

闽台高校教师教学服务质量比较研究

黄莉¹, 刘国买^{1,2}, 张哲彰¹

(1.福建工程学院 管理学院 福建 福州 350118; 2.龙岩学院 党政办 福建 龙岩 364012)

摘要:教育事业早已被视为服务业的一环,许多学者也援引服务业概念去要求教师的教学质量。研究立足于曾在两岸学习的大陆学生在两岸的学习经验,采用对比法,以教学态度、教学内容、教学方法与教学效果四个构面衡量两岸教师教学服务质量,比较两岸教师的教学服务质量,在调查反馈的信息基础上,提出相关的对策建议,作为高校教师在提升其教学服务质量的参考。

关键词: 闽台高校; 教学质量; 高校教师

中图分类号: G645

文献标志码: A

文章编号: 1672-4348(2016)05-0501-05

A comparative survey of teaching service quality between university lecturers across the Taiwan Straits

Huang Li¹, Liu Guomai^{1,2}, Chang Che Chang¹

(1. School of Management, Fujian University of Technology, Fuzhou 350118, China;

2. Party Commission and Administrative Office, Longyan University, Longyan 364012, China)

Abstract: Education has long been regarded as a service industry and some scholars have treated teachers' teaching quality in the same way as they treat the service. Questionnaires are adopted to investigate the teaching quality of university lecturers from the four angles of teaching altitude, teaching content, teaching manner and teaching effects. Some mainland students who have studied on both sides of the Taiwan Straits are surveyed to compare the teaching quality of the lecturers across the Taiwan Straits to ascertain the relationship between the teaching service quality and teaching satisfaction of the lecturers. Suggestions are proposed to improve the lectures' teaching quality.

Keywords: university on both sides of the Taiwan Straits; teaching quality; lecturer

一、教学服务质量的内涵

学者 Lehtinen & Lehtinen (1982)^①指出服务质量是经由顾客与服务机构的某些要素互动而产生的,包括三个组成构面:实体质量、组织质量与互动质量。部分学者还进一步对服务提供过程有

关的质量,以及与服务结果有关的质量加以区分。若以质量管理的观念视之,“质量”是产品或服务所能达成顾客期望的程度,顾客的要求则是设定质量标准最重要的依据。

教育作为服务业的一种,也需要谈质量。教学质量的提升,取决于教师对课程的理解、教材内

① Lehtinen J R, Lehtinen U. Service quality: a study of quality dimensions, unpublished working paper, Service Management Institute, Helsinki, 1982.

收稿日期: 2016-08-31

基金项目: 福建省教育科学规划课题(FJJKCG15-098); 福建省教育厅社会科学研究项目(JAS150400); 福建工程学院教育科学研究一般项目(GB-M-15-25)

第一作者简介: 黄莉(1978-),女,福建邵武人,讲师,硕士,研究方向:创新管理。

容的选择、传授的方式及有效的师生互动模式。若将“教育”视为一种生产系统,以产业界质量管理的概念应用在教育上,则“教学质量”应被界定为教育系统的产出能够满足顾客需求的程度。

谈教学质量,大多认可 Sallis 的理论,即在教育系统中,每个人皆扮演顾客与供应者的双重角色,既提供产品给别人,也接受别人所提供的产品或服务,彼此为相互依存的关系,共同致力于学校教学服务质量的改善。Sallis 指出^[1],教育顾客可分为内部顾客与外部顾客两大类,内部顾客是指教育组织内的工作人员;外部顾客又可分为三级:第一级指直接接受教育者,即学生;第二级为直接参与但并非直接接受教育者,如家长;第三级为较不直接但亦为教育的重要接受者,如各级衔接教育机构、未来雇主、政府机关及国家社会。

Brown^[2]认为,为了达到优异的服务质量,首先要界定出顾客所在意的服务属性,其次则是让顾客衡量出各级别属性的相对重要性。一旦明确了解到顾客的需求,企业就可据此评估自身与主要竞争者满足这些需求的能力,明确企业在满足

哪些需求上具有优势,整合出一套恰当的服务策略。

教学被视为服务业之一,其服务质量的内涵有以下几种观点。Wilson^[3]认为,教学服务质量乃是指对各种背景的学生提供从教学计划、课程讲解到教学评量的一套最适宜的课程。Flaibrother^[4]则认为,教学服务质量应包括下列三大原则:(1)教师对学习的启蒙与经营管理,包括学校及课程层面,而不单是在课堂上的教学。(2)教学必须针对学生的需要,就是满足不同背景的学生的期望。(3)优良教学所需要的条件及学生的满意度,应列为最优先的考虑内容。

