

服务设计理论在应用型本科教学中的应用

杨辉 任新玉

(长春财经学院, 吉林 长春 130122)

摘要: 服务创新是一个工程思想, 是系统性应用理论, 可以实现人与人互动的价值与创新过程。教学服务的核心, 就是实现服务人员与被服务人员之间的交流, 通过合理的设想和计划, 在课堂教学中融汇落实, 设计教学内容, 以教学模式为触点实现师生之间的互动交流, 加强学生的体验感, 创造出服务人员和服者都满意的设计内容, 增强其创造价值。整合了服务教学中的有关概念与方法, 以破解当前应用型研究生教育中出现的难题, 以达到为各方最满意的教学服务。

关键词: 服务设计; 应用型本科; 应用

经济的飞速发展, 高级应用型人才、复合型人才市场的需求比重不断增大, 应用型本科教育逐渐完善教学理念和教学系统, 不能只注重技术教学, 轻视理论基础教学, 从而忽视对学生综合能力的培养, 反之亦然。教学目标应当放到应用型人才、复合型人才培养上, 积极创新教学理念和教学方法, 注重基础教学课程、教学模式方面的变革, 彰显基础教学服务于人才培养目标和提升核心素养的特性, 在培养高级应用型人才、复合型人才有着十分重要的作用。

一、服务设计理论相关概述

(一) 服务设计的基本内涵

服务设计是一种系统化的思维定式, 能够完善人与人之间的服务和创造体验。通过合作探究, 让创造变为可能, 使得服务效果更加科学、高效, 是一种全新的、整体性较强、跨学科融合的领域。服务设计的主要对象是用户, 以被服务人员为基准, 跟踪其体验过程、体验接触点, 着重展现设计服务的体验感, 以用户为中心, 为受众提供更加满意的服务设计。

(二) 服务设计的积极意义

服务工作贯穿于人们日常生活中的各个层面, 宾馆、饭店、公共场所、银行等, 社会的不断发展, 人们的消费理念也在发生转变, 对消费的预算值也在逐渐增加, 使得当前部分现有的服务措施和服务系统不能满足实际的需求, 简单来说, 人们几乎从来没有过多关注自己享受的服务。服务开始之前、正在享受服务中、服务享受之后获得的经验决定了整体的服务质量, 以及在被服务人员心中的地位, 被服务人员可以在享受完服务之后对这一内容进行评价和比较。在这一过程中, 服务人员还要对自己的行为和提供的服务负责, 也承担了很多种蛋, 面对自己传递的服务要加强关注。因此, 在服务领域的应用设计技术是十分有必要的, 能够有效提升被服务人员的整体形象, 使得服务人员对所享受的服务有很大的满意度。

二、服务学习的内涵和特点

(一) 学生成为教学活动中的主体

以往的传统教学方法中, 由于教师总是以对学生的能力测验为中心, 教师常常担心学生在上课没有认真听讲, 作业没有及时完成, 或者试卷上没有获得好分数。学生们就等于是——张白纸, 被动吸收了教师所讲解的知识点, 对每个知识点反复讲解并不停地提示, 于是教师就不知不觉地将传统教育观念强加给了学生, 他们就在学习过程中逐渐丧失了自主学习与反思的时间与兴趣。实际上, 要想使他们切实地感受到知识的快乐和自我掌握, 就必须改变传统的教学观念, 因为我们必须知道教育过程就是学生教师之间相互作用、不断互动、共同提高能力的过程。以学习者为主体的“服务学习”方式, 是以研究为核心的综合教学模式, 这种服务方式可把受他人指导的知识或学习内容运用到符合实际

需求的活动上来。

(二) 在参与和互动中完成教学目标

课堂是一种双向的教学活动, 是由教师的讲授与学员的练习所共同完成的, 要想课堂教学成功, “教”和“学”必须实现高效的交互。“咨询服务教学”教学模式将社会与经验学习知识紧密结合在一起促进学生学习理论知识和专业技能。许多中小学生对实践始终抱有很高的热忱, 21 世纪的教学也逐步朝着实践的方面蓬勃发展, 以学生在过程中的反省和体会, 自觉性和认同感为重心。“咨询服务教学”有助于学生提高自信, 引领学习者找寻自身兴趣爱好和职业发展走向。“咨询服务教学”是一个以学习者为主导, 把服务社会和掌握专业知识相结合的开放性教学模式。学生从事社会工作服务, 一方面能够培养社会工作责任心, 一方面也能够掌握专业知识与专业技能, 还能够培养团体协作和分析问题的能力。

