

基于顾客满意度的高素质农民培训质量提升对策

□浙江国际海运职业技术学院 韩君

高素质农民培训是乡村人才振兴战略实施的重要抓手,其培训质量直接影响农业农村现代化的推进效能。从顾客满意度视角出发,以参训学员需求为核向导,通过构建科学的评价体系、精细化优化培训供给、完善全周期服务链条,引入智能化管理手段等多维对策,可有效破解当前培训领域存在的评价维度失衡、供给与需求错位、全流程服务缺失等突出问题。为此,需持续深化理论与实践融合发展,依托地方培训实践基地的资源优势,不断迭代完善质量提升对策体系,推动高素质农民培训实现从“形式化推进”向“实效化落地”的转型,为乡村全面振兴提供坚实的人才保障与智力支撑。

一、优化评价体系架构,确立学员主体地位与多元协同参与机制

一是重构以学员为核心的多维度评价指标体系,聚焦“需求匹配度、过程体验感、技能转化率、长期获得感”四大核心维度,细化各维度下的具体评价指标内容。其中,需求匹配度涵盖课程内容的实践适配性、培训形式的场景适配性等关键指标;过程体验感包含师资队伍专业素养、教学互动的深度与广度、培训时间安排的合理性等核心要素;技能转化率纳入技术应用频次、生产效率提升幅度、创业孵化成功率等产出性指标;长期获得感则涵盖训后服务响应质量、政策扶持的精准度等延伸性指标。二是推行多元化评价主体协同机制,构建培训机构自评、学员互评、行业专家评价、经营主体反馈的四维评价模式。例如,邀请农业产业化龙头企业、农产品收购商等经营主体,从产品品质提升、市场竞争力增强等维度评价学员技能应用成效;组织农业领域行业专家,对课程体系设计的科学性、教学实施的专业性进行专项评估;通过学员互评机制,反映培训过程中的学习氛围营造、学员间互助协作效果,形成全方位、多视角的评价闭环。三是建立评价结果动态反馈与整改机制,将评价数据实时共享至培训机构、行业主管部门及参训学员,针对评价过程中发现的共性问题与个性短板,制定专项整改方案,明确整改时限与责任主体,推动培训质量的持续优化升级,还可联动当地农业服务中

心、农业合作社等基层组织,收集辖区内参训学员的技能落地口碑与产业带动实效,确保反馈信息的全面性与客观性。

二、精准对接学员需求,全面升级培训供给质量

一是开展前置性需求调研与分析,以区域内高素质农民群体为核向研究对象,综合采用入户深度走访、电话专项访谈、线上问卷调研等多种方式,建立分产业、分层级的需求数据库。针对新型农业经营主体带头人、专业生产型农民、技能服务型农民等不同群体的差异化需求,结合区域内产业、特色种植业、农产品加工业等主导产业的发展特点,构建定制化课程资源库,赋予学员课程自主选择权。例如,从返乡创业的青年增设人工智能赋能农产品电商运营等进阶课程,彻底摒弃“一刀切”的同质化课程设计模式。二是创新培训形式与时间编排机制,破解工学矛盾难题。推行“田间课堂+线上微课+基地实训”的融合培训模式,将教学阵地前移至生产线,邀请“土专家”“田秀才”开展手把手实操教学,增强教学的直观性与实践指导性。搭建线上一体化学习平台,开发短视频课程资源、直播在线答疑、线上考核测评等功能模块。结合农业生产节气规律,灵活编排培训时间,最大限度降低工学冲突对培训参与度的影响。三是强化师资队伍建设,组建“高校技术专家+农技推广骨干+产业带头人”的复合型师资库。适当提高产业带头人、“土专家”等实践型师资的占比,确保课程内容既具备理论高度,又贴合农业生产实际;建立师资队伍常态化培训机制,定期开展教学技巧提升、农民学员需求适配性分析等专项培训,增强师资队伍的教学能力与服务水平。

