够收集到大量与培训相关的数据, 如员工的学习时间、进度、答题情况以及实际操作表现等, 通过对这些数据的深入分析, 企业可以精准把握员工的学习需求, 明确员工的优势与不足, 从而为员工量身定制个性化的培训方案, 实现精准培训。基于数据分析的结果, 企业能够有针对性地调整培训内容和方式, 使培训更贴合员工的实际情况, 提高培训的有效性, 数据分析还可以帮助企业评估培训效果, 及时发现培训过程中存在的问题, 为培训体系的持续优化提供依据。

2 数字化时代企业技能人才培训体系面临的挑战

2.1 技术应用成本较高

在技术应用成本方面, 烟草企业面临智能终端机部署、数据分析模型开发及AR/VR实训设备采购等现实压力, 例如搭建覆盖全渠道的零售户画像系统需投入大量资金用于数据采集硬件与智能分析软件, 配套的智能仓储管理系统、物流追踪设备及可视化监控平台进一步推高信息化改造成本。定制化培训平台开发涉及私有云部署、动态数据接口对接等复杂技术环节, 同时需持续承担系统运维与算法优化费用。专卖市场监管场景中, 移动执法终端配备、卷烟溯源区块链技术应用及真假烟鉴别AI辅助工具的引入, 均需兼顾设备采购与合规性适配成本。

2.2 员工数字素养参差不齐

数字化培训要求员工具备一定的数字素养，能够熟练运用各种数字化设备和学习软件，然而，由于企业员工的年龄、教育背景和工作经验各不相同，员工的数字素养存在较大差异。一些年龄较大的员工对新技术的接受速度较慢，在使用线上培训平台和数字化学习工具时可能会遇到困难，影响培训的参与度和最终效果。员工数字素养的差异给企业数字化培训的统一开展带来了挑战，企业需要采取不同的策略，满足不同员工的需求，确保每位员工都能有效地参与到数字化培训中。

2.3 信息安全存在隐患

数字化培训体系涉及大量员工个人信息、培训数据以及企业商业机密等重要内容。在网络环境日益复杂的今天，信息安全面临着诸多威胁，如数据泄露、网络攻击等，一旦发生信息安全事故，不仅会损害员工的利益，还可能给企业带来严重的声誉损失和经济损失。企业需要采取一系列措施加强信息安全防护，如设置严格的访问权限、采用加密技术等，但这无疑增加了企业的管理成本和技术难度，信息安全问题时刻威胁着数字化培训体系的正常运行，企业必须高度重视并加以防范。

3 数字化时代企业技能人才培训体系优化与转型路径

3.1 构建数字化培训平台

3.1.1 整合线上线下资源

在数字化浪潮的席卷下，企业构建能整合线上与线下培训资源的综合性平台，成为顺应时代发展、提升员工技能水平的关键举措。线上部分，该平台需汇聚各类丰富的课程资源。在线视频课程作为主要载体，涵盖了理论知识的细致讲解以及实际操作的直观演示。员工通过观看这些视频，能够跨越时间与空间的限制，随时开启学习之旅，深入理解专业知识，掌握操作要点。电子书籍亦是不可或缺的部分，员工可在平台上便捷地查阅与自身专业紧密相关的电子书籍，无论何时何地，只要有学习需求，都能迅速获取所需知识，拓宽知识储备。互动式课件则进一步增强了员工的学习参与感，员工能够通过点击、拖拽等操作与课件进行互动，这种亲身体验式的学习方式，能让员工更深入地理解复杂的知识点，极大地满足了员工自主学习的多样化需求。

线下培训同样具有不可替代的重要性。企业可组织实践操作培训，让员工将线上所学的理论知识付诸实践。以烟草企业为例，在零售客户服务培训中设置模拟拜访环节，员工使用企业微信和云 POS 终端进行进销存数据采

集演练，现场操作终端机完成订单跟踪与异常预警处理。针对卷烟陈列技能，搭建实体陈列台开展摆放竞赛，结合 AR 辅助工具实时评估背柜出样效果，强化终端形象维护能力。组织专卖管理情景模拟，在模拟零售店内进行证件核查、真伪鉴别实操考核，使用标准样品训练条包喷码识别与违规卷烟快速甄别技巧。开展市场分析研讨会，围绕数据看板中的社会库存、价格指数等指标，分组讨论品牌动销策略优化方案，结合历史案例剖析消费群体迁移对货源投放的影响。

3.1.2 强化平台互动功能

数字化培训平台要具备强大的互动功能，为员工营造良好地学习氛围，促进知识的共享与交流。在线答疑功能让员工在学习过程中遇到问题时，能够即时向培训讲师提问，讲师迅速给予专业解答，帮助员工及时解决疑惑，避免问题积累影响学习效果。论坛交流是重要的互动形式之一，企业可在平台上专门设立技术交流论坛，员工在工作中遭遇的技术难题都能在论坛上发布。其他员工以及专家看到后，能够及时给出解答和建议，这种交流不仅解决了实际问题，还促进了知识在企业内部的广泛传播与共享，形成良好的学习互助氛围。小组协作学习鼓励员工组成小组，共同完成学习任务或项目。在协作过程中，员工们相互沟通、协作配合，培养团队合作能力和沟通能力，提升解决复杂问题的能力，让员工在交流合作中不断进步，提升综合素质。