二、研究内容与研究方法

基于教学服务质量的定义和内涵,我们侧重于教师教学服务质量的评定,设计问卷调查。问卷内容包括 5 个一级指标、20 个二级指标,其中第 5 个一级指标为综合评价项,详见表 1。

本问卷采用李克特 5 点尺度量表,由 1~5 分别代表:非常不满意、不满意、一般、满意、非常满

表 1 教师教学服务质量指标调查一览表
Tab.1 Lecturers' teaching service quality indicators surveyed

教学态度	1.教师能按时上课,不迟到,不提前下课
	2.每次教师上课都精神饱满,能尊重学生,有亲和力
	3.教师能和学生沟通学生的课堂表现情况,并给予回馈
	4.教师每次上课内容都能充分准备,言之有物
教学内容	5.教师上课思路清晰,学生能够理解教师所讲内容并了解学习的目的
	6.教师上课内容充实,课堂气氛活跃,能激发学生思维,并进行创意引导,学生能大胆表达自己的想法
	7.教师每次授课都能掌握课程学习的重点,表达通顺,逻辑性强
	8.教师每次课后都能布置作业以巩固所学内容
教学方法	9.教师对现代化教学手法运用得很好,教学内容丰富多彩,语言精炼生动,普通话标准
	10.教师的教学方法活泼,能激发学生的兴趣和主动性。课堂互动气氛浓,效果良好
	11.教师的创意思维和技能传授是同步的,学生能够清晰地把学习效果清楚地表现出来
	12.教师能同时重视学生的品德与课外知识的培养
教学效果	13.教师的教学提高了学生的学习积极性,学生能掌握教师传授的知识与技能,并能够在平时生活中运用
	14.教师善于培养学生分析问题、解决问题的能力,学生的综合素质有了提高
	15.通过课程的学习,学生的思维更活跃、想象力更丰富,在学习和生活中能够从多方面考虑问题
	16.教师教学内容很实用,对学生知识累积有帮助
满意度	17.学生对教师的教学态度感到满意
	18.学生觉得教师教学方法能够激发学生学习兴趣
	19.学生愿意将教师的教学方式及教学内容与其他人分享
	20.学生觉得教师教学内容对自身未来是有帮助的

意五个等级,同时设计了开放式问题,把学生对两岸教师教学的评价用文字表达出来,以便进一步把握两岸教师教学的具体特征。研究选择“闽台高校联合培养人才项目”中福建高校学生为调查对象,他们大学一年级、二年级在福建高校学习,大学三年级赴台湾合作高校学习一年,四年级再回到福建高校继续完成学历。为了便于学生通过感知比较海峡两岸教师教学服务质量,调查表将调查内容置于中间,左边为对福建高校教师的评价(用 F 表示,其中 F1 表示福建高校教师第一个二级指标“上课不迟到、早退”,以此类推),右边为对台湾高校教师的评价(用 T 表示,其中 T1 表示台湾高校教师第一个二级指标“上课不迟到、

早退”,以此类推)。

本次发出调查表 90 份,收回有效问卷 76 份,通过对调查结果进行统计,按照福建高校教师、台湾高校教师各项二级指标得分分别排序并进行对比分析,结果如表 1。

三、结果分析与讨论

(一) 两岸教师的教学理念存在差异

两岸教师的教学理念不同,课堂要求各异,主要体现在福建教师注重教学规范,强调课堂纪律;台湾教师注重教学技巧,而不拘泥于教学形式。

由表 1 可知,福建高校教师(F 部分) F1、F4 分别排在 16 个指标的第 1 位和第 2 位,F2 排在第

表 2 两岸高校教学质量统计表

Tab.2 Statistics of teaching quality of lecturers at both sides of the Taiwan Straits

	福州高校			台湾高校			F 与 T 之成对 T 检定(p 值)
	题项	平均数	排序 (高至低)	题项	平均数	排序 (高至低)	
教学态度	F1	4.14	1	T1	4.07	16	0.623
	F2	3.72	9	T2	4.63	1	0.000
	F3	3.66	11	T3	4.53	3	0.000
	F4	3.88	2	T4	4.42	6	0.001
教学内容	F5	3.87	3	T5	4.49	5	0.000
	F6	3.50	16	T6	4.28	14	0.000
	F7	3.51	15	T7	4.32	11	0.000
	F8	3.78	7	T8	4.09	15	0.048
教学方法	F9	3.82	6	T9	4.30	13	0.000
	F10	3.57	14	T10	4.54	2	0.000
	F11	3.62	13	T11	4.37	9	0.000
	F12	3.68	10	T12	4.32	11	0.000
教学效果	F13	3.66	11	T13	4.39	8	0.000
	F14	3.75	8	T14	4.51	4	0.000
	F15	3.86	4	T15	4.36	10	0.000
	F16	3.86	4	T16	4.42	6	0.000
满意度	F17	3.82	3	T17	4.41	3	0.000
	F18	3.74	4	T18	4.37	4	0.000
	F19	4.11	1	T19	4.51	1	0.002
	F20	3.92	2	T20	4.46	2	0.015