三、完善全流程服务链条,强化培训全周期跟踪保障机制

一是构建全方位训后跟踪服务体系,搭建学员跟踪服务微信信息平台,整合入户现场指导、电话定期回访、线上实时答疑三种服务模式。安排专职服务人员与农技专家对接参训学员,在关键

生产节点,开展入户技术指导服务,及时解决学员在生产过程中遇到的技术难题;通过电话回访机制,定期跟踪学员生产经营状况,技能应用成效及新的培训需求;依托信息平台,定期推送农业生产技术要点、市场供需信息,搭建学员交流互动专区,促进学员之间的经验分享与互助合作。二是推动培训与政策扶持的精准衔接,整合农业项目申报、创业信贷支持、产销对接服务等资源,为参训学员提供后续创业就业全链条扶持。三是建立学员成长动态档案,对学员参训后的技能提升幅度、生产经营模式优化、创业发展成效等情况进行长期监测,将监测数据作为评价培训质量、优化培训方案的核心依据,实现培训体系与学员成长发展的长期联动。四是构建农业农村部门牵头、多主体联动的培训优化专班,吸纳培训机构、农技推广机构、行业协会及优秀参训学员代表参与,常态化开展培训成效复盘。针对培训内容与生产脱节、技术指导时效不足、政策落地存在梗阻等反馈问题,专班协同研判解决方案,动态调整课程体系、优化服务流程、疏通政策堵点,打造“反馈—研判—整改—再反馈”闭环,确保培训服务链条精准对接农业生产需求与学员成长诉求。

四、引入智能化技术手段,提升评价与管理的精准化水平

一是构建智能化培训质量评价与管理平台,依托大数据、人工智能等先进技术,实现培训全流程数据的实时采集与分析。重点采集学员线上学习时长、课程完成率、互动提问频次、考核测评成绩等学习数据,结合线下实训表现、技能应用效果、生产经营效益等实践数据,通过算法模型深度挖掘学员的学习行为习惯、知识薄弱点及技能提升需求,为每位学员定制个性化的学习建议与技能提升方案。二是优化问卷编制流程与数据处理模式,严格遵循问卷设计的科学性原则,提升评价问卷的信度与效度。借助数据可视化技术,将评价结果转化为直观化图表,帮助行业主管部门与培训机构快速定位问题核心,提升决策的科学性与精准性。三是搭建学员数字档案管理系统,整合学员基本信息、培

训参与记录、评价反馈数据、技能提升成效、生产经营成果等全维度信息,实现学员培育全流程的数据化管理,为精准化培训设计、个性化服务供给提供坚实的数据支撑。

五、健全激励约束机制,压实各方主体责任

一是建立以满意度与实效为核心的考核评价机制,将学员满意度评分、技能转化率、创业成功率等核心指标纳入培训机构考核体系,考核结果与培训经费拨付比例、资质等级评定、评优评先资格直接挂钩;对考核优秀的培训机构,给予培训经费倾斜与行业荣誉表彰;对考核不合格的机构,责令限期整改,整改不到位的依法取消其培训资质。二是完善学员激励机制,推行“培训积分管理制度”,将学员参训考勤情况、技能应用成效、学习成果分享贡献等纳入积分管理范畴,积分可兑换后续进阶培训名额和一对一技术指导服务等权益,激发学员主动参与培训、积极转化应用技能的内生动力。三是强化行业主管部门的监管责任,定期开展培训质量专项督查行动,严厉查处“走过场式培训”和“虚假签到”等违规行为;建立培训质量信息公示制度,将培训机构考核结果、学员满意度评价报告等信息向社会公开,接受社会各界监督,确保培训资源真正惠及高素质农民群体,提升培训工作的公信力。

结语

以学员满意度为导向,通过重构多元评价体系、精准匹配培训供给、完善全周期服务、引入智能化管理、压实主体责任等举措,可有效破解供需错位、服务缺失等痛点。唯有坚持实效导向、迭代优化体系,方能推动培训从“形式”转向“实效”,为乡村全面振兴筑牢人才根基。

