

目 录

【思政教育研究】

- 高校“五+”型党员干部形象塑造路径与措施研究 ..... 张想林 (1)
- 新形势下大学语文课程中的思政教育策略探究 ..... 左川凤 (7)
- 高职生网络非理性政治参与与引导策略研究 ..... 张满东 (11)

【教学管理研究】

- 高职院校汽车检测与维修技术专业学生故障诊断与排除能力的培养研究  
..... 王小龙 (15)
- 依托职教联盟构建企业参与的高职院校教学质量保障体系  
——以苏州健雄职业技术学院为例 ..... 魏晓锋 李 红 (19)
- 课堂教学技能提升策略研究——基于专业督导的视角 ..... 刘 松 (24)
- 新疆高校学籍警示标准与学业预警机制浅析 ..... 姜云琴 李秀玉 蔡玉洁 (28)

## 【人文社科研究】

- 性格缺陷：莎士比亚悲剧《科里奥兰纳斯》的心理学解读 ..... 娄立国（32）
- 大数据时代比较文学教学改革探析 ..... 傅燕婷（41）
- 打造高素质专业化快递从业人员队伍的思考 ..... 刘良军（45）
- 我国导游人员服务中存在的问题及对策分析 ..... 黄朝芳（50）

# Contents

## [ Ideological and Political Education Research ]

- Measures and Paths of Shaping“5+”CPC Leaders in Universities and Colleges  
..... ZHANG Xianglin (1)
- On Education Tactics of Ideological and Political Education in College Chinese under the New  
Situation ..... ZUO Chuanfeng (7)
- Research on Network Irrational Political Participation and Guidance Strategy of Higher Vocational  
College Students ..... ZHANG Mending (11)

## [ Teaching Management Research ]

- On Cultivation of Fault Diagnosis and Debugging Capabilities of Students Majored in Automobile  
Inspection & Maintenance at Higher Vocational Colleges ..... WANG Xiaolong (15)
- Relying on Vocational Education Alliance to Construct Teaching Quality Guarantee System of  
Higher Vocational Colleges with Enterprise Participation——Take Suzhou Jianxiong Vocational and  
Technical College as an example ..... WEI Xiaofeng,LI Hong (19)
- Strategies for Promoting Classroom Teaching Skills: Based on the Perspective of Professional  
Supervision ..... LIU Song (24)
- A Brief Analysis of the Alert Standard and Academic Early Warning Mechanism of College Students  
of Xinjiang ..... JIANG Yunqin, LI Xiuyu, CAI Yujie (28)

[ Humanity and Social Science Research ]

- Personality Defect: a Psychological Interpretation of Shakespeare's Tragedy Coriolanus  
..... LOU Liguó (32)
- On the Teaching Reform of Comparative Literature in the Age of Big Data ..... Fu yanting (41)
- On the Team Construction of High Quality Professional Express Delivery Personnel  
..... LIU Liangjun (45)
- On Problems and Countermeasures of Tour Guides Service in China ..... HUANG Chaofang (50)

# 高校“五+”型党员干部 形象塑造路径与措施研究

张想林

(无锡商业职业技术学院 基础教学部, 江苏 无锡 214153)

**摘要:**高校党员干部肩负着共产党员和教育工作者的双重使命,在高校落实立德树人根本任务的各项工作中扮演重要角色并发挥着积极作用。以新时代好干部的五个标准为基础,结合高校教师职业道德和新时代高校教师职业行为十项准则,提炼概括新时期高校党员干部的形象特征,并就形象塑造的基本路径提出解决思路。

**关键词:**高校党员干部;师德师风;形象塑造;路径与措施

新时期,高校党员干部良好形象的塑造已成为高校党建工作的重要内容。高校党员干部的良好形象,对于深入贯彻全国教育大会精神,落实立德树人根本任务,培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人,都具有重要的现实意义。高校党员干部肩负着共产党员和教育工作者的双重使命,在高校落实立德树人根本任务的各项工作中承担重要角色并发挥着积极作用。

## 1 高校党员干部形象建设的时代价值

### 1.1 高校党员干部形象建设是贯彻新时期全面从严治党要求的重要举措

党的十八大以来,中央先后就高校教师队伍建设下发专门文件,充分体现了党和国家对高等教育和高校教师的重视。2017年教育部关于加强新形势下高校教师党支部建设的意见,强调新形势下加强高校教师党支部建设重大而迫切的战略意义,并希望通过教师党支部主体作用的发挥,把广大教师党员塑造成有理想信念、有道德情操、

有扎实学识、有仁爱之心“四有”好老师。此后不久,中共中央国务院又下发了关于全面深化新时代教师队伍建设改革的意见,为新时期教师队伍建设指明了方向确定了目标,明确要求党员教师成为具有“四个意识”,自觉爱党护党为党,敬业修德,奉献社会的示范标杆。“人民教师无上光荣”,2018年9月召开的全国教育大会上,习近平总书记对长期以来坚守教育一线、呕心沥血、默默奉献、为国家发展和民族振兴作出重大贡献的广大教师给予充分的肯定和赞誉。他希望每个教师都要珍惜和爱护这份光荣的职业,“要执着于教书育人,有热爱教育的定力、淡泊名利的坚守”,承载起“传播知识、传播思想、传播真理,塑造灵魂、塑造生命、塑造新人”的时代重任。<sup>[1]</sup>这既是全面从严治党背景下党和国家对高校党建和教师队伍建设提出的新要求,也为高校党员干部形象建设指明了方向明确了目标。

### 1.2 高校党员干部形象建设是新时代高

收稿日期:2019-5-27

基金项目:无锡商业职业技术学院党建与思想政治教育研究立项课题“提升高校党员干部形象研究—着力塑造新时代‘五+’型党员干部形象”(DJSZ17106);江苏省学校党建研究会立项课题“推进高校教工党支部标准化建设研究——基于‘全面质量管理’视角”(2017JYDJ-YB0069)

作者简介:张想林(1972—),男,甘肃天水人,副教授,硕士,无锡商业职业技术学院基础教学部党总支书记,研究方向为思想政治教育、教育管理。

## 校教师职业行为规范的必然要求

近几年来,随着经济、科技和文化等方面的繁荣进步与发展,广大人民群众对教育和教师充满更高的期盼,教师的思想道德、职业操守也成了社会关注的热点问题之一。针对个别教师自我约束不严,履职尽责不力,甚至出现违反师德师风的不良行为,在一定程度上损害了教师队伍的整体形象。2018年11月,教育部印发专门文件,制定了高校教师职业行为十项准则,明确新时代高校教师职业规范,具体包括坚定政治方向、自觉爱国守法、传播优秀文化、潜心教书育人、关心爱护学生、坚持言行雅正、遵守学术规范、秉持公平诚信、坚守廉洁自律、积极奉献社会等内容。针对主要问题和突出问题划定基本底线,警示提醒与严管厚爱相结合,要求广大教师时刻自重、自省、自警、自励,以德立身、以德立学、以德施教、以德育人,争做教书育人和自我修养同步提升的楷模,努力造就政治素质过硬、业务能力精湛、育人水平高超的高素质教师队伍。高校党员干部作为高校教师中的骨干和中坚力量,在履行职业行为准则、维护教师职业形象,提升师道尊严的过程中,必然发挥争先创优和示范引领作用。

### 1.3 高校党员干部形象建设是适应新形势下教育教学环境的现实需要

高等教育内涵式发展的大趋势,必然要求高校教师要不断提升自身在大众化、国际化、现代化背景下的教育教学管理服务能力。当学生面对学业与生活的各种问题时,往往希望老师是一个拥有先进教育理念,掌握信息化教学手段,见识多广又学识渊博的全能型形象。高校党员干部分散在学校教学、管理、服务等不同的工作岗位上,共同为学生的成长与发展服务。而就现实情况来看,部分党员干部在教学科研管理服务等方面并没有起到应有的积极作用,仍然存在科研与教学结合的效度不足、打造“金课”的意识与能力不强、课堂教学组织设计能力欠缺、信息化教学手段与

教学能力有待提高等问题。高校党员干部应该积极响应全国教育大会精神,主动适应新时代新形势下的大学的新需求,严格恪守职业准则和师德规范,不断学习、用先进教育理念武装头脑,努力提升课堂设计与组织管理能力,积极运用先进的教育教学与管理服务手段,为学生的成长与发展提供优质的服务。

## 2 高校“五+”型党员干部形象的基本特征

### 2.1 高校“五+”型党员干部的形象概括

2013年6月,习近平总书记在全国组织工作会议上首次提出“好干部”五个标准,即信念坚定、为民服务、勤政务实、敢于担当、清正廉洁。此后,他在党的十九大报告中阐述加强干部队伍建设时,进一步强调干部的“专业化”;2018年中央政治局集体学习会上,他再次强调要把树立正确选人用人导向作为重要着力点,突出干部的政治标准。2011年12月,由教育部、中国教科文卫体工会全国委员会联合发文印发的《高等学校教师职业道德规范》,从爱国守法、敬业爱生、教书育人、严谨治学、服务社会、为人师表六个方面明确了高校教师的职业道德规范;2018年11月,教育部出台了《新时代高校教师职业行为十项准则》,进一步加强高校教师的师德师风建设。

符合新时代要求的高校党员干部形象,应紧紧围绕党和国家对高等教育和高校党建工作的新要求,以新时代好干部标准和新时代高校教师职业行为十项准则为形象标准,在师德师风、学识修养、工作能力、形象素质等方面成为普通教育工作者的榜样和示范。具体可概括为:“五+”型党员干部形象,即“信念坚定+爱国守法”“为生服务+潜心育人”“严谨治学+厚生乐教”“公正诚信+实干奉献”“清正廉洁+为人师表”。

### 2.2 高校“五+”型党员干部的形象特征

#### 2.2.1 信念坚定,爱国守法

以马克思主义为指导全面贯彻党的教育方针，是高校义不容辞的责任和使命。培养什么样的人、如何培养人、为谁培养人是高校面对的根本任务，也是高校党员干部的神圣职责。理想信念是共产党员的思想和行动的“总开关”，高校党员干部首先是一个坚定的马克思主义者，政治素养是其最重要的素养，用马克思主义科学理论武装自己，在工作实践中做社会主义核心价值观的坚定信仰者、积极传播者、模范践行者，弘扬主旋律，传播正能量，为学生的成长与发展奠定科学的思想基础。此外，高校党员干部应成为爱国守法的典范。爱国守法是教师职业的基本要求，强烈的爱国之情，是一名教师热爱教育事业、满腔热情地教书育人的前提；自觉做到遵纪守法，是教育和影响学生健康成长，促进社会民主法治和营造良好道德风尚的基础。高校党员干部爱国守法的政治素质，必然体现出对教育事业强烈的使命感和责任感，并把青年学生的教育培养当成自己义不容辞的神圣责任，忠于职守，埋头苦干，努力为国家的教育事业做出贡献。

### 2.2.2 为生服务，潜心育人

在教育教学中，以尊重关爱、坦诚相待的态度和乐教善导、扎实严谨的工作作风对待每一位学生，这是高校教师尤其是高校党员干部发挥表率作用的基本要求。作为高校教师，不仅要把自己的知识、经验、技能，毫无保留的教授给学生，同时还要引导学生学习做人，把自己的思想品德、道德修养、人格魅力间接地传授给学生，晓之以理又动之以情，在思想与行为引领、课堂与课外交流、学习与生活帮助中建立师生之间的深厚感情，让学生从中体会和感受到教师特有的涵养德行、师德素养，从而激发学生对自身学习、生活和未来发展的信心。这种一心为学生的成长与发展服务、潜心于教书育人的态度，增加了师生直接交流的机会，使师生关系更加融洽，也必然树立高校教育工作者在学生心目中良好的形象，也必然受到学生的尊敬与爱戴，对营造良好的学

习风气和积极向上的校园文化具有积极的意义。

### 2.2.3 严谨治学，厚生乐教

一名合格的高校教师肩负着献身科教科研、潜心研究、严谨治学、敬业奉献，为科学发展、学术繁荣和教书育人的重要使命。身处教师岗位的高校党员干部，一方面，要具备全面系统的专业知识储备，对教材钻透吃透，融会贯通，活学活用，并能对深奥的知识点用通俗易懂的方法让学生掌握，培养学生学习的自信与热情；在学习研究过程中严谨扎实，一丝不苟，知识面要“广博”，尽量做到文理渗透、中外渗透，及时汲取当代科技发展的最新知识，丰富和拓宽教材知识，给学生以更加宽泛的知识视阈。<sup>[2]</sup>另一方面，要认真研究学生，注重因材施教，尤其关心关注特殊群体和个性化差异的学生，想方设法用爱的教育去助力学生健康发展。在新形势下，不论是教师还是管理服务人员，作为党员干部都应在教学服务过程之中，将理想信念教育、爱国主义教育、社会主义核心价值观教育像涓涓溪流一样融入到具体工作中，给学生传递一种“正能量”，补足学生成长与发展过程中的“精神之钙”，只有这样，高校党员干部才能真正担当起为中国特色社会主义事业培养可靠的建设者和接班人的重任。

### 2.2.4 公正诚信，实干奉献

新时代高校教师职业行为十项准则中强调“秉持公平诚信”；好干部标准要求“勤政务实”。公正诚信、实干奉献是新时期高校党员干部作风修养的基本要求，直接关系到高校教师党员队伍的整体形象。高校教育工作者在教书育人的各项工作中，坚持做到公平公正、诚信不欺、信守承诺、处事透明，一方面很好地维护了教师在公众中的良好形象，更重要的是对培养学生公正处事诚信为人的重要品质产生积极的影响。同时，高校党员干部积极作为实干奉献的精神，是推动高校教育事业健康发展的重要保障，也是加强党性修养改进工作作风的重要内容。只有坚持师生利益无小事，真正做到想问题、办事情、做决策时，思

想上尊重师生、感情上贴近师生，行动上深入师生，工作上依靠师生，才能在教书育人的工作实践中真正体会到“幸福是奋斗出来的”自豪与快乐。

### 2.2.5 清正廉洁，为人师表

高校党员干部应是一个师德高尚的人，能够结合本职工作把立德树人这一中心任务贯穿到教育教学全过程，真正做到“坚持教书和育人相统一，坚持言传和身教相统一，坚持潜心问道和关注社会相统一，坚持学术自由和学术规范相统一”，成为学生心目中“以德立身、以德立学、以德施教”的典范。<sup>[3]</sup> 高校党员干部应模范带头做廉洁从教的表率，这是高校教育工作者“立德树人，为人师表”的前提和基础。在日常工作中，要有对青年学子传道授业的主动担当，也要有点亮他人燃烧自己的博大情怀，还要有对学生如同己出的温情关爱；要自觉培养高尚的道德修养，不断提升防腐拒变的思想自觉，克制不切实际的欲望和侥幸心理，始终对党忠诚、对人民忠诚、对事业忠诚、对家庭忠诚，在神圣的教育工作岗位上清清白白做人，干干净净做事，有声有色工作，有情有义结友，有滋有味生活。此外，高校党员干部还要注意塑造与其优秀的思想品质相匹配的外观形象，要努力培养和塑造仪容端庄、仪态大方、言行文雅、服饰得体、待人和善等特征。<sup>[4]</sup> 思想睿智沉稳，着装质朴大方，神态优雅得体，举止干净利落，待人坦诚友善，始终给人以端严正气而又充满人文情怀的印象。这种气质不仅能够拉近高校党员干部与教育服务对象的距离，而且在学生的成长发展过程中必将产生积极而深刻的影响。

## 3 高校“五+”型党员干部形象塑造的路径与措施

### 3.1 着力提升用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑的行动自觉

落实高校立德树人根本任务，就必须加强高校党员干部的理论素养，这是全面贯彻党的教育方针，坚持社会主义办学方向的思想基础。只有不断的提高理论修养，才能保持清醒的政治头脑

和政治敏锐性与鉴别力。高校党员干部要在学习马克思主义经典著作的基础上，认真学习贯彻新《党章》、《中国共产党廉洁自律准则》和习近平新时代中国特色社会主义思想，做学习贯彻党的十九大精神、教育部党组关于加强新形势下高校教师党支部建设的意见、中共中央国务院关于全面深化新时代教师队伍建设改革的意见、习近平在全国教育大会上的重要讲话精神的“排头兵”，认真组织开展并积极主动参与政治理论学习和基层党组织生活，在理论学习与实践锻炼的有机结合中锤炼坚强党性。党员干部只有自身树立牢固的共产主义理想信念，坚持党性原则增强党性修养，才能团结带领其他党员和教师在政治、思想、行动上始终与党中央保持高度一致，也才能更好地在教育实践中更好地弘扬主旋律、传播正能量，扎实推进立德树人的根本任务。

### 3.2 在师德师风建设和教育教学规范中发挥高校党员干部的模范带头作用

高校党员干部在学校各项工作中应充分发挥先锋模范带头作用，时刻展现党员的先进性、干部的引领性、教师的示范性，自觉遵守《党章》党规，坚持正确的政治原则、政治立场、政治观点，在路线方针政策上与党中央保持高度一致，做一个信仰执着、党性坚定、尊崇师德、矢志从教的楷模；高校党员干部还要自觉提升自身思想道德境界，积极培养健康生活情趣，在具体工作中恪守职业道德，端正工作态度工作作风，不断学习新知识新技术，完善更新知识结构，做到与时俱进，博学多才，在教学管理服务工作中做学生的良师益友，真正成为一个有理想信念、有道德情操、有扎实学识、仁爱之心的“四有”好老师。只有这样，才能让学生“亲其师而信其道”，激发学生的学习热情和学习兴趣，也才能更好地发挥党员干部的先锋模范作用。

### 3.3 主动提升新形势下高校党员干部的教育教学能力和管理服务水平

当前，“互联网+教育”引起高等教育广泛



而深刻的变革，不论是从互联网技术层面还是从互联网思维层面，都对高校教师的职业能力提出了新的要求，教师的职业能力面临角色转变、现代信息技术使用能力、信息资源鉴别和运用能力、教育教学创新能力的挑战。<sup>[5]</sup>要更好地适应新形势下的高等教育及高校工作，高校党员干部必须要有终身学习的理念和思维，自觉学习运用最新的教育技术手段和管理服务设备，提升教育管理效果。教学一线的党员干部要充分利用和发挥大数据背景下的丰富的教育教学资源，通过MOOC、微课、翻转课堂等教学形式，使线上课堂与线下课堂相结合，网络教育与传统教育的相互配合，不断拓展学生汲取知识的方式与途径，帮助学生获取所需的知识与信息；管理服务一线的党员干部要通过先进的管理理念和管理手段，争取管理服务的质量与效益最大化；在党组织自身的教育学习过程中，党员干部应以“互联网+教育”的思维，创新学习教育的形式与载体，不断提升增强和提升教育活动的吸引力与实效性。

### 3.4 自觉加强廉洁自律意识和拒腐防变能力做学生健康成长与发展的引路人

“木受绳则直，人守规则正”，坚持自省和慎独是加强党性修养的基本方法。高校党员干部要时刻以党章的标准严格要求自己，约束自己，

自觉抵制拜金主义等腐朽思想的侵蚀，自觉提升党性修养，永葆共产党员的先进性，维护党在师生心目中的崇高地位；以高度的使命感与责任感，主动承担起“三个传播”“三个塑造”时代重任，自觉把提升廉洁自律意识增强拒腐防变能力作为高校党员干部良好形象建设的重要内容。在教书育人和管理服务的实际工作中，将党组织集中教育与党员干部自我学习有机结合，不断提升廉洁教育的效果；在点滴的工作中警钟长鸣、坚守底线、不碰红线，使自重、自省、自警、自励意识深入每位党员干部心中，并使完善和提升党员干部的清廉形象成为行动自觉。此外，党员干部还要在教育、管理、服务过程中，将这种廉洁自律的良好品质传递到学生身上，促进学生健康成长顺利发展，同时也营造了风清气正、积极向上的校园育人环境。

### 参考文献

- [1] 习近平. 坚持中国特色社会主义教育发展道路，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人 [N]. 人民日报，2018-09-11（1）
- [2] 朱仁宝. 现代教师素质论 [M]. 杭州：浙江大学出版社，2004.
- [3] 习近平. 把思想政治工作贯穿教育教学全过程，开创我国高等教育事业发展新局面 [N]. 光明日报，2016-12-9（1）
- [4] 许爱玉. 高校教师外显形象价值及提升路径研究 [J]. 浙江工商职业技术学院学报，2016（12）：66-69
- [5] 耿聪，李喜云. “互联网+教育”背景下高校教师职业能力研究 [J]. 南方职业教育学刊，2018（3）：55-58

## Measures and Paths of Shaping “5+” CPC Leaders in Universities and Colleges

ZHANG Xianglin

(Department of Fundamental Education, Wuxi Institute of Commerce,  
Wuxi, Jiangsu 214153)

**Abstract:** Party members and cadres in universities and colleges shoulder the dual missions of Communist Party members and educators, who play an important and active role in the implementation of the fundamental task of building morals and cultivating people in universities and colleges. Based on the five standards of good cadres in the new era, combined with the professional ethics and the ten standards of professional behaviors of university and colleges teachers, the image features of Party members and cadres in universities in the new era were summarized and solutions to the basic path of image-building have been put forward.

**Keywords:** Party Members and Cadres in Universities and Colleges; Teachers' Morals and Virtue; Image-building; Paths and Measures



(下转第 10 页)

## On Education Tactics of Ideological and Political Education in *College Chinese* under the New Situation

ZUO Chuanfeng

(School of Finance Management, Jinhua Radio and Television College,  
Jinhua, Zhejiang 321000)

**Abstract:** The necessity and feasibility of ideological and political education in higher vocational *College Chinese* teaching were illustrated. Specific solutions from the aspects of subject orientation, teachers quality, educational concept, teaching modes and teaching approaches, have been put forward based on the analysis of insufficient effectiveness of ideological and political education in *College Chinese* due to inadequate attention, in order to implement tactics of ideological and political education in *College Chinese* under the new situation.

