

基于 SERVQUAL 的高职实训室管理的 服务质量诊断方法探索

——以南京城市职业学院为例

戚 华

(南京城市职业学院, 江苏 南京 211200)

摘要: 自教育部办公厅 2015 年《关于建立职业院校教学工作诊断与改进制度的通知》以来, 全国职业院校开始逐步建立和推进教学工作诊断与改进制度, 全面开展教学诊断与改进工作。本文将基于“SERVQUAL 模型”重新解读高职实训室管理的服务质量认知的五个维度, 并提出基于此服务质量五维度构建高职实训室管理的教学质量诊断模型的构想。

关键词: SERVQUAL; 实训室; 服务质量; 诊断模型

一、提升实训室管理的服务质量的重大意义

实训室是高职院校人才培养过程中进行实践教学的主要场所, 也是提升学生专业技能、培养学生职业素养的重要场所。随着信息化时代的飞速发展, 现在我国大部分高职院校的信息化建设已走过了从数字化到集成化的过程, 下一阶段正是向服务化过渡。提升高职院校的实训室管理工作中的服务能力和服务质量对提升职业技术教育质量有着重大意义。

(一) 服务意识能够促进实训环境的持续改善

服务意识是服务人员体现出的“热情、周到、主动”服务欲望, 是一种发自内心的主动愿望。具有良好服务意识的实训管理人员不仅能够扎扎实实的做好每一项实训管理工作, 而且会时刻关注和发现影响实训教学质量的问题, 进而从软硬件条件、制度流程、工作方法等各方面不断改进。高职人才培养方案中 50% 以上的课程是实践类课程, 高职生在校期间的大部分学习时间都是在实训室中渡过。高职院校实训管理人员的服务意识水平, 从根本上决定了高职实训环境的可持续改善程度。

(二) 实训环境能够提高实训教学质量

良好的实训硬件设置可以为师生提供更多更好的实训教学条件。一则可以让老师有条件设计更加丰富的实训教学内容和教学环节; 二则可以使得学生感受更加贴近企业实际环境的工作氛围; 最重要的是, 干净整洁的学习环境, 可以让师生们都能置身于一个身心愉悦的教学环境中, 从而激发工作热情: 老师更细致更耐心地传道解惑, 学生更专心与动手实践。总之, 良好的实训硬环境, 可以通过改善人的主观意愿从而提升实训教学质量。

二、实训室管理的现状分析

在传统的高职院校实训室管理体系中, 对人员的配备比较随意, 没有明确的管理目标工作职责, 因人设岗、因人定责的情况比较多见。在实际工作中, 实训室管理人员的常常投身于实训资产管理、环境卫生保持、耗材盘点采购和相关管理制度的检查等具体的程式化的事务性工作中, 强调按章办事, 而常常忽略了对提升实训教学质量的服务保障意识。加强高职实训室管理职能中的服务质量意识, 是改善高等职业院校教学质量, 提升高职生的专业技术技能和核心职业素养的重要保障机制。

三、实训室服务管理工作分析

以南京城市职业学院为例, 分析该院各教学单位的实训室服务管理后发现, 高职院校的实训室服务管理工作可分为硬件和软件两大类。其中, 每一类又可按照管理对象细分为多个项目, 见表 1 所示。

表 1 南京城市职业学院实训室管理工作内容分析表

分类	服务项目	对应工作	内容描述
硬件环境	1. 场地管理	1.1 场地建设	实训场地的建设和规划
		1.2 设施环境	管理实训相关的有形资产
		1.3 卫生环境	维护实训环境干净整洁
		1.4 文化环境	建设实训文化营造实训氛围
	2. 设备管理	2.1 购置与更新	购置与更新实训设备和软件平台等资产
		2.2 日常维护	维护已购置的实训设备
		2.3 仓库管理	管理实训设备掌握仓储情况
	3. 资料管理	3.1 购置与更新	购置与更新实训教学所必须的工具耗材等物资
		3.2 日常维护	维护已购置的实训工具和耗材
3.3 仓库管理		管理实训资料掌握仓储情况	
软件环境	4. 制度建设	4.1 建设规划	制定有关实训室建设的计划
		4.2 管理制度	定义常规工作的标准、要求和方法
	5. 意识培养	5.1 服务意识	为提升实训服务质量而采取活动的主动意愿
		5.2 安全意识	为避免安全事故而采取活动的主动意愿

四、实训室管理工作的服务质量维度映射

SERVQUAL 模型是在全面质量管理 TQM 理论的基础上提出的一种服务质量评价体系。SERVQUAL 将服务质量分为有形性、可靠性、响应性、保障性, 和移情性五个层面。其中, 有形性指有形设施, 如有形的工具、设备、人员的着装和书面材料的外表等; 可靠性指准确可靠地执行所承诺服务的能力; 响应性指帮助顾客及提供便捷服务的自发性; 保障性指服务人员的知识和谦恭态度, 及其激发顾客信任的能力; 移情性指把顾客作为个体对待, 给予顾客关心和个性化服务的能力。该模型适合于评价服务质量, 可用于发现能够提高服务质量的实践活动的有效工具。

