

基于山姆超市自助式服务理念的教师培训模式转型探析

杨 昱 胡小桃

湖南师范大学职教研究所 湖南长沙 410081

摘 要：随着数智时代的来临和教育理念的不断更新，传统的教师培训模式已难以满足现代教育的需要。山姆超市自助式服务理念为教师培训模式的转型提供了借鉴与新思路。自助式培训模式的提出是由教师培训的特点以及大数据时代智能技术的发展需要所决定的，该模式能极大地提高教师培训的积极性、主动性和有效性。要实现自助式培训，需要精心设计“自助商品”、用心打造“商品”特色，做好“自助”服务与管理。

关键词：山姆超市；自助式服务；教师培训

教师培训作为提升教师专业素质和教学能力的重要途径，近年来受到国家和学校的高度重视，国家出台了一系列保障中小学教师培训工作的制度与政策。在国家政策引导下，我国已建立起较为完善的教师培训制度体系，并形成了若干具有示范性的培训模式。然而当前教师培训也存在培训针对性不高、教师获得感不强，部分培训甚至成了“空中楼阁”，培训内容与主题、教师需求相距甚远等现实问题。^[1]随着现代教育理念的不断更新和数字技术的快速发展，传统的教师培训模式已难以满足当前教育改革的需要，教师培训模式亟需转型。在这一背景下，山姆超市自助式服务理念为教师培训模式的转型提供了新的思路。山姆超市的自助式服务模式以其高效、便捷、个性化的特点受到消费者的青睐，这一理念对教师培训模式转型具有重要的启发意义。

1 山姆超市自助式服务模式的特点

山姆超市作为一家全球知名的零售企业，其高效、便捷和个性化的自助式服务模式是该企业享有极高品质知名度的重要原因。山姆超市的自助式服务模式强调顾客的自主选择权，提供多样化的商品和服务，以及灵活的购物体验。其自助结账、自助查询、自助服务台等服务方式，不仅减少了顾客等待时间，还提高了顾客满意度。

1.1 自主性强

山姆超市实行的是自助购物形式，顾客可自行决定购物流程与节奏，完全能依据自身实际需求和喜好，自由挑选商品。无需依赖销售人员引导，同时，顾客可自行对比不同品牌、规格的同类型商品，根据性价比做出最适合自己的购买决策，整个过程无需过多依赖店员引导。这种自助模式极

大提升了顾客购物的自主性，顾客可快速找到所需商品并进行结算支付。对顾客而言，自助式服务减少了排队等待的时间，尤其在购物高峰时段，自助收银通道可加快结算速度，从而大大节省了顾客的购物时间。

1.2 便捷性高

山姆的自助服务设备分布合理，操作界面简洁易懂。店内设置了清晰明了的区域指示标识和商品陈列布局，顾客能够快速定位所需商品，即便首次使用也能迅速上手。同时，店内设有自助收银通道，这一通道大大减少了排队等待时间，购物非常便捷。顾客只需将选购商品逐一扫码、付款，整个结算过程简单快捷，尤其适合那些购物目的明确、希望快速完成采购的消费者。

1.3 服务个性化

山姆超市除给顾客更多自主控制权，也让购物过程更流畅。例如顾客挑选商品时可随时自助查询信息，决策更自主，满足个性化需求，从而提升顾客满意度与忠诚度。除自助收银外，山姆的商品通常配备有详细的说明标签，如产品成分、使用方法、保质期、产地等关键信息。顾客可自主阅读这些信息，深入了解商品细节，无需等待工作人员解答，就能获取做出购买决策所需的充分信息。而且山姆还提供了自助查询商品信息、会员积分自助查询与兑换等服务。顾客可通过手机 APP 或店内自助终端快速获取商品详情、库存情况，还能随时查询会员积分并兑换心仪礼品，满足多种服务需求。

2 教师培训走向自助模式的现实诉求与意义

教师培训从统一性走向自助式模式，意味着教师可以

根据自己的专业发展需求、时间安排和个人兴趣，自主选择培训内容、时间和方式。这种模式能够更好地满足教师的个性化需求，提高培训的针对性和实效性。

2.1 自助式培训模式的现实诉求

引入山姆超市的自助服务模式，意味着培训学员面对的是一个一个的学习“商品”，通过资源超市的“配送”，学员可根据自己的培训需求，对培训资源进行自主“选购”，这种方式方便、快捷又能满足个性化需要。自助式培训模式的提出是由教师培训的特点和现实需要决定的。