(三) 知识传授和能力培养更加平衡

传播专业知识是教师的一个重要任务, 但是学习能力的训练却被大部分教师所忽略, 而应试教育模式使学习者的智慧、潜力与才能都得不到良好的发展。“咨询服务教学”将学习者的课堂教学与实践结合, 既培养了学生掌握技术能力又增强了学习者的公民服务责任感。美国全国经验教学组织指出“咨询服务教学”是一个严密监视的咨询服务工作经验, 参加者有确定的教学目标, 咨询服务学习经历中所到的东西能够得到及时的反馈。“咨询服务教学”强调经历、了解、思考的结合, 了解专业知识是进行“咨询服务教学”的前提也是促进“咨询服务教学”顺利进行的重要保证。有了知识的储备、教师的引导以及由理论知识联系实际的进一步反思总结就能够实现知识与能力的平衡发挥。

三、服务设计理论在应用型本科教学中的应用策略

(一) 服务学生实干能力, 落实实用人才培养

与专业类本科相比, 应用型本科更注重实用性, 但始终以学术性为根本。学术性、应用型等都是教育的本质属性, 内在统一于每一个学院。制定了专业人员培养规格方向的人才培养方案。同为一个专业, 但学术理论类与应用型专业有根本不同的二个领域。学术理论类人才培养更需要能看到问题发现问题, 而应用型人才培养则要求能研究问题并解决问题。而对于高校来说, 在一个学科专业方面, 建立哪个专业的学科, 培训哪些人员, 都必须要有个具体清晰的定位, 以切实建设好学科, 服务好学校发展与社会经济的建设。因此, 必须要制订好人才培养规划。而应用型的人才培养计划中必须有一个实干人员的养成规划, 这是系统的。开设哪些课程, 如何开设一堂课, 必须建立在应用型人才培养的整体形成与产品的整体建立以及二者之间的合理关系上来, 决不是单纯的学习技能积累。

采用了合理的教学方法、载体与手段。应用型人才培养的主

要教育方法应该是产品开发式的、是正在动手做中的,是小组集体围绕设计的新产品,一起探究,分步进行,不断试错,最后实现目标的教育方法。就算是虚拟开发课程,也必须要实现目标的产品。只有在这个形式的整体性的知识实践活动中,人的意志情感观念才能够切实得以训练和提高。对于一定的学习能力和素质,自然而然就以功能性的方式得以掌握。应该从学科教育的特点入手,选择合理的教育载体与手段,从而提高整个教育成效,为之积累必备的素质。有效指导学生全面成长。必须从人入手。首先,应用型学校必须在合理的时候为学生创造选择的环境,并做出合理的指导。高校不仅仅要教育知识技术人才,也要关注人的整体成长。要注重利用应用学科立德树人的教育,引导他们从自身需要和自身禀赋入手,努力培养崇高远大的社会理想,为他们开设了可选修的人文科学、艺术、体育、社会公益等教育项目,有助于学生们进一步认识人的生命,并积极构筑自己的生活与未来。同时,也要高度重视利用社会科学的教育项目,培育他们求真务实、虚心诚信、主动承担的科学态度和创新进取的科研精神,让应用型人才培养获得更充分的有效训练。

精准执行学生毕业顶岗实习。学生毕业顶岗实习,是我们大学生从高校人迈向职务人、从学校迈向社区的重要环节,对高校和学生都要高度重视。要避免单纯地将学生毕业实践理解为到企业社区上去磨炼一下、了解社会一点,或者赚一些薪水。实践首先要实现这样的目的:把学生全面投入到公司产品的团队建设和流程管理之中,并尽量经过每一次完整的公司产品流程管理,培养出在实际的公司产品环境中研究产品、培养人格、提升个人素质、了解公司产品和行业、从而开阔眼界,认识社会。而应用型研究生则要通过积极进行校企校政的联合合作,在区域行业内为学校充分提供相应的企业职位,以确保学员经历了真实有效的学生毕业实践。

(二) 服务区域行业发展, 落实应用本科转型

应用型本科高校一定要将社会发展这一学校职责放到更为明显的地方来做,突出高校的发展定位。以市场人才需求为引导,学校充分发挥科技资源优势,全力服务于地方行业产业发展。应用本科生主动投身到地方产业发展大局中。这就是事关应用本科生有效转化和企业生死存亡的重大战略。服务企业社会的发展需要是应用本科生的重大任务,是企业有效培养人才的重要前提条件。学校要以校企校政联合为前提,在深化服务提升企业应用型人才教学质量的基础,进一步巩固专业基础,并充分调动全体教师都在积极投入、推动企业产品的研制过程,在这种过程中,要积极提升企业研发能力、教育管理水平和丰富校园文化生活,并借此形成企业科技资源优势,积极参与到国际的交流协作中去。当然,这就需要企业更积极参与校企合作。一方面,这要依赖国家政策的倾斜和扶持;另一方面,主要取决于对应用型本科专业的服务意识,以及对企业发展的贡献能力。当企业的发展离不开应用型本科生的服务意识时,应用型本科生在相当程度上也就办到位了。

