

# T/CCFA

## 中国连锁经营协会团体标准

T/CCFAGS 011—xxxx

### 中国连锁企业培训体系建设标准

China Standards for Training System Construction of Chain Enterprises

(征求意见稿)

(本草案完成时间: 2026.5.18)

在提交反馈意见时, 请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2026 - XX - XX 发布

2026 - XX - XX 实施

中国连锁经营协会 发布

# 目 次

前 言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 核心内容 .....	2
4.1 系统规划 .....	2
4.2 组织管理 .....	3
4.3 运营管理 .....	3
4.4 课程管理 .....	4
4.5 师资管理 .....	5
4.6 项目管理 .....	6
4.7 平台建设 .....	6
4.8 人才发展 .....	7
4.9 连锁培训准入与质量认证体系 .....	7

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替T/CCFAGS 011—2021《中国连锁企业培训体系建设标准》，与T/CCFAGS 011—2021相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

——在术语定义中，对连锁企业所涉及的零售业态增加了“为企业提供服务与销售的相关产业链企业”（见3.1）；

——在“系统规划”（见2021版的4.1）中，明确了培训组织“承担角色”包括“企业AI人才培养、AI工具落地推广”（见4.1.1.2），在“项目创新”中增加了“例如运用AI技术赋能学习项目全过程、采用直播培训等新形式”（见4.1.3.3），并新增了“绩效评估支持”条款、“外部合作”条款、“数字化与AI能力培训体系”条款、“技术创新”条款（见4.1.1.4、4.1.1.5、4.1.2.4、4.1.3.4）；

——在“组织管理”（见2021版的4.2）中，增加了“弹性组织”条款（见4.2.1.3）；并在“能力标准”中，增加了“提升培训人员的数字化能力要求”（见4.2.2.1），在“培养发展”中增加了“对于企业出资提供专项技术培训的，应依法与员工签订培训服务协议，明确服务期限及违约责任”（见4.2.2.2）；

——在“运营管理”（见2021版的4.3）中，明确了应在建章立制中包括“培训供应商管理制度、数据安全与隐私保护制度”（见4.3.1.1），增加了“信息安全与保密制度”条款（见4.3.1.4）；在“管控体系”中，增加了“建立培训四级评估模型（反应层、学习层、行为层、绩效层），配套五级量表自评工具，将评估从末端环节提升为闭环管理的核心支柱，鼓励行业据此开展培训体系成熟度评级”（见4.3.3.1）；并新增了“培训文化建设”一节，包括建设内容、建设途径与渠道、意见与反馈等三项要求（见4.3.4）；

——在“课程管理”（见2021版的4.4）中，明确了知识萃取可“引入AI辅助知识萃取工具和方法”（见4.4.2.3），增加了“AI辅助内容生成”条款、“知识产权保护”条款、“敏捷迭代”条款（见4.4.2.4、4.4.2.5、4.4.4.3），并新增了“混合式课程体系”一节，包括线上线下融合设计、实战化课程开发两项要求（见4.4.5）；

——在“师资管理”（见2021版的4.5）中，在“胜任标准”中增加了“数字化授课能力”维度，并强调“推动建立行业通用讲师认证体系，实现跨企业资质互认。”（见4.5.1.1）；在“能力培养”中增加了“AI能力”（见4.5.1.2）；增加了“资源补充”条款（见4.5.1.4）；在“内训师评定”中增加了“确立课时费标准”、“建设内训师荣誉体系”（见4.5.2.2）；在“外聘讲师管理”中增加了“明确虚拟讲师的知识产权归属、内容审核责任、服务可用性保障等要求”的要求（见4.5.2.3）；新增了“讲师合规管理”条款（见4.5.2.4），以及“数字化师资能力”一节，包括讲师数字化素养、业务导师制升级两项要求（见4.5.3）；

——在“项目管理”（见2021版的4.6）中，在“实施策略”中增加了“优先采用混合式学习（OMO）模式，合理分配线上自学与线下研讨、实操的学时比例，并实现线上与线下环节的有效衔接”（见4.6.2.3）；在“复盘总结”中增加了“按照四级评估模型对整个项目目标与效果进行全面分析，撰写项目总结报告”（见4.6.4.1）；