为了进一步探索高职实训室管理的教学质量诊断方法, 我们以 SERVQUAL 理论的五维度为着眼点, 再次审视南京城市职业学院的实训室管理服务工作, 尝试对每一项具体的工作内容按维度归类。得到了实训管理工作的服务质量维度映射表(见表 2)。

表2 南京城市职业学院实训室管理工作的服务质量维度映射表

质量维度	关注内容	对应工作
有形性	是否有建设实训场地的行为事实	1.1 场地建设
	是否有购置和更新实训设备和软件平台等资产的行为事实	2.1 购置与更新
	是否有购置和更新实训必须的工具耗材等物资的行为事实	3.1 购置与更新
	是否制定了有关实训室建设的计划	4.1 建设规划
	是否有关于常规实训工作要求和规范的相关文件	4.2 管理制度
可靠性	实训场地是否能满足实训要求	1.1 场地建设
	实训设施管理质量的持续性	1.2 设施环境
	环境卫生标准执行的持续性	1.3 卫生环境
	实训资产是否能支撑实训活动	2.1 购置与更新
	实训设备管理标准执行的持续性	2.2 日常维护
	对实训资产仓储情况的掌握程度	2.3 仓库管理
	工具耗材与实训要求的符合性	3.1 购置与更新
	实训工具和耗材的可用性保持能力	3.2 日常维护
	对实训资料仓储情况的掌握程度	3.3 仓库管理
	方案设计的缜密程度和逻辑符合性	4.1 建设规划
	工作要求、方法和流程的清晰度和适合度	4.2 管理制度
	问题的应对经验	5.1 服务意识
	问题的处理经验	5.2 安全意识
响应性	建设速度	1.1 场地建设
	工作效率	1.2 设施环境
	工作效率	1.3 卫生环境
	购置与更新的速度	2.1 购置与更新
	购置与更新的速度	3.1 购置与更新
保障性	建设的时机是否能满足实训教学需要	1.1 场地建设
	实训场地的整洁时长和及时性	1.2 设施环境
	环境卫生保持的时长和清理及时性	1.3 卫生环境
	购置与更新的时机是否能满足实训教学需要	2.1 购置与更新
	实训设备的可用性和充足度	2.2 日常维护
	实训资产的储量	2.3 仓库管理
	购置与更新的时机是否能满足实训教学需要	3.1 购置与更新
	实训工具和耗材的可用性和充足度	3.2 日常维护
	实训资料的储量	3.3 仓库管理
	计划方案的完备性	4.1 建设规划
	制度定义的完整性、可行性	4.2 管理制度
相关问题的知识技能储备	5.1 服务意识	
相关问题的知识技能储备	5.2 安全意识	

移情性	实训设施与实训活动的匹配度	1.2 设施环境
	实训环境的干净整洁程度	1.3 卫生环境
	文化氛围营造出的带入感	1.4 文化环境
	客户关注程度	5.1 服务意识
	客户关注程度	5.2 安全意识

五、高职实训室管理的 service 质量的诊断模型探究

在研究中我们发现，相同的实训服务项目，在不同的质量维度下，所对应的关注方向不同。其中，有形性质量考察的是实训室管理中最基础的工作内容；响应性和移情性质量侧重于对软性服务质量的诊断；而可靠性与保障性质量的采样范围则覆盖了高职实训室管理的全部工作内容，是对实训室管理服务质量的全方位诊断。

根据以上发现，运用软件设计思想中的抽象设计方法，我们对每个质量维度上的实训关注方向进行抽象分析，经归类汇总后，在每一个质量维度上提取了关注点的特征属性。初步形成高职实训室管理的 service 质量的诊断模型（见表3）。

表3 高职实训室管理的 service 质量诊断模型

服务项目质量维度	场地管理	设备管理	资料管理	制度建设	意识培养
有形性	有无	有无	有无	有无	-
可靠性	质量	质量	质量	质量	质量
响应性	效率	效率	效率	-	-
保障性	时机契合度	时机契合度	时机契合度	完善度	主动性
移情性	程度	-	-	-	程度

六、结语

回顾以上研究过程，我们不难得出结论：SEVQUAL 服务质量的五维度模型是研究高职实训室管理的 service 质量的有效工具，SEVQUAL 模型的设计思想对高职实训室管理的 service 质量诊断模型的进一步研究，能够起到引领作用。

参考文献：

- [1] 邓果丽. 多维度视角下的实训室环境文化建设与探索 [A]. 教育与职业, 2016 (16).
- [2] 蒋慧贤. 高职院校内实训基地建设的诊断与改进 [A]. 中国管理信息化, 2018 (14).
- [3] 王娟. 高职院校“五维度”课程诊断模型研究与实践 [A]. 中国职业技术教育, 2018 (14).
- [4] 李尘. 服务质量五维度在培训机构管理中的运用 [J]. 产业经济, 2019.

课题项目：本文系 2017 年度江苏省教育信息化研究课题“基于大数据的实训教学质量诊断方法的研究”的研究成果。（课题编号：20172099）

作者简介：戚华（1975-），女，河北沧州人，南京城市职业学院智能工程学院专任教师，高级工程师，研究方向为软件工程、高职教育。