从企业产品入手进行研发与教育,是教师、学生、公司共赢的问题。产品是公司赖以生存和发展的核心,其研发生产主要依靠应用高校培育的一批又一代学生,研究生的教育也有赖于其在高校与公司的二种渠道之间的高效合作与交流。在本科学校的教师们将研究与产品开发当成常态化的事情之后,好产品与开发的诞生只是时间的问题,而企业通过应用型本科学校改善生产条件也会成为必然,而高素质应用型人员的培育工作也就一定完成。要建立良好的高产品教师队伍,培养出优秀的、能研发新品的大学生,一方面,对应用型本科学校必须把将校企校政协同、产教

结合,当作根本战略全力推进实施;另一方面。教师应该从企业产品入手进行分析,因为这本身就是对开发生产活动的主体即企业自身的认识,有其人,就有其产品。应用学科的教师既应该关心的产品建设、产品开发和企业素质提升,也应该重视开发者即教师与学习者之间的思考模式、情感方式、意志行为的培养,并站在人的高度思考人、建设人、研究产品。这也是促进了校企合作共赢、人才和企业双赢、应用学科优势形成的重要基础。

(三) 强化学科基础课上的实践性课程, 指导学生处理难题

进行课堂参观教学的尝试。因为教学特点的差异及学员没有专业以上的专业知识与经历,教学抽象。通过学习参观,有助于学生对所学专业知识的了解;也可以感受到工作的辛劳,了解到工作的意义以及科学技术的发展;结合学科基础课实践,根据所学知识和现有仪器,最后设置一个由学生独立的实验,评分应采用弹性原则,培养创新,启发学生创造力。

(四) 注重学生自学能力的培养。

对于每个人来讲学习都是终身的,是永远不能停止的工作,如果停止了学习,就意味着落后,将被社会所淘汰。教师在传授众多知识的同时,要注重培养学生的自学能力。只有把学生的自学能力培养好了,才能使他们具备取之不尽、用之不竭的活水源头,才能始终站在时代和科技发展的最前沿,在激烈的社会竞争中立于不败之地,就是所谓的“授人以鱼,不如授之以渔”。以往的教学过程中教师是课堂上以讲授为主,而学生处于被动的地位,课堂上根本没有更多的时间去思考,只能一味的接受老师的理论灌输。这样造成多数学生对所学知识不能深入理解,对理论课程没有学习热情。现在入读大学的00后学生,多数学生的思维都很活跃,他们参与各种讨论的热情很高,因此,教师在课堂上应该利用学生的这一优点,在引导学生学习方向的同时,采用讨论式、研究式的教学方法,鼓励学生课堂上提出问题,并主动参与课堂讨论。这样在整个教学过程中,学生就成为了主体,是“施教”的对象。教师在授课过程中并不需要把所有的知识全部讲解,对于部分内容,应该对学生提出自学的要求,并完成课后作业,甚至是完成大作业或课程设计,这对学生的自学能力的提升有很大的帮助,同时对学生的专业分析能力和创造能力都起到至关重要的作用。

四、结束语

学科基础课为应用型本科课程体系的主要部分。发挥承上启下的功能,强化学科基础课教育,确定其战略地位,能更利于整个学科教学,能比较系统地掌握知识,能够强化应用能力训练,确保学校和工厂进行人才培养输出“无缝对接”。

参考文献:

- [1] 李燕军. 服务设计理论在应用型本科教学中的应用[J]. 吉林省教育学院学报, 2021, 37(05): 101-104.
- [2] 夏蓝. 应用技术型本科人才培养基本问题研究述评[J]. 河南科技学院学报, 2021, 41(02): 60-66.
- [3] 丁熊, 刘珊. 艺术类院校服务设计本科教学体系的构建与实践[J]. 工业工程设计, 2020, 2(01): 107-114.

1. 吉林省教育科学“十四五”规划2021年度一般课题《基于服务设计理论的应用型本科教学设计研究》, 课题批准号: GH21392

2. 中国民办教育协会2022年度规划课题(学校发展类)《“新文科”视阈下民办高校管理类专业升级路径研究》, 课题批准号: CANFZG22285