3.2 整合数字化培训内容

3.2.1 开发定制化课程

企业需依据自身独特的业务特点以及长远的战略发展需求，开发具有高度针对性的数字化培训课程。这些课程必须紧密贴合实际工作场景，将培养员工解决实际问题的能力作为核心目标。以烟草企业的营销服务客户为例，在定制化课程开发中，烟草企业应立足专卖体制特性，围绕卷烟营销、客户服务和终端建设等核心业务设计培训内容。针对客户经理工作实际，开发移动拜访工具应用课程，重点讲解如何通过企业微信、云 POS 等工具采集零售户进销存数据，结合消费档位开展个性化经营指导。可设置卷烟陈列可视化教学模块，利用 AR 技术模拟终端形象维护场景，培养门店空间优化能力。针对品牌培育需求，设计市场状态分析课程，培训人员运用订货系统数据识别单品动销趋势，结合消费群体特征制定上柜策略。在客户服务方面，整合订单跟踪、投诉处理等标准化流程的数字化操作指南，强化异常订单预警、客诉智能分流等系统功能的应用训练。可引入合规经营数字化监管案例库，通过模拟政策变动场景演练，

提升从业人员规范操作意识。

借助 DeepSeek 技术构建智能问答库，将烟草专卖法、营销服务规范等制度文件转化为场景化培训素材，例如模拟客户咨询卷烟定价、货源分配等常见问题的合规应答策略。同时开发数据看板解读课程，指导员工快速提取终端覆盖率、重点品牌上柜率等关键指标，提升基于实时数据的服务决策能力。

3.2.2 丰富内容呈现形式

在培训内容呈现上，烟草企业可结合业务场景运用多样化技术手段：针对零售户拜访流程，开发动画演示标准化动作，直观展示进店问候、库存盘点、订单确认等环节操作规范；运用 AR 技术模拟卷烟陈列场景，通过虚拟货架调整训练终端形象优化技巧，实时呈现不同陈列方案对消费吸引力的影响。对于专卖市场监管要点，可制作 3D 动画分解证件查验、卷烟鉴别等步骤，配合视频案例讲解真烟外流预警信号识别方法。利用 VR 技术还原卷烟配送路线规划、客户服务纠纷处理等场景，使员工在虚拟环境中演练应急响应策略。针对数据看板分析难点，可制作动态图表演示视频，直观展示社会库存、价格指数等关键指标关联性及解读逻辑。在合规培训中嵌入交互式 AR 内容，扫描卷烟条包即可触发真假烟鉴别要点全息演示，强化一线人员实操能力。通过短视频拆解智能终端机操作流程，结合分步指引动画降低设备使用学习门槛，同步融入客户服务话术情景模拟提升沟通效率。

3.3 培养数字化培训师资

3.3.1 提升教师数字素养

企业要对内部的培训教师开展系统的数字化技能培训。让教师熟练掌握线上教学平台的使用方法，包括如何在平台上创建结构合理、内容丰富的课程，如何规范地发布学习资料，方便员工获取学习资源，以及如何科学地组织在线测试，准确评估员工的学习效果。教师还需掌握数字化教学工具的应用技巧，如使用录屏软件制作高质量的教学视频，从视频拍摄的角度、光线的运用到后期剪辑的节奏把握，都要精心打磨；学会运用互动式白板进行课堂互动，通过设置有趣的互动环节，吸引员工积极参与学习，增强课堂的趣味性和参与度。同时，教师要具备课程设计与开发技能，能够根据企业的培训需求和员工的实际情况，设计出既符合教学目标又具有吸引力的数字化课程。企业要积极鼓励教师参加相关的培训和学术交流活动，例如组织教师参加线上教学方法和技术应用的培训课程，学习如何从拍摄技巧、剪

辑方法到内容编排等方面提升在线教学视频的质量；学习如何利用互动式教学工具，通过设置抢答、小组竞赛等有趣的互动环节提高课堂参与度。

3.3.2 引进外部数字化人才

人才是企业实现信息化转型的关键所在。企业应顺应时代发展，深刻认识信息化对人才培养提出的新要求，主动加快传统培养模式的改革创新，探索适应信息化时代的人才培养新模式。企业可从外部引进具有丰富数字化培训经验和专业知识的人才，充实培训师资队伍。这些外部人才能够带来先进的培训理念和方法，为企业培训体系的创新发展注入新的活力。例如，聘请在数字化教育领域有丰富实践经验的专家担任企业的培训顾问，他们可以深入指导内部培训教师开展数字化培训工作，分享在其他企业或机构的成功经验，帮助内部教师改进教学方法，如采用项目式学习、案例教学等更有效的教学方式；优化课程设计，使课程内容更符合员工需求和企业发展战略。

4 结束语

在数字化时代的大环境下，企业技能人才培训体系迎来新契机的同时，也遭遇着不少挑战。企业应当充分认识到数字化技术在培训环节的关键作用，积极主动地去应对。通过搭建数字化培训平台、整合适配培训内容、培育专业数字化师资，优化转型培训体系，提升培训质量，以此培养并留住高素质技能人才，助力企业在激烈竞争中持续发展。

参考文献

- [1]林卫星.信息化背景下企业高技能人才的培养路径探析[J].中国管理信息化,2023,26(22):136-138.
- [2]冯秋鑫.JQ公司信息化人才队伍建设问题研究[D].大庆:东北石油大学,2023:3-5.
- [3]李嘉亮,于濛.信息化体系建设助推数据价值挖掘[N].中国会计报,2023-03-17(11).
- [4]梁艺多,陈恒.以结果为导向,重塑企业信息化人才培养体系[J].人力资源,2023(5):86-87.
- [5]作者不详.“技能中国行动”实施方案[J].中国人力资源社会保障,2021(8):5.

作者简介：杜芃芃，1989.11，女，汉族，山东潍坊，研究生，山东潍坊烟草有限公司，队伍建设。
王燕，1977年3月，女，汉族，山东潍坊，大学本科，山东潍坊烟草有限公司，政工师，人力资源。