课题来源:中国成人教育协会2025—2026年度成人继续教育助力乡村全面振兴重点课题《推进乡村全面振兴:基于顾客满意度视角的高素质农民培训质量评价研究》(课题立项编号:XCDZD2025005S)

□金善宝农业现代化发展研究院 马潇涵

培育科技领军企业 赋能农业强省建设

诚以立身
会计专业学生的四维成长图谱
——会计专业学生的四维成长图谱

□济南大学 朱效萱

一、铸魂:坚守职业道德,筑牢职业根基
会计工作直接关系到企业决策、投资者利益和社会经济秩序,职业道德是会计人的立身之本。因此,对于会计专业学生而言,要树立“诚信为本、操守为重”的职业理念,主动学习《中华人民共和国会计法》《企业会计准则》等法律法规,明确会计工作的红线与底线。要培养客观公正的职业态度,不能因个人情感或外部压力而偏离原则。还要注重保密意识的培养,这是会计职业素养的基本要求。

二、筑基:深耕专业学习,锤炼硬核本领
扎实的专业功底是未来职业发展的前提。会计专业的学习具有较强的系统性和逻辑性。因此,在课程学习中,首先,要吃透核心概念与原理,深入思考每一笔分录背后的经济实质,真正做到融会贯通。其次,要强化专业技能训练,从凭证填制、账簿登记到报表编制,每一个环节都需要精准细致。另外,新的会计准则、税收政策层出不穷,要特别关注行业政策变化,培养与与时俱进的专业思维。

三、赋能:积累实践经验,实现知行合一
会计是一门实践性极强的学科,仅有理论知识远远不够。要重视校内实践平台,认真处理每一笔业务,在解决问题的过程中积累经验。还要积极争取校外实习机会,利用寒暑假时间到企业财务部门、会计师事务所等单位实习。每次实践结束后,都要对自身表现进行复盘,明确改进方向,逐步提升实操能力和职业素养。

四、领航:做好职业规划,明确发展方向
清晰的职业规划是会计学子成长的“导航仪”,能帮助学生明确学习目标,合理分配时间和精力。会计行业的发展路径多元,既可以成为企业的财务会计、财务管理,也可以进入会计师事务所从事审计工作,还可以考取公务员进入事业单位从事财务相关工作。作为新时代大学生,应树立职业意识,结合自身兴趣、性格特点,尽早确定自身的职业方向,制定阶段性目标,逐步向职业理想靠近。

结语

会计行业正处于一个充满变革和机遇的时期,作为新时代的会计学子,既要坚守职业道德的“底座”,筑牢专业知识的“根基”,又要通过实践积累“经验”,用职业规划精准“领航”。唯有守正笃行、精业致远,才能在会计行业的发展浪潮中成为一名不负时代、不负社会的优秀人才。

二、党建引领航筑根基 四维融合育新人

□南通职业大学药品与环境工程学院 姚弘 郝佳容

党建领航筑根基 四维融合育新人

标,实施学生综合素质提升工程。学生党支部通过积极资源整合有资源,已开展10余期“书记下午茶”“圆桌青年说”育人品牌活动。“书记下午茶”品牌活动旨在加强师生之间的沟通交流,深入了解学生的思想动态、学习动态及生活动态。学生党支部全体教师党员下沉学生社区,面对面与学生进行沟通,帮助学生解决思想、学业、心理、就业等方面的问题与困惑,累计服务学生1000余人次,征集问题超50个,解决学生难题50多个,活动成效好。“圆桌青年说”品牌活动以圆桌漫谈为引,以青年发展为题,凝聚发展共识,引领广大青年学子从“青年听”走向“青年说”,展示学生自身风采,较好地提高学生综合素质。

