

# 浅议我国中小学课外教育培训市场几个急需解决的问题

## 语音商务成为零售界新宠

■ 施南飞

以前,购物时需要用到语音的环节就是不要忘了跟店员说“请”和“谢谢”。但在今天,语音商务已截然不同。

如今,我们只需在手机或其他联网设备上说几句话,就可以在线进行浏览和购物。一键支付正快速转变为“一字”支付。随着消费者要求获得更快捷新颖的购物体验,语音注定将赋予零售全新的涵义。

来自 J. Walter Thompson Innovation Group 和 Mindshare Futures 的一份报告表明,71%的用户感觉与技术设备进行对话是自然的;45%的全球语音用户认为语音技术更快捷。根据 OC&C Strategy Consultants 的数据,截至 2022 年,语音购物市场预计将从到当前的 20 亿美元增长到 400 亿美元。这表明当今的购物方式有可能经历翻天覆地的变化。

在亚太地区,尤其是中国,渴求新技术与创新购物体验的消费者借助语音技术打破了消费格局。普华永道的报告表明,中国是全球智能设备拥有者比例最高的国家,因此,零售商不断推陈出新,竭力为这些联网顾客制造惊喜。

由于普通话处理难度较高等因素,一些领先的国际品牌还未能进入中国市场。但还是有一些本地零售商通过使用自有智能设备来填补市场的空白。这些具有冒险精神的亚洲技术巨头正在向人们勾勒出语音商务的未来。

例如,腾讯专门为老人和儿童推出了“听听音箱”,这一群体要么没有手机,要么是觉得使用手机有困难。只需加入微信群,老年人就可以通过数字窗口浏览产品,与朋友分享购买链接,并通过微信支付进行付款。听听音箱还提供免动手语音消息、普通话交互界面和适应本土的算法机制等,确保满足目标人群的需求。

随着人口快速老龄化,到 2030 年,中国 60 岁或以上的人口将占到全部人口的 1/4。我们可以预见,市场对这种语音技术的需求将非常广泛。通过为这一容易被忽略群体推出价格合理且易于使用的设备,腾讯正在进军一个极具潜力的语音技术新领域,无疑将促使全球各地的零售商纷纷效仿。

同样是中国的零售市场,还有一个成功的语音商务案例:阿里巴巴推出的“天猫精灵”。这款语音助手实现了多种功能:收听时事新闻,下载最新音乐,以及购物。

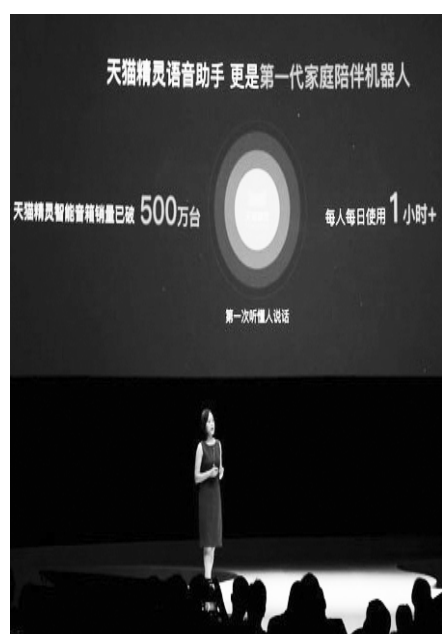
天猫精灵将购物者直接联通至在线购物网站天猫市场,消费者可以从天猫市场买到任何东西,小到零食大到智能手机,购买成功后递送到消费者家门口。使用 AliGenie 语音助手软件,用户可以添加超过 100 种不同的功能并在在阿里巴巴旗下不同电子商务网站上购物。只需用普通话说“天猫精灵”就可以激活许多命令,彻底简化了消费流程。

除中国外,种种迹象表明,语音技术也将赢得亚太其他地区消费者的青睐。比如在泰国,中产阶层不断扩大,渴望探索新技术和零售体验。51%的智能手机用户表示很希望使用语音购物,这一数字高于全球平均水平,仅 5%表示绝对不会使用语音购物。

语音技术可以为消费者提供有趣、快速和流畅的购物体验。在支付方面,语音甚至可以帮助提高零售体验的安全性。购物者很快就可以通过声音来验证身份,无需输入信用卡信息或记住另一个密码。例如,使用“语音密码”进行支付,可能只要说一个词就可以了。

语音支付服务将带来更顺畅的购物体验,但仍有一些关键问题需要解决。语法或方言的差别如何影响语音支付?如果其他人使用他们的声音注册您的付款信息会有什么结果?位置和音质又会在多大程度上干扰对声音的验证?

