

开放教育实验性、示范性探索

中央电大学习中心教职工论文集

陈 鹃 主编



中央广播电视大学出版社

开放教育实验性、示范性探索

——中央电大学习中心教职工论文集

陈 鹃 主编



中央广播电视大学出版社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

开放教育实验性、示范性探索: 中央电大学习中心教职工论文集/
陈鹃主编. —北京: 中央广播电视大学出版社, 2009.8

ISBN 978-7-304-04700-9

I. 开… II. 陈… III. 电视大学-教学研究-中国-文集
IV. G728.8-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 173074 号

版权所有, 翻印必究

开放教育实验性、示范性探索

——中央电大学习中心教职工论文集

陈鹃 主编

出版·发行: 中央广播电视大学出版社

电话: 发行部: 010-58840200

总编室: 010-68182524

网址: <http://www.crtvup.com.cn>

地址: 北京市海淀区西四环中路 45 号 邮编: 100039

经销: 新华书店北京发行所

策划编辑: 孙庆武

版式设计: 袁 鹏

责任编辑: 李瑞琪

责任校对: 王 亚

责任印制: 赵联生

印刷: 北京宏伟双华印刷有限公司

印数: 001 ~ 550

版本: 2009 年 8 月第 1 版

2009 年 8 月第 1 次印刷

开本: B5

印张: 18.25 字数: 322 千字

书号: ISBN 978-7-304-04700-9

定价: 30.00 元

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

编委会及评审委员会

编辑委员会

主任委员	陈 鹃				
副主任委员	傅会平				
成 员	刘 述	王平芳	付必胜	黄学平	
	卢玉梅	谢 军	徐松山	张小高	卢 华

评审委员会

主任委员	李林曙			
副主任委员	杨亭亭			
成 员	郭青春	陶水龙	刘志敏	吴国祥

前 言

为了更好地开展“中央广播电视大学人才培养模式改革和开放教育试点”项目（以下简称“开放教育试点”）研究，经教育部批准，中央广播电视大学（以下简称中央电大）先后建立了五个实验性、示范性学习中心和两个教学点。中央电大建立实验性、示范性学习中心和教学点的目的是按照开放教育试点要求，在特定地域和单位，开展以人才培养模式改革为核心的教学实验，探索基于网络的远程开放教育的教学模式、管理模式以及运行机制，不断探索、优化人才培养模式，为推动电大系统开放教育试点的研究提供可借鉴的经验。

北京学习中心作为中央电大直接办学的一个实体，为中央电大教师直接了解学习者的特点和需求、深入教学第一线探索远程开放教育的教学规律、开展人才培养模式教学模式改革搭建了实践平台；南海学习中心地处经济较发达地区，利用其信息、资源等方面的优势进行远程开放教育教学模式和教学管理模式的探索；太原学习中心探索了适合经济欠发达地区需要的远程教育教学模式和支持服务体系；TCL集团学习中心在大型企业应用型人才培养、基于网络环境的学习、实践教学等方面进行了有益探索，发挥了示范作用；东北财大学习中心、北京大学医学部教学点和中国政法大学教学点作为中央电大与普通高校合作进行人才培养模式改革的试点，为开展现代远程教育提供了丰富的经验。截至2008年12月，先后共开设了会计学、金融学、法学、工商管理、汉语言文学等9个开放本科（专科起点）专业，会计学、英语、计算机等17个开放专科专业，累计招生18 632人，在籍10 691人，毕业生7 478人。在中央电大的直接领导下，在学科学院的具体指导和帮助下，在当地教育行政部门、以及合作单位的重视和支持下，各学习中心办学理念不断更新，办学基础条件日益完善，实验项目顺利开展，产生了良好的示范效应和社会效益，在继续教育和构建终身教育体系方面发挥了作用。

温故知新，鉴往知来。在庆祝电大创办30周年之际，为全面总结中央电大学习中心成立以来的“实验性、示范性”成果，梳理各学习中心教职员工对教学模式、管理模式的思考与探索，中央电大直属学院决定出版《开放教育实验性、示范性探索——中央电大学习中心教职工论文集》，文集由中央电大直