**Keywords:** Higher Vocational College; *College Chinese*; Ideological and Political Education; Core Attainment; Informatization

# 新形势下大学语文 课程中的思政教育策略探究

左川凤

(金华广播电视大学财经管理学院 浙江金华 321000)

**摘要:** 本论文阐述了高职院校大学语文教学中思政教育的必要性与可行性,在分析了因高职院校对大学语文重视不够等因素致使大学语文思政教育功能发挥不到位的现状之后,提出了具体的解决办法,从学科定位、教师素养、教育观念、教学模式、教学方法等方面探究在新形势下大学语文课程实施思政教育的策略。

**关键词:** 高职; 大学语文; 思政; 核心素养; 信息化

## 1 高职院校大学语文教学中思政教育的 必要性与可行性

在新形势下,社会对人才的要求越来越高,从过去的技能型、知识型人才转向高素质、创新型人才,高职院校在对学生的培养上必然要做出相应的转变以适应社会,这就势必要求高职院校在日常的教育教学中加强对全面素质的教育,而大学语文则义不容辞地担当起这一重任。

大学语文是一门基础学科,其核心素养是学生通过语文教育所获得的适应个人终身发展和社会发展需要的人格修养与关键语文能力,内容包括语言建构与运用、思维发展与提升、审美鉴赏与创造、文化传承与理解(简称语言、思维、审美、文化)。大学语文兼具基础性、工具性、人文性与审美性于一体,在传授语文知识、培养语文能力的同时塑造学生人格,提高学生思想文化修养,帮助他们树立正确的价值观、人生观、世界观。从这点上来说大学语文的教学目标与思政教育不谋而合。并且大学语文拥有丰富的思政

教育资源,大学语文教材中众多的优秀文学作品是人类在上千年的历史过程中形成的思想和智慧的结晶,学生可以从中感受到中华文化的博大精深、源远流长,进而理解并热爱中华文化,增强文化自信力,自觉地传承中华优秀传统文化,弘扬民族精神,增强为民族振兴而努力的使命感和社会责任感。这些经典之作以鲜活的人物、生动的故事将抽象的枯燥的思想情操具体化、形象化,通过对课文的学习,自然地接受了课文所蕴含的理念和思想,达到了水到渠成的效果,让学生在欣赏优美作品的同时潜移默化地陶冶了情操,自觉或不自觉提高了思想道德水平,具有“润物细无声”的特点,这种效果是单纯的思想教育所无法企及的。

然而,由于高职院校对大学语文重要性认识不足,定位不准等因素,大学语文的思政教育功能虽有所体现,但并未得到充分发挥。首先,高职院校的职业性特点使得大学语文得不到重视。高职院校定位于培养应用型人才,为提高就业率,

收稿日期: 2019-6-5

基金项目: 金华广播电视大学2018年思想政治工作研究专项课题研究成果(课题编号: JDSK201807)

作者简介: 左川凤(1979-),女,安徽含山人,讲师,硕士(古代文学方向),现在浙江金华市广播电视大学(浙江商贸学校)任语文教师。

一切课程的设置都是为专业服务的。大学语文因其工具性，也就成了专业课的附属。作为基础公共课，课时很少，有的专业甚至不开设这门课，大学语文面临着边缘化。教材选用混乱，教师上课随意性较大，学生也不重视。其次，教育观念陈旧，把大学语文当作是高中语文的延伸，内容不够宽泛，拘泥于教材，注重工具性，仍然重在培养学生的听说读写能力，而忽略其人文性，缺乏对学生进行精神层面的熏陶，思想政治教育力度不够。再者，教师的思想政治素质参差不齐，教法陈旧，多是传统的授受模式，以知识的传授为重点，教师主讲，居高临下地包办课堂，一味灌输知识，使教学脱离社会生活，脱离学生实际，其结果必然是劳而无功。这样的大学语文课让学生心生厌倦，哪里还能起到思政教育的作用？据调查，多数学生对思政教育不了解，也不感兴趣，认为语文在提高思想修养方面的作用一般，学生对大学语文课程的思政教育意义认识不清。高职学生不同于普通高校的学生，他们大多文化课成绩差，基础弱，对理论学习兴趣不大，因而靠讲授的方式来进行思想政治教育会困难重重且收效甚微。但他们思维活跃，动手能力强，有创新意识，只要方法得当，一定可以取得意想不到的效果。

## 2 高职院校大学语文课程思政教育研究现状

据中国知网统计，有关大学语文课程思政教育的论文有几十篇，但关于高职院校的大学语文课程思政教育的论文只有5篇，分别是杨茜、杨世宇写的《高职院校大学语文教育与思想政治教育结合的策略研究》、赵波的《高职艺术院校语文教学中思想政治教育的渗透》、华楠的《探索高职语文教育与思政教育之间的联系和发展》、卢芳的《加强高职语文教育专业思想政治教育研究》、唐结玲的《论加强高职院校语文教学中思政教育的必要性》。可见，对于高职院校的大学语文思政教育，大家关注得不够多。这些文章肯定了大学语文与思想政治教育结合的重大意义，

阐述了高职语文教学中思政教育的必要性，并提出了两者结合的策略：选择合适的大学语文教材；创新课堂教学模式，改革教育手段；采用多样化的教学方式；发挥大学生主体作用；教师发挥好自身的主导作用。但在体现高职院校特色上显得有所欠缺，且文中提出的策略不够具体、多样化。而且关于大学语文课程思政教育的论文虽不少，但重复性较高，多在阐述大学语文在思政教育中的价值和意义，虽提出了问题，但措施笼统，表述不透彻，对策缺乏操作性、指导性，客观研究多，微观研究少。

## 3 高职院校大学语文课程思政教育的策略

本课题主要解决新形势下高职院校如何利用大学语文进行思政教育的问题，在前人研究的基础之上提出自己的观点，从学科定位、教师素质、教育理念、教学模式、教学方法等方面探究新的策略。

### 3.1 明确高职院校大学语文的定位

首先定位要明晰，要清楚大学语文在高职院校的基本定位，在不同专业的课程设置中的定位，在思政教育功能上的定位。高职院校的领导层要重视大学语文，学校从上至下在思想上都要有清晰的认知，大学语文并不是可有可无的，相反它在思政教育上有着不可取代的地位。高职院校的思政教育普遍存在着偏于理论性，形式主义严重，功利性强等问题。要改变这种现状必须要加强大学语文的课程建设，深度挖掘语文作品中的思政内容，把思政教育纳入大学语文的日常教学中。

### 3.2 提高教师的个人素养和思政教育水平，让其真正起到言传身教的师范作用

教师在教学中起主导作用，如果教师本身的思政素质就不高，又如何能对学生进行思政教育呢？教育家陶行知先生曾说过：“所谓教育，就是用一个人生命影响另一个生命。”教师的个人魅力往往比他教什么对学生更有用。学校要经常组织教师进行思想政治方面的培训与研究，开展先

进教师事迹报告会，在教师考核上也应有所倾斜等等。通过一系列措施让教师意识到思政素养的重要性，更新知识储备，探索新方法，切实提高教师的思政教育水平，进而影响学生的思想政治修养。

### 3.3 转换教育观念，改革教学模式

真正将课堂还给学生，发挥学生主体、教师主导的作用。没有无义务的权利，也没有无权利的义务。还课堂权利于学生，学生才会积极参与学习。教师主讲，包办课堂，他就认为那是教师的课堂，没他什么事了。课堂上学生才是主角，教师只是引导者、组织者和支持者。教师要调动学生的主动性就要采用学生喜爱且科学有效的模式。美国学者、著名的学习专家爱德加·戴尔提出的学习金字塔用数字形式显示：采用不同的学习方式，学习者在两周以后还能记住内容（平均学习保持率）的多少。



如图所示，学习效果在30%以下的几种传统方式，都是个人学习或被动学习；而学习效果在50%以上的，都是团队学习、主动学习和参与式学习。教学方式的变化会带来显著的学习效果。

传统的教育模式已经满足不了学生的需求。学生更喜欢通过主题讨论、分享交流和实践活动来学习。内容不局限于课本知识，形式多样化，可以来自生活或网络，将学习延伸到课堂之外，翻转课堂、移动互联网、微课等信息化教学手段的使用让学习无处不在，突破了传统教学模式的时空局限。思政教育最易流于说教，大学语文本身并无此弊病，这就需要教师好好引导，利用灵活、

个性化的自主学习模式调动学生学习的积极性，联系生活实际，关注学生情感体验，让他们通过自身参与、体验、分享等方式自觉接受思政教育。

### 3.4 围绕核心素养采用多样化的教学方法

好的内容没有恰当的形式表达出来，也是枉然。用学生喜闻乐见的形式教学会事半功倍。其一，教学难点娱乐化，充分利用现有的资源调动学生学习的兴趣。对于高职学生来说阅读经典是一件痛苦的事，教师可采用各种方式让语文变得好玩起来，如让学生观看《经典咏流传》、《中国诗词大会》这类电视节目激发起他们对古典诗词的兴趣；学习《出师表》、《红楼梦》，就可以让他们先观看《三国演义》、《红楼梦》的电视剧，利用影视剧创设情境学习文言文。其二，教学过程活动化。组织各种形式让语文学习动起来，如采用小组讨论、演讲、辩论、话剧表演等形式，举办诗歌朗诵会、读书交流会，甚至可以通过社会实践如参观博物馆、游玩名胜古迹等进行现场教学，如带学生参观八咏楼学习李清照的《题八咏楼》，感受诗人对祖国大好河山落入敌手的家国之愁；再比如通过重阳节秋游学习杜甫的《登高》，体会诗人忧国忧民的爱国情操。其三，教学内容课题化，如通过交流各地端午节的风俗民情，引出爱国诗人屈原等等。将社会主义核心价值观和中华民族文化教育融汇到语文的教学中。其四，教学手段信息化。手机上下载各种学习的APP，让学生打卡、微信分享，督促他养成坚持学习的好习惯，而完成学习任务的成就感又促进他的进一步学习，从而形成良性循环。

### 3.5 教材的选用也要慎重

教学内容要有针对性，尽量选择人文艺术性和思想性兼具的佳篇，让学生在欣赏美文接受思政教育。鼓励教师编订适合本校学生的校本教材，因材施教。再者，考核也要多样化，不要单一以考试成绩论英雄，要形式多样，考核过程化，可以把阅读、朗诵、演讲、讨论等教学过程中学

生的表现纳入考核。以激励学生为主，尽可能地调动他们的学习积极性。

透思政教育委实不是件简单的事情，本文的一点陋见希望能起到抛砖引玉的作用。

大学语文教学既要有语文的课程特色又要渗

### 参考文献

- [1] 唐结玲. 论加强高职院校语文教学中思政教育的必要性 [J]. 文存阅刊. 2017 (20)
- [2] 卢芳. 加强高职语文教育专业思想政治教育研究 [J]. 辽宁高职学报. 2014 (10)
- [3] 杨茜 杨世宇. 高职院校大学语文教育与思想政治教育结合的策略研究 [J]. 中国培训. 2017 (4)
- [4] 赵波. 高职艺术院校语文教学中思想政治教育的渗透 [J]. 西部素质教育. 2018 (14)
- [5] 华楠. 探索高职语文教育与思政教育之间的联系和发展 [J]. 知识经济. 2018 (3)

(上接第 6 页)



(下转第 14 页)

## On Network Irrational Political Participation and Guidance Strategy of Higher Vocational College Students

ZHANG Mending

(Hangzhou Vocational and Technical College of Science and Technology,  
Hangzhou, Zhejiang 311402)

**Abstract:** Causes as insufficient concerns to people's livelihood by local government, the insufficient self-disciplined network industry, the unprofessional university and college guidance and disposal methods and the lack of psychological imbalance ability of higher vocational students led to the blind and irrational participation in political activities of students, which greatly reduces the credibility of the government, endangers the harmony and stability of the campus, weakens the moral sense of responsibility of higher vocational students and leads to network moral anomie. The government should establish rules and regulations, strengthen the guidance of public opinion monitoring, research and judgment. Universities and colleges shall build platforms to cultivate higher vocational students' ability to participate in and discuss politics. Network industry should adhere to the bottom line, grasp key minorities and strengthen industry self-discipline. Higher vocational students should be diligent and inquisitive. Schools shall enhance students mental health and network morality, set up students correct sense of network political responsibility and jointly construct our country's network democracy and rule of law.

**Keywords:** Higher Vocational College Students; Network Irrationality; Political Participation

# 高职生网络非理性 政治参与与引导策略研究

张满东

(杭州科技职业技术学院, 浙江杭州 311402)

**摘要:** 地方政府存在回应民生关切不及时, 网络行业道德不自律, 高校引导处置不专业, 高职生心态失衡能力不足等原因造成高职生盲目参与到网络非理性政治活动。这种行为将极大降低政府公信力, 危及校园和谐稳定, 弱化高职生道德责任感, 催生网络道德失范行为。政府应建章立制, 加强舆情监测研判引导; 高校应搭建平台, 培养高职生议政能力; 网络行业应守牢底线, 抓关键少数强化行业自律; 高职生应勤学好问, 增强心理健康与网络道德, 树立高职生正确网络政治责任感, 共同构建我国网络民主法治建设。

**关键词:** 高职生; 网络非理性; 政治参与

2018年4月20日, 习近平总书记在全国网络安全和信息化工作会议上强调: “网信事业代表着新的生产力和新的发展方向, 应该在践行新发展理念上先行一步。” 网信事业包括网络安全、信息技术以及网络舆论等层面, 而网络舆论中至关重要是网络政治参与。当前, 95后高职生主要通过阅读与转发政治信息、交流与表达政治观点、组织与参加政治活动进行网络政治参与。由于自身政治意识淡薄、慎思明辨能力不强、自律意志不足, 容易受到网络非理性观点的蛊惑, 做出非理性的政治参与行为。

## 1 高职生网络非理性政治参与行为

当前高职生网络非理性政治参与存在网络谣言、网络暴力与网络群体极化事件三种主要行为。

### 1.1 网络政治谣言

网络政治谣言是指主要通过网络传播的, 毫无根据的政治信息或严重失真的政治消息, 以有意诬陷、攻击和诽谤为主要手段, 以攻击政治人物、

政治集团或具体政策、政治主张等为根本目标。<sup>[1]</sup> 具有话题敏感性、目标政治性、信源模糊性、信道回流性、受众圈群化等特征。高职大学生政治觉悟相对低, 政治意识淡薄又缺乏辨别分析能力, 容易轻信符合个人偏好的谣言, 并进行非理性传播, 从而陷入政治谣言的“塔西佗陷阱”之中。

### 1.2 网络政治暴力

网络政治暴力是指网民通过对制度安排、政治人物、政治事件在网络上进行言语诽谤与侮辱谩骂, 甚至通过人肉搜索与人身攻击, 以实现群体性情绪宣泄为目的的网络行为。表现出言行非理性、事态政治化、矛盾复杂化。高职大学生自身参政议政能力不足, 对中国国情与中国特色社会主义理论理解不透彻, 易受西方意识形态与不良政治势力的蛊惑, 加剧政治焦虑感, 催生网络政治暴力的产生, 引发瀑布式舆情事件。

### 1.3 网络政治群体极化事件

美国学者凯斯·桑坦斯认为: “网络空间的

收稿日期: 2019-09-02

基金项目: 浙江省高职院校党建研究会课题 (项目编号: 2019B01)

作者简介: 张满东 (1984.5-), 男, 汉族, 祖籍山东莱芜, 供职于杭州科技职业技术学院, 讲师, 硕士, 思想政治教育方向。

群体成员通过网络媒体的互动和交流，最终会形成更加极端的观点，出现网络群体极化现象。”<sup>[2]</sup>而网络群体极化现象加入政治元素后，便催生出网络政治群体维权、泄愤、骚乱等极化事件，同时裹挟着民族爱国、民主人权、惩治腐败等修饰性话语，不明真相的广大网民（包括高职生）在网络舆论煽动下，主动地通过游行、示威、抗议等对政府施加压力，如被境外反华势力所利用，极易演化成大规模打砸抢群体暴力事件。

## 2 高职生网络政治参与非理性成因

### 2.1 政府回应关切未及时

我国正处在经济体制深刻变革、社会结构深刻变动、利益格局深刻调整、思想观念深刻变化的特殊历史时期，出现了许多新型的社会矛盾，而政府很难短时间内进行准确回应与彻底消解，渴望得到事实真相的民众得不到政府正面回应，势必出现大量极端且非理性的揣测性假设，并这种政治谣言会越演越烈，最终，在“谣言倒闭真相”的情况下，政府“被迫发声与辟谣”。

### 2.2 网络行业道德约束缺位

当前，网络行业竞争异常残酷，为获得更大的生存空间与经济报酬，网络行业利用广大网民的同情怜悯之心与窥探猎奇之意，雇佣大量毫无底线的网络水军对政治体制、政治人物与政治事件进行捏造事实、诽谤名誉、扩大事态，再加之网络虚拟性与匿名性，让这些始作俑者更加有恃无恐，从而获得更大的点击量、阅读量与转载量，已达到流量变现的目的。网络行业竞争无序与媒体道德约束的缺位让网络政治舆论变得更加非理性与极端化。

### 2.3 高校舆情引导处置不专业

“网络的芜杂信息容易诱发青年大学生的非理性参与。”<sup>[3]</sup>而高校对于隐蔽性强复杂化高的非理性舆情预判能力不够，导致未经过滤与及时处置的非理性信息进入高职生视野，并迅速得到传播蔓延。高校对于裂变式非理性舆情处置能力同样不强，干预与处置手段单一且不够灵活，必

然助长非理性政治舆情态势蔓延。

### 2.4 高职生心态失衡能力不足

首先，高职生网络政治参与目的不明确。高职生网络政治参与目的一般是无意识的，对网络政治事件没有进行推敲与分析，习惯性采取二元对立思维对事件简单定性、标签定性、情绪化定性。其次，高职生网络政治参与态度不端正。高职生网络政治参与态度采取随性而为方式，只要三观不合就采取言语攻击与人肉搜索，政治参与中充满戾气与怨气。最后，高职生网络政治参与能力不成熟。广大高职生普遍存在政治意识淡薄，政治敏感性不高、理想信念不够坚定，凭借主观臆断评判事件，无端地卷入到网络政治活动中。

## 3 高职生网络非理性政治参与危害

### 3.1 危害政府公信力，践踏法律动摇根基

首先，戕害民主，降低政府公信力。身份特殊的高职生参与到网络非理性政治事件中，必然降低对民众对政府的公信力，增加了社会诚信交易成本。其次，践踏法律，危害社会和谐发展。在不明事实真相情况，高职生参与到侵犯当事人正当权益的网络暴力事件，僭越法律程序性与践踏法律正当性，激化社会矛盾，扰乱社会安定团结的大好局面。最后，动摇根基，影响政治稳定。非理性网络政治舆论如果不加以有效控制，一旦引起重大网络政治群体极化事件，必然干预司法审判，阻挠政府机构正常运行，影响政治稳定。

### 3.2 危害高校和谐稳定，消融主流丧失话语权

首先，挑战德育，解构主流政治文化。网络非理性政治参与在消滅党与政府公信力的同时，必然祸水东引至高校德育领域，解构主流政治文化，极大否定高校德育的合法性。其次，丧失话语，侵害社会意识形态。高校舆论阵地政治价值取向一旦被非理性为特征的网络民粹主义占领，高校对高职生的价值引导力、影响力与控制力将大打折扣，意识形态防线也就荡然无存。最后，



制造恐慌，危及校园和谐稳定。在高校中出现大规模非理性政治参与事件，必然由线上引入线下，产生破坏效应，影响校园正常的教育与管理秩序，造成校园恐慌，不利于校园和谐与稳定。

### 3.3 危害网络政治安全，影响互联网健康发展

首先，黑白颠倒，污染网络环境。非理性政治参与事件会造就语言暴力、宣泄仇恨、腹诽心谤的网络环境，网络将瘫痪成为制造负面舆情的垃圾场。其次，群体恐慌，引发网络舆情事件。非理性政治参与事件最初是网民观望并产生政治焦虑，然后“道德愤怒”与“道德审判”的表达，引发舆情事件，加剧群体恐慌与阶层撕裂。最后，唯利是图，影响互联网发展。参与非理性政治参与事件必然有经济利益驱使，高职生如果弃正义不顾而追求这些蝇头小利，互联网将彻底沦陷为毫无底线的斯德哥尔摩综合症之中。

### 3.4 危害高职生身心健康，造就道德冷漠侵权行为

首先，造成网络心理异化。非理性政治参与只会加剧高职大学生恶政治认知愈发不准确、政治情感不持久、政治意志不坚定。其次，酿成网络道德失范。在对待与参与网络非理性政治，高职生一般表现出网络道德意识淡漠、道德责任感减弱，网络道德失范现象也屡见不鲜。最后，侵犯公民合法权益。高职生参与非理性政治表现出圈群化现象，逐步产生网络话语垄断，在无端的诽谤谩骂中，必然侵犯公民基本权益。

## 4 高职生网络政治参与非理性引导策略

### 4.1 政府建章立制，加强舆情监测研判引导

#### 4.1.1 健全信息公开与民意回应机制

首先，做到政治信息公开。通过电视、媒体、网络、宣传栏与发布会等多种渠道将高职生网络政治关切及时的传递出去，通过主流声音的表达，让网络谣言不攻自破，消除不必要的网络暴力与网络群体极化现象的出现。其次，建立行之有效

的诉求回应机制。政府多渠道、多角度收集与掌握高职大学生思想动态与政治诉求，并且通过大众喜闻乐见的网络表达形式进行回应，新塑政府的媒体形象，提高政府公信力。

#### 4.1.2 设立网络政治参与相应法律法规

虽然国家对于网络诽谤罪等刑事案件适用法律与网络侵害人身权益民事纠纷案件等相关法规及解释进一步得到完善，但还没有出台针对于网络政治参与的相关法律法规，这就为非理性网络政治参与提供了法律空挡。人大相关部门应尽快加快制定完善网络政治参与相配套的法律法规，真正的做到有法可依。政府网络监管部门也要加快制定网络政治参与的问责追责机制，政府应严把网站政治关，对散布政治谣言、政治反动言论的网站平台要坚决“禁播”并追究相关责任人责任，营造风清气正的网络空间。

#### 4.1.3 完善舆情监测、研判与引导机制

通过网络舆情实时监测，甄别和发现因非理性政治参与产生的不良信息，及时准确的报告给相应部门，舆情专家进行及时研判，给出舆情预警等级、负面舆情预判走向以及应对措施，并将舆情报告及时准确传递给政府部门，要求及时引导与处置。政府会同高校建立联动引导处置模式，借助主流媒体与校园官微及时发布事实真相与政府处置措施，避免事态过大。

### 4.2 高校搭建平台，培养高职生议政能力

#### 4.2.1 创新专业化平台与培养人才队伍

高校应打造新型校园舆情管理机构。校园舆情部门应该有分管领导、相关部门、思政教师、心理医生与骨干学生组建的专业舆情管理体系。提高舆情的监测、研判、预警、处置的信度与效能。高校注重新塑校园官方媒体平台，及时准确回应学生关切，通过学生喜闻乐见的表达方式积极传播正能量，避免非理性网络政治参与出现。高校也要注重对本校“网络意见领袖”的培养，通过他们架起政府、高校与广大高职生的信息沟通桥

梁, 激发学生政治责任感, 防止“沉默的陀螺”效应的出现。

#### 4.2.2 打造人本化高校舆情沟通方式。

学校应该与时俱进的改进舆情沟通方式。采取高职生喜爱的微语言、动画、卡通、抖音、表情包等新兴表达方式, 逐步激发沟通意愿, 拉近心理距离。内容上对于学生关切问题不回避, 通过邀请或者转发权威人士解读舆情利害关系, 降低非理性政治参与的可能性。同时, 学校也需要畅通表达的渠道, 满足学生知情权与发言权, 通过疏解与引导的方式化解矛盾, 构建融洽的舆情沟通关系。

#### 4.2.3 培养高职生参政议政能力平台

高校应具备议题设置与议题引导的能力, 通过专家讲座、法制宣传、案例分析等方式对当前热点问题进行解读与分析, 此举既让学生了解涉及网络言行与行为相关的法律知识, 牢固树立网络理性参与的底线认识, 又能够了解具体案例背后问题实质与利害关系, 培养网络信息辨别能力与网络理性参与能力, 引导他们自觉将这些“积极”体验转化到对整个网络空间健康的责任意识中, 促使他们确实肩负起网络“中坚力量”的责任。<sup>[4]</sup>

### 4.3 网络行业守牢底线, 抓关键少数强化行业自律

#### 4.3.1 以法整网治网

网络公共平台依法加强对于危害国家安全、泄露国家秘密、颠覆国家政权的言论进行坚决检举与抵制; 对于煽动民族仇恨、民族歧视、破坏民族团结的舆论进行坚决斗争与还击; 对于散布谣言, 扰乱社会秩序, 破坏社会稳定内容的信息坚决删除与阻止。

#### 4.3.2 抓住关键少数

网络媒体平台应有意识传播赋有正能量的公共话语, 塑造风清气正的网络舆论空间, 同时, 网络媒体也应有意识地监控与限制网络“大V”的言行, 只有抓住关键少数, 才能够有效的防止网络非理性政治参与“破窗效应”的发生。

#### 4.3.3 强化行业自律

网络媒体行业更需要有所作为, 在政府的监督与引导下, 行业需要加强自律, 对于积极传播正能量的网站平台给予奖励与扶持, 对于传播僭越道德底线、违背公序良俗的政治谣言, 引发大规模网络暴力与群体极化事件的网站平台必须给出相应的惩罚, 促进形成良好的行业规范。

### 4.4 高职生勤学好问, 增强心理健康与网络道德

#### 4.4.1 自觉接受网络心理健康教育

高职生需参与必要的心理咨询与心理辅导, 接受心理医生的网络心理诊断与危机干预, 调动健康的网络心理积极性, 阅读心理健康读物与网站内容, 参加学生心理健康社团, 树立正确的网络主体自我意识, 恢复网络主客体价值理性。

#### 4.4.2 自觉接受网络道德教育

高职生需加强网络道德学习, 不断提高网络政治素养, 努力练就信息辨别与网络政治理性参与的能力, 树立正确的网络政治价值观。同时, 也要增强网络道德实践能力, 运用所学马克思主义理论知识与网络不良言论作斗争, 自觉投入到普法宣传教育中, 绝不传播网络谣言, 参与网络暴力与群体极化事件, 做一名有社会责任感的有为大学生。

### 参考文献

- [1] 谢新洲, 陈春彦. 网络政治谣言消解策略 [J]. 人民论坛, 2015(34).  
 [2] 凯斯·桑坦斯. 网络共和国 [M]. 上海: 上海人民出版社. 2003: 47.  
 [3] 周玉琴. 大学生网络政治参与与和谐校园的建构 [J]. 黑河学刊, 2012(7): 118.  
 [4] 张帆, 程旺. 高校学生网络理性素养现状及影响因素——基于上海4所高校的调研 [J]. 中国青年社会科学, 2019(04): 98-99.