还记得网络购物首次出现时,那时消费者对于“动动手指就完成购物”感到欣喜不已。如果科技公司和零售商能够成功解决语音商务的挑战,那么毫无疑问,零售业的下一次革命将完全解放双手,也预示着亚洲的购物者和创新零售商将进入一个激动人心的新时代。(作者系 Worldpay 中国区总经理)



天猫精灵智能音箱 8 月份数据



市场,承担着重要的教学任务的各类教育培训机构必须以能够切实提高学员的实际学习水平才是安身立命之本。而当前我国中小学课外教育培训市场的发展缺乏规范,很多培训机构的教师都是在知识水平低下、教学能力不足的情况下开展教学的。往往在利益的驱使下,培训结构为了降低运行成本,一般都会聘请一些非师范、非专业的教师进行教学。在审核教师资质的时候也没有一个统一的标准。导致很多师资其实自身的文化素质根本达不到教学的要求,也不具备心理学、教育学的专业知识,更缺乏丰富的教学实践经验。师资队伍落后的水平直接限制了教育培训机构的长远发展,虽然短暂性的节约了成本,但是对于树立品牌形象产生了十分不利的影响。同时,教师资质的不足更会直接导致学员无法收获预期中的学习效果。

### 3、中小学课外教育培训市场缺乏监管、竞争无序。

目前,教育培训行业属于门槛也比较低,而盈利又可观的行业,由于教育培训市场的市场政府监管和社会监督跟不上,这就导致越来越多的淘金者不断涌入教育培训市场,为了招收更多的学员,采取张贴小广告、分发传单、贴大海报等方式来加强自身的宣传,恶意低价竞争,从而加剧了教育培训市场的不稳定。在缺乏健全的市场监管的情况下,单靠培训机构的自觉行为根本无法形成良性的有序的市场竞争。

### 4、部分培训机构追求经济效益,忽略社会责任。

中小学课外教育培训机构作为学校教育的一种补充形式,应该以教书育人为主要目的,通过培训机构的发展来弥补学校教育的

不足。但是很多中小学课外教育培训机构却一味追求经济利益,将教育的社会责任抛之脑后。这会使得教育培训机构缺乏正确的方向,而发展方向的偏离和运营理念的不适宜会进一步加剧市场的无序发展,也会制约教育培训行业的健康、长远发展。诚然,在这样的情况下,教学质量就很难得到有效的提升,学员的实际能力也很难有实质性的提高。

## 二、规范我国中小学教育培训市场的管理策略

为促进我国中小学课外教育培训市场的健康发展,政府有关部门要想有效地发挥自身管理优势、培训机构要想在市场拓展和自身潜力的挖掘方面取得进展,就必须密切配合,建立起科学的培训市场管理策略体系,立足于培训市场的客观现实,形成对培训市场问题深层次、全面的调研,以培训市场的实际情况作为出发点,制定并形成一系列科学的管理策略。

### 1、政府相关部门加强监管。

应制定一系列完善的管理策略体系,定期对教育培训机构加强巡查,一旦发现教育培训机构存在缺乏办学条件、恶性竞争、低质培训、社会形象差等一系列情况的存在,必须予以严惩,限期整改,如若限期未整改则取消其办学资格。相信政府有关部门加强监管,对违规的教育培训机构进行严惩,定然会给其它的教育培训机构以警示,从而止中小学课外教育培训机构的社会效益回归正常水平。

### 2、稳定师资队伍,提高师资水平。

针对这个问题,教育部门应该加强对中小学课外培训机构的制度管理和思想教育,

帮助培训机构树立正确的办学理念和发展目标,以促进教育培训行业的可持续发展。同时教育培训机构应该认识到师资力量的重要性。在提升教师队伍的专业水平上投入更多的人力、物力和财力,努力改善培训机构的师资队伍进而提高教学质量。这就要求中小学课外培训机构形成系统的人才招聘和培养计划,从而形成独特的市场竞争力,为树立良好的品牌打下牢固的基础。

### 3、完善自身管理,确保培训质量。

中小学课外教育培训结构需要建立既能与符合中国教育国情又能符合社会需求的管理制度,经过对培训市场需求的调研分析、确定适宜的培训方案,实施科学的培训计划、倾听社会的信息反馈,不断提高和完善自身的经营理念和管理水平,从而有利于整个教育培训行业的可持续发展健康。

### 4、鼓励新生事物并加强指导。

互联网教育培训事业对文化产业是新生事物,也是教育培训市场的一种新模式,保障互联网教育培训产业的发展是政府不可回避的重要责任。有关部门应从互联网教育培训产业的实际情况出发,必须加强政府、司法、社会对互联网教育培训市场的规范力度,要加快完善互联网教育培训管理体系,以互联网教育培训市场和国际通行标准建立起完整而有效的管理系统,从质量、管理、规范等重要方面发挥政府的指导、监督、规范等核心职能,对互联网教育培训产业的从业标准、师资力量、办学环境、教育质量等相关要素实施严格考评和认真审核,提高互联网教育培训市场的准入标准。建立互联网教育培训市场的评价体系,设立互联网教育培训权威性、全面性的评价机构,设置互联网教育培训黑名单,维护消费者的权益,进而促进互联网教育培训产业的健康有序发展。