——在“平台建设”（见2021版的4.7）中，在“平台搭建”中增加了“AI课程开发、AI陪练（用于销售或客服场景）以及个性化学习路径的AI推荐算法”（见4.7.1.1）；在“内容建设”中增加了“搭建企业线上知识库，建立企业内部最佳实践的企业‘知识百科’或‘知识图谱’”（见4.7.1.2）；在“运营推广”中增加了“不断完善和升级平台功能，打造‘平台+内容+数据+运营’的完整生态，配套建设移动端学习设计规范、培训数据运营规范、线上考核与证书管理规范”（见4.7.1.3）；在“功能开发”中增加了“在学习管理系统的更新迭代中，还需建立安全审计机制，定期开展系统漏洞扫描与合规性自查”（见4.7.3.1）；在“数据管理与分析”中增加了“企业应建立培训数据安全管理制度，明确数据访问权限、存储期限及销毁机制，防止数据泄露或滥用。涉及员工个人学习数据的分析，应脱敏处理”（见4.7.3.2）；并新增了“智能功能要求”条款（见4.7.3.3）；

——在“人才发展”（见2021版的4.8）中，新增了“学习路径图”条款，要求依据公司能力模型建立各岗位序列的学习路径图，明确能力阶梯及配套课程（见4.8.1.2）；在“实施应用”中增加了“引入AI辅助人才测评手段”以及“人才测评工具应避免包含性别、年龄、民族、地域等歧视性维度；测

评过程中收集的员工个人信息，应符合《个人信息保护法》的相关要求”（见4.8.1.4）；在“梯队建设”中增加了“强调数字化人才梯队的专项培养”和“扩充培训成果与晋升通道挂钩机制，将培训评价、学习成效、能力认证等结果嵌入人才盘点与继任计划，作为员工晋升、调岗、培养的核心依据”（见4.8.2）；新增了“敏捷人才培养”一节，包括敏捷培养机制、高潜人才动态管理、ESG与职业合规等三项要求（见4.8.3）；

增加了“连锁培训准入与质量认证体系”一章（见4.9），包括：培训准入标准、讲师资格认证（见4.9.1）；以及课程质量评级、培训效果追踪、培训质量审计、标准化复制机制（见4.9.2）。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本标准由中国连锁经营协会提出并归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

# 中国连锁企业培训体系建设标准

## 1 范围

本标准确立了连锁企业培训体系的一般性原则。

本标准适用于连锁企业培训体系的建设或改善,适用于作为企业培训体系完整性和科学性的判断依据。中国连锁经营协会将据此标准开展连锁行业优秀企业培训体系评价和培训等工作。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

SB/T 10465 连锁经营术语

## 3 术语和定义

SB/T 10465界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 连锁企业

采用连锁这种经营方式、将多个分店组成一个整体的企业形式,追求在店名、店貌、商品、服务方面的标准化,以及商品购销、信息汇集、广告宣传、员工培训、管理规范等方面的统一化。最终实现商业经营活动的标准化、专业化和统一化,从而达到提高规模效益的目的。本标准涉及到连锁企业所涵盖的零售业态包括:购物中心,百货店,仓储式会员商店,大卖场,综合超市,便利店,专业店,专卖店,电子商务以及为企业提供服务与销售的相关产业链企业等。

### 3.2 培训体系

培训体系是汇集了企业内外的各类学习和培训资源的内设组织。通过传播企业文化和承担企业或产业链人才培养学习需求,助推企业战略发展和提升管理水平。本标准培训体系适用于连锁企业的培训组织与实施部门等。