注:P 值<0.05 表示两者有显著差异。

9 位,即教师“上课不迟到、不早退”,“每次上课都能充分准备”等,能够为学生在遵守纪律方面起到表率作用,讲究“师道尊严”。但在“能尊重学生”的想法,“亲和力”等项比较不受肯定。学

生不能随意发问,回答教师的提问要“站起来”。有学生表示,“要站起来回答提问,让人非常紧张,回答不正确又非常难堪”。因此,学生遇到不懂的地方,不敢提问;也没有几个学生愿意起来回

答教师的提问,课堂上气氛比较严肃、沉闷,灵活性不够。

台湾高校教师(T部份) T1排在16个指标的最后一位,T4也只排在第6位,而T2、T10分别排在第1位和第2位,即“每次教师上课精神饱满,能尊重学生,有‘亲和力’‘教师的教学方法活泼,能激发学生的兴趣和主动性。’”学生反映,台湾课堂比较松散,8点钟上课,几乎不会有学生8点钟到课堂,故教师也会迟到。台湾课堂上吃饭、玩手机现象也很普遍。教师为了吸引学生上课,不但讲课比较风趣、幽默,甚至带来零食与学生分享或者赠送小礼品、特意增加一些表演的成分等,使得课堂活跃、轻松。学生不太赞成台湾“课堂松散,随意迟到的现象”,但是,台湾“课堂互动气氛浓,在轻松的环境中学习,效果肯定好”。

(二)两岸教师教学内容重点不同效果有差异

两岸教师教学内容的重点不同,效果有差异,主要表现在福建高校注重理论教学,强调课程的系统性、完整性;台湾教师较具创新创意性,注重培养学生的实践能力和创新意识。

由表1可知,福建高校教师F5、F8分别排在16个指标的第3位和第7位,即“教师上课思路清晰,学生能够理解教师所讲内容并了解学习的目的”“教师每次课后都能布置作业以巩固所学内容”;而台湾教师T5、T8分别排在第5位和第15位,台湾教师注重课堂解决问题,课后没有多少练习。学生对于两岸教师在F6(T6)、F7(T7)两项指标的评价都排在后面,福建高校教师分别处于第16位和第15位,台湾高校教师处于第14位和第11位,说明学生对两岸高校教师这两项指标都还不是太满意,期待着“上课内容更加充实”,突出“授课都应掌握的课程重点”。

从学生反馈的信息可知,大陆教师“重书本”,强调理论知识的传授和个人独立完成的重要性,到现场机会少,作业多,考试比较单调;台湾教师强调理论联系实际,多人协同完成一个项目任务,经常组织学生到生产现场教学,注重平时训练的学习绩效,包括课堂提问、专业以及调研报告等,期末考试占课程考核总成绩的比重不太大,“不强调死的知识的背诵和计算,而强调知识应用”,如物理实验5人一组,有明确的分工和协作要求,学生必须应用提供的仪器设备进行方案设计和实验研究、分析,而数据采集和统计分析都

由系统自动完成,不同于大陆要完成“记数据、做图表”等具体工作。这对于培养学生的实践能力、团队合作和创新意识有好处,也为“偷懒”的学生提供了机会。故带队教师表示,一部分理论基础比较好,又好学、爱动手的学生,到台湾后表现得特别优秀,而部分不爱学习的学生,成天玩电脑游戏、逃课,出现“两极分化严重”的现象。

(三)台湾高校教师教学模式更受学生欢迎

两岸高校教师的教学模式有显著差异,除课堂纪律和课堂管理外,台湾高校教师明显更受学生的欢迎。

由表1可知,在16个二级指标中,除第1个二级指标外,其他指标台湾高校教师的得分均高于福建高校教师。学生反馈的信息表示,福建高校教师虽能准时上下课,教学认真,但都过度依赖PPT辅助课件,在师生互动、激发学生学习热忱、调动上课气氛上表现略逊一筹。福建高校教师对教学的理解多局限于传道、授业及解惑,教师从高校毕业直接到高校任教,缺乏生产现场的实际工作经验,教师没有时间也不愿意投入时间对学生关怀,他们多数认定学生生活照顾是辅导员的责任,与任课教师无关。