(上接第10页)

# 高职院校汽车检测与维修技术专业 学生故障诊断与排除能力的培养研究

王小龙

(重庆机电职业技术学院 汽车工程学院, 重庆 402760)

**摘要:** 高职院校汽车检测与维修技术专业作为培养汽车专业技能人才的主力军, 其学生技能水平的培养至关重要。随着我国的汽车智能化水平不断提升, 尤其要注重学生汽车故障诊断与排除能力的培养, 分析高职院校培养学生故障诊断与排除能力的几方面问题, 重点探究培养学生故障诊断与排除能力的对策, 从培养学生故障诊断思路及观察推理能力入手, 提高使用故障诊断设备使用能力、拓宽校外实践基地和全面提升专业教师故障维修能力等, 多方面保障学生的故障诊断与排除能力的培养。

**关键词:** 高职院校; 汽车检测与维修; 故障诊断与排除能力

目前, 随着智能化汽车应用越来越广泛, 汽车的技术更新也越来越快, 与之对应的汽车技能人才需求也应随之做出适应和调整, 对汽车行业维修人员的维修水平也提出了更高的要求。从目前情况来看, 高职院校教学的重点放在理论和简单技能的教授, 对于故障排除能力的培养明显不足, 导致学生的综合素质不高<sup>[1]</sup>。原有高职院校汽车检测与维修技术专业, 培养学生的技能以学会汽车发动机变速器等总成拆装、一二级保养维护和零部件构造原理等为主, 这些基本的维修保养技能可以满足相对基本的汽车维护保养及零配件更换需求, 然而对于解决汽车的实际故障维修则稍显不足, 加之智能化汽车、油电混合及纯电动新能源汽车等新型汽车技术的出现, 汽车故障也更具复杂性, 从原来的机械故障居多转变为电气线路的综合性故障, 这就对汽车维修人员的技术水平有了更高的要求, 对于人才能力的需求更多应集中在学生故障诊断与排除能力的培养。基于此, 研究高职院校汽车检测与维修技术专业学

生故障诊断与排除能力的培养对汽车维修行业的发展有积极意义。

## 1 学生故障诊断与排除能力培养的问题分析

在培养学生的故障诊断与排除能力的过程中存在着一些问题, 包括缺乏具备丰富实际维修经验的“双师型”教师、实践教学方法较传统和实践教学设备仪器不足等问题。

### 1.1 缺乏具有汽车故障维修实际经验的实践教学教师

教师是实践教学工作的主体, 只有培养出一大批具备高水平实践指导能力的汽车专业教师, 才能从根源上保障汽车专业学生具备较高的故障诊断与排除技能。高职院校的教师来源渠道是以公开招聘的全日制硕士研究生和博士研究生为主, 虽然这部分教师接受了七至十年的学校专业知识教育, 然多停留于理论知识的学习, 技能方面的训练则较少, 真正的动手操作能力有所欠缺, 离高职院校真正需要的“双师型”教师的实践能力

收稿日期: 2019-06-05

作者简介: 王小龙(1989-), 男, 重庆市九龙坡区人, 重庆机电职业技术学院教师。主要研究方向: 校企合作及师资队伍建设

要求还有一定差距。另一方面,高职院校从企业聘请到校兼任任教的技术专家,虽能为专业教学传递一些企业技术,然而这些兼职教师多以企业的工作为主,在学校汽车专业教学上花的时间和经历比较有限。这就导致了高职院校专业教师虽有足够数量,然而缺少汽车维修实践经验的汽车专业教师成为普遍问题。

### 1.2 实践教学方法传统单一,故障诊断排除能力的培养思路不够优化

高职汽车检测与维修技术专业的人才培养目标是高技能型应用技术人员,这就决定了学生实践技能培养的重要性,现有的课程体系中实践教学课程的课时比例不够,且部分高职院校的实践课程设计中针对学生故障诊断排除能力的训练项目和模块相对较少。

现有高职阶段汽车专业的实践教学主要以培养学生的汽车构造知识、发动机和变速器拆装、电气设备检修等为主,针对学生故障诊断与排除能力的课程设计方法和内容则不够优化。如发动机、底盘、电气设备维修、故障诊断排除和汽车电子控制技术等课程,其实践教学的方法也存在着传统式、被动化教学,未转变教学思维,总是以“教师教、学生跟着做”等老的思路和方法组织学生实训,教师将实训项目、要求、步骤、工具准备等写于黑板,学生不用主动思考太多,只需要执行操作即可,被动接受知识和技能训练,缺乏独立思考的能力,如此培养的学生是具备一定机械化操作的一线维修工、装配工,而不是既懂汽车元件原理和维修又有汽车故障诊断与排除能力的应用技能型人才。

### 1.3 实践教学设备资源不足,影响学生故障能力培养

各职业院校汽车检测与维修技术专业发展不均,资源和设备的种类和数量也存在不小差异,如该学校将其作为重点建设和发展的专业,则学校在汽车检测与维修技术专业的财政、人力和技术投入较大,实训车辆和设备较完善。但是部分

高职院校的实训设备老化,且数量不足,如汽车发动机构造与维修课程的实训项目,部分院校用于实践教学的仍是十几年前使用目前已淘汰的桑塔纳 2000 直列四缸发动机,使用多年未更新换代,与市场上的 i-VVT 可变气门发动机、缸内直喷、废气涡轮增压 T 发动机等新技术脱节;从数量上而言,学生在实训时仍存在四五个人一组拆装一台发动机或变速器,这就难以保证每个学生独立动手操作的时间。汽车整车的故障诊断实训课程中,多数高职院校的实训用车主要来源为校企合作企业赞助车辆及自主申购两个渠道,鉴于企业赞助车辆有限和学校办学经费紧张等原因,学校自主申购的实训用车会倾向于选择价位较低的二手车,如大众桑塔纳、比亚迪、奇瑞 QQ、长安悦翔 V3\ V5 和众泰汽车等相关车型,且数量比较有限,这就导致了七八人甚至更多学生共用一台汽车,多人共用 KT600、X431 等汽车检测教学仪器和故障诊断仪设备等现象普遍存在于汽车检测与维修技术专业的故障诊断与排除的实训课程中,加之教师的精力有限,要指导三十名左右的学生同时开展实训,其实践效果会受到较大影响,对学生故障诊断与排除能力的培养有一定制约。

## 2 学生故障诊断与排除能力培养的对策

目前,大部分汽修从业者自身故障排除能力不足,专业技能不强,使中级、高级汽修人才缺乏。对此,需要在高职教学中,加强对故障能力的培养<sup>[2]</sup>。学校可探索以提高学生自身的故障维修技能的观察推理能力和汽车故障诊断仪器设备使用能力等要素为基础,深入推进汽车专业校外实训基地建设为学生技能搭建培养平台,并从学校师资实践技能上为学生技能培养保驾护航。

### 2.1 学生故障检修思路和观察推理能力的培养

现有高职院校的汽车检测与维修技术专业针对学生故障诊断与排除能力的教学方法和实训项目不够优化,教师在教学过程中主要是先布置故障实训项目和讲解任务步骤,最后在汽车上设置

故障，让学生按照设定故障诊断环节开始排除故障。基于此教学方法培养的学生多是被动式学习，知识和技能较模式化，缺少主动性，学生没有形成系统化的故障诊断思路。对此，在故障诊断项目实训中，教师在设置好汽车的相应故障后，应更多传递给学生诊断和排除故障的思路，先易后难，先检查汽车油电是否正常，再检查保险、继电器的通断情况，再到线路短路、断路的电压和电阻测量，最后检测电器元件，让学生在诊断和排除故障的过程中逐步掌握系统化、科学化的故障诊断思路。对于部分高职学生而言，在故障诊断排除中，还需要培养必要的观察和推理能力，能够通过故障现象观察推理出相对准确的故障点，应用学习到的先易后难、先查油电、后查线路的故障诊断思路，最终排除故障。如电控发动机的综合故障中，故障现象是发动机无法启动，学生首先上车启动几次发动机，感受故障情况，根据此时发动机的状态，就要运用所学的故障诊断思路分步骤去诊断问题，但鉴于能引起发动机无法启动的原因较多，可能是电源供电不足、起动机线路问题、燃油系统油压不足、燃油泵保险和继电器断路、喷油器损坏、点火线圈或高压缸线无信号等综合原因造成，这就凸显出学生诊断故障时的观察分析及推理能力的重要性，如此时认真观察是起动机运转无力导致的发动机无法启动，就能通过推理迅速找到故障点，即汽车电源供电不足或起动机线路问题。所以，从学生自身的故障诊断与排除能力的培养而言，首先需形成科学合理的诊断思路，具备相应的故障观察分析推理能力。

## 2.2 故障诊断设备使用能力的培养

随着汽车智能化技术时代的到来，汽车电气方面的故障也更复杂化，从原来简单的线路老化、短路和短路等线路问题，延伸至汽车各智能系统的程序处理和编程，这就给汽车维修从业者制造了新的技术难度。在实际的汽车维修实践中，部分故障难以通过维修人员的经验和技術诊断与排

除，对于汽车的部分疑难故障、综合性故障等，可以利用汽车专用的故障诊断仪器来诊断与排除故障，能有效提高维修效率和准确率。基于此，就要求汽车专业的学生能够熟练应用各种汽车故障诊断设备，这也是培养其故障诊断与排除能力的重要途径。

汽车检测与维修技术专业的学生运用掌握的汽车维修技术标准和专业知識，学习利用KT600解码器、X431综合故障诊断仪、示波器和尾气分析仪等相关检测仪器，读取发动机ECU、ABS防抱死系统等的故障码、读取喷油脉宽和1缸点火提前角等数据流、检测曲轴/凸轮轴位置传感器的波形及电压等，通过专用汽车诊断设备完成汽车故障的诊断与排除。

## 2.3 教师深入企业提高维修技能，做好学生故障诊断与排除能力培养的保障

加强“双师型”师资队伍建设是高职院校学生专业技能培养的保证和前提，只有授课的专业教师自身有较高的技能水平，才能保障培养学生具备高水平的汽车故障诊断与排除的实践技能。重庆机电职业技术学院在汽车检测与维修技术专业“双师型”教师的技能培养上的创新经验可值得一些参考借鉴。学生要具备较高的故障诊断与排除能力，这就要求教师具有丰富的汽车故障诊断维修的实践经历，即汽车专业教师应在汽车维修企业有不少于累计六个月的一线维修经历。学院利用校企合作平台，指派中青年汽车专业教师深入到合作企业一线岗位参与顶岗实践，深入企业内部的维修环节，较全面掌握实际维修经验。如教授《汽车故障诊断与排除》课程的教师就需到企业的机修、汽车电工岗位顶岗实践，真正参与企业的技术生产，而非传统的观摩学习，真正锻造出一批具备汽车故障诊断排除实战经验的“双师型”教师，并将其应用于学生故障维修能力的培养教学中，为学生的技能培养提供有力保障

## 2.4 拓宽校外实践基地，搭建学生故障诊断与排除能力的培养平台

校内实训中心的建设是高职学生技能培养的基础,校外的实习实践基地则是学生专业技能的技术实践平台,能更加充分提高学生的汽车故障诊断与排除技能,因此,促进校企深度融合,搭建好校企合作的校外学生实习实践基地尤为重要。

重庆机电职业技术学院通过外引共建的方式,建立了多个汽车检测与维修技术专业的校外实践基地,用以培养学生的汽车故障诊断与排除等维修技能。校外实践基地包括潍柴重庆汽车有限公司、重庆公交集团第一维修公司、江铃汽车有限公司、长安汽车三厂、长安汽车五厂和上汽依维柯红岩商用车有限公司等汽车类维修生产企业。多数高职院校的校外实践基地多用于学生大三期间的顶岗实习,然而,重庆机电职业技术学院建立的校企实践基地比较重视学生在校期间大二阶段的汽车故障诊断与排除能力的培养,规定大二阶段的学生可利用寒暑假时间到校外对应的实践基地进行技能顶岗训练,主要通过汽车电工、汽车机电维修工等岗位逐步掌握汽车维修的实际经验,将学校所学的理实一体化知识真正应用到企业的维修岗位实践中锻炼,切实提升学生的汽车故障诊断与排除能力。为保证校外实践效果,学校规定,寒暑假时间周期为一周或者两周,暑假顶岗时间为两周至四周,且实行轮岗制,即学生本学期在某一企业的某一岗位,下学期则更换岗位

或企业,滚动式学习企业的岗位技能。如此,学生可在大学二年级掌握基本的故障诊断与维修技能,且对汽车企业的行业发展、内部运营与维修岗位的实际需求有了一定了解,为大三下学期到企业顶岗实习打下了一定基础,在锤炼学生故障诊断与排除能力的同时,又让其更加清晰了自身未来的职业发展路径。

### 3 结语

高职院校的汽车检测与维修技术专业培养的是既会发动机、变速器等总成拆装,又懂汽车电气原理故障诊断与排除方法的应用型高技能人才。然而在各职业院校的培养过程中,普遍存在偏重于学生的基础实践技能培养,对于学生汽车故障诊断与排除能力的锤炼则相对薄弱。高职院校汽车检测与维修技术专业的学生故障诊断与排除能力的培养要从多方面着手,多渠道发展,学校应在汽车检测与维修技术专业的实践教学上进行改革探索,以培养学生的故障诊断与排除能力为着力点,从校内实训中心设施设备更新、校外实习实践基地的平台搭建和“双师型”教师队伍的培养提升等方面,逐步改进高职汽车检测与维修技术专业的实践教学模式和方法,切实提升学生的专业技能水平。

### 参考文献

- [1] 唐红卫. 汽车检测与维修技术专业学生故障排除能力的培养 [J]. 汽车实用技术, 2018, (17): 315-316.
- [2] 彭勇力. 高职汽车检测与维修技术专业学生故障排除能力的培养 [J]. 中国设备工程, 2018, (04下): 63-64.

(下转第 23 页)

# 依托职教联盟构建企业 参与的高职院校教学质量保障体系

——以苏州健雄职业技术学院为例

魏晓锋, 李 红

(苏州健雄职业技术学院, 江苏 太仓 215411)

**摘要:**文章聚焦于高职院校教学质量保障体系的构建,指出提高教学质量是高职院校面对永恒主题,高职院校人才培养及教学质量监控与评价过程中企业主体的缺失将严重影响高素质高技能人才的培养。文章以苏州健雄职业技术学院为例,探索了职教联盟背景下企业参与教学质量保障体系的构建,阐述了企业督导员进行教学质量监控与评价活动的组织、实施与效果。

**关键词:**教学质量保障; 职教联盟; 企业督导员

教学质量是高职院校生存发展、提升核心竞争力的根本前提。构建科学、完善,符合职业教育特点的教学质量保障体系是高职院校义不容辞的责任,更是高职院校对政府、企业、家长、学生等主体在内的利益相关方的必须承诺。

## 1 原有的教学质量保障体系

长期以来,与其他高职院校一样,苏州健雄职业技术学院建立了以学校、教师、学生为主体的内部教学质量保障体系。其中校内督导评教制度是教学质量保障体系的核心,学院聘任专业水平高、教学经验丰富、责任心强的教师担任校内教学督导员,教学督导员通过听课评课、学生访谈、现场走访等形式,开展全方位的督查活动,反馈听课意见,发布督导报告,提出加强和改进教学的意见和建议。以校内督导为主体的制度化、规范化的教学质量保障体系,在一定程度上对培养优良的教风、学风,提高教学质量起到了积极的作用。

然而,职业教育与区域产业密切相关的关系决定了高职院校的人才培养目标与规格不同于普通高等教育,如果和普通高校一样,单一的由职业院校培养人才、职业院校自主进行教学质量监控与评价,导致的结果是职业院校人才培养与产业需求相脱节,一方面企业因缺乏大量真正能够用得上的技术技能型人才而面临“招工难”困境,另一方面高职院校毕业生因难以胜任岗位工作需求而走向“就业难”的处境。

## 2 职业教育联盟的成立

早在2010年国家明确提出加快构建现代职业教育体系的发展战略,职业教育联盟应运而生,苏州健雄职业技术学院积极探索与实践,2015年10月在德国工商行会上海办事处的大力支持下,AHK德国“双元制”职业教育联盟(简称联盟)在健雄学院正式成立,首批21家德资企业被授予“双元制”职业教育联盟单位,联盟的成立,在健雄学院发展进程中具有里程碑意义。此后,联盟单

收稿日期: 2019-09-01

作者简介: 魏晓锋, 苏州健雄职业技术学院。

位数量逐年增加,2018年底,联盟单位范围扩大到包括中小民营企业在内的97家。联盟基于政府、院校、行业、企业共同的发展目标,通过教学、科研、开发、服务、信息咨询等全方位合作,使职业教育逐步走上规范化、制度化、社会化、联盟化的道路,切实提高了职业教育与产业发展的契合度。AHK德国“二元制”职业教育联盟的成立以协同创新理念为引领,真正实现了“政校行企”充分发挥各方优势与作用,资源聚集、相互促进、互通有无、深度合作、协同育人、共谋发展,有效增强了健雄学院的辐射力和影响力。

### 3 企业参与的教学质量保障体系的构建

2014年《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》明确指出,“加强行业部门对本部门、本行业职业教育的指导。行业组织要履行好发布行业人才需求、推进校企合作、参与指导教育教学、开展质量评价等职责”。2015年《教育部关于深化职业教育教学改革全面提高人才培养质量的若干意见》进一步提出,“各职业院校要积极吸收行业专家进入学术委员会和专业建设指导机构,在专业设置评议、人才培养方案制订、专业建设、师资队伍建设和质量评价等方面主动接受行业指导”。产业的转型升级离不开大量的高素质技术技能型人才的支撑。高职院校的人才培养目标、模式,人才培养质量直接关系到企业招聘到的员工能否胜任工作,因此,企业作为高职院校教学质量保障的重要主体,是由职业教育的性质所决定的。企业参与高职院校教学质量保障体系的构建,是校企深度融合的具体表现,也是高职院校发展的必然选择。

苏州健雄职业技术学院是江苏省内少有的县级政府办学的高职院校,尽管建校时间不长,学校已跻身于省示范院校之列,学院秉持高起点、体制新、有特色的办学思想,改革发展不断向前迈进,学院依托职教联盟,以开放合作为原则,校企共谋高素质技能型人才培养为目标,构建了企业参与的教学质量保障体系,在职教联盟大背

景下,成立专门机构,组织联盟内部行业企业专家,依据国家有关规定和学校发展目标,把握影响高素质技能型人才培养质量的关键要素,按照规范的工作程序,运用科学的方法对校企合作培养人才的教学质量进行全面、系统地监督评价,促进学校教学水平和教学质量不断提高。

#### 3.1 依托联盟单位,成立校企联合督导委员会

职教联盟为企业参的高职院校教学质量保障体系的构建创造了条件、提供了保障,使企业参与教学质量监控与评价的长效机制得以实现。学院设立校企联合教学督导委员会,主任由学院院长、职教联盟主席共同担任,副主任由分管教学、校企合作的副院长、有影响力的联盟单位领导担任,委员由学院合作教育处、教务处、评估督导办公室主任和职教联盟理事组成。校企联合教学督导委员会负责审订教学督导计划、检查教学督导工作进展、审议教学质量监控评估结果、推进教学质量监控体系的建设,负责裁决教学督导过程中的有争议事务。设立校企联合教学督导委员会的常设办事机构,挂靠学院评估督导办公室,设主任一名,秘书一名,负责日常教学督导工作和落实校企联合教学督导委员会决定的有关教学督导的政策和制度的实施。