### 3.3 系统规划

立足连锁企业战略和人才发展规划,确立培训体系的功能定位、发展规划、培训体系和创新内容。

### 3.4 组织管理

结合培训体系规划,明确组织架构、岗位职责、人员编制、制度流程、人员考核及培养等内容,并严格执行。

### 3.5 运营管理

培训体系应该具有完善的管理制度、培训计划制定实施以及培训质量管控制度等。

### 3.6 课程管理

结合企业发展阶段和需求,规划、建立和完善匹配的课程体系。

### 3.7 师资管理

建立企业内部讲师胜任标准和实施讲师能力培养,并依据授课需求进行适当的资格认证与调用。

### 3.8 项目管理

结合业务需求和培训发展规划，对培训项目进行设计、实施与评估的管理流程。

### 3.9 平台建设

在培训体系实施过程中，开展教学所需的线上学习平台和线下培训基地的建设工作，并匹配相应的学习管理系统。

### 3.10 人才评价

依据公司文化、价值观、行为标准和关键岗位能力素质模型，开发或采购多种形式的测试工具，筛选和区分各级管理岗位的继任者和高潜力人员，并有针对性的对受训者开展观察、带教、轮岗、学习等培养与测评手段。

## 4 核心内容

### 4.1 系统规划

#### 4.1.1 文化与定位设计

4.1.1.1 文化体系：在企业文化框架体系指导下，结合学习型组织的内涵，建立学习文化体系，制定学习文化推广与落地、完善与更新的机制或方案，为学习型组织的持续发展注入文化活力。

4.1.1.2 功能定位：基于企业战略和人才发展规划，借鉴国内外先进企业培训体系建设的理论和实践案例，明确地界定培训组织的功能，包括价值创造（成本中心或利润中心）、服务对象（内部员工或外部伙伴）、承担角色（培训事务专家、战略和变革的推动者或员工学习伙伴、企业 AI 人才培养、AI 工具落地推广）等，以作为设计企业培训组织架构、发展规划、员工胜任能力要求的依据。

4.1.1.3 发展规划：基于企业人力资源战略规划、培训组织的职能定位，结合对培训与学习理论的研究，制定培训工作三至五年发展规划，包括培训组织体系建设、培训制度与流程建设、内部学习资源与重点学习项目的开发等内容，明确工作目标、推进阶段、实施策略，指导企业各项培训工作的稳步有序开展。

4.1.1.4 绩效评估支持：与业务部门（如运营部、销售部）达成“关键岗位”绩效标准的共识，建立培训考核标准，完善培训与任职资格的挂钩机制，将培训结果作为员工上岗、转岗、晋升的必要条件之一，同时针对关键业务场景开发非课程类的绩效支持工具，搭建业绩赋能体系。

4.1.1.5 外部合作：企业应积极拓展外部合作资源，建立多元化联合培训机制，明确合作目标、形式与管理规范。合作方式包括但不限于与平台开展联合培训，提升企业数字化运营能力；与行业协会共建行业培训标准及人才认证体系；与职业院校、高等院校开展产教融合合作。

#### 4.1.2 培训体系建设

4.1.2.1 领导力培训体系：基于企业管理岗位职级的划分、各级管理人员胜任能力模型，以及有关领导力发展的相关理论模型、案例及优质学习资源，构建领导力培训体系，明确各层级领导力发展的目标、关键能力、培训内容、培训方式等。

4.1.2.2 专业能力培训体系：根据企业的业务特点和职位体系，建立职能部门（如连锁公司不同层级、销售、市场、品类、物流等）关键岗位的培训体系，作为后续制定培训计划、开发学习资源、培养专业人才的指导依据。

4.1.2.3 通用能力培训体系：围绕员工“职业化能力”培养方向，以提升员工行为规范、职业素养、工作效率为目标，建立企业员工通用能力培养模型，并结合行业属性、企业文化、经营范围等因素，设计全员通用能力课程体系。

4.1.2.4 数字化与 AI 能力培训体系：结合企业数字化转型战略，建立涵盖数字化技能与 AI 能力的专项培训体系，分层分类设计培训目标与内容。面向一线员工，培养数字化工具应用与数据基础认知能力；面向中层管理人员，提升数字化运营与 AI 辅助决策能力；面向高层管理人员，开展数字化战略思维与 AI 趋势研判培训。培训内容应紧跟技术发展前沿，建立动态更新机制。