学生党支部一直秉承发展为要的理念,不断加强政治素养教育,切实提高业务能力与水平,在就

业创业、社会实践、文体活动等方面屡创佳绩,形成江豚保护、“沿运河”新时代文明等特色品牌,以党员服务亮身份,于细微处显技能,有效促进了党建与社会服务的融合。

一、党建融合思政育人,筑牢思想根基

落实党建工作标准,加强合格支部建设。学生党支部将规范化建设作为党建工作的重要内容来抓,加强领导,精心谋划,严格落实学校各项规章制度,制定了党员定期学习制度、组织活动制度、党费收缴制度等10余项制度,标准化建设取得实效。落实定期学习制度,严格党内组织生活。以党员教育管理为抓手落实党内民主民主生活会制度,严肃开展党内政治生活,充分发挥党员的先锋模范作用,促进基层党组织凝聚力和战斗力不断增强。建立党员成长电子档案,实现发展党员全过程数字化管理。依托一站式学生社区,引领学生思想动态。学生党支部将一站式学生社区作为引导学生成才、服务学生持续发展的重要阵地,将德智体美劳全面发展作为综合改革的重要目

标,实施学生综合素质提升工程。学生党支部通过积极资源整合有资源,已开展10余期“书记下午茶”“圆桌青年说”育人品牌活动。“书记下午茶”品牌活动旨在加强师生之间的沟通交流,深入了解学生的思想动态、学习动态及生活动态。学生党支部全体教师党员下沉学生社区,面对面与学生进行沟通,帮助学生解决思想、学业、心理、就业等方面的问题与困惑,累计服务学生1000余人次,征集问题超50个,解决学生难题50多个,活动成效好。“圆桌青年说”品牌活动以圆桌漫谈为引,以青年发展为题,凝聚发展共识,引领广大青年学子从“青年听”走向“青年说”,展示学生自身风采,较好地提高学生综合素质。

二、党建引领社会实践,打造特色品牌

“绿之声”环保协会志愿服务工程。“绿之声”环保协会是该校极具影响力的一个五星学生社团,坚持以树立环保理念、践行环保事业为宗旨,在校内外广泛开展环保公益活动,收获了多方面的赞誉,曾被评为“江苏省十佳高校环保公益社团”“2021知行计划榜样100全国优秀大学生社团”。“保护江豚进校园”品牌活动,聚焦珍稀物种保护,构建一个全面的生态环境教育框架,深化学生对环境保护的理解,培养其社会责任感和环保意识。已累计开展活动30余场,覆盖2000余人次。该活动得到2024年常州市钟楼区天爱儿童康复中心的表扬信,获得常州市钟楼区天爱儿童康复中心暑期志愿服务证书和全国关爱行动“七彩假期”志愿服务证书。活动被国家级、省级、市级媒体报道10余次。

三、党建服务就业创业,促进成长成才

学生党支部依托PE引航工作室组织开展系列职业生涯规划讲座、工作坊、模拟面试等活动,帮助学生了解各行各业的职业发展路径、行业特点和就业趋势,增强学生的职业素养和就业竞争力;借助校企合作平台,向学生推送超80家企业,提供实习、就业岗位数量超过1000个,支部教师“一对一”提供就业帮扶,学院“四困生”均找到工作,年终就业率98%;邀请10多名校外导师,为学生提供专业的创业辅导和咨询服务,帮助学生完善商业模式、筹集创业资金等。

学生党支部以党建为引领,创新构建“党建+思政育人+社会实践+就业创业”四位一体的融合型党支部模式,开展特色品牌活动100余场,服务超2000人次;党员100%参与志愿服务,获国家级、省级表彰3项;获校级以上媒体报道30余次。未来,学生党支部计划拓展新实践基地,通过与基层社区共建,扩大支部特色品牌活动影响力,打造有温度、有深度、有力度的基层战斗堡垒,为培养新时代技能人才贡献更大力量。

就运河文明新画卷。活动被省级、市级媒体报道20余次,“星星向融”特殊群体关爱项目。“星星向融”志愿服务团队与常州市钟楼区天爱儿童康复中心建立合作,累计服务孤独症儿童200余人次。该项目得到2024年常州市钟楼区天爱儿童康复中心的表扬信,获得常州市钟楼区天爱儿童康复中心暑期志愿服务证书和全国关爱行动“七彩假期”志愿服务证书。活动被国家级、省级、市级媒体报道10余次。