校企联合教学督导委员会的成立,强化了教学质量保障体系中企业的主体作用,确保了企业主体有目标、有计划,全方位多角度参与教学质量保障活动。

#### 3.2 聘请联盟企业专家,组建企业督导员工作队伍

校企联合督导委员会根据地方产业结构及学院专业群设置,发挥职教联盟平台优势,有针对性地聘请部分联盟企业技术骨干、专家组成企业督导员队伍,组建生物医药、机电数控、财经商贸、软件技术、艺术设计、电子信息、现代服务与旅游服务七大教学督导工作组。企业督导员独立行使对全院教学工作诸环节的监督、检查、评估和



指导职责，确保学院有关教学政策、规定、措施的贯彻执行和教学质量目标的实现。评估督导办公室定期组织企业督导员召开会议，反馈督查指导情况，汇总意见建议，不断推动学校教育教学改革的深入开展。

### 3.3 围绕教育教学工作，全面开展教学质量监督与评价

教学质量监督与评价是教学质量保障体系中至关重要的环节。七大教学督导工作组的企业督导员与校内专职督导员在评估督导办公室的领导下开展工作，对学院教育教学中出现的问题进行调研商讨提出解决办法，对学院提高教学质量工作提出建议或意见，开展提高教学质量的培训和指导工作。

企业督导员参与监督与评价的内容包括：人才培养方案、课程标准、教材教辅资料、实验实训条件，教师的教学态度、教学内容、教学方法、教学效果，教师对专业知识的掌握了解、为人师表、遵守劳动纪律等方面的情况等。企业督导员参与监控与评价的方式有：走访调研，企业督导员通过走访调研学院相关实习、实训及实践教学基地的教师、学生及行业或企业方相关人员，了解掌握实践教学质量状况；召开座谈会，企业督导员分别与学院教学管理相关职能部门管理者、教师代表以及学生代表召开座谈会；查阅教学资料，企业督导员查阅学院有关教学资料，包括授课计划、教学日志、实验实训报告、学生作业、毕业设计（论文）等教学资料；教学条件考察，企业督导员考察教学设施设备、实验实训条件、网络教学环境等条件；听课评课，企业督导员随机听课，进行教学观摩，收集课堂教学信息；学生技能考核，企业督导员抽取部分学生代表，对其进行技能考核，了解学生的技能水平。

### 3.4 采纳企业督导员评价意见，推动教育教学工作根本性变革

企业参与教学质量监督与评价，充分发挥了行业企业的监督和引导作用，保证了教学内容的

实用性与先进性，形成真正意义上的校企合作。企业督导员对教学活动进行全面、全员、全程的监控和评价，使教学质量形成闭环式管理，教师根据教学质量监控和评价意见，不断调整、修正教学行为，使教学活动在总结反思中呈现螺旋式的上升。

原有的以校内督导员为主体的教学质量监控，指向的都是授课教师，以教师教学水平为着眼点，更多地关注教师的教学准备情况、教学规范的执行情况、课堂的组织管理能力及教学的技巧与方法。而企业督导员对于教学质量的评价弥补了校内督导员评价的不足，不仅关注教学活动本身，同时更加重视教学效果，评价定位在教学活动是否真正能够培养学生的职业素养、职业技能和创新创业精神。具体体现在，企业督导员首先关注的是教学内容、教学重点是否为实际专业岗位所需的关键知识，实验实训场所与企业现场的吻合度，实验实训设备能否满足职业能力培养的需要，教学活动中的典型项目、任务是否能够培养学生的核心职业能力及独立思考与团队合作能力；企业督导员还会关注教材及学习参考资料的内容能否体现先进性与发展性，是否滞后于现实或存在已经过时淘汰的理论及方法；企业督导员更加关注的是教师掌握专业知识的深度、广度，教师自身的专业实践水平，以及教师能否根据职业发展的新变化、新情况不断学习，更新观念、更新知识，创新性地指导学生学学习。

苏州健雄职业技术学院将企业督导员的评价结果作为学院用来判断课程教学的基本情况及各专业教学质量的原始材料和根本依据，企业督导员的评价意见为学院教育教学改革决策提供了重要参考。面对企业督导员尖锐的评价意见，学院教师及专业负责人起初有个痛苦的接受过程，当他们根据意见建议查找问题，发现自己可以更好地了解企业的现实需求与行业标准后，便积极地着手修订人才培养方案、改革人才培养模式，彻底调整教学内容，根本性地改进了教育教学方

法。

#### 4 企业参与教学质量保障所取得的成效

经过两年的实践，苏州健雄职业技术学院依托职教联盟在构建企业参与的教学质量保障体系的实践探索中取得了令人满意的成绩。在校企联合督导委员会的宏观指导下，企业督导员大到对专业建设的目标定位，人才培养方案的设计、实验实训场室的布局进行指导，小到针对教师在课堂中应该教什么、怎么教进行深入的指导，有效改善了职业院校人才培养与产业需求相脱节的问题。学生的专业实践能力和专业素质得到了明显提高，他们毕业后可以更快、更好地融入到企业，较好地适应岗位实际需求，学生对于教师理论教学、实践教学的满意度及用人单位对于我院毕业生的满意率均大大提高，人才培养质量显著提升，学院受到了社会、企业、学生及家长的广泛关注与认可。同时，企业参与到教学质量保障活动中来，使得广大教师和企业之间的联系越来越紧密，一些专业教师由企业督导员牵线搭桥深入到企业一线开展专业实践活动，全面提升了教师专业实践能力及教学水平，还有一些教师开始与企业合作开展横向课题研究及项目研发，合作不断深入。

企业参与的教学质量保障体系，聚集各方智慧、吸纳社会资源，形成社会支持和监督高职院校

发展的长效机制，使教育教学活动的开展更具有针对性，强化了高素质技术技能型人才培养对区域经济社会发展的适应性、匹配度与贡献度。今后，学院将深入总结前期工作成果，进一步探索构建系统性、操作性强，科学、合理，行之有效的企业参与教学质量监督与评价的指标体系，更好地引导教育教学改革，切实保障高职院校的教学质量。

实践证明，职业教育的生存发展离不开行业的引领和企业的参与。依托职教联盟，构建行业、企业参与的职业院校教学质量保障体系，有效推进了高职院校管理制度的创新、增强了办学活力，提升了人才培养质量，实现学校与企业广泛深入的互动合作，实现了资源共享、互利共赢、共同发展。企业主体参与到高职院校教学质量保障体系中来，把提高教学质量、提高人才培养质量作为重点，实现真正意义上的校企合作，这也是职教联盟成立的宗旨与追求的目标。

#### 参考文献

- [1] 江苏省教育评估. 江苏省高等职业院校人才培养工作评估手册 [Z]. 江苏: 江苏教育出版社, 2012.
- [2] 李玮炜. 江苏“政校行企”职教联盟实践研究 [J]. 四川工程职业技术学院学报, 2016 (10): 23 ~ 26.
- [3] 王超华. 一种促进校企深度合作之方式的研究与实践 [J]. 工业和信息化教育, 2017 (12): 57 ~ 59.
- [4] 刘宪宇. 行业、企业参与职业学校教育教学质量评价的创新与实践 [J]. 改革创新, 2017 (07): 33.
- [5] 童岩峰. 合作企业参与课程教学质量评价的研究 [J]. 教育与职业, 2018 (11): 191 ~ 192.

# Relying on Vocational Education Alliance to Construct Teaching Quality Guarantee System of Higher Vocational Colleges with Enterprise Participation

——Take Suzhou Jianxiong Vocational and Technical College as an example

WEI Xiaofeng LI Hong

(Suzhou Chien-Shiung Institute of Technology, Taicang 215411)

**Abstract:** The construction of higher vocational colleges teaching quality guarantee system is the focus, pointing out that to improve the teaching quality is the eternal research subject in higher vocational colleges. Talents training in higher vocational colleges and enterprises the main body in the process of teaching quality monitoring and evaluation of lack will seriously affect the cultivation of high-quality skilled personnel. Based on Suzhou Chien-Shiung Institute of Technology as an example, teaching quality guarantee system under the background of vocational education was elaborated and the teaching quality monitoring and evaluation on the enterprise supervisor organization, operation and effects of the activities were explored.

**Keywords:** Teaching Quality Assurance; Vocational Education Alliance; Enterprise Supervisor



(上接第 18 页)

# On Cultivation of Fault Diagnosis and Debugging Capabilities of Students Majored in Automobile Inspection & Maintenance at Higher Vocational Colleges

WANG Xiaolong

(School of Automobile Engineering, Chongqing Vocational Institute of Electromechanical Engineering, Chongqing 402760)

**Abstract:** As the main force of cultivating professional technical personnel of automobile industry, the students technical level of Automobile Inspection & Maintenance Technology at higher vocational colleges is of great importance. As the daily improvement of automobile intelligence level, it is particularly important to cultivate students capabilities of automobile fault diagnosis and debugging. Several aspects of problems were analyzed and countermeasures were focused, that is, from cultivating students inferential capability, improving device and equipment manipulating skill, expanding off-campus practice bases to promoting teachers fault diagnosis and maintenance skills in order to guarantee the cultivation of students capabilities.

**Keywords:** Higher Vocational Colleges; Automobile Inspection & Maintenance; Fault Diagnosis & Debugging Capability

# 课堂教学技能提升策略研究

## ——基于专业督导的视角

刘松

(常州工程职业技术学院 质量管理办公室, 江苏 常州 213164)

**摘要:**笔者从事的是质量管理和督导听课的相关工作, 本文所要探索的主要内容是教师在授课过程中该如何提高课堂教学技能、更好地在课堂上发挥应有的教学效果, 以促进整个教学质量的发展。

**关键词:**课堂教学技巧; 教学质量; 教学效果

笔者从事专业督导工作有六年多的时间, 听课次数累计约 600 人次, 几乎接触到了各种不同层次的教师及不同类型的教学模式。本文从以下几个方面探讨教师该如何更好地提升自己的教学能力, 从而更好地提高整个课堂教学质量。

对这 600 人次的听课数据和记录进行分析, 笔者认为课堂教学技能主要包含了以下几个方面:

### 1 教师的教学功底

讲台也是一个舞台, 展示的是授课教师的个人魅力。当我们坐在课堂里听课的时候, 很希望教师们能展现出他们扎实深厚的教学功底。

首先是教师的状态。教师应展现出来的状态包括认真的工作态度、饱满的授课热情、得体的着装和谈吐等等。其次是语言表达。教师上课时的语音、语调应该自然流畅, 声音太高昂或太低沉都是不适宜的, 应如潺潺流水般让人耳感舒适并心生愉悦。据专家介绍, 语速应合适, 电影、电视解说的速度为每分钟 250 至 300 字, 课堂教学的语言速度还要慢一些, 以每分钟 200 至 250 字为宜, 太快或太慢都会影响课堂效果。

其次是导入。一堂课的开头很重要, 这就需要教师掌握一定的导入方法。一堂课是否精彩,

导入方法相当重要, 俗话说良好的开始是成功的一半, 一堂课的开头也是一样的。每一次听课前坐在教室里, 我们的心里都是有期待的。作为专业督导, 我们特别希望授课教师能在第一时间抓住听课人的注意力, 这就需要有一个好的导入方法。如果你把头开好了, 就如同闸门突然开了, 师生可以轻松进入课程新的教学内容。导入不能偏离主题, 导入的目的是为了吸引学生的注意力, 所以教师在运用导入方法的时候需要介绍学习内容、学习要求, 为讲授新的知识做好铺垫, 使学生从下课时的放松状态中迅速进入听课的准备状态。

最后谈一谈演示的方法。可以说没有哪一次课离得开教师的演示。演示的方法其实有很多, 如操作示范和实验演示; 实物、模型、挂图的演示; PPT 演示; 板书演示以及图片、动画和视频的演示等等。从这几年的听课情况来看, 主要有以下几个方面的问题: 第一是教师的演示方法比较单一, 大多数几乎只用 PPT 演示且 PPT 单调呆板; 第二是几乎没有板书或板书质量不佳; 第三是视频放映时间过长, 影响了正常讲课的时间; 第四是没有任何形式的演示, 采用的是一言堂教学。分析

收稿日期: 2019-08-29

作者简介: 刘松, 常州工程职业技术学院质量管理办副教授。

了这 600 人次的听课情况，演示方法欠佳的比例大约占 26.9%。

教师的教学功底还包含了很多方面，如讲解技能、变化技能、强化技能等，需要我们的授课教师不断自我提升，最终的目的是为了促进教学质量的更好发展。对这 600 人次的听课记录去分析，教师的教学功底与教师的年龄、教龄和职称等都没有太多的关联，个体之间差异很大。直接影响教学功底的因素是教师的敬业精神和自我学习的能力。

总之，授课教师只有具备了扎实的教学功底，才能做到对整个课堂的有效把控。

### 2 理想的课堂氛围

每一次走进课堂，我们都希望看到这次课能给大家展示一个良好的课堂氛围。笔者认为，良好的课堂氛围包含了有质量的互动、学生积极热烈的反应、紧凑的课堂节奏和完整的课堂设计。

曾经有一位化工专业的兼职督导老师和我一起听课交流的时候，曾说过一句话：“我认为，教师提出问题，然后学生站起来回答问题，这不是真正的互动。”我非常认同，起码这不是好的互动。仔细分析了一下这几年我听课后的评价和体会，写得最多的一句话就是：认真设计，加强互动。互动的形式有很多，不仅仅是指单纯的提问。师生一起参与讨论、教师答学生问、在教师的指导下进行作品展示等等，这些都属于互动。良好的互动方式需要授课教师在课前进行认真的设计。

曾经有很多被听课的教师和我们说：“现在的学生玩手机是一个普遍现象，我们管不住。”真的管不住吗？教师真的用心了吗？曾听过一节《英语口语》课，授课教师是我们学校的一个年轻外教。在他的课上，没有一个学生玩手机，不是他们不想，而是根本没有时间。这位外教自己准备了很多教具，有一些是他专门从国外带回来的。在一些教学环节中他让学生进行分组小游戏，在游戏中练习对话、练习听力、练习表达，这样既能达到寓教于乐的目的，又学到了英语知识。

在外教的邀请下，我也全程参与到了整个的课堂学习中，一节课下来练习了听力，也学会了很多英语单词。此外，这位教师对课堂的座位也重新进行了设计，使之更有利于提高课堂的教学效果。很显然，他是花了心思的。再比如焊接专业课，焊接专业课的老师们采用了理实一体化教学，紧凑的课堂节奏让学生们除了查资料根本没有多余时间去玩手机。

通过数据分析，能达到理想的课堂氛围的比例大约是 23.5%。好的课堂并不是说师生在一起上课气氛热烈就好，更应做到课堂设计完整、课堂节奏紧凑。笔者曾听过几次体育专业的教师上的健身舞课，教师从最初的准备动作到最后的放松动作都设计得十分紧凑到位，课中的健身舞教学更是氛围融洽、教学有序。

其实任何类型的课程只要认真思考、用心设计都可以达到理想的课堂氛围，也有助于师生共同提高。曾听过两次马克思主义学院的一位年轻老师上的《中国特色社会主义理论概论》课，她的语言表达相当生动有趣，课程的导入给人留下了十分深刻的印象，举例也相当贴近生活，而且课程的设计也很有创意，能激发学生的兴趣，总体来说营造了一个相当良好的课堂氛围。

### 3 课堂的教学形式

好的课堂教学形式应该是多样化的。灵活多样的教学形式有助于提高学生的学习兴趣和学习的积极性，从而提高课堂的学习效果。同时，在这个过程中也提升了教师的课堂教学技能。

#### 3.1 传统的教学形式

我们在听课过程中发现传统的教学模式是教师们采用的比较多的。这种方式不能说不好，如果教师们进行了充分的备课、在课堂上能够游刃有余地讲课、具有比较扎实的授课功底，同样可以是一堂好课。

但是传统的教学方式发挥不好的话就会变成一言堂。我们的老师完全可以尝试多种不同的教学方式。2013 年 8 月笔者在常州科教城参加了一

场培训，培训的主题是“德国职业教育教学管理与质量保障”，授课教师是德国巴符州卡尔斯鲁尔理工学院的多贝尔教授。多贝尔教授的讲课让我们眼界大开，令人尤其印象深刻的是他的多种教学模式。四天的培训共 32 个课时，每次课前学员们都会热切期待，因为他的每次课都会给人惊喜。他采用了分组讨论、头脑风暴、互相采访、画图表达、成果展示、迷你评估、答学生问等灵活多样的授课方式，不仅让学员们学到了德国职业教育的理念和知识，也让学员们进一步了解了多样化的教学形式在课堂教学中的巨大作用。

笔者并不否定传统的教学形式，只是希望我们的教师在授课过程中能够大胆尝试、积极实践，使我们的课堂能够对学生产生吸引力，且更加有成效。

### 3.2 项目化教学形式

常州工程职业技术学院从 2007 年开始启动项目化教学，2008 年正式推广这项特色教学形式。这项工作从启动至今也有十二年的时间了，取得了稳定的成效和进展。项目化教学对教师的专业知识、专业技能、授课技巧以及理论与实践相结合的能力都提出了更高的要求。

项目化教学的最大优势是在课堂上可以实现理论与实践的高度统一。比如制冷专业的《制冷机器》课程，教师在课程整体设计的时候设计了两个大项目：中央空调系统用离心泵故障分析维修与设备选型以及中央空调系统用压缩机故障分析维修与设备选型。其中第一个项目有三个任务：单级、多级离心泵拆卸及装配、YS 型组合式空调用冷水泵应用选型设计和 IS50-32-125 离心泵应用故障分析与维修。该课程有《工程制图与 CAD》、《热工与流体力学基础》、《机械基础》、《制冷原理及应用》作为先修课，有《制冷与空调装置制造技术》、《中央空调施工与运行管理》作为后续课，因此比较适合采用项目化教学。在授课过程中，教师通过让学生分组讨论、分组动手拆卸、分组汇报及作品展示、教师现场点评等方式，

让学生学会了制冷机器的相关知识，达到了理论与实践的高度统一，起到了项目化教学的目的。

笔者观察并分析了这几年的项目化教学的实施情况，发现学校这些年对教师的项目化教学一直在进行正确的引导，教师对项目化教学方式的应用也是越来越得心应手。通过对这几年的听课数据和效果分析，笔者主要有以下几个方面的思考。首先，并不是所有的课程都适合项目化教学。项目化教学更适合需要理论与实践相结合的专业课，如焊接专业和汽修专业的课程就实施得非常有效，而英语或数学类的基础课就不是很适合采用项目化教学。其次，专业课是否采用项目化教学也需要根据课堂效果和学生的学习效果进行分析和调整。据调查，我校的制冷专业的课程目前有 25% 采用了项目化教学，而焊接的专业核心课程全部采用的是项目化教学。再次，项目化教学的方式也应该灵活多样。有一次我们去听一位化工专业老师的课，第一节课从上课到结束她说的话没有超过十句，全部是学生在分组汇报。学生课前事先做好 PPT、课上分组汇报，这种形式是非常好的，但是如果一个班有 8 个小组，全部被安排在课上汇报，那么教师还有什么时间讲课呢？教师的职业是授道传业解惑，其实两三组汇报下来已经能发现共性的问题了，没有必要全部汇报。所以我们的教师应该认真思考并设计项目化教学的授课环节，使课程更加严谨、紧凑和有效。

总之，项目化教学不失为一种很好的教学方法，但是要运用的到位和有效需要我们的教师能够进行深度设计且不断改进。

### 3.3 翻转课堂教学形式

近年来，翻转课堂的教学形式已经为越来越多的教育工作者所接受。2015 年上半年我们学校的很多老师在“中国大学慕课”上学习了《翻转课堂教学法》，这也是笔者第一次真正认识了翻转课堂的这种教学形式。传统式的学习以教师在课堂上的讲授为主，由于教学课时有限所以压缩了教师与学生的互动时间，而翻转课堂的教学形

式可以很好的解决这个问题，但是同时对教师也提出了更高的要求。

2015年11月笔者在台湾龙华科技大学学习的时候再次接触了这个理念。龙华科技大学的牛道慧博士经过了深度实践探索，为我们详细介绍了她的成功经验。她的翻转课堂的实践探索的主题是——西洋文明故事翻转教室，她的课给我们学员留下了非常深刻的印象。她的经验是，课前学生进行在线的学习、完成练习和测验，在课堂上师生互动、进行讨论并解决问题，课后师生继续进行互动学习。

这是一个非常好的教学形式，但是很遗憾在这600人次的听课样本中，采用翻转课堂教学形式的寥寥无几。笔者采访了一个曾在《电工与电子技术基础》这门课上实施过一个学期翻转课堂教学法的老教师，他认为可能主要有如下原因：首先这个形式的教学方式对教师提出了比较高的要求，要求教师在上课前进行大量的准备工作，比如课件的准备和上传、练习题和测验题的准备和上传等；其次要求教师在课堂上能够自如掌控整个局面，因为翻转课堂并不是说不用讲课了，

而是要求更高了；再次就是我们学生的现状，高职院校的学生不比本科院校，学生学习的主动性和学习习惯都不是太尽人意。所以大多数老师虽然了解了这种教学方式，但是依然不愿意去尝试。我们非常希望将来能看到有更多的教师大胆地采用翻转课堂的教学形式去授课，把更多的教学形式带进我们的课堂。

总之，一堂好课是由多种因素决定的，对于教师的课堂教学技能也应该多维度地去评价，课堂教学形式也包含了很多其他形式。以上所述只是笔者个人的一些看法，希望未来几年我们能看到我们的课堂教学更加丰富、更加生动、更加有效。

在学校的发展过程中，质量管理的实施相当重要。质量管理的目的是促进教学、促进学校各项工作的有序发展。我们专业督导听课也是为了帮助授课教师发现自身的问题、努力提高课堂教学技能，从而进一步提高学校的整体教学质量。

## Strategies for Promoting Classroom Teaching Skills: Based on the Perspective of Professional Supervision

LIU Song

Changzhou Vocational Institute of Engineering

**Abstract:** Related to the work of quality management and classroom teaching supervision, how teachers can improve classroom teaching skills in the process of teaching and better exhibit the teaching effect in class were discussed so as to promote the development of the whole teaching quality.