#### 4.1.3 创新发展

- 4.1.3.1 文化创新：在企业培训组织内部提倡创新文化，鼓励员工洞察学习领域的前沿动态、最新技术、保持良好的好奇心，营造浓厚的创新氛围。
- 4.1.3.2 机制创新：构建一系列有利于创新发展的机制，例如提案改善制度、年度创新大赛、年度最佳提案等，确保好的创意被发现，好的提案和创新项目能落地。
- 4.1.3.3 项目创新：将创新的理念和工具应用于学习项目的设计与运营之中，便于从学习内容、学习形式、宣传推广、学员运营、技术应用等方面进行创新，例如运用 AI 技术赋能学习项目全过程、采用直播培训等新形式，突出培训项目的亮点，打造企业培训的品牌。
- 4.1.3.4 技术创新：将数字化技能、数据思维、智能工具应用纳入全员基础能力培训，加强 AI、大数据等前沿技术在学习领域的应用，建立技术试点、效果评估、规模推广的闭环机制。

## 4.2 组织管理

### 4.2.1 培训组织建设

- 4.2.1.1 组织设计：结合培训的功能定位、发展规划，设计适宜的培训组织框架，明确培训部门职能、岗位职责、人员编制，完善内部工作制度与培训工作流程（包括内外部协作流程）。
- 4.2.1.2 人岗匹配：基于培训组织架构、岗位职责，制定相应岗位的任职资格标准（学历、从业经验、所学专业、必备知识技能等），通过企业内外部渠道招募并组建培训队伍，确保人岗匹配。
- 4.2.1.3 弹性组织：鼓励企业根据自身规模、发展阶段及资源状况，选择对应的培训组织模式。初创期或中小连锁企业可设置“基础型”培训组织（如兼职培训岗、共享培训资源），成熟期或大型连锁企业可设置“进阶型”培训组织（专职部门、多级架构）。

### 4.2.2 培训人员管理

- 4.2.2.1 能力标准：基于培训人员通用能力标准，并结合企业特点，运用胜任力模型等方法，制定企业培训人员的能力模型与测评标准，提升培训人员的数字化能力要求。
- 4.2.2.2 培养发展：基于企业培训人员能力模型与阶段性培养重点，制定培训人员的培养与认证方案，并定期开展专项培养活动（包括面授集训、对外交流、辅导与教练、轮岗等）。
- 4.2.2.3 绩效考核：基于企业绩效管理制度，拟定培训人员考核指标与评分细则，开展以月度、季度、年度为单位的绩效考评工作，将考核结果与培训人员的培养、晋升发展挂钩。对于企业出资提供专项技术培训的，应依法与员工签订培训服务协议，明确服务期限及违约责任。
- 4.2.3 如需开展简单加工服务（如鱼类宰杀、复热即食食品、切配净菜等），应在取得对应许可资质后，配备独立操作区域及温控设备，并符合 GB 31654 等食品安全标准。
- 4.2.4 前置仓经营的商品结构以生鲜农产品、预包装食品、日用百货为主，以满足顾客日常生活需要。

## 4.3 运营管理

### 4.3.1 管理制度体系

- 4.3.1.1 建章立制：建立完备的培训制度，包括外训管理制度、课程制度、讲师制度、预算管理制度、项目管理制度、培训供应商管理制度、数据安全与隐私保护制度等。
- 4.3.1.2 落地跟踪：积极推动各项培训管理制度的落实，对制度执行效果进行评估总结，收集制度运行过程中存在的问题及反馈意见。
- 4.3.1.3 更新完善：依据公司和业务发展需要，对各项培训制度进行更新、完善、调整与废止，以达到规范和引领培训实践的作用。
- 4.3.1.4 信息安全与保密制度：建立培训数据安全管理制度，明确涉及企业商业秘密（如经营数据、选址策略、核心技术方案）的培训资料流转规范。

### 4.3.2 培训计划管理

- 4.3.2.1 培训计划制定：基于公司年度经营目标、策略，结合企业培训工作三至五年发展规划，制定月度、季度、年度培训计划，包括明确的培训主题，培训对象，学员人数，活动时间与地点、费用预算等内容；监控培训计划的执行情况，并根据企业经营策略调整、组织变革等因素动态调整培训计划。
- 4.3.2.2 培训预算管理：基于培训计划制定相应的培训预算，建立培训经费使用登记台账，确保经费使用符合企业财务各项规章要求，以及培训项目经费在预算范围内开支。

