

学生视角下高校专业服务质量评估指标的思考

汪茂泰

(安徽工程大学 人文学院 安徽 芜湖 241000)

摘要:在以学生为中心的教育质量评估体系中,应从专业服务角度来审视专业评估,将高等教育专业质量评估的重点从教育资源投入和教学成果转向高等教育服务过程的有效性上来。论文以A省本科专业评估指标体系为研究对象,考察了现阶段本科专业评估指标体系结构以及存在的问题,提出了完善高校专业服务评估指标的建议。

关键词:学生视角;专业服务质量;评估指标

Reflection on the evaluation index of professional service quality in colleges and universities from the perspective of students

Wang Maotai

(College of Humanities, Anhui University of Engineering, Wuhu, Anhui 241000)

Abstract: In the student-centered education quality evaluation system, professional evaluation should be examined from the perspective of professional services, and the focus of higher education professional quality evaluation should be shifted from the input of educational resources and teaching results to the effectiveness of higher education service process. Taking the evaluation index system of undergraduate major in A province as the research object, this paper examines the current undergraduate major evaluation index system structure and existing problems, and puts forward suggestions on improving the evaluation index of professional services in colleges and universities.

Key words: student perspective; Professional service quality; Evaluation indicators

专业评估是加强高校专业建设、提高专业培养质量的重要手段,其中专业评估指标又是高校开展专业评估工作的基础和难点。随着从“管制”到“服务”为导向的高校管理模式改革,高校工作重心也从强调高校教育资源的供给转向强调学生本位,以学生的需求为前提、以学生的发展为导向来提供教育教学资源和服务上来,同时也对高校专业培养质量的评估提出了新要求。

一、高校专业服务的内涵

教育本质上是一种服务活动,是教育供给主体为满足受教育者的教育需求、促进其全面发展而提供的教学和实践劳务等的服务过程。高校教育就是一种服务实践活动,在高等教育普及化大众化时代,高校教师不应仅仅局限于简单的课程知识讲授,还应为学生提供其所需要的专业知识和技能等方面的专业服务。高校专业服务就是学科专业针对高校学生在专业学习、技能训练、发展规划等方面的诉求以及可能面临的困惑,及时准确提供专业指导和有效服务。高校服务学生的内容主要包括高校教育教学服务和课外育人服务等。从教学服务来看,专业知识的传授是服务学生的首要任务也是高校的“原生功能”。在专业知识传授过程中,高校以及专业教师应该从学生的真实需求出发来精选教材、优化教学内容、创新教学形式、提高学生的获得感。专业技能的培养也是高校服务学生的内容之一。高校可以通过思维训练、课堂实践教学和教学模式改革等方式培养学生的专业学习与研究能力。学习能力的指导也是高校教

学服务的重要内容。授人鱼不如授人渔,学会学习是高校学生未来发展的关键,自然指导学生如何学习就成为高校服务学生的重要环节。从课外育人服务看,高校服务学生还应加强价值观培育、人生观引导,培养心理健康、适应能力强以及未来发展方向明确的大学生。首先高校要依据专业培养方案,在课外各实践环节中深度融入课程思政理念,强化世界观、价值观和人生观的教育,激发学生服务社会的家国情怀和使命担当。其次高校应该架设与学生沟通的桥梁,加强互动交流,及时有效解除因社会剧烈变革对学生的心理和价值观的冲击,使得学生对未来的社会生活有较强的适应能力。再次高校应该加强对大学生职业发展规划和未来发展认知的引导,尤其要帮助学生树立正确的职业观,进行理性的择业,从而有效提高学生未来成长的顺畅度和幸福感。高校作为教育服务的提供者,应依托广大的高校一线教师、高校管理人员和高校行政人员等服务人员,开展课堂教育教学和课外育人服务活动,满足高校学生合理的专业学习和未来发展的诸多诉求,引导广大高校学生树立正确的思想意识,从而促使高校学生成为专业技能过硬、政治素质可靠以及发展能力突出的社会人才。

服务性是高等教育质量的基本特征,高校应树立服务理念、切实履行好高校服务者的职能。随着高等教育服务理念的推进,人们自然也将更多的目光投向高等教育专业服务质量上来。现行的高等教育专业质量评价内容基本以高校教育资源的供给为主,同时评