首先，教师培训是一种教育消费行为，需要投入时间、经费和精力等。从教师个体来看，他是否参加培训、参加什么样的培训、什么时候培训应该是由他自己做主的，是一种自愿选择行为。教师对培训的消费需求不是一种强制性的、非自愿消费行为，它不同于因疾病危害、死亡威胁或求生所迫而不得不求医看病或购买食物的强制性消费，而是“在有经济盈余情况下的一种主动理智、还可退求其次的选择”^[2]。教师参加培训的自愿性程度是依据培训效益的大小而变化的，如果培训效益大（回报多），教师参与培训的愿望就强，反之则弱。教师培训的这种自愿性与自主选择行为呼唤自助式的培训方式。

其次，虽然教师都有提升教学研究能力、教学技能水平与课程开发技术等方面的需要，但由于教师在文化背景、社会资源及实践经历等方面存在着差异，因而不同阶段不同年龄的教师对培训的需求是各不相同的，教师培训既要尊重教师知识技能的差异，又要尊重教师个体的差异^[3]。比如，对刚刚入职的新教师而言，他们迫切需要的是掌握基本的教学技能与技巧，以便尽快适应岗位工作；而对有一定经验的老教师而言，突破原有的教学理论与实践障碍，实现对自身的超越显得尤为重要；骨干教师需要提升教育教学水平与研究能力；专业带头人需要提升课程开发水平与团队领导能力，等等。可见教师的培训需求是千差万别的。在进行培训资源配置时，只有区别对待，按需配置，打破传统的大一统模式，才能真正调动教师参与培训的积极性和主动性，满足教师的不同需要，这是自助式培训得以立足的又一大现实依据。

再次，大数据与人工智能的发展为教师自助式培训提供了强大的技术支持。一是随着互联网技术的飞速发展，各类在线学习平台功能日益完善。这些平台具备资源存储与管理、在线学习、互动交流等多种功能。教师可随时随地登录

平台，搜索并学习相关培训课程，从而打破了时间与空间限制，为自助式培训提供了便捷的学习环境。二是人工智能技术对于实现智能辅导、智能答疑提供了极大便利，如通过智能语音识别技术实时解答教师疑问，虚拟导师可根据教师学习进度提供针对性学习建议。三是大数据技术可通过收集教师学习行为数据，如课程点击量、学习时长、测试成绩等，分析教师学习偏好与薄弱环节，从而为教师精准推送个性化培训内容，助力自助式培训的有效实施。现代的人工智能技术打破了传统同质化的集中培训模式，逐步实现以需求为导向的、系统全面、高质精准的个性化专业成长服务。^[4]

2.2 自助式教师培训的意义

与传统的“大一统培训模式”相比，自助式培训方式对于调动教师培训的积极性和主动性、满足教师提取资源的个性化需要、提高教师培训的有效性有重要意义。

自助式培训不同于以往的“桌餐式培训”，我国以往的教师培训是一种自上而下的指令式培训，靠的是行政命令的推动，教师基本上没多少自主权可言。从培训的项目、内容到培训的地点及名额分配等，都采取由上而下、统一安排、统一管理的方式，属于典型的“大一统”的“桌餐式培训”。目前这种情况虽有好转，但统一安排、统一计划的模式并没有得到根本突破，教师的内在诉求也没有被予以充分重视，“一锅煮”的现象仍然存在。要满足不同教师的培训需求、考虑他们的内在需要，“自助式模式”不失为一种很好的方式。自助式培训将传统的由“培训”到“需求”再到“教师”的模式转变为以教师为中心的“教师”到“需求”再到“培训”的模式。^[5]采取这种自助式培训模式，一方面，教师对培训资源、培训时间以及培训空间可以自主选择；另一方面，培训过程中所提供的培训类型、资源及数量等也必然要以满足教师的需求为依据，因而参训教师在培训服务体系中起着决定性作用，其消费者主权得以充分实现。教师消费主权的实现对提高教师培训的有效性有着积极的推动作用。

3 自助式教师培训模式的实施构想

自助式模式是一种参训教师可以根据自己的实际情况进行个性化选择的培训方式。自助式培训实则培训资源配置的方式问题，即培训资源以怎样的方式配送给学员，这种配送方式既要能满足教师需要，让他们乐意接受，还要方便易行。为了参训教师方便、快捷地选取自己需要的资源并有效消费，教师培训供给侧（高校等培训机构）需要了解需求侧