属学院主办、中央电大学习中心（南海）承办。文集包括“管理模式探索篇”、“教学模式探索篇”、“学科研究篇”三部分。其中，“管理模式探索篇”主要收集学习中心在现代远程开放教育管理模式探索中经验总结 and 理论思考，共收录十一篇论文；“教学模式探索篇”主要收集学习中心教职工进行实验性、示范性教学模式探索的成果，共收录十五篇论文；“学科研究篇”主要收集体现学习中心教职工学术水平的科研论文，选录了具有代表性的十篇论文。

《开放教育实验性、示范性探索——中央电大学习中心教职工论文集》全面记录和展现了学习中心开展“开放教育试点”项目的历史，多角度地分析和探索了电大开展远程开放教育的动因、价值、特点，希望能为推进开放教育教学模式改革、管理模式改革起到借鉴作用。

目 录

管理模式探索篇

学习中心支持服务管理规范的研究	杨亭亭	陈 鹏	(3)
试论实验性、示范性的内涵与条件	孙景亮		(11)
关于开放教育兼职教师选聘和支持服务工作的思考 ...	赵铁英	谢 军	(23)
基于 Web2.0 的教学平台设计	刘 述		(29)
学习中心树立经营意识探讨	叶忠民		(35)
网络课程学生满意度测评案例分析	邹 晔		(45)
开放教育“两随试点”实践与研究	王平芳		(52)
现代远程教育手段在农村地区的应用初探 ...	康志宏	王金玲	陈燕石 (58)
试论“导学群”模式下的课程学习与评价	范智华	智勇发	(65)
“教学一体化”模式的实践和思考	王启平		(70)
学习点如何对学生开展学习支持服务	李向阳		(76)

教学模式探索篇

现代远程开放教育的导学研究	刘志敏	(89)
对“流通概论”网络课程教学设计的反思	陈凌明	(97)
电大工商管理专业社会实践教学方式的探索与实践	蔡云蛟	(104)
完全网络环境下课程教学模式改革反思	吴国祥	(108)
基于网络条件下的宏观经济学考核改革	孙艳萍	(114)
“审计案例研究”课程案例教学改革评析	牛 慧	(123)
远程开放教育法学专业法律实践教学形式的实践与探索 ——基于中央电大北京学习中心的教学实践	周愉晴	(129)
从“中国法制史”谈远程教育课程的多媒体一体化设计	吴丽娟	(139)

试论网上论坛在电大远程开放教育中的开发与利用	胡吉成 (145)
基于远程教育的计算机类课程测评探索	史红星 陶水龙 (153)
“投资分析”课程教学组织形式研究	
——基于网络环境的 AB 制分类教学尝试	张红梅 (160)
任务驱动教学法对学习 者学习动力激励与保持作用研究	赵广健 (172)
“艺术欣赏”课程教学模式新探	郭学英 (182)
分众传播时代远程开放教育学生个别化自主学习模式的研究 ..	郭美英 (187)
“以学生为中心”学习观念的转变及教学方案的设计与实施	
.....	刘宝宏 雷晓敏 (192)

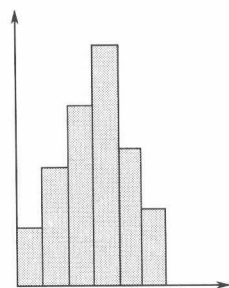
学科论文篇

发行方式视角下引入电子货币对传统货币理论的影响研究	
.....	尹晓娟 王天河 (201)
商业银行非信贷资产风险及其管理	孙菁华 (208)
一种不依赖窗谱函数的通用离散频谱校正方法	
.....	曹 翌 丁 康 杨志坚 (215)
DDE 技术在控制与信息网络集成中的应用	程 线 (223)
论欧阳修“穷而后工”的思想	弓亚斌 (229)
清代山西学田制度略论	胡晓峰 (234)
耦合、效率及委托代理问题	
——基于乔家字号的研究	郑文全 卢昌崇 (240)
试论管理学教学中的案例研究法	李品媛 (252)
中外零售企业中国市场的跨区域扩张	
——基于 58 家连锁企业店铺布局的比较研究	张 闯 (262)
文化传播及译法的再探讨	史汉生 (276)
后记	(284)