4.3.2.3 企业培训市场化：基于企业培训体系的实际情况，结合行业需求，设计、推广和实施相应培训项目。

#### 4.3.3 运营质量管控

4.3.3.1 管控体系：为提升培训运作效率、目标达成率与学员体验感，建立培训管理的质量管控体系，并拟定培训管理全流程的关键测评指标，明确指标执行落地的相关部门、人员及配套资源。建立培训四级评估模型（反应层、学习层、行为层、绩效层），配套五级量表自评工具，将评估从末端环节提升为闭环管理的核心支柱，鼓励行业据此开展培训体系成熟度评级。

4.3.3.2 教务管理：制定培训管理的标准化流程，对讲师、课程、评估、考试、培训设施、培训档案等开展全流程、全方位的教务管理，并基于公司业务发展和培训需求的变化，对教务管理功能不断进行优化与完善。

4.3.3.3 监督实施：基于企业培训管控体系的制度规定，由企业培训管理部门针对分支机构及培训人员开展培训工作质量检查与监督工作（包括抽样检查、材料递交、定向约谈与述职等方式）。

#### 4.3.4 培训文化建设

4.3.4.1 建设内容：培训课程、培训项目、培训制度、培训工具等与受训对象相关的培训要素。

4.3.4.2 建设途径与渠道：通过企业内部沟通工具、企业内部网络、公众号、视频号等，对培训的全周期进行宣传与推广。

4.3.4.3 意见与反馈：在培训文化建设渠道，提供培训意见与反馈的收集端口，便于收集培训需求，优化培训工作，提升员工的参与度。

### 4.4 课程管理

#### 4.4.1 课程体系构建

4.4.1.1 课程开发规划：结合企业的战略规划与培训工作规划，通过访谈、问卷调查等多种调研方式确认课程建设需求，确定课程内容，制定课程资源（包括线上与线下课程、案例等）建设的具体实施计划。课程可以由内部团队自主开发，或者由外部服务商配合开发。

4.4.1.2 课程库建设：建立课程基本信息清单（课程名称、开发者、开发时间、归属部门与所属分类等条目），依据课程入库的标准实行课程分类入库，对课程包资料进行归档存储。

#### 4.4.2 课程研发

4.4.2.1 确定课题：依据课程资源建设实施计划，明确课程研发的具体主题，包括盘点课程内容的资源、需要解决的问题、应达到的目标，并组织业务专家、课程开发专家、项目经理组成课程研发团队。

4.4.2.2 评审管理：建立内部课程验收标准，包括课程内容的完整性、科学性与针对性；教学方式的多元化与匹配度；课程库的完整度与严谨度等指标，并组织相关专家对课程体系进行评审验收。

4.4.2.3 知识萃取：确立流程和激励政策，鼓励各级员工在工作中进行知识和技能的创新、沉淀，引入AI辅助知识萃取工具和方法。开发课程时，邀请业务专家共同参与，对核心要素和关键内容进行分析和研讨，萃取有价值的信息和经验，转化为课程的内容和知识体系。

4.4.2.4 AI辅助内容生成：针对AI辅助生成的课程内容，企业应建立相应的质量审核机制，明确AI辅助生成的适用范围、使用规范与审核流程。AI生成内容须经具备专业能力的课程人员审核，确认事实准确性、逻辑完整性及业务场景匹配度后方可纳入课程体系；应明确AI生成内容的版权归属，确保符合相关法律法规及企业知识产权管理规定；应定期对生成内容质量进行抽样审查，持续优化审核标准与流程。

4.4.2.5 知识产权保护：明确内部开发课程的知识产权归属企业所有。在研发课程时，引用的外部素材（包括但不限于：图片、视频、案例、理论模型等），必须获得合法授权或符合公允使用原则。

#### 4.4.3 教学设计

4.4.3.1 课件规范：根据课程目标和课程内容，规范制作统一的标准化课件，包括课程目标、讲师手册、学员手册、教学方法、教学内容和时间分配、重点和难点等。

4.4.3.2 实践应用：根据课程目标，确定不同课程内容所应采取的实践教学方法，包括案例分析、实际操作、行动学习、翻转课堂等。

#### 4.4.4 课程完善

4.4.4.1 运营推广：依据业务发展需求和培训计划制定课程推广计划，通过线上与线下途径进行发布和推广，发挥内部课程对推动公司人才发展、业务发展、组织发展的积极作用，并在使用过程中收集业务部门和学员的反馈建议，加以整改和完善。