价主体也主要由政府、教育主管部门、高校、教师和用人单位等构成,而作为高等教育服务对象的学生却没有给予足够的重视,以学生为本的教育专业服务质量的评价模式尚未建立。教育服务质量的高低不仅取决于教育部门能够提供什么服务,更要考虑到被服务对象学生的获得感和满意度。从以学生为本的视角看,学生满意不满意应成为我们评价专业服务水平的重要参考。大学生在接受专业服务的过程中,习惯于将自己获得的专业服务和自己期初的期望做对比,由此产生满意或不满意的体验。这种体验虽与课程设计、教材选用、教师情况、教学设施、图书馆资料和就业状况有着直接的关联,但高校专业服务质量不完全在院校的物质投入和专业建设里,更不是来自于社会对专业的认可,而是高校专业服务资源的供给让学生得到认知、心智、社会性、专业知识技能的发展,最终学有所成、有所建树。在“以学生为中心”的教育质量评估体系中,我们应从专业的角度来重新审视专业评估理念和专业评估指标体系,将高等教育专业质量评估的重点从教育资源投入和教学成果转向高等教育服务过程的有效性上来,也即重点考察高校专业服务的各个环节对大学生学习发展和学习效果起到的作用以及其质量水平。从现有的各层级本科专业质量评估来看,评估指标主要集中在教育管理者能够为受教育者提供什么样的专业资源,较少专门去考察这些专业资源对学生的影响状况,也无法准确反映专业服务质量水平。本论文以A省本科专业评估指标体系为研究对象,考察现阶段本科专业评估指标结构以及存在的问题,并根据实际情况提出完善意见。

二、高校专业服务质量评估存在的问题

为全面实施《A省五大发展行动计划》,贯彻落实《一流学科专业与高水平大学建设五年行动计划》精神,A省专门成立了普通本科高校专业合作委员会,并由其组织开展普通本科高校专业评估工作。各专业类合作委员会根据专业评估的通用性指标体系,分别制定本专业评估指标体系,然后具体实施评估工作。从已经开展的各项专业评估来看,各专业评估指标体系大同小异,基本上与通用性指标体系一致,只是根据专业特点做了微调,因此我们仍以通用性指标体系作为分析对象。

A省普通本科专业综合评价指标体系由9项一级指标、24项二级指标外加特色项目组成。一级指标包括专业办学目标与建设规划、专业与课程建设、师资队伍、教学条件与实践教学环节、教学管理、教学研究、科研水平、教学质量和社会声誉等;二级指标包括专业定位、专业建设规划、专业教学计划与课程体系、课程教学大纲与教学内容、教材建设、教学方法与手段、高水平教师、教师数量与结构、队伍建设与综合素质、实验装备及其利用、实践教学、图书资料及其利用、质量监控、教学文件与档案管理、教学研究、教学改革成果、学科建设、科研项目、科研成果、人才培养质量、学生创新能力、生源、毕业生就业和社会评价等。从一级指标看,依旧只是考察专业服务的供给要素和达标情况,没有具体考察这些要素是否促进大学生成长,虽然专门设置“教学质量”和“社会声誉”两项一级指标来评估专业服务水平,但这些指标也只能部分反映出学生毕业时专业水平、创新能力以及就业状况,没有体现出专业服务过程以及学生的体验感受。从二级指标看,“专业定位”和“专业建设规划”的评估观测点侧重考察该专业是否基于社会的需要和自身的办学条件来定位专业目标、专业类型、专业层次和服

务面向,并制定专业发展规划,未能较好地学生的需求纳入专业定位决策中,人才培养规格也主要以是否适应国家、省或区域经济社会发展的需要作为考量的标准;“专业教学计划与课程体系”和“课程教学大纲与教学内容”的评估观测点注重课程体系结构的合理性以及与专业培养目标的契合性,但未能将学生的诉求放进课程教学大纲的制定和教学内容的调整中去,使得教学内容和课程建设成果与学生发展无法结合在一起;“教材建设”、“高水平教师”、“教师数量与结构”、实验装备及其利用、“图书资料及其利用”等评估观测点主要考察供给要素数量、比例等量化达标状况,无法体现出专业服务质量水平;“学科建设”、“教学研究”和“科研项目”等评估观测点通过考察学位点、教学成果奖、科研成果等,可以在一定程度上反映出专业服务水平,但科研与教学的结合程度以及科研成果对学生的影响程度却无法直观体现出来;“实验室开放程度”和“校内外实践基地”作为实践教学和实验设备利用指标的重要观测点,可以体现专业服务对大学生培养的支持;“外语等级考试”、“毕业论文(设计)”、“升硕率”、“参加技能和科技竞赛活动”、“就业率”等作为人才培养质量、学生创新能力指标的观测点可以表征专业服务促进大学生成长的总体成效。