**Keywords:** Classroom Teaching Skills; Teaching Quality; Teaching Effect

# 新疆高校学籍警示标准与学业预警机制浅析

姜云琴<sup>1</sup> 李秀玉<sup>2</sup> 蔡玉洁<sup>2,3</sup>

(1. 新疆师范大学教育科学学院; 2. 新疆师范大学商学院; 3. 中央财经大学经济学院, 新疆 乌鲁木齐, 830017)

**摘要:**通过对国家教育部以及新疆高校制定的学籍警示标准和学业预警机制的相关规章制度进行梳理发现高校现行的“学籍警示标准”和“学业预警机制”过分注重“结果预警”而忽视“过程控制”、学业预警的评价指标体系不够科学全面等缺点造成了发挥其自身效用的制度困境。目前, 学业预警机制正在建构与实施过程中, 仍存在着一定的盲区和困难。通过对新疆部分高校近年学生违纪情况, 即违纪现象以及违纪处理结果进行梳理发现, 旷课违纪学生占比最高且远高于其他违纪现象, 因考试作弊违纪占比次之。根据研究结果提出注重加强新生学业预警以及学业预警过程控制, 加强学业分类预警、学业预警帮扶制度建设等建议。

**关键词:**学籍警示标准; 学业预警机制; 过程管理

## 1 问题的提出

高等教育的普及导致大学生生源质量下降(张丽辉、徐锐, 2014), 越来越多的高校实行学分制度(尚大军, 2014), 但却忽视了对学生的过程控制(范伟, 2016)。学分制度的实施导致部分自控力较差的大学生无法顺利完成学业(范伟, 2016), 或者无法顺利达到预期教育目标。大学生学业困难或者学业失败不仅影响学生毕业情况, 同时对学生及家庭精神、经济状况都会产生巨大压力(任高飞, 陈祥云, 2015)。逐年攀升的学业困难生数量迫使越来越多的高校建立起“学籍警示标准”和“学业预警制度”以此提高教学过程质量。学籍警示标准和学业预警机制是指以学校、家庭、学生本人和社会之间的有效协作为基础, 对学生在学业中即将发生的重大问题与困难进行预先告知, 警示其学习状态, 并督促和帮助学生强化学习能力和自我控制力, 最终顺利完成学业的一种教学运行制度(刘萍, 2008)。学

业预警机制是 2006 年江西理工大学首次提出并使用, 其后该制度便在全国范围内被广泛使用。

《2006 年中国语言生活状况报告》将“学业预警机制”解释为“一种高等教育管理方式”(侯宏皎, 2016)。学籍警示标准和学业预警制度并不是惩罚学生而是对学生的一种正式提醒。学业预警一般可以分为三个级别: 一般预警、淘汰预警、退学预警。主要包括四个环节: 信息收集、分析与判断、执行与落实、反馈与评估。

本文章通过对学籍警示标准和学业预警机制的相关规章制度进行梳理发现高校现行的“学籍警示标准”和“学业预警机制”对督促学生端正学习态度、提升学业水平、保证人才质量等均发挥重要作用, 但其过分注重“结果预警”而忽视“过程控制”、学业预警的评价指标体系不够科学全面等缺点造成了发挥其自身效用的制度困境。通过对新疆部分高校近年学生违纪情况, 即违纪现象以及违纪处理结果进行梳理发现, 旷课违纪学

收稿日期: 2019-05-16

基金项目: 新疆师范大学教学研究与改革项目《完善学籍警示标准和学业预警机制的实证研究》(SDJG2018-08)的阶段性成果。

作者简介: 姜云琴(1980-), 女, 新疆巴里坤人, 新疆师范大学教育科学学院讲师, 研究方向为教育理论与实践。



生占比最高且远高于其他违纪现象，因考试作弊违纪占比次之。根据研究结果提出加强新生学业预警以及学业预警过程控制，加强学业分类预警、完善学业预警帮扶制度等建议。

## 2 现有制度梳理

2005年3月25日，中华人民共和国教育部针对当前大学生中存在的主要问题制定并公布实施《普通高等学校学生管理规定》。该管理规定主要对以下内容做出规定：权利与义务、入学与学籍注册、考核与成绩记载、转专业或转学、休学与复学、退学、毕业结业与肄业、校园秩序与课外活动、奖励与处分。该规定针对部分大学生诚信意识淡薄、责任心较弱等问题采取有效的措施，有助培养学生良好的学风。同时，教育部对《高等学校学生行为准则（实行）》作了认真的修订。该行为准则有助于学生在学习过程中养成良好的行为习惯。

大部分新疆高校均制定并执行大学生违纪处理办法，该办法对违纪处分种类期限与使用、违纪行为与处分、处分程序等内容依次做出明确规定，对学生的行为进行从严要求、严格管理。部分新疆高校制定大学生专业实习办法，对学生实习期间的日常行为做出明确规定。部分新疆高校制定并公布实施大学生学籍管理规定，该规定是对学生从入学到毕业在校阶段的管理，对在校学生学习、生活行为的规范。大学生学籍管理规定的主要内容包括：入学与注册、转专业与转学、休学与复学、退学、毕业与结业、奖励与处分。由以上内容可以看出该学籍管理规定是对国家教育部《普通高等学校学生管理规定》在新疆不同高校的具体落实，使得管理规定更加符合本校学生的具体情况。

## 3 新疆高校学籍警示标准和学业预警机制存在的问题

高校现行的学籍警示标准和学业预警机制在督促学生养成良好的学习态度、学

习习惯等方面发挥了重要作用。但依旧存在很多问题，造成发挥其自身效用的制度困境，主要体现在以下三个方面：

### 3.1 学籍警示标准不够科学全面

大学的学习是一个复杂但又系统的过程，不同学院、不同专业、不同年级、不同课程都有不一样的特点。目前，大多数高校制定的学籍警示标准均采取“单一标准”。2005年中华人民共和国教育部公布并实施《普通高等学校学生管理规定》对关于学籍警示标准的要求较为宽松，希望各高校能够依据本学校的实际情况制定相应的学籍警示标准。但国内多数高校制定的学籍警示标准均属于“单一标准”模式。例如，新疆部分高校制定并实施的相关管理办法中对本校所有学院、所有专业、所有年级均施行统一警示标准。在统计时发现体育学院、数学科学学院、美术学院违纪学生占比较高，故对其进行了重点研究。如图1所示，美术学院和体育学院学生不同违纪现象的分布基本一致，但数学科学学院学生的违纪现象与上述两个学院有较为明显的差异。体育学院、美术学院学生因旷课而违纪占比均最高，其次是考试作弊。数学科学学院学生因考试作弊而违纪占比最高。通过对比发现，数学科学学院学生因行政拘留违纪占比明显高于体育学院和美术学院。因此，学籍警示标准的设定更应该结合学生的实际情况，针对不同学院、不同专业制定不同的学籍警示标准，针对不同年级采取不同的评价标准。

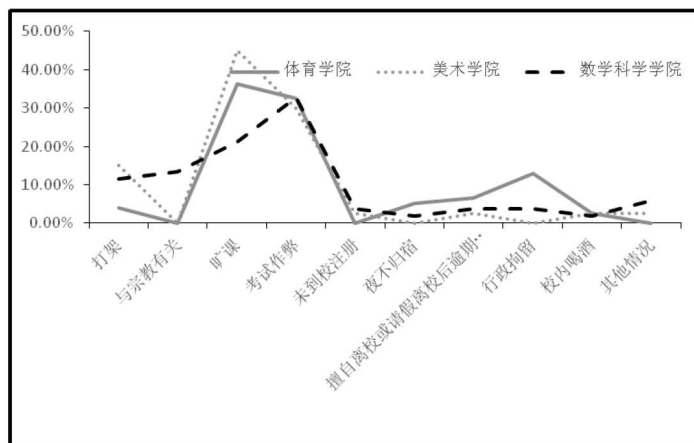


图1 新疆部分高校不同学院学生违纪情况占比统计图

### 3.2 学业预警制度过分注重“结果预警”

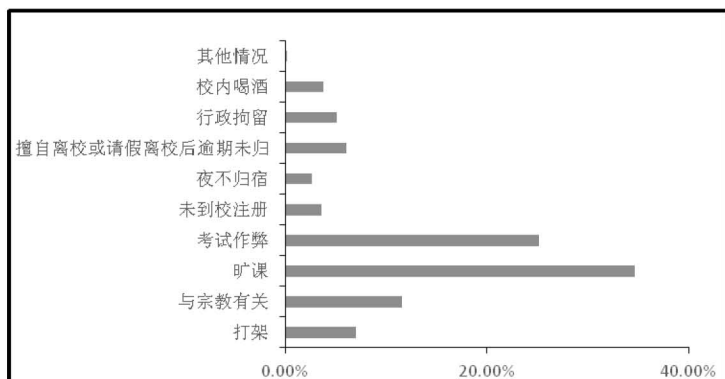


图2 新疆部分高等学校学生违纪情况占比统计图

学生成绩是衡量学生成长的一项重要指标，同时也是衡量学风建设的一项重要参考依据。因此，国内多数高校以学生期末成绩作为是否实施预警的依据。例如，每学期开学初新疆师范大学各学院通过统计每位学生上学期尚未取得学分占本学期全部学分的比例与学籍预警标准警进行对比，以此判断是否给予学生预警及其类型。但上述预警方式是在学生的学业已经出现问题后的“结果预警”。如图2所示，新疆部分高校违纪学生中因旷课违纪占34.67%，考试作弊违纪占25.14%，与宗教关联违纪占11.62%，因打架违纪占7.05%，因擅自离校或请假离校后逾期未归违纪占6.10%，因行政拘留违纪占5.14%，在校内喝酒违纪占3.81%，未按规定时间到校报到注册违纪占3.62%，因夜不归宿违纪占2.67%，其他情况违纪占0.19%。由以上数据可以看出旷课违纪学生最多且远高于其他违纪现象，考试作弊违纪次之。因此，校方更应该加强过程控制，从过程中遏制学生违纪行为，降低学生违纪概率。

### 3.3 帮扶配套机制严重不到位

发现问题并解决问题，才是建立学业预警机制的最终目的。目前，国内多数高校的学业预警机制运行过程中的警示环节做得比较到位，但与警示环节相配套的帮扶机制依旧存在较多漏洞，甚至部分高校尚未建立学业帮扶机制。主要包括以下几个方面：第一，帮扶主体单一。多数新疆

高校中实施学业预警帮扶的主要是学院辅导员、班主任，但教务处老师、班级优秀学生以及学生家长的参与较少。教育部规定每四百名学生才可以配备一名辅导员，辅导员数量较少。同时，新疆高校辅导员还要承担较重的日常维稳工作，事务繁忙。辅导员对每位学业困难生的接触时间有限。班级优秀学生与学业困难生接触较多且时间充足，可以对班级学业困难生进行良好的帮扶。第二，帮扶手段单一。目前，新疆高校对学业困难生的帮扶主要是通过

与学业困难生交流。专业长远规划、课程要点辅导、期末考试模拟、日常提醒等帮扶手段较为缺乏。

## 4 对策建议

### 4.1 加强新生学业预警

建立学业预警制度的初衷是为了在学习过程中对学生的情况及时给予提醒和相应的帮助，预防学生偏离正常学业进度或在发生一定程度的偏离时及时予以纠正。大学新生刚刚摆脱家长和老师的束缚，对大学生生活充满美好的向往和憧憬。不少大学新生面对全新大学生活环境和外部诱惑从而放低了对自身的要求，“逃课、补考、退学”等成为家常便饭。因此，从学业发展的角度看学业预警应该是新生入学教育的重要组成部分。

首先，向学生仔细解读各专业培养方案。对专业进行详细介绍，向学生明确学院对该专业学生的培养目标，介绍该专业对学生思想政治、专业素质等方面的要求，介绍本专业各类不同课程学分及其占比，各学期开课计划。结合学校的相关要求，对学生大四毕业的所有要求均告知新生。

其次，向新生介绍各专业难度和风险系数。同时，分析没有顺利毕业、尚未拿到毕业证、尚未顺利就业学生的原因。使学生在入学时便明白自己所学专业的难度并时刻警醒自己。

### 4.2 加强学业预警过程控制

现在各高校的学业预警制度多是从学生学业结果的角度予以提醒，与学业预警的初衷偏离。

因此,更应该从学业预警制度的角度加强对学生学习过程中的控制,即对学生课堂出勤,作业上交及其完成情况等日常学习过程进行全方位的监控,并由各个专业负责人根据各专业的实际情况制定相应奖惩标准。通过加强学业预警制度的过程控制及时发现问题,实施实时预警。

首先,由各位任课老师根据学生日常课堂出勤率、作业上交率及其完成情况、课堂表现,填写学生表现情况登记表并标注每位学生预警等级。其次,将具有学业困难倾向性学生记录下来,并及时与辅导员、班主任联系实施轻微预警,防止问题扩大化。

#### 4.3 加强学业分类预警制度建设

学业困难生主要包括以下两类:

第一类,厌学者。未能充分了解所学专业的发展前景、价值,或者对所学专业缺乏专业兴趣。

第二类,愿学者。对所学专业非常感兴趣但由于学习方法或者学习能力欠佳导致学业困难;受到外界环境的影响无法全身心投入到学习中;还有一部分学习困难生想要认真学习但面对学习无从下手。

针对第一类学业困难生应注意在不同情况下采取不同的谈话技巧和处理措施,是否与家长联系也应取决于厌学程度。老师与学生谈话沟通内

容以及与家长联系内容都应该详细记录。针对第二类学业困难生应注意给该类学业困难生的转变留有一定的转变时间。

#### 4.4 完善学业预警帮扶制度

建立学业预警机制的最终目标是将学业困难生成功转化,有必要建立配套学业帮扶制度。学业困难生大致可以分为以下几类:学习方法有误、学习能力欠佳、缺少专业兴趣甚至讨厌其所学专业。这些学生仅仅只靠各位老师谈话督促或疏导是不够的,建立健全的学业帮扶机制是必不可少的。完善学业预警帮扶机制主要体现在增加帮扶主体以及帮扶手段。各班班主任对班级学生实际情况较为熟悉,且在指导学生专业发展经验较为丰富,在了解班级学业困难生学业进度后和学生一起商议制定详细的学习计划,同时可以安排班级优秀学生监督指导。

#### 参考文献

- [1] 张丽辉,徐锐.大学生学业预警成因分析及帮扶对策[J].职业时空,2014(10).
- [2] 尚大军.完全学分制下高校学业预警机制的实证研究:以西安理工大学机械与精密仪器工程学院为例[J].高等理科教育,2014(3).
- [3] 范伟.学分制视角下的高校学业预警:制度困境与程序优化[J].南京理工大学学报(社会科学版),2016(6).
- [4] 刘萍.高校学分制下的学业警示机制[J].长江大学学报,2008(3).
- [5] 侯宏皎.基于过程管理的高校学业预警制度运行机制研究[J].河南科技学院学报,2016(12).
- [6] 任高飞,陈祥云.大学生学业失败研究述评与学业预警工作体制探讨[J].金融理论与教学,2015(5).

(下转第40页)

# 性格缺陷：莎士比亚悲剧 《科里奥兰纳斯》的心理学解读

娄立国<sup>1</sup>

(常州工程职业技术学院 通识教育部, 江苏 常州 213164)

**摘要:**对于莎士比亚的悲剧《科里奥兰纳斯》中主人公卡厄斯·马歇斯的悲剧命运成因,从不同的视角可以做出不同的解释。从心理学角度看,性格缺陷是造成人物悲剧的根本原因。我们运用古斯塔夫·勒庞的大众心理学理论对《科里奥兰纳斯》剧情进行分析,指出卡厄斯·马歇斯的悲剧成因主要有两个,其一是群众的性格缺陷,其二是马歇斯个人的性格缺陷。

**关键词:**莎士比亚;科里奥兰纳斯;大众心理学;心理群体;性格缺陷

法国心理学家古斯塔夫·勒庞(1841-1931)说,“人类将进入一个群体的时代。”<sup>①</sup>勒庞所说的群体时代就是指民主时代,即人类脱离专制走向人民当家做主的时代。但群体时代一定是好的吗?群众有执政的能力吗?勒庞对此持怀疑态度,其心理学著作《乌合之众》所呈现的恰恰是群众的弱点。生于19世纪的勒庞对群众弱点的剖析细致入微,不厌其烦,甚至在字里行间流露出对群体的鄙夷和憎恨。勒庞下此断言时距离今天大约只有100年,而实际上民主时代在2500年以前就已经存在过,古罗马共和国就是实行民主政治的例子——民众作为一种力量也参与政治管理,古罗马共和国的习俗规定罗马元老院做出的决定必须通过民众的同意方可执行。当然,民众参政是通过被选出的护民官代表他们来进行的,护民官对国家政治事务拥有否决权。这是人类早期比较少见的民主政治之一。在那个时期,民众作为一股力量越来越受到贵族的重视,主要是因为平

民占人口的绝大多数,在罗马城不断扩张的时期是攻城略地和抵御外侵不可或缺的中坚力量,为了不失去平民的帮助,在治理国家的权力上贵族们也不断向平民做出让步。“公元前494年,罗马开始有保民官职务,任职者必须为平民,他们对其他行政官员所作的决定有否决权,这是不可侵犯的权利。”<sup>②</sup>平民就这样登上了民主的舞台。

勒庞列举了近代欧洲战争中的若干例子来支撑自己关于“群体弱点”的论点,但他在书中没有提到莎士比亚的剧作《科里奥兰纳斯》,尽管在大众心理学的角度二者具有高度的一致性。莎士比亚的悲剧《科里奥兰纳斯》就是一部关于古罗马共和国“群体政治”题材的故事,可谓是一部反思“民主政治”的戏剧。主人公科里奥兰纳斯(原名叫卡厄斯·马歇斯)是古罗马的一位贵族大将军,因为功勋卓越而要参选罗马的执政官,贵族们一致同意,但还要得到民众的许可方可任执政官。那么平民们是否同意这位将军任执政官

收稿日期:2019-09-02

基金项目:江苏高校哲学社会科学基金项目——《莎士比亚与罗贯中悲剧人物比较研究:为人与处世的视角》(项目编号:2018SJA1823)。

作者简介:娄立国,常州工程学院通识教育教学部教师,研究方向:英国文学。

<sup>①</sup>参见古斯塔夫·勒庞《乌合之众》中央编译出版社,2015年1月,导言第2页。

<sup>②</sup>德尼兹·加亚尔(著),蔡鸿滨(译)《欧洲史》,海南出版社,2000年,第102页。

呢？故事就是从这里展开的。这位将军性情刚烈，武艺高强，在战场上所向披靡，为国家立过无数的战功。但他有一个致命的缺陷：性情清高，看不起民众。他的悲剧就从这个缺陷演绎开来。这位出身高贵的将军由于过分的自矜而看不起普通民众，因此功勋虽然卓著但是仍然得不到群众的好感。他的母亲以及支持他的元老们劝说他俯身屈就走进群众，说几句迎合群众的软话而赢得民众的支持，以便顺利担任罗马的执政官。卡厄斯·马歇斯总算勉强走到群众中，按照元老们的建议发表了一通演讲，获得了民众的许可。但这种许可是在两名护民官不在场的情况下得到的。这两名护民官素来看不惯卡厄斯·马歇斯，当他们得知民众已经点头答应卡厄斯·马歇斯担任罗马执政官后嫉妒心和私心作祟，千方百计地忽悠民众撤销对卡厄斯执政的许可，他们凭借三寸不烂之舌，极尽“扭转乾坤”之能事，把愚直的卡厄斯·马歇斯和手下的民众玩弄于唇舌之尖，硬是让民众撤销了许可，并借民众的力量做出了放逐卡厄斯·马歇斯这个“人民公敌”的决定。马歇斯被放逐后投奔了敌国伏尔人，并与伏尔人联手围攻罗马城，罗马人乱作一团，最终，在母亲的劝说下，马歇斯单方面同意停止攻打罗马，但他却陷入了双向背叛，最终被伏尔人杀死。

通过《科里奥兰纳斯》这个故事莎士比亚客观地提出了很多问题：如何看待科里奥兰纳斯的毁灭？科里奥兰纳斯的悲剧是谁造成的？“民主的”就一定好吗？作为民主政治主体的人民群众具备健全的执政能力吗？

学界对这些问题有不少探讨。张沛认为，科里奥兰纳斯以个人的死亡实现了对城邦的救赎和对自己德性的救赎，也就是说，死亡实际上保全了他勇武和忠诚的美德。

“死亡即是拯救：通过肉体一小我的毁灭（同时也是灵魂一大我的重生），罗马之子科里奥兰纳斯最终实现了城邦（同时也是自身灵魂）的和平，从而完成了自己作为城邦爱人和高贵战

士的德性与命运。”（张沛，2015）

或许可以这样理解，张沛把科里奥兰纳斯之悲剧归因于他对城邦德性的挚爱，如果他是一个没心没肺的人，他就不会断送自己的性命，但如此他便不会成为科里奥兰纳斯，一切都将改写。这种观点认为科里奥兰纳斯通过死亡实现了个人灵魂的升华，死亡保全了他的名节。该视角关注的是悲剧人物自身的性情（内因），而没有探讨群众对于科里奥兰纳斯的死亡所应该负的责任（外因）。邵雪萍（2016）根据美国哲学家埃里希·弗罗姆的“权威论”提出一种观点：科里奥兰纳斯的悲剧源于护民官所代表的“非理性权威”，即执行权力的人并非是有“健全的能力”的主体。也就是说，掌权者的性格心理缺陷导致了悲剧。笔者认为，莎士比亚通过他的剧本让我们看到了“民主政治”的另一面：真伪不分；颠倒黑白。“民主”即人民做主。“人民”即群众，即大众群体。“水能载舟，亦能覆舟。”莎士比亚在剧中以旁观者的冷静与睿智细致入微地刻画了民主政治环境下“群众”的另一张面孔：低能弱智；反复无常；残忍无情。实际上，《科里奥兰纳斯》一剧刻画了大众群体的心理缺陷，可以说是莎剧版的“大众心理学”教科书，体现了莎士比亚对群众作为一个整体的心理弱点的警觉。王坚（2011）认为，由于生长时代的特殊性和个人平民出身背景，莎士比亚对下层民众有深刻了解，对民众的丑陋面颇有反感，因此对群众的描写大都是负面的。

“莎士比亚罗马剧中的群众不讲道德，没有理性，而且行动暴烈。在罗马剧中，可以明显地看出，莎士比亚笔下的群众对于自身利益的关注，远远超过他们对于自身品德完善、自我灵魂提升的关心。他们忘恩负义、反复无常、贪婪沉溺、不负责任、狂妄无知而又贪生怕死。即使是区区小利的诱惑，这些利来利往之徒也无法加以拒绝。所有这些，不但为他们自己，也为整个社会、国家带来了缺陷、灾难、瘟疫和诅咒。”（王坚，2011）

无论学界对科里奥兰纳斯的悲剧作何解释，有一点是共同的：罗马共和国的民主是有“问题”的，原因之一在于群众作为参政的主体是有“问题”的，而“心理问题”则是群众的主要问题之一。除此之外，笔者认为科里奥兰纳斯本人也是有“心理问题”的。无论是群众还是科里奥兰纳斯，他们的心理问题都体现为“心理缺陷”或者“性格缺陷”。本文将从心理学的角度探讨科里奥兰纳斯的悲剧，利用古斯塔夫·勒庞《乌合之众》的“心理群体”理论分析莎剧《科里奥兰纳斯》中罗马市民的“性格缺陷”，并用卡尔·古斯塔夫·荣格的“人格心理学”理论分析科里奥兰纳斯的“性格缺陷”，探讨科里奥兰纳斯悲剧的成因。