(参训教师)的不同需求并设计丰富而合理的“商品”;同时打造“自助式”特色,提高自助式服务质量。

3.1 精心设计“自助商品”

作为培训的供给方,培训机构或教育主管部门在提供自助服务时,要像山姆超市一样,精心设计“自助商品”。教师培训供给方可通过实地考察、学员座谈与问卷调查以及大数据分析等形式,广泛收集参训教师的意见与建议,了解他们的教学困惑与实际需求。培训供给侧在广泛征集意见的基础上,根据一线教师的实际需求,对培训时间、内容、方式以及培训经费等进行合理规划,如培训时间可安排在周末或长假期间,以3-7天为一周期,可长可短;培训内容可分类设计,分为教育理论类、教学设计类、课程开发类、信息技术类、教育科研类、专业提升类等;培训方式可采取讲座式、研讨式、演练式、头脑风暴式等形式,既可以让参训教师来培训基地学习,也可采取上门服务的方式即培训机构派主讲教师去参训教师所在学校进行现场指导。总而言之,在进行“自助商品”设计的时候,需要充分考虑一线教师的实际需求。只有真正设计出满足教师个性化需要的“自助式”商品,才能给参训教师以“自主购物”的体验与服务。

3.2 用心打造“商品”特色

合理的“商品”只是给参训教师提供了自主选购的条件与机会,而能否吸引更多的顾客来消费则要看“商品”的质量,也就是自助商品的特色。因此,对培训供给侧来说,打造“自助商品”特色是一项非常重要的工作。比如可根据参训教师的不同需要,对培训内容与方式分层次、分阶段、分专业进行设计。正如前文所述,不同层次的教师,如新教师、老教师、骨干教师和专业带头人,他们对培训的需求是各不一样的。即便是同一层次的教师,培训的内容也需区别对待,如同样都是青年骨干教师,有人热心于教育教学研究、有人专注于学科专业研究,有人则对学生管理工作情有独钟。因此,培训供给侧在设计“自助商品”时,需要根据教师的兴趣与需求,既充分利用现有的教学资源,又要挖掘具有自身特色的优质资源,精心打造以“本土化、校本化、问题化”为导向的“自助餐”,给一线教师以“身临其境”般的教学实践体验,从而助推他们快速成长。^[6]

自助式培训模式为教师提供了更多职业发展自主规划的空间。基于山姆理念实现自助式教师培训模式的转型能够更好地适应现代教育发展的需求,促进教师专业成长,提高教育质量。而如何建立多元化的培训资源平台、个性化的培训计划、灵活的时间管理、持续的反馈与评估机制,提高参训教师学习的自主性和积极性,构建一个高效、灵活、个性化的自助式教师培训体系,仍需要广大同仁继续深入探究。

参考文献:

[1] 郑新,马瑞琦,李永杰,等.数智赋能的循证式教师培训:为何循证、证从何来、如何循证[J].电化教育研究,2025,46(04):86-92.

[2] 张铁明.从产品、消费和服务看当前中国教育市场特点[J].广东教育学院学报,2007(12):20

[3] 斯琳芷,杜学文,陈勇.高职“双师型”教师精准培训课程:现状、内涵与开发路径[J].中国职业技术教育,2024,(32):62-70.

[4] 杨帆,陈昊璇,朱永新.人工智能助力教师专业发展:价值定位、现实制约与制度建设[J].中国远程教育,2024,44(04):58-68.

[5] 牛旭峰.我国教师培训需求研究二十年:回顾与展望[J].教师教育学报,2023,10(06):106-114.

[6] 郑广杰.不妨为教师培训上道“自助餐”[J].教育测量与评价,2009(8):61

作者简介:杨翌:女,汉族,湖南长沙人,湖南师范大学硕士研究生,研究方向为职教教师教育、职业教育课程与教学论。

胡小桃:女,汉族,湖南洞口人,湖南师范大学副教授,教育学博士,本文通讯作者。主要研究方向为职业教育基本理论,职教教师教育等。

基金项目:2024年度湖南省教育科学规划重点课题“产教融合视域下职业院校教师教学专长发展研究(XJK24AJD041)”;2022年度湖南省社会科学成果评审委员会课题“职业教育高水平教学创新团队评价标准及测评研究”(编号:XSP22YBC409)