整体来看,除了人才培养质量、学生创新能力、毕业生就业和社会评价等二级指标能够部分反映出高校专业服务促进学生发展的成效作用,其他评估指标几乎都以专业服务要素供给数量和结构为测评要点,基本上忽略考察这些专业服务要素是否真正影响或促进学生发展。具体来说,A省普通本科专业综合评价指标体系存在的主要问题:一是注重考察专业《本科专业类教学质量国家标准》达标和学科建设成果情况,较少关注这些建设成果是否真正服务于学生,促进了学生的成长。实际上,专业资源数据、专业建设成果以及教学成果也不能完全准确反映出专业服务的质量水平;二是师资队伍的评价,主要考察教师的数量、学历层次和授课情况,虽有教授、副教授独立为本科生授课指标的考察,但也仅为开课学时数,并无教学质量要求,更无师生互动交流的测评;三是大部分指标只要求提供专业服务要素的供给状况,无需提供学生对这些专业服务要素的使用数据,而专业服务要素的利用更能直观反映出专业服务的过程。问题的原因在于:一是未将学生的发展置于专业评估指标体系构建的首位,也未能深入理解专业服务的内涵,自然也无法将专业服务要素供给与学生的发展联系在一起,因此指标的设计没有较多从学生的视角去考虑;二是部分高校管理者服务意识不足,习惯于从维护高校学生秩序和学校稳定的角度出发,将学生置于被管理位置,期望学生在给定培养方案中完成学业,相对忽视学生的合理需求。近年来服务意识虽有提升,但对高校专业教育服务内容以及服务程度还存在认识上的差距,长期以来重资源供给轻服务成效的情况还未能彻底改变;三是大部分高校还未使用现代化的智能信息管理系统,对专业服务过程无法准确全面的记录,对学生的发展成长也没有专门的数据库进行存档,对专业服务促进学生成长进行评估的确存在现实的困难。

三、完善高校专业服务评估指标的建议

随着“以学生为中心”的高等教育教学改革的深入,高校本科专业评估的理念也在发生巨大变化,随之专业评估的重心也要从考察高等教育的师资队伍、专业图书量、实验室等教育资源投入水

平转为考察高等教育服务中的师生互动、教师教学投入、社会实践等教育服务过程以及诸如学生的学业成绩、学科竞赛奖项、专业技能、综合素质等教育服务的产出成果上来,基于以学校为中心所制定的高校本科专业评估指标体系也应该有所调整。

(一) 增设“学生发展”一级指标以直接评估专业服务对学生的影响效果。根据专业服务内容,分设“专业技能”和“社会适应”两项二级指标,并设置相关观测点进行观测评估。具体来说,专业知识技能可以通过查看学生书面作业、平时课堂测试、考试(考察)材料、毕业论文(设计)等是否规范以及达标情况,必要时可以深入课堂,随机问辩;实践技能则可以通过查看课程实验报告和实践环节实习报告的规范性和合格率、现场操作演示、实地走访相关实践基地等来反映;职业技能可以通过在校职业培训、模拟应聘的实际表现、求职时间、用人单位对毕业生的综合评价等方式考察;社会适应水平可以通过编制大学生社会适应能力评定量表来度量大学生进行社会参与时融合状态,重点考察学生的基本劳动能力、职业选择能力以及人际关系处理等方面。

(二) 在原有“专业与课程建设”一级指标下增加二级指标“课程专业服务达成度”。该一级指标原先只评估专业教学计划与课程体系、课程教学大纲与教学内容、教材建设以及教学方法与手段等方面,重点考察教学安排是否科学、教学设计是否合理,教学实施是否前沿等内容,但系统完整的课程体系和课程教学是否满足了大学生的需要、是否促进了大学生的个人成长发展却没有得到直观的体现。课程专业服务达成度评估可以有效评价课程教学的达成情况,检验和判断课程教学是否达到预期教学目标,分析课程教学中存在的短板,为推进课程教学改革提供依据,具体观测点可以直接查看核心课程达成度分析报告。