## 三、结语

我国中小学课外教育培训行业的可持续发展离不开政府相关部门的有力监管和正确引导,更离不开广大中小学课外教育培训机构的经营者们的自觉自律,做事唯精和做人唯诚。只要我国教育培训机构紧紧围绕全心全意为社会出力、为学生服务的办学宗旨,以提升自身能力为核心,在互联网时代,不断创新教学思想和教学方式,中国有特色的中小学课外教育培训必然会更加符合为社会培养合格人才的需要。

# 认真谋划和推动烟草多元化企业高质量发展

■ 刘凤文

烟草多元化企业是中国烟草的重要组成部分,其发展情况的优劣同样影响烟草行业的高质量发展。烟草多元化企业大多由烟草三产发展或联合重组而成,点多面广、产业多元,成分复杂,经济运行面临的问题和困难比较多,高质量发展压力大。我们必须坚定不移贯彻落实好国家局党组高质量发展要求,坚持稳中求进工作总基调,该稳的要稳住,该进的要进取,把握好工作节奏和力度,不断增强谋划和推动烟草多元化企业高质量发展的行动自觉,着力推动烟草多元化企业质量变革、效率变革、动力变革,全面推动烟草多元化企业(以下简称:多元化企业)持续、健康、高质量发展。

## 一、多元化企业高质量发展必须坚持党的领导

党的十九大报告提出要“坚持党对一切工作的领导。党政军民学,东西南北中,党是领导一切的。”多元化企业点多面广、产业多元,成分复杂,必须坚持党的领导,加强党的建设,高度重视和发挥党建引领多元化企业高质量发展的决定性作用,不断加强党对多元化企业高质量发展工作的领导,确保做到在政治上、思想上、行动上坚决与习近平同志为核心的党中央保持高度一致,坚决维护党中央权威和集中统一领导,确保做到在改革与高质量发展等重大问题上与国家局党组保持高度一致。要坚持用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑,指导实践、推动多元化企业高质量发展工作;要着力加强党的政治建设,增强党员干部政治意识,坚定不移做到“两个坚决维护”,筑牢“四个意识”;要坚定不移落实管党治党责任,坚持“央企姓党”,充分发挥多元化企业党委把方向、管大局、保落实的重要作用,逐级压实党建责任,严格落实党风廉政建设“两个责任”,把各级党组织建设得更加坚强有力;要坚定不移加强多元化企业党的组织建设,深化多元化企业党组织的标准化、规范化建设,推动多元化企业党组织全面进步、全面过硬,充分发挥战斗堡垒作用;要认真落实国家局党组改革与高质量发展相关决策部署,使多元化企业高质量发展工作始终沿着正确的方向推进。

## 二、多元化企业高质量发展必须落实发展理念

习近平总书记强调:“发展理念是发展行动的先导,是发展思路、发展方向、发展着力点的集中体现。”“创新、协调、绿色、开放、共享”发展理念,深刻揭示了实现更高质量、更有效率、更加公平、更可持续发展的必由之路,对经济发展方向、发展路径、发展速度起决定性作用,是实现高质量发展的金钥匙。

要坚持以新发展理念为引领,着力推动多元化企业持续、健康、高质量发展,这就要求多元化企业改革与发展工作必须与时俱进,充分发挥新发展理念对多元化企业高质量发展工作的引领作用,学习新理念、贯彻新理念,分析新形势、解决新问题、应对新挑战,认真谋划和着力推动多元化企业高质量发展工作。要充分利用和抓住多元化企业生产经营这个“主战场”,本着抓重点、补短板、强弱项要求,着力推动多元化企业发展质量变革、效率变革、动力变革,把多元化企业经营管理工作做强;要抓住转型升级这个“牛鼻子”,做强做精产品是多元化企业高质量发展的重要支撑;要抓住创新这个“第一动力”,着力推动多元化企业组织架构和产业结构优化,为多元化企业高质量发展提供做强动力;要抓住深化改革这个“关键一招”,全面推动多元化企业之间深度融合、优势互补、资源共享、稳健发展,为多元化企业高质量发展增添新动力和新活力。