三、党建服务就业创业,促进成长成才

学生党支部依托PE引航工作室组织开展系列职业生涯规划讲座、工作坊、模拟面试等活动,帮助学生了解各行各业的职业发展路径、行业特点和就业趋势,增强学生的职业素养和就业竞争力;借助校企合作平台,向学生推送超80家企业,提供实习、就业岗位数量超过1000个,支部教师“一对一”

提供就业帮扶,学院“四困生”均找到工作,年终就业率98%;邀请10多名校外导师,为学生提供专业的创业辅导和咨询服务,帮助学生完善商业模式、筹集创业资金等。

学生党支部以党建为引领,创新构建“党建+思政育人+社会实践+就业创业”四位一体的融合型党支部模式,开展特色品牌活动100余场,服务超2000人次;党员100%参与志愿服务,获国家级、省级表彰3项;获校级以上媒体报道30余次。未来,学生党支部计划拓展新实践基地,通过与基层社区共建,扩大支部特色品牌活动影响力,打造有温度、有深度、有力度的基层战斗堡垒,为培养新时代技能人才贡献更大力量。

推动信息透明化,重建消费信任。建立强制性的“预制菜使用告知制度”。商场可引导并要求入驻餐饮品牌在菜单、数字化点餐界面明确标注预制菜菜品,并公示主要原料来源、生产中央厨房资质及保质期,通过“阳光操作”打消消费者对食品来源与安全的疑虑,将选择权交还顾客。

引导产业升级,提升预制菜品质标准。鼓励餐饮品牌与具备高水准的规模化中央厨房合作,推动预制菜产业链向高品质、营养化、清洁标签(如减少或不添加防腐剂)方向发展。同时,支持企业探索“预制与现制结合”模式,例如核心配料预制、关键环节现场烹制(如现炒现烧、现烤表皮),在效率与“锅气”之间寻求最优解。

优化商场政策环境,实现风险共担与设施支持。商场运营方应重新评估与餐饮商户的合作模式,考虑采用“基础租金+营业额提成”等更灵活的租金方案,与商户共担经营风险。同时,在建筑设计与改造中,可适度为餐饮区域规划更合理的能源与排放接口,例如集中升级排气系统、设置安全合规的燃气管道片区,为需要经度现场烹饪的菜品保留可能性,营造更友好的经营环境。

强化主体协同与区域对标,提升核心竞争力。推动农业产业化龙头企业与科技领军企业深度协同,参考浙江梯次培育经验,制定“农业科技领军企业”专项认定办法,将研发投入强度达到较高比例、具备一定数量核心知识产权、拥有较强联农带农能力作为核心指标,填补现有政策空白。建立农业农村与科技部门联动机制,推动产业化龙头企业与创新型领军企业培育政策衔接,允许符合条件的企业叠加享受产业扶持与创新补贴;借鉴天津数字化监管模式,搭建农业科技领军企业监测平台,实时跟踪研发投入的真实性、专利转化效率等指标,实行多年有效期管理与年度评估,对创新能力下潜企业启动退出机制,确保政策资源精准投放。

推动行业均衡创新,打通成果转化链条。针对行业发展差异实施精准扶持,对畜牧业、水饮料制造业等研发薄弱行业设立专项补贴,鼓励开展品种改良、绿色生产技术研发,推动其研发投入强度逐步提升;支持医药制造业、化学原料业等技术密集型行业建设中试基地,对接农户与合作社开展技术创新,缩短成果转化周期,通过产学研合作优化成本控制,助力其提升盈利水平。组建跨行业农业科技产业联盟,推动不同领域领军企业共享研发资源与市场渠道,如纺织业与食品制造业合作开发功能性农产品,破解技术储备型企业“有技术无市场”困境,实现创新资源在行业间的高效流动与协同利用。