(三) 在原有“师资队伍”一级指标下增设二级指标“师生互动”。教师数量与结构、队伍建设与综合素质是专业建设的核心要素之一,也是提供专业服务的核心资源,但师生之间的互动、交流等活动更能反映出专业服务的成效。高水平专业教师不仅需要掌握完整的专业知识体系,还必须具有丰富的教学经验,能够根据学生需求进行课程与教学的调整,并乐于与学生交流,愿意成为学生成长的专业学习引路人和实践活动中的指导者。课堂教学中,教师要引导学生积极思考、提升学习主动性,鼓励学生表达自己观点并与学生进行平等交流;课外实践中,教师要带领学生去认识和了解社会,尝试将专业知识运用于解释现实、并针对新出现的问题提出解决方案。具体观测点可以通过学生访谈和随堂听课,或借助学习通、雨课堂等网络教学平台,查看课堂互动记录,分析教师与学生互动的内容和质量,考察教师的专业知识和技能是否足以解答学生的咨询、为学生提供各种帮助和支持等。

(四) 在原有“实验设备及其利用”和“实践教学”二级指标下分别增设观测点:毕业论文、学科竞赛作品等在实验室完成比例和实习基地实习内容。实验室建设以及实验开出率等是巩固课程知识,验证各种假说的重要物质基础和教学手段,但并不能说明实验室设施以及实验真正促进了学生的创新发展;同样实践教学环节是

培养学生动手、创新的重要措施,但蜻蜓点水式的实践实习除了消耗大量时间外却不能显著增强学生的创新意识、创新能力和实践能力。因此,在评估时不仅要考察实验室设施、实验数量及开出情况、实习基地数量、实践环节等实践教学资源和教学活动,更要去观测实验室为学生的创新活动,如毕业论文、学科竞赛等提供的便利和孵化器功能以及校外实习基地的实习具体安排是否做到实习活动与学生的专业、学生的技能发展等一致,从而真正服务于学生。

(五) 在原有“教学质量”一级指标下增设二级指标“学生专业满意度”。正如前面所述,“教学质量”这一指标所设置的二级指标只部分反映大学生专业素质和创新能力,无法完全体现出专业教学服务促进学生成长发展的效果,而学生在整个教学服务过程中所得到的专业服务以及体验,最终都是通过满意或不满意的心理感受体现出来。具体观测点既要看学校是否通过定期或不定期的学生座谈、学生评教等方式来评价专业服务质量或反映专业服务过程中存在的问题,以帮助高校服务者及时调整服务行为,进一步提高专业服务质量水平,又要看学校是否定期或不定期面向毕业生发放满意度调查问卷或访谈,根据统计结果来整体评价专业的培养质量。

四、结语

高校专业服务是一个比较庞大的服务系统,需要专业教师、学生工作专职人员以及其他辅助人员协同完成。专业服务质量不仅取决于高校专业服务资源的供给和层次,也取决于学生的服务参与,在一定程度上,学生的服务参与是至关重要的。但实际上部分高校部分学生却不懂得服务参与的重要性,有些学生虽然也有参与的意识,但还是因为各种原因不愿意或者不能够完整参与专业服务的全过程。

专业评估指标设计是一项复杂而艰难的选择行为,既要考虑到专业评估的目的和期望呈现给关注高等教育事业的群体所想看到的东西,又要考虑到部分指标测评时面临的现实困难。专业教育服务作为软性活动,有时很难直接评价,并且服务质量还取决于服务对象的参与。当前众多高校还没有更好的技术手段来记录和评价专业教育服务,也为大规模开展专业服务质量评估带来不确定性。

参考文献

- [1] 刘俊学. 高等教育服务质量论[M]. 长沙: 湖南大学出版社, 2002.
- [2] 靳希斌. 论教育服务及其价值[J]. 教育研究, 2003(1).
- [3] 韩晓峰, 周文辉. 论教育服务的不同视域[J]. 清华大学教育研究, 2013, 34(05): 98-102.
- [4] 李诗婷. 基于大学生发展的校内本科专业评估指标体系研究[D]. 广州大学, 2018.
- [5] 赵炬明, 高筱卉. 关于实施“以学生为中心”的本科教学改革的思考[J]. 中国高教研究, 2017(8): 36-40.

基金项目: 安徽省教育厅高等学校质量工程项目(哲学法类专业合作委员会, 2020jyxm2246)。

作者简介: 汪茂泰(1976—), 安徽怀宁人, 博士, 副教授, 研究方向为公共政策分析。