4.4.4.2 课程评价：在每一轮授课结束后，收取课程学员和相关业务部门对该课程教学内容和授课讲师的评价反馈意见，以不断提高和完善。及时强化对行业公认线上课程的考核，规范证书管理。

4.4.4.3 敏捷迭代：鼓励企业采用敏捷开发方法，缩短课程更新周期。对业务变化频繁的领域（如数字化运营、合规政策等），应建立“快速响应机制”，确保课程内容在关键政策或业务调整后即时完成初步更新。

#### 4.4.5 混合式课程体系

4.4.5.1 线上线下融合设计：构建“线上学知识+线下练技能+场景练应用”的混合式课程，支持碎片化学习、阶段性闯关、任务式考核。

4.4.5.2 实战化课程开发：以业务真实场景、真实问题为核心，开发岗位沙盘、模拟经营、现场实操、客户应对等实战型课程。

### 4.5 师资管理

#### 4.5.1 选拔与培养

4.5.1.1 胜任标准：明确各级内训师的角色定位，如讲师、课程开发师、绩效顾问等，并制定内训师工作职责、胜任标准等。胜任标准包括工作背景、理论能力、业务水平、总授课时长、已开发课程门数、授课满意度、数字化授课能力等维度。推动建立行业通用讲师认证体系，实现跨企业资质互认。

4.5.1.2 能力培养：依据内训师的角色定位、工作内容、胜任标准，制定各级内训师的培养方案，按计划对内训师进行赋能，持续提升其授课、资源开发、AI能力、组织研讨、绩效诊断等专业能力。

4.5.1.3 资格认证：根据公司内部训师发展规划，制定各个层级内训师选拔与晋升的流程，包括项目的宣传、报名征集、报名资格初选、竞聘与选拔结果公示等。竞聘内容可参考内训师的评价标准，通过笔试、情境模拟、试讲与授课等形式对内训师进行综合评定，从而进行资格认证。

4.5.1.4 资源补充：对于内部师资薄弱的企业，可通过行业共享、联合培养、采购外部优质课程等方式补充教学资源。内训师的胜任标准可设置“基础级”与“进阶级”两档，前者聚焦单门课程讲授能力，以降低准入门槛。

#### 4.5.2 讲师管理

4.5.2.1 内训师调用：根据培训计划，结合内训师擅长的授课领域，对内训师进行合理化的调配，以实现内训师资源价值最大化。

4.5.2.2 内训师评定：结合各层次内训师的胜任标准，确立课时费标准，定期组织内训师等级评定，根据评定结果决定内训师评优、晋级或降级，建设内训师荣誉体系，实现内训师的动态调整和管理。

4.5.2.3 外聘讲师管理：利用优质社会资源，聘请来自高校、研究机构、行业或其它企业的优秀讲师，组建外聘讲师团队，定期或不定期对该团队进行动态管理。明确虚拟讲师的知识产权归属、内容审核责任、服务可用性保障等要求。

4.5.2.4 讲师合规管理：对讲师（专职、兼职、外部）进行定期信息安全、知识产权及合规教育及考核，确保培训内容、方式及培训管理符合国家或地方法律法规等的相关规定。

#### 4.5.3 数字化师资能力

4.5.3.1 讲师数字化素养：将内训师线上授课、直播教学、短视频课程制作、学习数据解读等能力，纳入讲师胜任与认证标准。

4.5.3.2 业务导师制升级：建立“导师+教练+数据顾问”三位一体的带教机制，用数据跟踪学员成长，提供精准辅导。

## 4.6 项目管理

### 4.6.1 需求分析

根据调研目的选择调研对象，采取合适的调研工具和方法，拟定调研方案与实施计划，收集相关数据和信息，并对数据进行汇总、分类整理和综合分析，撰写学习项目需求调研报告。

### 4.6.2 项目设计

4.6.2.1 项目目标：向参与项目的相关方反馈需求调研结果，并一同讨论确定培训目标和预期成果（如业务结果指标、员工行为改变、知识技能掌握等）。

4.6.2.2 资源需求：根据培训需求来匹配课程、讲师、材料、资金、场地、设备等内外部资源。

4.6.2.3 实施策略：设计学习项目主题和内容，并利用多种教学手段，包括课堂面授、标杆学习、导师带教、互动研讨、在线学习、行动学习、翻转课堂等模式开展学习活动。优先采用混合式学习（OMO）模式，合理分配线上自学与线下研讨、实操的学时比例，并实现线上与线下环节的有效衔接。