部分台湾教师在课堂上擅长采用引导式教学,利用提问增加互动,鼓励学生思考、发问,然后再引导学生自行整理、归纳找出答案。台湾高校教师一般学历高又有生产现场经验,注重方法和知识应用,把理论与实际相结合,较少布置课后作业,他们更强调协作,让学生分组报告或分组完成项目。

福建高校教师在传统单向式教学模式中,主要任务是将概念讲解清楚,不太需要聆听学生的发言。久而久之,学生不需要提问,也未必有机会发展表达这方面的能力,教师也未必有仔细聆听学生发言的习惯。部分口才好、学问渊博的教师,常会在学生讨论过程中,忍不住提供自己的想法或“答案”。如此一来,教师不需费神聆听,学生也不必费心思考,懒得动脑的学生乐得轻松,就成为单向填鸭式的教学模式。

然而,台湾高校普遍采用的互动式教学中,教师把更多时间用于聆听学生的发言,或鼓励学生将一段完整的想法表达出来。至于教师的“讲”,除了偶尔总结某些观点之外,发言内容主要在“重新整理学生发言内容”以及“引导式的提问”。

前者的作用在澄清发言内容,以及协助其他学生针对此发言重点继续发表意见;后者的作用则是借着不断提问来启发学生们作更深入或不同角度的分析与思考。

研究同时发现,两岸教师在学生的品德与课外知识培养方面都还有待努力。现在教师都过分着重于书本知识传授,在品德的言传身教方面都不够重视,也未能鼓励学生注重课外知识的吸收,变相将学生培养成“一个只会读书、应付考试的两脚书橱”。同时,两岸学生对教师的教学都持高度满意的态度,都认为教师教学内容对他们是有帮助的(F20/T20),也愿意将所学知识与同学分享(F19/T19)。

其实,受调查学生对两岸教师教学的质量都觉得“满意”。如果真要分辨两岸教学质量的差异,重点还在教学模式的不同。对台湾高校教师教学质量评价比较高,主要是台湾高校大幅调整其传统的“讲”与“听”的教学方式,尊重学生个性发展,采取“互动式学习”,以及走出校园,到生产一线参访的“开放式教学”;可能还与学生接触到台湾高校教师的新鲜感以及台湾教师与学生更亲近,更重视师生间互动有关。

四、结论与建议

两岸教师在教学方式方法上各有其侧重点,内地教师坚守师者“传道、授业、解惑”,课堂上充分利用时间传授知识。而台湾教师更注重启发学生思考,在课堂上以发问或角色扮演形式增进师生互动,调动学生的学习兴趣。本研究在调查及学生反馈信息基础上,提出如下建议。

参考文献:

- [1] Sallis E. Total Quality Management in Education[M]. Philadelphia: Kogan, 1993.
- [2] Brown P G. QFD: Echoing the voice of the customer[J]. AT & T Technical Journal, 1991(2): 18-32.
- [3] Wilson J D. Appraising teaching quality[M]. London: Hodder & Stoughton.
- [4] Flairbrother R W. Helping student to do open investigation in science[J]. Australian Science Teacher Journal, 42(4): 26-33.

1.加强师生互动,带动学习氛围

福建高校授课一般都强调教师知识传授,往往忽略学生的感受。由于授课时数有限,所要传授的知识又很多,致使许多教师忽略与学生互动,不能充分了解并尊重学生想法。学生觉得不受重视,学习效果也因而大受影响。

2.以提问方式引导学生思考与表达

两岸教师都或多或少养成了学生被动学习的习惯,学习由教师或计算机单向传授知识,考试要教师整理重点或等教师给答案。学生们渐渐变得不会思考、不知如何提问、如何去找答案,变得不擅于表达自己的想法。教师应该在授课过程中,善于提问,鼓励同学表达意见,以激发他们主动学习的精神。

3.让理论与实践相结合

社会对学生的要求已不是单纯的文凭,更强调的是学生的能力。因此我们要鼓励学生能学以致用,将理论与实践相结合。教师要不止给鱼吃,还要教会如何结网捕鱼。通过参观、模拟、实习等机会,让学生能更早地获得实务经验,这对他们将来进入社会有一定的帮助。近年来台湾提倡的服务学习与内地提倡的社会实践有异曲同工之处。

4.注重学生全方位的发展

向来教师对学生的要求都在课业,以成绩为导向,学生毕业后眼高手低,做事能力差。这与教育的初衷背道而驰。我们应强调教师的言教与身教,注重德智体群劳五育齐头发展,不只是知识的传递,更要重视品德教育,鼓励学生多元学习、全方位发展。

(责任编辑:许秀清)