## 1 古斯塔夫·勒庞的“心理群体”理论与莎剧《科里奥兰纳斯》中的罗马市民

### 1.1 古斯塔夫·勒庞的“心理群体”理论

古斯塔夫·勒庞在其心理学著作《乌合之众》中阐述了“心理群体”理论。他指出，在研究大众心理学时首先要澄清“群体”的含义：这里所说的群体不是随便聚集在一起的个人所组成的一群人，而是指在某些既定条件下所聚集在一起的一个“组织化的”群体。勒庞并没有想出一个十分合适的词来命名这种群体，他姑且将这种群体称之为“心理群体”。这种群体的一个很重要的特征是在某一个事件或者环境中“有共同关心的目标”，否则，即便是一千个人聚集在一起也不能算是一个心理群体，而五、六个人聚集在一起却完全可以构成一个心理群体，只要他们有共同关心的目标<sup>①</sup>。勒庞强调了心理群体的两个要素：第一是有“组织化的”一群人；第二是有“共同关心目标”的一群人。具备了这两个要素的一群人方可称为心理群体。

勒庞认为，心理群体在心理上具有以下特征：1) 群体会让个性消亡；2) 群体让人敢于发泄出自本

能的欲望；3) 群体的智力非常低下；4) 群体易受暗示，易轻信；5) 群体中感情和行动有传染性；6) 群体易变、易冲动、易急躁；7) 群体形成一致意见需要领袖的作用<sup>②</sup>。

### 1.2 莎剧《科里奥兰纳斯》中的罗马市民

在莎剧《科里奥兰纳斯》中，罗马城的平民便构成了一个心理群体，他们生活在同一个地域之内，在元老院贵族团体的统治之下生存，是一个有“组织化的”的群体，虽然他们未必关心由谁来做最高执政官，但他们一定关心权力更迭对他们的利益所产生的影响，因此他们有“共同关心的目标”，即共同的利益诉求。

在整个剧本中关于罗马市民群体表现的描写一共出现了六次。

在第一幕的第一场中，一群罗马平民聚集在一起吵吵闹闹地发泄怨恨，一个市民咒骂以马歇斯为首的贵族阶层，细数马歇斯的“罪状”（I. I. 5: “Caius Martius is chief enemy to the people.”）<sup>①</sup>，有一个市民能够客观地看待马歇斯的行为（I. I. 19: “Consider you what services he has done for this country?” I. I. 27-28: “What he cannot help in his nature, you account a vice in him. You must in no way say he is covetous.”），但多数市民没有主见，只是随声附和（I. I. 6: “We know’ t, we know’ t.” I. I. 9: “No more talking on’ t: let it be done: away, away.”）。贵族元老米尼涅斯从中斡旋，充当和事佬，平息了市民们的暴动。

在第二幕第三场，武功卓著的马歇斯击败了伏尔斯人的侵略，有望成为罗马的执政官，但在民主制度下还需要平民点头允许，于是马歇斯在米尼涅斯等元老们的劝说之下走近平民，不情愿地请求他们同意自己做罗马的执政，没有主见的平民三三两两地同意了马歇斯的请求。可是随后

<sup>①</sup> “心理群体”的解释参见古斯塔夫·勒庞《乌合之众》，中央编译出版社，2015年，第一卷，第一章，第3-4页。

<sup>②</sup> 关于“心理群体”的特征，详见《乌合之众》第一卷，第一章，第5-17页。

在护民官西西涅斯和勃鲁托斯的煽动之下，平民们又决心收回他们的同意。

在第三幕第一场，马歇斯得知平民们收回了他们的同意后暴跳如雷，在元老院公然唾骂民众的昏聩和护民官的无耻，护民官根据马歇斯激烈言辞中对民众的不敬之语宣布马歇斯叛国，下令将其处死，在乱哄哄的场面中市民群众不知真相，随声附和地支持护民官的决定（III. I. 268：“Down with him, down with him.”）。马歇斯与民众的矛盾达到了不可调和的地步。

接下来，在第三幕第三场和第四场，马歇斯接受了母亲及诸位元老的建议，准备去向民众们道歉，然而在护民官的挑拨之下马歇斯再次发怒，护民官下令将马歇斯驱逐出罗马，民众们盲目地欢呼以示对护民官的支持（III. iii. 143：“It shall be so, it shall be so.”）。在如潮水般的民众力量面前，马歇斯无奈离去。

在第四幕第六场，当市民们得知马歇斯已经投奔了罗马的仇敌伏尔人，并与奥菲狄乌斯联手正准备攻打罗马城时，他们纷纷表示出悔意，说他们当初在内心里并不赞成放逐马歇斯，甚至觉得放逐马歇斯的决定是错误的（IV. vi. 169-174：“When I said ‘Banish him’ I said ‘twas pity.”）。

在第五幕第四场，当马歇斯的母亲带着马歇斯的妻子和孩子来到马歇斯和奥菲狄乌斯带领的伏尔人前乞求和平的时候，罗马的市民们将他们的一位护民官抓了起来并在大街上游行，宣称如果马歇斯拒绝了他母亲和妻子的请求而不同意缔结和平，就准备杀死这个护民官（V. iv. 25-29）。

纵观全剧我们不难发现莎士比亚对罗马市民群众的描写基本上是负面的。莎剧《科里奥兰纳斯》中的罗马市民群体显然具备了勒庞所言的心理群体的各种特征。这个群体的所作所为对主人公科

里奥兰纳斯的命运有至关重要的影响。

## 2 科里奥兰纳斯悲剧成因分析

### 2.1 罗马市民群体的性格缺陷：科里奥兰纳斯悲剧形成的外因

勒庞指出，心理群体是一个由异质成分组成的暂时现象，他们结合在一起时会表现出一些与单个人所具有的特点大不相同的特点：个人才智被削弱，个性也被削弱，异质性被同质性所吞没，无意识的品质占了上风<sup>②</sup>。在《科里奥兰纳斯》剧中，莎士比亚要展现给读者的，不是群体力量的建设性，而是群体力量的破坏性。正如一个人的命运由性格决定一样，群体的行为也是由群体的性格所决定的。造成科里奥兰纳斯命运悲剧的因素有很多，但毫无疑问，作为“心理群体”的罗马市民负有不可推卸的责任，因为人数的众多，他们是最有力的刽子手——造成科里奥兰纳斯先被放逐后又被逼反叛罗马的结局。一切阴谋诡计的得逞最终都要依靠这个“心理群体”的强大力量，因此，罗马市民群体是造成科里奥兰纳斯命运悲剧的直接因素，展现出群体巨大的破坏力。由于个性的消亡，群体的智力会非常低下，而智力的低下又导致群体非常易受暗示。罗马市民群体所犯下的种种错误与其“心理群体”的性格缺陷是密不可分的。心理群体的性格缺陷（最主要的包括三点：个性消亡；智力低下；易受暗示）让罗马市民成为被护民官操纵的工具。

“西西涅斯反复使用‘人民’、‘人民的名义’这类高举维护民众权益的旗帜，以博得民众的暴力支持。”（吴兆凤，2019）

正是罗马市民群体帮助护民官将科里奥兰纳斯推向了命运的深渊。因此我们认为作为“心理群体”的罗马市民是被人利用的刽子手。

首先，个性的消亡让支持科里奥兰纳斯的声音孤掌难鸣。在第一幕第一场，当众市民随声附和地认为马歇斯是人民的公敌时，有一个市民提醒

① 对莎剧原文的引文出自《科里奥兰纳斯》，JONATHAN BATE及ERIC RASMUSSEN编，北京：外语教学与研究出版社，2014年，下同。

② 参见《乌合之众》第一卷，第一章，第16-17页。

市民们不要忘记马歇斯为国家立下的功劳，也不要马歇斯性格的弱点与他的“罪恶”混为一谈（I. i. 19: “Consider you what services he has done for this country?” I. i. 27-28: “What he cannot help in his nature, you account a vice in him. You must in no way say he is covetous.”），但是这个市民孤掌难鸣，他的行为仅仅停留在提醒和劝说的层面上，而没有继续努力扩大自己的声音，因为在群体中他的个性受到了压抑，他只能让自己的声音淹没在群体盲从的声音洪流中。在其他几幕中也同样，当马歇斯被宣布为罪人时，当马歇斯被宣布放逐时，有一些群众虽然在内心里感觉到这种惩罚对马歇斯太过分，但个性的消亡和趋同心理让他们被护民官（即他们的领袖）牵着鼻子走，导致马歇斯势孤力单。在整个剧本中，除了第一幕第一场之外，再也找不到从罗马市民口中发出的有个性的声音，群众个体在群体中要么沉默，要么跟风起哄。

其次，智力低下让罗马市民对一些事关其命运的基本事实视而不见。当身居群体中时，个体的智力受到抑制，于是整个群体的智力大打折扣。群体智力的低下让罗马市民对一些事关其命运的基本事实视而不见。例如在第三幕第一场，当护民官宣布马歇斯叛国并下令杀死马歇斯时，罗马市民纷纷起哄盲目支持护民官的决定，竟然没有一个市民站出来为马歇斯说话，也没有一个市民质疑他们的领袖的行为动机。群体低下的智力让他们不能意识到护民官的决定是非理性的，让他们无法判断这种惩罚对马歇斯而言于情于理都过于严重，让他们忘记了马歇斯是国家的栋梁之才，是罗马城和罗马市民的保护者。两位护民官拉拢、煽动和利用民众的伎俩并不高明，但仍然成功实现了对民众力量的控制，这说明作为一个心理群体的罗马市民没有逻辑思维和判断能力，因此很容易被人利用。

最后，易受暗示让心怀不轨的护民官轻易得

逞。群体的易受暗示性恰恰是因为群体智力的低下，群体也因智力的低下而需要借助于领袖方能形成统一意见。弱智的群体天生具有接受暗示的癖性。勒庞指出，领袖煽动群众的三个最为重要的手法是：断言法；重复法；传染法<sup>①</sup>。在莎剧《科里奥兰纳斯》中，护民官煽动群众倒戈反对马歇斯执政的手段恰恰是这三种手法。“... 简洁有力的断言，不理睬任何推理和证据，是让某种观念进入群头脑最可靠的办法之一。一个断言越是简单明了，证据和证明看上去越是贫乏，它就越有威力。”<sup>①</sup> “但是，如果没有不断地重复断言，他仍然不会产生真正的影响..... 极为重要的修辞法只有一个，那就是重复。”<sup>②</sup> 在第三幕第一场，当护民官与马歇斯争吵不休时，护民官采用了“断言法”和“重复法”策略，大声地宣布马歇斯是“叛徒”，并且将“叛徒”字眼重复了四次，当群众赶到争吵现场时护民官又连续两次断言“这个人要夺去你们的一切”，不辨是非的罗马市民瞬间冲动起来，高呼“打倒他！”。接下来，护民官趁市民群体情绪冲动之际又连续断言：“这一种罪名应该判处死刑。”“..... 马歇斯应该立刻受死刑的处分。”在这里，“死刑”一词重复了两次。群众们则随声附和，群起而攻之，马歇斯虽然在敌人面前所向披靡，但在与护民官和群众的舌战中是个失败者，不是因为他口才不好，而是因为群众作为一个心理群体的逻辑思维能力与他的思维能力不在一个水平线上。总之，群众就是这样轻而易举地被护民官牵着鼻子走，成为护民官发泄嫉妒、满足个人私欲的工具。

“多数人或群氓一旦参政并进而得势，就必定成为集体暴君，这甚至比君主或贵族的专制还要可恶。”（王坚，2011）

莎士比亚通过对罗马市民群体的描写告诉我们，罗马市民这个心理群体是造成马歇斯悲惨结局的刽子手，而作为市民群体首领的两个护民官则是这个群体的操控者和马歇斯命运的审判者。

<sup>①</sup> 关于领袖的动员手段，参见《乌合之众》第二卷，第三章，第87页。



“低贱”就这样战胜了“高贵”，“野蛮”就这样战胜了“文明”。莎剧《科里奥兰纳斯》告诉我们，心理群体的“性格缺陷”是非常可怕的。但罗马市民群体只是马歇斯悲剧形成的外因。

## 2.2 科里奥兰纳斯的性格缺陷：悲剧生成的根本原因

从心理学角度看，人物悲剧命运是由性格弱点造成的，包括人物自身的性格弱点和群众作为一个整体的性格弱点。在前面我们分析了罗马市民作为心理群体的弱点以及他们对科里奥兰纳斯悲剧形成中所发挥的刽子手作用。罗马市民跟风起哄是造成科里奥兰纳斯悲剧的因素之一，但他们不是主要因素，也不是根本因素，他们只是外因和条件，同样，两个护民官的暗中陷害也不是根本因素。科里奥兰纳斯悲剧形成的根本原因是他自己孤傲愚直暴躁的性格。“性格决定命运”这句话可以准确解释科里奥兰纳斯何以由辉煌走向灭亡。

“与莎士比亚其他悲剧人物一样，卡厄斯·马歇斯·科里奥兰纳斯的悲剧也深深植根于他的性格之中。”（陈雷，2012）

“孤傲愚直暴躁”只是马歇斯性格的外在表象——他表现出易怒、易冲动、好斗、不安等特点，在四种气质类型分类法中显然属于“胆汁质”类型的人——在其背后隐藏着复杂的心理现象。我们可以用瑞士心理学家卡尔·古斯塔夫·荣格（Carl Gustav Jung, 1875-1961）的“集体潜意识论”和“人格动力论”来分析马歇斯的性格缺陷：孤傲，唯我独尊；愚直，不能变通。

### 2.2.1 荣格的“集体潜意识论”和“人格动力论”<sup>③</sup>

荣格把人的心理现象区分为意识、个体潜意识和集体潜意识。意识是人的心灵中唯一能够被个体直接知道的那个部分。个体潜意识是一个经

验的储存库，容纳了所有与意识自我不协调的心理活动和心理内容，这些东西由于种种原因而被压抑或忽视，由于这些东西发生在个体出生之后，与个体的经验相联系，因此被称作个体潜意识。它的一个重要特点是以“情结”（complexes）（P171）的形式表现出来，情结使人的心灵被某种东西强烈地占据，沉湎于其中而不能自拔，因此会占用一个人心灵中太多的能量。集体潜意识也是一个储存库，它所储存的不是个体后天的经验，而是其祖先漫长的生物演化过程中世代积累的经验，这些经验以原始意象的形式保持下来。集体潜意识具有先天遗传倾向，其主要内容是原型（archetypes）——深藏于心灵之中，常在梦、幻想和神经症中以意象的形式表现出来。人格面具（persona）（P172）就是一种原型，指人生来就具有的一种在公众场合展示自己，给别人留下好印象，以期得到社会承认和赞许的倾向性。

“人格动力论”认为人格本身是一个动力系统，一个独立自主的能量系统，健康的人格系统处于相对闭合的稳定状态，其心理能量总数是相对固定的。心理能（psychic energy）（P175）是一种普遍的生命力。某一个心理活动所用能量的大小称为心理值（psychic value）。心理能量运转遵循两个主要原则：等值原则和熵增加原则。一个心理成分占用了较多的心理能时，其他心理成分能用的心理能就对等地减少，这就是等值原则。熵增加原则指的是能量流动遵循从高到低的规律，人格结构不同成分之间的能量极差越大，人所体验到的紧张感和冲突感就越强烈。

### 2.2.2 马歇斯性格缺陷“孤傲愚直暴躁”表象的心理分析

在马歇斯心理现象的意识范围内，对罗马市民群体的厌恶和排斥是他所能感知到的。他通过言语将这种厌恶和排斥之情表现出来，甚至对

① 引自《乌合之众》第87页。

② 引自《乌合之众》第87页。

③ 该小节（荣格的“集体潜意识论”和“人格动力论”）内容是根据郑雪编著的《人格心理学》，广东高等教育出版社，2004年版，第168-176页，整理而成。

罗马市民群体施加语言暴力。在剧中可以多次读到他公然对群众的贬损甚至辱骂，例如在第一幕第一场，马歇斯当着罗马市民群众的面例数他们的弱点（“胆怯”、“妄自尊大”、“无信”、“反复无常”等等），并公然辱骂他们是“恶狗”、“奴才”（I. i. 149-150: What would you have, you curs, /That like nor peace nor war?; 180-183: Would the nobility lay aside their ruth, /And let me use my sword, I'll make a quarry/ With thousands of these quarter'd slaves, as high /As I could pick my lance.）。类似这样的语言暴力在剧中多次出现，这种语言暴力不仅仅伤害了罗马市民，而且伤害了他自己——群众在关键时刻的沉默或起哄也是对他所施加的语言暴力的报复。他的语言暴力证明，作为一个高高在上的将军，他是一个个人英雄主义者，他不仅脱离了群众，而且有“反群众”的思想。

在马歇斯的个人潜意识中存在着一种情结——“高贵情结”——他将自己的高贵看得太重，容不得它被一丝“低贱”所污染，这种情结犹如一种洁癖，时刻让他像对周围一切沾染“灰尘”的器皿保持警惕一样警惕着“贱民”和一切不光荣的东西。由于家庭教育的特殊性——他的母亲对从小对他灌输“名誉”加“战功”价值观——他将“勇敢”和“美誉”视为生命。对马歇斯来说，他就是为战功和名誉而生的，而且战功和名誉的价值远远高于生命的价值，这就是为什么他在战场上激情澎湃、勇往直前、不怕牺牲的根本原因，他人生的目的就是追求战功和荣誉。他知道，像他这样的英雄在人群中属于凤毛麟角，这种意识成就了他的“孤傲”。“荣誉”和“高贵”这种心理成分在马歇斯的人格中占用了大量的心里能，所以他的“人格面具”（persona）（P172）所能用的心里能就很少了，这就是为什么他不肯在罗马市民群众面前演戏装腔、说软话的根本原因，所以他的性格中呈现出“愚直”的缺点。在马歇

斯的“高贵情结”与“人格面具”之间存在着巨大的“能量极差”，这种能量极差让他在面对罗马市民群体及其护民官时产生高度的紧张感和冲突感。他的这种心理现象使他与群众之间的矛盾无法避免。无论是在现实生活中还是在文学作品中都不乏这样的例子——《李小龙传奇》中的主人公李小龙在性格上也有“愚直”的成分；《三国演义》中的关羽也是性格“愚直”的典型人物——似乎凡是在某方面本领超群的人物总是在人格面具“原型”方面表现出缺陷。这就证明了人的心里能是一个定量，某一个心理现象的心理值过高必然导致其他方面的心理值过低。所以，人一般无法做到八面玲珑，样样精通。

从宏观的角度看，马歇斯的意识和个体潜意识的产生都离不开生养他的集体潜意识。马歇斯出身贵族世家，他所属于的那个群体是一个所谓的罗马贵族精英群体，具有鲜明的阶级意识和天然的优越感，（他母亲的言行可以提供证据），他们的集体潜意识的代名词是“荣誉”、“勇敢”和“爱国”。其象征符号之一便是“流血”和“创伤”（马歇斯从战场凯旋归来后被要求向众人展示其刀伤）。这种荣誉意识和勇敢意识已经深入罗马贵族精英的骨髓，成为一种精神气质和信仰上的追求。我们可以这样认为：马歇斯一出生便携带了这种集体潜意识的基因，使他天生好斗，热爱功名。从祖先那里继承来的阶级意识、优越感、荣誉感让他把罗马市民群众视作垃圾与灰尘，又怎能让他低头俯首乞求群众并与其和谐相处呢？

## 总结

我们从心理学的角度对《科里奥兰纳斯》的剧情进行了分析，透过此剧我们可以看出民主政治不是万能药，在君主专制环境下所发生的悲剧在民主政治环境下也有可能发生，因为从心理学角度看，社会政治制度可以很快发生变化，而人性却不会在短时间内发生改变，所以，人以及由人所组成的社会群体的心理缺陷也不会短

间内改变。由此可见，因为具备了诸多方面心理缺陷的“因”，科里奥兰纳斯悲剧的“果”是不可避免的。科里奥兰纳斯的性格缺陷是其悲剧发生的根本原因。孤傲的心气让他自命不凡，看不起民众，也看不起代表民众的护民官。这就注定了他势必失去群众的支持。暴躁的性格让他在与护民官对阵时不懂得迂回，直来直去，直接落入对手精心设计的陷阱。实际上民众对他是比较包容的，可以设想，如果科里奥兰纳斯对群众和护民官的态度温和一点，他的命运是有可能发生转变的，但是他不可能做到这一点：他性子如烈火，心长在口上，毫不顾忌地对群众恶语相加，其语言暴力已经达到了极致。这一切可以归因于他的性格弱点——莎士比亚将科里奥兰纳斯性格的缺陷展现得淋漓尽致。罗马市民群众作为一个心理整体也是有性格缺陷的，他们个性的消亡、智力的低下使他们易受暗示，成为受首领摆布的工具和执行命令的刽子手。护民官作为普通人也是有性格弱点的，莎士比亚对此也有细致的刻画，展现了他们强烈的嫉妒心和自保意识。他们嫉妒科里奥兰纳斯的军功，担心他登上执政官岗位对他

们造成的威胁，故而千方百计地暗中使坏，阻止科里奥兰纳斯如愿。小人的嫉妒、群众的愚蠢、个人的弱点，等等，诸多因素有机连贯地组合在一起，科里奥兰纳斯的悲剧就是不可避免的了。

总之，在这个故事里，人物及人物群体的性格缺陷互相碰撞，演绎出了悲惨的结局。性格缺陷属于人机体本身的范畴，所以这部剧会将我们的思考引向人的本身。这也是莎士比亚悲剧较以往的悲剧的进步之处，他没有将人的悲剧归因于某种神秘的力量，比如命运——凡人无论如何努力、如何小心谨慎都无法逃脱命运的魔爪（如《俄狄浦斯王》）。莎士比亚是一个人文主义者，《科里奥兰纳斯》这部剧就是一个证明，该剧表明莎士比亚重视“人”本身在命运机体运转中的能动作用，呼吁人们审视自我，提防自我，警惕人性的弱点，从而避免悲剧的发生。

## 参考文献

- [1] 陈雷. 对罗马共和国的柏拉图式批评——谈《科里奥兰纳斯》并兼及“荣誉至上政体”[J]. 外国文学评论. 2012(04).
- [2] 德尼兹·加亚尔(著), 蔡鸿滨(译)《欧洲史》[M]. 海口: 海南出版社. 2000.
- [3] 古斯塔夫·勒庞. 乌合之众[M]. 北京: 中央编译出版社. 2015(01).
- [4] 邵雪萍. 非理性权威之祸——论科里奥兰纳斯与岳飞的悲剧根源[J]. 戏剧文学. 2016(09).
- [5] 吴兆凤. 《科里奥兰纳斯》中的暴力书写与共和制政治伦理[J]. 湖北经济学院学报(人文社会科学版). 2019, 16(03).
- [6] 王坚. 莎士比亚罗马剧中的群众哲学[J]. 政治思想史. 2011(09).
- [7] 郑雪编著. 《人格心理学》[M]. 广州: 广东高等教育出版社. 2004.