## 三、多元化企业高质量发展必须全面深化改革

多元化企业各级领导干部在思想上要有“变局观”,要敢于担当,敢于舍弃旧观念、旧教条,敢于打破固化的利益藩篱,勇于置身改革第一线。要以问题为导向,进一步深化对多元化企业发展规律和发展形势的认识,抓住影响多元化企业高质量发展的瓶颈性问题、方向性问题,运用正向思维和逆向思维,准确判断、科学谋划,从体制机制、发展方式、增长动力等方面进行思考和谋划,加快多元化企业产权优化、多元联合、优势互补、稳健发展。要坚决打破多元化企业对烟草主业路径依赖、思维定势和工作惯性,不断深化多元化企业组织架构、体制机制、产权体制、市场布局、

以及人力资源管理要素的改革、优化,为进一步理顺和加快多元化企业混合所有制改革创造积极条件。要加快完善并形成多元化企业党建和监督、生产经营、物资采购、规范管理、发展创新等完备的高质量发展体系。

## 四、多元化企业高质量发展必须推进管理创新

管理创新是推进企业高质量发展的新动能。多元化企业大多由烟草三产发展或联合重组而成,许多企业点多面广、产业多元、成份复杂,经济运行面临的问题和困难比较多,高质量发展压力大。对比,多元化企业要把管理创新摆在生产经营和改革发展全局的中心位置,充分发挥管理创新在推动企业生产经营和高质量发展过程中的关键作用,不断推进体制机制、技术研发、产品生产、市场营销、内部管理等相关方面的创新,为实现多元化企业管理现代化创造积极条件。管理创新既要建立有效的激励和约束机制,调动企业员工的活力,也要应用先进的技术开展行业组织架构、业务流程、管控模式的优化调整,以及企业文化、管理理念创新等。要以创新推动经济动能转换,持续提升多元化企业生产经营韧性,努力优化多元化企业生产经营的资源配置工作。要科学把握多元化企业发展政策的节奏,不断增强多元化企业生产经营制度和政策的协调性,着力解决多元化企业改革与发展中的深层矛盾,进一步释放多元化企业生产经营活力,稳定和提升多元化企业生产经营水平,向科技创新要速度、要质量、要效益。

## 五、多元化企业高质量发展必须强化制度建设

多元化企业要依据“依法治企”要求,全面梳理以往出台的相关政策措施和规章制度,对滞后、不适宜的要抓紧修订完善,好的做法和经验要继续保持,要以创新的观点、创新的思路研究制定一批可操作、管用、见效的政策措施和规章制度,使多元化企业生产经营的制度设计、决策决定和经营管理更加科学、更加严密、更加有效。要坚持“依法治企”、按制度管理,不断夯实管理基础,提升管理能力,强化管理穿透力,以管理控风险、挖潜力、

提效益、增活力。要狠抓制度执行,深入开展常态化经营诊断分析,及时纠偏补短,实现动态管控,为提升管理效率和经济效益奠定坚实的基础、创造积极的条件。要狠抓精益管理,狠抓提质增效,从源头规范成本支出,有效管控生产成本和营销成本。要抓好常态化检查和问题整改,堵住经济运行机制、规章制度上的漏洞。要狠抓队伍素质提升,全面提升干部职工的大局意识、法纪意识、责任意识、执行意识、效益意识和团队意识,将企业的管理要求转化为员工的自觉行动。

## 六、多元化企业高质量发展必须提升服务水平

多元化企业要进一步增强服务意识,牢固树立“国家利益至上、消费者利益至上”行业共同价值观,真正从市场角度出发,真心为市场着想,着力提升服务水平;要继续抓好党风廉政建设 and 反腐败工作,使党员干部自觉做到“不能腐、不敢腐、不想腐”,让党员干部“清清白白做人、干干净净做事”,努力打造有利于多元化企业实现高质量发展的政治生态;要不断“深化多元化企业市场化取向改革,加大多元化企业参与改革的广度和力度,加快构建和形成以多元化企业品牌为核心、以市场为导向的资源配置模式”;要适时整合服务资源,实现服务资源共享,不断深化“互联网+”营销服务,进一步优化零售终端服务平台,不断提升服务水平和能力。

面对烟草多元化企业高质量发展新形势、新任务、新要求,我们要坚持用党的十九大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑,指导实践、推动工作,全面加强党的建设,不断增强多元化企业党组织的凝聚力、向心力、战斗力,激发全体党员干部干事创业的激情;要认真学习新时代经济管理知识,做到学用结合、学以致用,“把推动高质量发展作为确定发展思路、实施宏观调控、制定具体措施的根本要求”,使多元化企业的生产经营等管理工作更具鲜活力、更具战斗力、更具创新力、更具感召力;要凝聚力量再出发,坚定信心不动摇,把思想和行动统一到国家局党组决策部署上来,抓住机遇,乘势而上,继续谱写多元化企业高质量发展新篇章。

(作者系贵州中烟福贵投资管理有限公司副总经理)