强化主体协同与区域对标,提升核心竞争力。推动农业产业化龙头企业与科技领军企业深度协同,参考河北政策对龙头企业承担的核心技术攻关项目给予省财政支持;引导双方共建研发平台,联合开展“卡脖子”技术攻关,建立专利授权与规模化生产对接机制,形成“创新—转化—盈利”闭环。对标的浙江补短板,设立市场导向型研发专项,提升领军企业对智慧农业、绿色低碳等市场热点的响应灵活性;优化专利布局策略,减少低价值专利申请,聚焦种业、农业智能化等关键领域强化高价值专利培育;搭建数字化营销平台,拓展农产品电商、定制化服务等新业务,在保持营收增速平稳的基础上提升核心指标竞争力。

预制菜与商场餐饮生态:生存必需、系统性风险与协同治理路径

□新东方南京公司 许侃

二、餐饮业态撤离可能引发的商场系统性危机

餐饮业态的集体退出,绝非单一品类的减少,

而将动摇商场作为商业综合体的根本。

首先,客流基础将急剧萎缩。餐饮是目的性消费最强,聚客能力最突出的业态。一旦失去餐饮,消费者前往商场的主要动因之一便消失,导致整体客流量断崖式下滑。随之而来的,是客流质量下降——停留时间缩短,随机性消费减少,使得零售、娱乐、教育等关联业态失去充足的客流支撑,整个商场的生态活力随之枯竭。

其次,租金收入结构与空间利用面临双重困境。餐饮铺位通常能承受高于普通零售的租金水平,是商场重要的收入来源。大面积餐饮空置将直接导致租金收益锐减。更为棘手的是,餐饮空间往往配以复杂的排烟、排污、燃气和电力系统,改造为其他业态难度大、成本高,可能导致长期空置,进一步恶化商场的资产收益和现金流状况。

最后,商场将陷入业态失衡与品牌价值崩塌的恶性循环。失去餐饮的“黏合剂”作用,商场业态组合将退化为以零售为主的单一形态,在电商冲击下竞争能力弱化。消费者心中的商场形象,会从“一站式生活社交中心”降格为“缺乏吸引力的购物点”。优质品牌因客流不足而撤离,剩余商户同质化、低端化,商场定位持续走低,最终丧失对消费者和品牌的吸引力,陷入“客流少—招商难—运营差—客流更少”的死结,直至项目价值彻底沦陷。

反之,若让商场餐饮全面回归现制,将引发成本结构的彻底失控。食材损耗率上升,后厨团队膨胀、出餐效率下降,二者叠加将迅速侵蚀本就有限的利润空间。此外,商场出于安全与环保考虑,普遍对明火、排烟、燃气使用有严格限制,许多中式烹饪的关键工艺无法施展,现制菜品品质反而可能无法保证。效率与成本的失衡,最终会导致多数餐饮商户在商场场景中无利可图,悄然退场。

三、寻求平衡:构建透明、优质、协同的健康发展路径

争议的焦点不应非此即彼地否定预制菜,而应在于如何规范其使用,在提升效率与保障消费者权益之间取得平衡。这需要商场方、餐饮品牌、监管部门和消费者共同构建协同治理体系。

预制菜在商场餐饮中的普及,是商业地产发展模式、餐饮工业化进程与消费市场形态共同作用的产物。简单地将其视为“洪水猛兽”并要求剥离,既不现实,也可能引发更深层次的系统风险。

正视其存在的必然性,并通过制度化、透明化、品质化的手段引导其规范发展,才是更具备建设性的路径。唯有如此,商场方能维系其餐饮生态,餐饮企业才能在成本与体验间找到可持续的平衡点,消费者也能在知情的前提下享有更多元、更便捷的用餐选择,最终推动商业综合体走向更健康的未来。

结语

预制菜在商场餐饮中的普及,是商业地产发展模式、餐饮工业化进程与消费市场形态共同作用的产物。简单地将其视为“洪水猛兽”并要求剥离,既不现实,也可能引发更深层次的系统风险。正视其存在的必然性,并通过制度化、透明化、品质化的手段引导其规范发展,才是更具备建设性的路径。唯有如此,商场方能维系其餐饮生态,餐饮企业才能在成本与体验间找到可持续的平衡点,消费者也能在知情的前提下享有更多元、