## 注释:

CF. IV. VI. 169-174: CITIZENS: “WHEN I SAID ‘BANISH HIM’ I SAID ‘T’WAS PITY.” “AND SO DID I.” “AND SO DID I: AND TO SAY THE TRUTH, SO DID VERY MANY OF US: THAT WE DID, WE DID FOR THE BEST, AND THOUGH WE WILLINGLY CONSENTED TO HIS BANISHMENT, YET IT WAS AGAINST OUR WILL. COMINIUS: YOU’RE GOODLY THINGS, YOU VOICES.

CF. V. IV. 25-29: MESSENGER: “SIR, IF YOU’LD SAVE YOUR LIFE, FLY TO YOUR HOUSE: THE PLEBEIANS HAVE GOT YOUR FELLOW-TRIBUNE AND HALE HIM UP AND DOWN, ALL SWEARING, IF THE ROMAN LADIES BRING NOT COMFORT HOME, THEY’LL GIVE HIM DEATH BY INCHES.

## Personality Defect: a Psychological Interpretation of Shakespeare's Tragedy Coriolanus

LOU Liguo

(Changzhou Vocational Institute of Engineering)

**Abstract:** The causes of the tragic fate of Caius Martius, the protagonist in Shakespeare's tragedy Coriolanus, can be explained from different perspectives. From the psychological point of view, personality defects are the root cause of character tragedy. Based on Gustav Le Pen's theory of mass psychology, the plot of Coriolanus was analyzed and the two main causes of Coriolanus' tragedy were pointed out, that, one is the character defect of the masses while the other is the character defect of the individual himself.

**Keywords:** Shakespeare; Coriolanus; Mass psychology; Psychological group; Personality defect



(上接第 31 页)

## A Brief Analysis of the Alert Standard and Academic Early Warning Mechanism of College Students of Xinjiang

JIANG Yunqin, LI Xiuyu, CAI Yujie

**Abstract:** Through sorting out the relevant rules and regulations of the student status warning standard and the academic early warning mechanism formulated by the Ministry of Education and universities of Xinjiang. It is found that the existing "student status warning standard" and "academic early warning mechanism" in universities pay too much attention to "result early warning" while neglecting "process control" and the evaluation index system of academic early warning is not scientific and comprehensive enough, which lead to their own effectiveness. Institutional dilemma. At present, there are still some blind areas and difficulties in the construction and implementation of academic early warning mechanism. Based on the analysis of students' violations of discipline in some universities in Xinjiang in recent years, i.e. violations of discipline and the results of the treatment of violations, it is found that the proportion of absenteeism and violations of discipline is the highest and far higher than other violations, followed by cheating in examinations. According to the results of the study, some suggestions are put forward, such as strengthening the early warning of freshmen and the process control of the early warning of freshmen, strengthening the early warning of academic classification and the construction of the early warning assistance system.

**Keywords:** Student status warning standard; Academic early warning mechanism; Process management

# 大数据时代比较文学教学改革探析

傅燕婷

(常州工学院, 江苏 常州 213000)

**摘要:**随着云计算、互联网、虚拟技术等的发展,大数据的时代已经来临。在教育领域,大量的教育数据开始涌现,如学生的个人信息、测试、作业、兴趣爱好分析等。这些都为以人为本、个性化的智慧教育提供了数据支持。比较文学作为一门基于汉语言专业知识上的一门综合性理论课程,通过分析比较文学测验中、试题中同学们做题的情况,可以进一步了解同学们的知识结构,为比较文学教学及选修课程等提供针对性的意见。

**关键词:**大数据, 比较文学, 教学改革

## 1 教育大数据时代的到来

当今世界是数字时代,随着互联网、3D技术、云计算、数据挖掘等技术的迅速发展,教育研究者可获得的数据越来越多。2008年Nature杂志推出Big Data专栏,分析了在教育、社会经济等社会科学领域和生物、数学等自然科学领域中大数据的应用。由此大数据成为各行各业的热点话题。2012年由联合国发布的《大数据促发展:挑战与机遇》白皮书中明确宣示“大数据时代已经到来,大数据的出现将对社会各个领域产生深刻影响”。大数据引发了国家战略、社会发展、技术变革等多层面的重视。奥巴马在2012年制定了“大数据研究与发展计划”,由此将大数据提高到国家战略层次。

国内于2009年出现“大数据”一词,教育大数据至2012年才真正出现,中国的教育大数据大概经历了三个阶段,第一阶段(2012-2013)萌芽期,这一阶段,主要集中于研究教育大数据的内涵特征意义,第二阶段(2013-2015)这一阶段是教育大数据研究的起步期,研究主要集中于新技

术、新媒体在教育大数据领域的发展,第三阶段(2015-)这一时期,主要研究教育变革、个性化学习、数据素养的研究<sup>[1]</sup>。2015年我国发布《促进大数据发展行动纲要》,在纲要中明确提出要大力推进教育文化大数据建设,充分发挥大数据技术对教育变革的支撑作用。在发展教育大数据方面,各地也是竭尽所能抢占制高点,江苏省在2016年《江苏省大数据发展行动计划》中强调要关注大数据,为用户提供多样化、个性化、精准化的产品和服务。

教育大数据是大数据概念在教育领域的延伸和拓展。但不仅限于此。作为区别于金融、商务、地理等其他领域的大数据,教育大数据主要是指来源于教育活动的,在教育活动中能够采集到的所有数据的集合。借助教育大数据可以促进教育教学发展,促进个性化教学环境定制,提升教学水平,优化教学质量。传统的教育数据主要是考试成绩和作业以及提问。大数据时代的教育大数据包括常规的结构化数据,如教师基本信息、学生基本信息、成绩、学籍、就业率、出勤率等,

收稿日期:2019-05-23

基金项目:常州工院校级教学项目“大数据视野下比较文学教学改革”(项目编号,A3-4406-18-029)

作者简介:傅燕婷(1986-),福建人,文学博士,常州工学院,讲师。

也包括海量的非结构数据如身体状况、情绪、性格、兴趣爱好、习惯等。这些非结构化数据往往表现为除文字外的各种形式如图片、视频、教学软件、学习游戏等。而这些非结构化的数据如教育中人的性格、美感、道德、价值观念等方面难以量化的现实,造成对教育指标体系的“简单化”处理,在实践中人们常常会利用某些数据如成绩指标,并不是因为这个数据最有价值,而是这个数据最易量化。而正是这些教育大数据中的非结构化数据将越来越占据主导地位。大数据时代数据分析的难点就在于对海量的非结构化数据的分析。

## 2 教育大数据的特点

作为大数据的一种,教育大数据也有大数据的几大特点。首先教育大数据数据规模大,教育大数据涉及到数量庞大的学生、学校、教师等相关数据。其次教育大数据是一种动态的数据、时时更新的数据,传统的教育大数据侧重于了解学生的学习效果,主要静态地记录学生的基本信息和学习成绩。教育大数据则是实时跟踪掌握学生的相关数据。以此构建学生学习效果的动态评价系统,及时修正教学计划,针对每个学生提出个性化的教学路径。再次,教育大数据还是一种来源多样,类型复杂的数据,具有多样性,除了常见的结构化数据外,还包括邮件、视频、图片等非结构化的信息。此外教育大数据是一种有效的可供决策的数据,具有有效性特点,学校收集学习者的行为数据,这些数据常常都是分散的和碎片化的。学校通过整理分析这些数据能够设计差异化的教学计划,针对学生个体提出有效的学习路径,提高学生的学习效果。

## 3 大数据时代比较文学教学改革

在大数据时代,课堂不再是单一的被动模式、固态化的传统课堂。随着翻转课堂、数字校园、可汗学院、MOOC、微课、云课堂的引入,使得课堂突破传统的模式,融合了校内、校外,融合现场和网络,课堂空间被无限拓宽,课堂形势变得自由多元。大数据时代随着各种形式课堂引入,

教学也相应的出现了各种变革。目前我们学校有传统课堂教学、微课教学和毕博网络教学。比较文学一般是针对大三大四的高年级课程,在同学们原有知识上的一种综合型理论课程。在一二年级,同学们已经学过古代文学、现当代文学、比较文学、文学理论。在此基础上,开始学习跨学科、跨民族的比较文学。因此通过对比较文学课程的分析,可以更好地分析出同学们专业知识的偏好。

现以15级汉语言文学二班的比较文学毕博网络教学和同学们教育背景为例,分析同学们学习专业知识倾向。15级汉语言文学二班同学为专升本,专科多为物流管理、市场营销等非文学类专业。全班15级汉语言班共42个学生,出生年月在1996-1999年之间。现以其中两道作业题和测试题为例分析同学们对专业知识的偏好。作业一:举例分析文学与艺术的跨界。在这道题中36个同学写的是文学作品和电影的改编,3个同学写的是古代诗词改编成歌曲(如邓丽君根据《虞美人》改编而来的《几多愁》),2位同学写的是漫画改编,如宫崎骏漫画《龙猫》拍成电影,1位写的是由《异闻录》被银临改编成的古风歌曲《锦鲤抄》。36位同学写文学作品改编成电影,其中涉及中国古代文学(如《赵氏孤儿》《聊斋志异》《三国演义》改编成电影)4部,当代文学5篇(如《活着》《白鹿原》《红高粱》),港台文学及海外华文7部(如李碧华《霸王别姬》《青蛇》,严歌苓作品4篇如《小姨多鹤》《芳华》等),外国文学3部(《了不起的盖茨比》《荒野猎人》《傲慢与偏见》),其中最引人关注的是大部分的同学(17位)都选择了当今大热的由网络文学改编而成的IP剧,如《琅琊榜》《三生三世十里桃花》《甄嬛传》等。作业二:举例分析中国文学中的西方形象或者西方文学中的中国形象。在这道题中20%的同学分析的是传统教科书中提到的经典文学如赛珍珠《大地》《中国佬》《马可波罗》《沉沦》等,60%同学选择分析海外华文文学作品,特别是近年被改编成电影的,如,严歌苓《小姨多鹤》《金陵十三钗》

《少女小渔》《也是亚当，也是夏娃》。通过对以上两道题结合同学们以前所学专业的分析，大致可得出如下结论，随着互联网、各种APP、自媒体的发展，90后的孩子在传统经典文学的关注上多为课本上的知识，他们受各种IP剧的影响，关注当下最热门的电影电视剧，再由电视剧电影去看文学作品，除传统的介于俗文学和雅文学之间的《半生缘》《金粉世家》外，由网络小说改编的热门IP剧成为重点关注的对象。《琅琊榜》《甄嬛传》等开始进入同学们文学研究的范围。而且近年兴起于网络的动漫、古风歌曲等亚文化正逐渐成为同学们关注的焦点。如果说北大开始将金庸引入课堂，打破了俗文学不进课堂的规定，那么现在网络文学，正在逐渐侵入传统文学教学范围，网络文学将成为文学研究的新热点。同时90后学生对于文学的关注，大大地拓展了原有现当代传统文学的范围，开始了解海外华文的相关作品，特别是最近几年大热的严歌苓。

互联网、云计算催生了大数据，使得智慧教育成为时代的呼唤。大数据时代的理想教育是一种个性化的智慧教育。“我们把教育信息化2.0时代基于大数据思维的理想教育称之为‘智慧教育’”。外国文献中智慧教育名为Smart Education，汉语语境中的智慧主要指“辨析判断和发明创造的能力”[2]。智慧教育是基于数据分析、统计分析和数据建模技术形成的新型教育方案，学校在进行教学设计时，应以人为本，根据学生实际需求和偏好量身定做动态的学习方案。因此根据同学们作业和以前所学专业及年龄等数据分析，我们可以根据学生们的文学关注倾向，设计新的教学方案，在强化经典文学学习的同时，开设网络文学、IP剧剧本文学、国漫、海外华文文学等选修课。甚至建立研究IP剧剧本文学的研究中心，发挥学

#### 参考文献

- [1] 李世瑾, 周榕. 国内外教育大数据研究热点及趋势的对比研究[J]. 中国医学教育技术, 2018(06):244.
- [2] 赵晋, 张建军, 王奕俊. 大数据思维下教育发展机遇与挑战的再思考[J]. 理论探讨, 2018(06):24.
- [3] 中国社会科学院语言研究所词典编辑室. 新华字典[M]. 北京: 商务印书馆, 2011:304.
- [4] 甘容辉, 何高大. 大数据时代高等教育改革的价值取向及实现路径[J]. 中国电化教育, 2015(11):70-76.

生学习的积极性。

#### 4 目前教育大数据遇到的主要问题及措施

大量的数据成为制定有效学习策略，针对性教学方法参考的同时，也成为不法分子觊觎的资源。如何增强教育大数据的隐私性成为当下需要面对的问题。数据的保护不当会造成严重的安全风险。例如就有学校曾经在斗鱼等直播平台上，直播课堂教学的情况，后因家长对学生信息安全的担忧而取消。对学生课堂或在线学习行为的监控、记录会暴露部分学生的隐私，监控过程中如何征求被监控者的同意，如何避免触犯法律界限，避免数据用于商业目的，收集和分析数据如何取得家长的理解成为数据获取的重要步骤。

在有效利用教育大数据上，完善数据应用上，要完善信息化设施配备，提升网络保障能力。在国家层面，国家应紧跟时代变化，尽快制定出涉及教育大数据的标准和规范。这种标准涉及到数据收集、分析、管理、服务等。只有确保数据使用标准一致权威，才能在统一的大数据平台，集中管理各类大数据，实现教育大数据的整合。

硬件上，国家应该建立国家级教育大数据平台，各地应建立相应的省市级教育大数据平台。“要对学校大数据支持教学的现状和需求有准确的定位，在根据具体情况选择易操作的、快捷实用的大数据分析系统，嵌入到已有的数字化教学平台中”。尽快建立基于各高校数据平台上的省市一级教育大数据平台。

大数据平台的实施，离不开人才的培养。培养教育学、数学、计算机科学、统计学等多学科的专业人才，组建教育大数据挖掘中心。使教育大数据来源于教育服务于教育。

## On the Teaching Reform of Comparative Literature in the Age of Big Data

FU Yanting

(Changzhou Institute of Technology, Changzhou 213000, China)

**Abstract:** With the development of cloud computing, Internet and virtual technology, the era of big data has come. In the field of education, a large number of educational data have begun to emerge, such as students' personal information, tests, homework, hobby analysis, all of which provides data support for people-oriented and personalized wisdom education. As a comprehensive theoretical course based on Chinese language professional knowledge, comparative literature can further understand the students' knowledge structure by analyzing the students' questions in the comparative literature test and through which, pertinent suggestions for comparative literature teaching and elective courses can be withdrawn.

**Keywords:** Big data; Comparative literature; Teaching renovation



(下转第 49 页)

## On the Team Construction of High Quality Professional Express Delivery Personnel

LIU Liangjun

(Jinmeng CPC Municipal Communist Party School, Jinmeng, Hubei 448000)

**Abstract:** The development of the era requires the personnel employed in the express delivery to keep pace with the situation and tasks of the industry, that is to improve their own professional ethics and operation service capabilities. It is particularly important that the express deliverers should seriously consider their own deficiency and

**Keywords:** Formation; High-quality; Professional; Express Delivery Personnel



# 打造高素质专业化快递从业人员队伍的思考

刘良军

(中共荆门市委党校,湖北 荆门 448000)

**摘要:**时代的发展要求快递人员与快递行业所面临的形势和任务相契合,不断提升自己的职业道德素质与业务工作能力。快递从业人员尤其需要认真审视自身的不足,结合新时代优秀快递员应有的职业素养,力求实现自身素质与能力的与时俱进、与日俱增,打造出彩的职业生涯。

**关键词:**打造;高素质;专业化;快递从业人员

新时代是奋斗者的时代,奋斗者是幸福的。中国特色社会主义进入新时代,要求各行各业“撸起袖子加油干”,共同为着十九大擘画的蓝图而戮力同心、众志成城。就每日里奔跑在城乡大街小巷的快递从业人员(以下简称“快递员”)而言,“位卑未敢忧国”“国家兴亡,匹夫有责”,同样需要振奋精神,锐意进取,以获取个人的成就感,以个人的成就感提升城乡人民群众的获得感、幸福感和安全感,也同步收获个人人生出彩,梦想成真。不得不承认,基于近些年快递行业的社会强劲需求,尤其快递企业的竞相发展、无序竞争、盲目扩充,导致快递员素质良莠不齐,已经越来越引发社会各界与涉事群众的不满,也严重制约着快递行业自身的可持续发展。对此,要想让快递服务更好对接新时代人民日益增长的美好生活需要,必须紧紧围绕快递员的素质能力提升作文章,通过打造一支高素质专业化的快递员队伍,为快递行业高质量发展奠定坚实基础。

## 1 打造高素质专业化快递员队伍是形势所需、大势所向

### 1.1 打造高素质专业化快递员队伍是经济高质量发展的题中之义

中国特色社会主义进入新时代,我国经济发展也进入新时代,突出表现就是经济发展由过去高速增长阶段转向今天的高质量发展阶段。<sup>[1]</sup>而能否、怎样实现高质量发展,归根到底取决于人的高质量,要求将“人才是支撑高质量发展的第一要素”落实、落细、落地。就快递行业来说,因为进入门槛低、起步迟、总体科技含量不高,一直以来对于快递员素质与能力的要求并不高。而这也正是一些快递企业服务质量广受诟病的根本缘由所在,并直接影响到整个快递员队伍的社会形象。质量是生命线,质量也是竞争力。对此顺应宏观经济高质量发展的大势,快递企业必须勇于进行自我革命,通过“刀刃向内”,于快递员素质与能力上下苦功夫、花大气力,实现快递员素质与能力的与时俱进,才能在高质量发展的新时代牢牢占据一席之地,做到拥抱新时代、适应新时代、引领新时代。

### 1.2 打造高素质专业化快递员队伍是满足人民日益增长的美好生活需要的迫切要求

新时代我国社会主要矛盾已经由过往人民日益增长的物质文化需要,转变为人民日益增长的美好生活需要。换言之,如果说过去在乎的只是“有

收稿日期:2018-12-03

作者简介:刘良军,男,1972-1,湖北荆门人,西安交通大学法学学士,现为中共荆门市委党校经济学教授,研究方向:党的建设、市场经济等

没有”，现在则是“多不多”“好不好”“优不优”。<sup>[2]</sup>事实也是如此，今天人民群众不仅在物质文化需要方面提出更多更高要求，也同时在民主、法治、公平、正义、安全、环境等方面提出高要求，意味着即便是快递服务也不能“涛声依旧”“今天重复昨天的故事”。譬如，对于快递来的邮件、包裹，能不能做到保质保量、按时抵达的同时，还力求包装完好、品相完美；又如，快递员与客户之间的交货、收货行为，虽然只是短短几分钟内完成，但能否在一言一语之间迅即建立安全感、信任感与依赖感；再如，对于客户提出的额外服务，能不能尽己所能，尽力帮助完成，不仅关系到企业声誉，也直接决定着客户对于快递企业后续要求服务的品牌认可和认同。人民对美好生活的向往，就是我们的奋斗目标。因此，“打铁必须自身硬”，只有首先让自身有较高职业素养，并具备一定的专业化业务处置能力，才能实现客户与自身“各美其美，美人之美，美美与共”。

### 1.3 打造高素质专业化快递员队伍是快递企业自身安全合规生产，实现可持续发展的务实之举

毋庸置疑，今天要说什么行业竞争力强、淘汰率高，快递行业应该“有幸”跻身其中。调查表明，眼下即便是一个县级城市，也是入驻其内、大大小小的快递企业不下二三十余家。而一定期间内客户的数量是有限的，快递企业能否让客户明眸善睐，情有独钟，自然不是依赖门面装修的豪华、自称经营规模的大小，而是服务客户口碑的优劣。由此高质量服务才能拥有交口称赞、经久不息的口碑，也才能使企业在当地市场始终立于不败之地。尤其近年来，一些快递企业动辄出现生产经营问题、频繁酿造安全事故，（似乎未说完）一再表明建立一支高素质专业化的快递员队伍，是企业长盛不衰的制胜秘诀、行稳致远的重要法宝。某种程度上，快递员稳健经营、谨慎服务、安全操作、合规生产，已经成为快递企业“快递”的基因密码，要求“快递”不止步，员工素质与能

力的提升永远在路上，只有进行时、没有完成时。<sup>[3]</sup>

### 1.4 打造高素质专业化快递员队伍也是快递员作为现代新型职业群体的现实需要

现代新型职业是指能够在职业生涯中拥有社会体面感、尊严感，并获取优厚物质报酬。平心而论，今天快递员的社会地位并不高，甚至在一些人眼里，快递员要么是“马路杀手”，要么是“专门杀熟欺生的无良骗子”。固然这与那些人一向自视清高的傲慢与偏见有很大关系，但“见贤思齐，见不贤而反躬自省”，少数快递员职业道德素质不高、业务能力与水平有待提升，也是予人家以口实的重要诱因。恰如十九大提出要坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，今天快递员“既来之，则安之”，也应该有职业自信、形象自信、服务自信。而增强上述自信的实践路径，只能是自我净化，自我完善，自我革新，自我提高，不断加强职业修养，提高职业道德素质，不断注重学习改造，提高业务水平和能力。同时还要看到，在快递企业普遍施行“安全生产、优质服务、按件计酬”的当下，快递员素质高、能力强，自然得到的物质回报也是水涨船高，如愿以偿。“凡益之道，与时偕行。”对此，广大快递员只有从现在开始，严格修身、严加学习、严谨服务，才能让客户由衷点赞、念兹在兹，进而赢得职业的体面与有尊严，从而取得相应的丰厚回报。

## 2 当前提升快递员队伍建设的问题分析

### 2.1 快递员职业进入门槛低

员工来源多元多样，总体素质参差不齐。调查表明，今天活跃在城乡快递市场中的快递员，既有进城务工农民，也有从其他工种转行而来，还有刚从学校毕业不久的大中专毕业生；年龄上，既有血气方刚、英姿飒爽的青壮年小伙，也有人到中年还在“为稻粱谋”的无奈打拼者，甚至少数明显超过劳动年龄的人口，也加入其中，“来也匆匆，去也匆匆”。应该说，这其实也是一桩好事，说明快递员队伍“江山代有人才出”，不