### 4.6.3 实施交付

4.6.3.1 实施准备：根据项目实施计划，做好师资、学员、场地、设备、物料、教材等工作的落实。

4.6.3.2 实施跟进：在项目推进中对关键时间节点、任务进度、费用使用情况进行监督与管控，保证教学活动按计划有序推进，保证教学质量。

4.6.3.3 转化跟踪：通过制订培训后行动计划、定期复盘培训过程、反馈培训效果等方式，促进学员在参训期间即达成培训效果，并跟踪学员培训效果的后期转化。

### 4.6.4 评估分析

4.6.4.1 复盘总结：根据公司培训管理制度相关规定，开展项目的总结工作，包括搜集项目基础资料并形成清单（学员名单、出勤表、课程评估表、课堂研讨记录、考核结果、课堂或课后作业等），按照四级评估模型对整个项目目标与效果进行全面分析，撰写项目总结报告。

4.6.4.2 优化与存档：按目标回顾、寻找差距、原因分析、总结规律等步骤开展项目复盘，提出项目优化建议。并与复盘总结形成的项目资料包一并按公司档案管理规定进行存档（包括线上、线下文档资料）。

## 4.7 平台建设

### 4.7.1 线上学习平台

4.7.1.1 平台搭建：为适应连锁企业员工基数大、分布广的行业特点，满足公司业务发展和学员的培训需求，通过自主开发、租赁或采购外部线上平台的方式，搭建线上学习平台。平台拥有线上课程学习、直播、互动分享、考试、AI课程开发、AI陪练（用于销售或客服场景）以及个性化学习路径的AI推荐算法等多种功能，能满足PC端、移动端等多种场景的使用需求。同时，确立线上学习平台的使用、维护与完善的标准，并严格执行。

4.7.1.2 内容建设：根据学习对象的不同需求，规划分层分类的线上课程体系，搭建企业线上知识库，建立企业内部最佳实践的企业“知识百科”或“知识图谱”，对线上平台内容进行开发、维护与更新，并不断丰富、优化和完善，以满足不同层次学员的需求。

4.7.1.3 运营推广：做好线上学习平台的日常维护，保证平台能够正常使用，并通过对线上学习平台进行宣传推广，激发学员使用兴趣，提高平台应用的效果。同时，不断完善和升级平台功能，打造“平台+内容+数据+运营”的完整生态，配套建设移动端学习设计规范、培训数据运营规范、线上考核与证书管理规范。

4.7.1.4 用户管理：为目标学员提供账号注册、修改、注销等服务。开展不同形式的活动，加强平台与学员的互动，激发学员学习兴趣，增强用户活跃度和使用粘性。

### 4.7.2 线下培训基地

4.7.2.1 培训教室：为满足企业各种培训需求，提升学员学习体验，确定培训教室建设标准，制定培训教室的使用及维护制度，并严格实施。

4.7.2.2 实训基地：结合连锁企业员工技能要求，建立符合技能练习的训练场所（如实训店、标杆店、带教示范岗等），制定实训基地使用、激励与退出制度，并严格实施。

4.7.2.3 设备物资：建立标准化的培训设备物资采购、存储、使用制度并按规定实施，满足培训需求。

#### 4.7.3 学习管理系统

4.7.3.1 功能开发：可选择自主开发、租赁或采购外部学习平台等方式，搭建集学习档案管理、讲师管理、课程管理、开班管理、学习报表统计等多种功能于一体的培训管理平台。同时，需建立有关线上培训管理系统实施维护与更新迭代的标准。在学习管理系统的更新迭代中，还需建立安全审计机制，定期开展系统漏洞扫描与合规性自查。

4.7.3.2 数据管理与分析：从课程和学员两方面入手对学习情况进行分析，包括但不限于课程资源浏览次数、时长、通过率、好评率；学员注册率、使用率、学习时长、互动次数、成绩等。相关数据结果可视为对课程、学员学习管理与评价的重要依据。企业应建立培训数据安全管理制度，明确数据访问权限、存储期限及销毁机制，防止数据泄露或滥用。涉及员工个人学习数据的分析，应脱敏处理。

4.7.3.3 智能功能要求：学习管理系统宜配备 AI 智能功能模块，包括但不限于 AI 助教功能，支持自然语言交互，实时响应学员问题查询与学习引导；智能学习路径推荐功能，基于学员岗位特征、历史学习行为及能力测评结果，自动生成个性化学习路径；AI 内容摘要功能，对课程视频、文档及音频内容进行自动摘要提炼，提升学习效率。

### 4.8 人才发展

#### 4.8.1 人才评价

4.8.1.1 能力建模：依据公司文化、业务发展导向，建立关键岗位的胜任能力素质模型，并确定人才测评开发工具清单；通过内部建设或外部购买测评工具等开发形式，结合平台应用进行测评工具研发，验证与完善测评工具。

4.8.1.2 学习路径图：依据公司能力模型，建立各岗位序列的学习路径图，明确从初级到高级的能力阶梯，配套相应的必修课程与选修课程。

4.8.1.3 人才需求：根据公司战略发展目标，拟定相应关键岗位人才数量以及人才岗位的胜任能力需求规划；制定继任者管理计划，明确内部培养及外部招聘比例。

4.8.1.4 实施应用：依据人才测评计划，按专业、有效、严谨的原则，引入 AI 辅助人才测评手段，采用线上与线下相结合的方式实施测评工作。基于测评结果，运用有效的人才测评工具确定员工能力，从而有针对性地制定人才管理策略。人才测评工具应避免包含性别、年龄、民族、地域等歧视性维度；测评过程中收集的员工个人信息，应符合《个人信息保护法》的相关要求。

#### 4.8.2 梯队建设

根据公司战略目标和行业发展趋势，预判管理梯队的人员数量和确认任职资格，强调数字化人才梯队的专项培养，有计划地进行各职能、各层级的继任者培养。扩充培训成果与晋升通道挂钩机制，将培训评价、学习成效、能力认证等结果嵌入人才盘点与继任计划，作为员工晋升、调岗、培养的核心依据。

#### 4.8.3 敏捷人才培养

4.8.3.1 敏捷培养机制：围绕业务快速变化，建立“短周期、快迭代、强落地”的敏捷培训项目，支持新业务、新岗位、新流程快速人才补给。

4.8.3.2 高潜人才动态管理：构建高潜人才识别、培养、评估、任用的闭环，用数据实时更新梯队，实现人才供给与业务同步。

4.8.3.3 ESG 与职业合规：将企业社会责任、可持续经营、职业道德、合规风控纳入全员必修课程，强化现代企业人才底线素养。

### 4.9 连锁培训准入与质量认证体系

#### 4.9.1 连锁培训准入

4.9.1.1 培训准入标准：确立连锁企业培训体系的最低建设标准，包括组织架构完整性、课程体系完备性、平台基础能力等准入门槛。

4.9.1.2 讲师资格认证：建立连锁行业内训师的分级认证标准（初级、中级、高级），明确各等级的授课时长、课程开发数量、学员满意度等硬性指标。

#### 4.9.2 质量认证体系

4.9.2.1 课程质量评级：建立有关课程内容的专业评审机制，从内容准确性、教学设计、实用性等维度进行课程评级（A/B/C级）。

4.9.2.2 培训效果追踪：针对培训效果建立长期追踪机制，对关键岗位培训进行至少6个月的跟踪评估。

4.9.2.3 培训质量审计：建立年度培训质量审计制度，由企业培训部门或第三方对培训体系的合规性、有效性进行系统评估。

4.9.2.4 标准化复制机制：建立培训标准从总部到区域到门店的逐级复制机制，包括培训授权、培训督导、培训效果交叉验证等环节。