存在薪火断代、后继乏人的问题。但由此形成的问题则是，同是快递员，却在服务质量与水平方面明显地泾渭分明、迥然有异。不仅如此，单个快递员素质与能力的低下，还直接影响到社会、尤其具体服务对象对于整个快递员队伍素质和形象的错误认知。而通过随意扩招低素质快递员，希求在竞争激烈的快递市场上迅速做大做强的快递企业，也往往形成“破窗效应”，让原本注重员工队伍素质与能力建设、极力走高质量发展的快递企业，无端受到挤压，被迫随波逐流、随行就市，陷入低端恶性竞争的漩涡无法自拔。<sup>[4]</sup>

### 2.2 快递员岗前培训马虎潦草

从业中的定期常规性培训也是几近于无，快递员技术资格等级申请考核与评聘方面严重空白。不少快递员反映，其进入快递市场从事实务操作前，只是三五天的短期培训，而且培训内容往往并不具体，只是简单地对有关事项予以说明与叮嘱。由此一些快递员始终认为自己从事的业务工作，就是一般事务性的物品搬运与邮件、包裹的迎来送往。尤其在一些快递企业的分支机构，如临时营业点、代办点等，大多数员工乃至从业五到十年，也前所未闻什么在职教育、在岗培训。也正因为长期以来觉得快递从业人员的技术含量低、所需科技文化水平与职业道德素质的要求不高，导致时至今日还未有快递员技术资格等级的说法，更遑论如同专业技术人员那样建立起一整套职称申报、考评与评聘等的制度和程序，由此使快递员始终沦为劳务工的行列，导致社会认同感不强，快递员自身也是自惭形秽、妄自菲薄，缺乏职业自信心、自豪感。

### 2.3 快递员的工资收入与奖金福利计件制

其通常施行“按件计酬，多劳多得”的分配体制与模式，使得快递员每日劳动强度大，甚至为了一两元钱的悉数获得，而不惜争分夺秒，惜时如金，并由此引发诸多人际冲突与社会安全风险。譬如，当前社会反响强烈的快递员肆意在马

路上超速行驶、乱闯红灯、扰乱交通秩序等违法违规行，就很能说明问题。事实是快递员迫于客户的服务时间与效率要求，同时也受制于工资奖金福利的切身利益诉求，不得不“明知山有虎，偏向虎山行”。又如，有的快递员迫于任务与工资奖金福利的紧密挂钩，其往往不顾身体健康与生命安全。

### 2.4 快递员的职业保障不健全

日常生产经营设备设施也缺乏应有的人文关怀，导致快递员流动性强，工作队伍不稳定，而这又进一步导致相关快递企业不愿意在员工素质与能力提升方面加大投入力度。调查发现，一些快递企业根本不提供餐饮、住宿等日常必备必需物质生活工作条件；一些快递企业要么不与快递员签订劳动合同，要么以打包的形式将本应正常缴纳的员工养老、医疗、住房、失业、生育等保险金或公积金，一应以工资的形式“一锤子”支付；一些快递企业要么强行要求员工自带如摩托车、电瓶车等运输工具入职，要么许诺给予一定的运输成本补贴，却最终含糊其辞，不了了之。如此等等，无不说明今天快递员的职业保障堪忧，也让快递员无法对所服务快递企业有集体认同感、归宿感，并体现在日常生产经营过程中，就是“人不为己，天诛地灭”，只求快赚钱、赚快钱，丝毫不与所服务快递企业同生死、共荣辱的责任共同体、命运共同体意识。

### 2.5 快递员的日常激励机制不健全不完善

动辄出现劳资纠纷，甚至有的快递员“身在曹营心在汉”，不惮以权谋私、损公肥私，完全不在乎有损本公司的利益和形象。譬如，越是社会正常节假日，快递员的劳动强度越大，但除了仍然按件计酬、多劳多得之外，快递企业往往并不额外给予员工加班补助补贴、奖金福利。又如，快递员流动性大，导致其工资奖金福利的议价权荡然无存，纯粹由所服务快递企业私自说了算。有的快递企业甚至无视劳动法等国家法律法规明

文规定，私自向入职快递员收取一定的定金、押金，结果数年不退还，甚至干脆赖账不还。由此“上有政策，下有对策”，导致一些快递员一边干着本企业的活，一边也捎带着“吃夜草”，借用本企业的名号、本企业的设备设施等，帮助其他企业干活。对此，劳资纠纷频发，快递员与所在企业动辄对簿公堂的现象，也就习以为常，见怪不怪。<sup>[5]</sup>

### 3 提高新时代快递员的职业素养与专业能力的关键路径

#### 3.1 爱岗敬业，提升职业荣誉感

一方面，一些快递员就是在从事快递工作过程中积累了第一桶金，不仅解决了基本物质生活所需，也为今后自己创业创新奠定了坚实基础。另一方面，尽管眼下快递企业对于快递员求贤若渴，但随着我国经济社会高质量发展已成定局、大势，其不可能一味容忍快递员来去自由，视企业如“菜园子门”。换言之，快递员不爱岗敬业，不能在实际工作中有意识地培养、锻炼自己的素质和能力，恐怕终有一天会遭遇快递企业的主动说不，被迫拒之门外。而古往今来，爱岗敬业的员工不但深受雇主欢迎，也是自我价值实现的先决条件。

#### 3.2 客户至上，加强服务意识

某种程度上，与我们党全心全意为人民服务的根本宗旨相对照，快递员就是人民的“勤务员”，就是在党的根本宗旨指引下，以实际行动践行宗旨，造福百姓、惠泽民生。奉行客户至上的理念，是做好快递工作的不变原则。而让客户的获得感、满意度日渐提升，就要将服务意识内化于心、外化于行。快递行业是典型的服务行业，对服务对象尽到服务的职责和义务，是快递员的立身之本、干事之基、成事之要。实践一再证明，服务老老实实、规规矩矩，不打折扣、不搞变通，合格快递员的形象油然而生。

#### 3.3 精益求精，塑造工匠精神

诚然，三百六十行，行行出状元。但无论哪

一行，如果没有锲而不舍、孜孜以求，再接再厉、精益求精的工匠精神，所谓的“状元”只能与自己擦身而过、失之交臂。换言之，即便是常人眼里“没什么了不起”的快递行业，也一样需要工匠精神，要求快递员钻而弥坚，善于创新创造。譬如，安全生产方面，为什么有的快递员能够做到从业数年“零事故”发生？又如，简单的邮件包扎包装方面，为什么有的快递员能够确保既美观养眼，又扎实牢靠？一言以蔽之，全是精益求精的工匠精神使然。而精益求精上升到从业素质与职业道德的高度，就不仅仅只是爱岗敬业，更是将工作当作了事业，是一个人高尚职业道德素质的落地、落细、落小、落实。快递员有了精益求精的工匠精神，相信定能让所服务快递企业爱不释手，如获至宝，而自己也能由此打开更加美好的人生之门。

#### 3.4 甘于奉献，打造社会责任感

有这样一个真实的案例，某快递员只是因为临时道路堵车，且帮助一老太太过马路，结果导致给客户送达的快餐整整迟到了一个半小时，自然遭遇客户的差评不说，在公司内也受到了相应的处罚。但该快递员什么也不说，选择了默默承受。然而时过境迁，弄清原委后，客户不仅没有遗忘他，反而介绍了更多的同学同事、家人亲人，要求可持续服务。哲人有言，社会是有质感、温度的，你就是他人的镜子。作为快递员，尽管时间就是生命，效率就是金钱，但我们也不能唯金钱马首是瞻，情愿浑身沾满铜臭味。甘于奉献，懂得适时让渡自己的些许利益，不仅自己活得轻松自在，也能同步带来人间的更加祥和温馨。

### 4 打造高素质专业化快递员队伍的对策措施建议

#### 4.1 主管部门高度重视

快递运输业是经济发展的重要组成部分，打造高素质专业化快递员，是促进地方经济社会高质量发展的有机组成部分。作为快递行业的行政主管部门，各级地方邮政管理局应结合国家关于

加快快递服务行业健康有序发展的相应规章制度、法律法规,抓紧修订、完善有关地方快递行业管理条例与措施方案,确保尽快将打造高素质专业化快递员提上议事日程。尤其在日常业务指导、监管与考评方面,地方邮政管理局应加大这方面的权重,并尽可能纳入快递企业日常生产经营业绩考核的指标体系内,做到同步推进,同步考核,一体化实施。要通过树立学习典型和榜样,让其他快递企业争先恐后,迎头赶上。要经常性地组织快递企业参加有关业务能力提升与水平提高的专题培训、参观学习和观摩体验,于系统内营造氛围,形成气候。要勇于对那些注重员工素质与能力提高的快递企业给予表彰,对脱颖而出的高素质专业化快递员工进行推广、宣传与传播,让学习成为新时代快递行业的显著特征。

#### 4.2 快递企业要适时提高快递员入职门槛

重视在职人员教育培训方面的投入力度,力求以人力资源的高素质专业化促进企业的高质量发展。一方面,快递企业应加大从高职院校招聘毕业生成为员工的步伐。应该看到,今天好多高职院校已经主动调整课程设置,优化专业布局,大力进行应用型、技术型、商务型人才培养的供给侧结构性改革,而其中就有不少涉及快递行业生产经营与服务的专业门类。对此,快递企业在新录用员工方面,不妨主动与高职院校对接,将其培养的专业对口毕业生应纳尽纳、应招尽招。另一方面,对于已经入职的员工,快递企业应该

视员工培训为间接增加员工福利的重要内容,定期组织员工进行快递业务理论知识与实际操作方面的集中教育和培训。概而言之,既注重员工增量的选优配强,又不断于盘活、提升员工存量方面久久为功,快递企业才能在竞争激烈的市场中抢占先机,拔得头筹,顺利进入高质量发展轨道。<sup>[6]</sup>

#### 4.3 快递企业要尽快走现代企业发展之路

建立健全有关公司章程与体系制度,确保员工在企业生存发展有持续稳定的获得感、幸福感和安全感。“橘生淮南为橘,生于淮北则为枳。”快递员在企业连基本的社会保障,如前述的养老、医疗、失业、生育等保险需求,企业都置之不理,视而不见,充耳不闻,很难说员工会有提升自身素质与能力的渴望、激情和冲动,只能是不求过得硬,但求过得去。民间有云,要想马儿跑,首先得让马儿吃上草。对此,快递企业应该参照现代成熟企业运作模式,将优先满足员工基本物质文化生活需求置于重中之重,做到既尽力而为,又量力而行,并不断让员工分享企业发展之果,才能让员工安下心来,聚精会神搞建设,一心一意谋发展,为企业创造更多更大的效益。

#### 参考文献

- [1] 刘元春. 创新和完善新时代中国特色宏观调控 [N]. 人民日报, 2018-04-03: (5).
- [2] 赵毅纯. 新时代我国社会主要矛盾变化对全面深化改革提出新的要求 [J]. 前进, 2018-01: (8-10).
- [3] 张爱国, 马颖荆. 加快南通快递行业人才队伍建设研究 [J]. 市场周刊(理论研究), 2018-05: (78-79).
- [4] 赵世民等. 浅议物流企业快递员队伍的建设与管理 [J]. 人才资源开发, 2018-13: (54-55).
- [5] 朱思灿. 浅析我国快递业存在的问题及对策 [J]. 商场现代化, 2015-09: (58-59).
- [6] 姜文文. 快递业运行中面临的问题与对策初探 [J]. 现代经济信息, 2017-28: (336-337).

(上接第44页)

# 我国导游人员服务中 存在的问题及对策分析

黄朝芳

(鄂州三六五金典文化传播有限公司,湖北 鄂州 436000)

**摘要:**导游服务质量优劣直接关系到游客及整个旅行的质量,提高导游服务质量是关系到民生的幸福产业。本文对导游服务目前存在的问题及原因进行多方面的分析,提出解决的对策,希望能够提升导游队伍的服务质量,对旅游业的发展有所裨益。

**关键词:**导游; 服务; 旅游

## 1 引言

21 世纪以来,我国的经济取得了巨大的进步,人们的生活水平也得到了大幅度的提升,人们不再以吃饱穿暖为生活的目标,而是在吃、穿之外,还更加注重生活的品质,更加注重生活中的娱乐。近年来,旅游业随着人们生活水平的提升而发展迅猛。很多人出门旅游,并不具备自己安排食宿和时间的能力或精力,所以选择自由行的游客只是一部分,其余的就需要依靠跟旅行团旅游。此时,就需要一个导游全程服务,那么导游在整个行程中就扮演着非常重要的角色。导游服务直接关系到整个旅行的质量,关系到旅客是否能够舒心地旅行。从另外一个层面而言,导游也直接反应了一个企业甚至是一个地区的水平。目前,在我国的旅游行业中,导游的服务质量不够高,特别是近日“导游因不满消费低而辱骂游客”的事件再次引发社会对导游这一职业群体的争议,然而引发这起事件的原因有很多,主要包括导游自身的素质和管理层面的问题,这些问题亟待解决。

## 2 目前我国导游服务中存在的问题

### 2.1 导游的文化程度普遍较低

根据我国的相关调查数据显示,我国具有导游人员资格证书的人数超过百万,但是导游服务人员文化程度普遍偏低。研究数据表明,我国导游员中,只有一半是大专以上的学历,其余大部分为高中毕业。在我国,本科院校中基本没有导游相关专业,只有专科院校才具备导游相关专业,这也就导致了导游们的水平普遍偏低。在旅游业中,导游的素质良莠不齐,并且大多数的学历都比较低,很少有导游具有本科及以上学历,这也就导致了导游的素质跟不上当前旅游业的发展<sup>[1]</sup>。

### 2.2 我国导游结构不合理

上文中提到,我国有百万以上的人具有导游人员资格证书,但是这其中只有不到 10% 的人是中级、高级以及特级的导游人员,这也就说明有 90% 以上的导游都是初级导游资质。除此之外,我国旅游业中的导游使用的语言基本都是普通话,却缺乏了外语类导游。有一部分导游能够使用英语进行简单的交谈,而更加稀缺的是一些小语种

收稿日期: 2018-12-10

作者简介: 黄朝芳(1967—),女,湖北英山人,高级实验师,三六五金典文化传播有限公司,主要从事职业教育培训研究。

类的导游。

### 2.3 导游服务水平较低

近年来,人们的生活水平得到了大幅度的提升,人们去各地旅游也不再局限于观赏景点,而是追求增长见识,并且在旅游的过程中能够身心愉悦。在我国,有很大一部分导游就是使用固定的讲解词,将准备好的讲解词背诵给游客们听,讲解词之外的部分准备不足,不能够做好讲解工作。当然也有一部分导游是第一次去往某地,对目的地不够了解,甚至对路程和方向等都不够了解,这就是带团之前没有做好充分的准备。一旦在旅行过程中由于对路程和方向不明确而带错路,就会耽误很多时间。所以,当下我国的导游服务水平并不能达到游客的基本需求。

### 2.4 导游操作规范不达标

在导游带团的过程中,有一部分导游在游览一些景点时,不给游客进行讲解,使得游客们即使看着一些有名景点也不了解一些典故、由来,这就使得很多行程都缺乏意义。一些导游在将游客们带到旅行地点后,也不进行讲解就自由活动,让游客们没有观赏的侧重点。同时,一些游客对一些景点存在一些问题来询问导游,导游们也往往敷衍了事。有一些导游针对自己没有准备到的问题,就胡乱编造敷衍游客,使得游客们不能够真正了解景点。还有很多导游在景点上的准备不下功夫,但是却在逛商场或是游客的自费项目上极度热情,劝顾客掏腰包。另外,有时在旅行过程中会遇到一些突发状况,一些导游经验不足,不知道如何处理,可能会造成不良后果。

### 2.5 导游诚信缺失,缺乏基本职业道德

我国的导游还存在一个很严重的问题,就是职业状态比较松散,使得很多导游在工作中都非常随意。一些导游缺乏归属感,并且对自己的职业性质缺乏认识。由于导游是一个服务类行业,就是要服务于游客,但是很多导游在工作中却并非是以服务为目的,而是异常重视自己的利益,从而缺乏诚信和职业道德。还有很多导游为了赚

外快,赚取更多的钱,就私自改变旅游的路线,带游客去很多购物场所进行一些所谓“特产”的购买,然后导游收取购物回扣;或是卖力介绍一些好玩的景点,诱导游客自费参加,从中赚取外快。这也就使得游客的权益受到侵害,对导游的投诉非常普遍,也就反映了导游的诚信缺失,缺乏职业道德。

## 3 影响导游服务质量的因素

### 3.1 导游薪金制度不合理

在我国,绝大多数导游人员是隶属于旅行社的,而其收入也往往是旅行社给出的基本工资,而基本工资又比较少,使得导游们的全部收入无法与其他行业相比。同时,导游们的职业性质又决定了导游们的工作非常辛苦,不仅仅是体力劳动还需要脑力劳动。所以一旦导游们的工资比较低,就会直接导致导游的工作热情下降。而吃回扣就恰恰成为了导游们的主要收入来源,所以就会有更多的导游加入到谋取回扣的队伍中来。除此之外,旅游也有旺季和淡季,在旅游淡季,有一些导游接不到团,也就没有工作,没有购物回扣,心态消极,服务的质量自然就会下降。

### 3.2 导游职业道德感弱化

近年来,我国的旅游业发展迅猛,也就使得人们对导游的数量需求急剧上涨。随着需求量的增加,导游的准入门槛也逐渐降低,导游人员的素质良莠不齐,综合素质普遍不高。在利益的诱导下,就会有很多导游价值观发生变化,见利忘义,不重视诚信和道德,诱导甚至欺骗游客到指定购物点消费,使得游客的利益受到损害,同样也不利于旅游行业健康发展。

### 3.3 缺乏有效监督体系

旅行社和导游都需要有效机制的监督,如果没有做好监督工作,就会使得很多导游对自己的要求松懈。通常,旅行社一般都是在出现问题之后才想到去解决,并且解决问题的效率也不高。但是旅行社更加需要的是对问题的预防,而不是亡羊补牢,这样的解决问题的方式具有非常明显

的滞后性。同时，针对导游，相关的部门也并没有严格的制度来对导游进行规范，甚至导游的准入资格都没有明确的规定，这也直接导致了导游的整体素质偏低<sup>[2]</sup>。

## 4 提升导游服务质量的对策

### 4.1 改善导游的薪酬待遇

上文中提到，越来越多的导游为了自己的利益去吃购物回扣或是鼓动游客们去参加自费项目，有一部分原因在于导游的基本工资比较低，如果不吃回扣从游客们身上赚钱，其付出和回报就不成正比。在旅游的淡季，很多导游接不到团，就会收入更低，所以导游们也需要一个合理的环境来生存。我国应该制定出针对导游薪酬的制度，使得导游们可以根据自己的导游资格来划分基本工资，然后根据导游的带团质量来确定奖金的数额，让导游人员可以具有更加公正的薪酬，通过导游薪酬的整体提升，可使得导游们的辛苦工作能够得到应有的回报，以此来减少导游人员赚外快的行为，并提升导游工作的积极性。

### 4.2 完善导游激励机制

导游员的工作热情下降，必然会导致导游服务质量的下降。所以，应该建立起导游员的奖励制度，这样才有助于稳定导游队伍，激励导游人员向着更高层次的资质发展。目前，我国的导游素质良莠不齐，有很多游客对导游都存在看法，此时就更加需要加大旅行社和相关部门对导游的管理力度。相关部门还需要建立起对导游职称的评定机制和淘汰机制，使得导游之间能够在工作的同时进行有效的竞争，能够努力工作，使得导游人员的工作积极性得到提升，大幅提升服务质量。

### 4.3 规范导游培训制度

目前我国的导游素质良莠不齐，水平普遍不高，所以为了能够满足社会对导游水平的需求，就需要相关部门提升导游的准入要求，并且对导游进行岗前培训，使得导游都能够具备最基本的职业素养。同时，在训练的同时，还需要让导游

对自己的工作加强认识，提升职业道德和服务意识，还需要加强导游对法律法规的认识，使得导游具有更高的水平。

### 4.4 提升导游的综合素质

导游不仅仅代表的是自己的形象和旅行社的形象，还代表着这个地区的形象。然而，对于外国人而言，导游还代表着整个国家的形象。因此，导游的综合素质非常重要。导游人员应该具备比较高的文化素养，并且应该具备较好的应变能力和沟通能力，使得导游在遇到一些意外状况时能够临危不乱，灵活应变，及时与旅客沟通等。另外，还需要通过对导游进行培训来提升导游的职业道德，使得导游能够树立起诚信意识，更加注重自身修养，为旅客提供更加优质的服务。其中，导游们最应该注意的就是要按照规定的路线进行旅行，不私自改变行程，也不欺诈游客、强制消费等，使得游客的基本利益得到保障。

### 4.5 建立健全导游管理机制

我国应该加强旅游方面的立法，使得导游的管理机制更加完善，使得旅游行业的发展能够更加规范，导游就能够有法可依，对旅游的市场进行净化。

在旅行过程中，可以在旅行团中选取一个游客作为监督员来对导游进行动态的监督，在旅行结束之后，还可以对旅行团的旅客进行回访，以此来得知导游的服务质量，从而对导游的工作进行评价。这也就需要配合导游的积分制度，针对导游的服务质量来积分，如果导游表现比较好，就在绩效上奖励，如果导游服务不好，就进行惩罚，情节严重者可以直接取消其导游的资格，规范旅游服务行业，使得导游们都能够提升对自己的要求，提升自己的服务质量<sup>[3]</sup>。

## 5 结语

导游在人们的旅行中扮演着非常重要的角色，也传播着人类的文明，所以导游直接关系到地区甚至国家的形象。虽然影响导游服务质量的因素很多，但是如果我国的相关部门和旅行社共同努



力, 加强对导游的管理, 提升整体服务质量, 就能够使得旅游业更快地发展。而导游也应该提升自身的素质, 视游客的利益大于自己的利益, 为游客着想、为游客服务, 才能够将服务工作做得更好。旅行社也需要完善相关的制度和监督机制, 使得导游人员能够得到应有的利益, 为导游创造

更加公平的服务环境, 才能够使得导游人员安心为游客服务, 提升服务质量, 促进旅游业的健康稳定发展。

### 参考文献

- [1] 赵霞, 黄艳峰, 赵博生. 导游讲解中存在的问题及对策 [J]. 滁州职业技术学院学报, 2007, (4):118-121.
- [2] 高升燕. 浅议当前导游职业道德存在的问题及对策 [J]. 数字化用户, 2013, (4):79-81.
- [3] 马建林. 论导游人员素质存在的问题及对策 [J]. 东方文化周刊, 2014, (16):92-95.

## On Problems and Countermeasures of Tour Guides Service in China

HUANG Chaofang

(Ezhou 365 Cultural Diffusion Ltd. Co., Ezhou, Hubei 436000)

**Abstract:** Tour guide service is directly related to the quality of the whole trip of customers. Providing high quality of tour guides service is important to people's happiness industry of livelihood. Present problems of tour guides service and the causes were analyzed and countermeasures have been put forward in order to improve the service quality of tour guides, which will benefits the development of tourism.

**Keywords:** Tour guides; Service; Tourism