开放教育
示范性
实验性
探索

探索篇

管理模式



学习中心支持服务管理规范的研究^①

中央电大现代远程教育研究所 杨亭亭

中央电大直属学院 陈 鹏

[摘 要] 对学生的支持服务是远程教育的重要组成部分。本文研究学习中心支持服务过程的质量管理,其目的是加强学习中心服务质量体系的建设,使学生得到优质的服务,提高学生远程学习需求的满意度。主要研究内容是建立学习中心支持服务管理规范,按远程教育支持服务的目的、范围、职责和流程等规范运行,实行合理、科学的服务过程的质量监控。本研究采用文献研究、行动研究和调查访谈等研究方法,研究设计出《学习中心支持服务管理规范》操作手册,并依此手册开展提高服务质量的常规服务管理工作。通过研究和实践,追求学习中心的优质服务、精细服务,提高远程教育学生的学习成功率。

[关键词] 学习中心 支持服务 服务质量 管理体系

远程教育学习中心,是具有开展远程教育资格的高等院校在各地建设的学生学习支持服务体系的基层组织机构,是远程教学和远程学习的活动基地,是远程教育教学信息的双向交互通道和教学资源的集散地,是远程教育信息基础设施向社区辐射延伸的节点和终端(丁兴富,2003)。

远程教育学习中心,肩负着学习支持服务责任,包括了开展面授教学、评价学生作业、网络传递教学信息、校园文化建设、营造远程学习环境氛围等服务。同时肩负着教学管理责任,其中有招生工作、学籍管理、学生管理、资源配送、考试管理、教师管理、教学质量评价等(李力,2007)。

本文以中央电大学习中心为对象,研究如何提高远程教育学习中心学习支

^① 本文为中央广播电视大学2008年度立项科研课题“学习中心支持服务规范的设计与应用”的阶段性成果。

持服务质量,加强服务质量管理,重点是远程教育学习中心支持服务管理规范的建设;目的在于加强学习中心服务质量体系建设,使学生得到优质服务,提高学生远程学习需求的满意度。

一、远程教育支持服务概述

(一) 学习支持服务

对于学生学习的支​​持服务是现代远程教育的主要支柱之一,也是其重要特征之一。学习支持服务是指远程教育机构及其教师以学生为本,向学生提供的有助于其持续学习,减少其在远程学习中的孤独感,增强学习能力,保证其达到学习目标的各项必要措施,是由远程教育机构通过专门人员向学生提供相应的学习帮助服务(邹范林,2009)。

(二) 学习支持服务的功能

良好的学习支持服务,会产生较好的学习效果,有鼓励持续学习、培养自学能力、降低辍学率和形成服务文化等功能。

1. 激励持续学习功能。在远程教育中,向学生指明学习的难易度,指出达到学习目标的途径;及时解决学习中遇到的各种困难;不断增加学生的学习自信心;学习支持服务可以帮助学生坚持不懈地学习,直至达到学习目标。所以学习支持服务体系具有激励学生持续学习的功能。

2. 培养自学能力功能。学习支持服务指导学生自主学习和以多种媒体教材为基础的学习;培养学生学会各种教学信息的收集和处理,建立良好的自主学习、协作学习和信息技术学习的学习习惯,激励学生学会远程的学习方法;逐步培养和提高终身学习的能力。所以学习支持服务体系具有培养学生自学能力的功能。

3. 降低辍学率功能。在了解成人学习特点和习惯、掌握远程教育辍学规律、清楚学生学习困难和原因的基础上,针对性地开发各种学习支持服务内容,科学设计教学服务策略,利于引领学生走出学习困境,降低辍学率,提高服务的满意度。所以学习支持服务体系具有降低辍学率的功能。

4. 形成服务文化功能。以创造教职员​​工敬业、提升学校核心竞争力为目标,形成共同的服务价值认知和行为规范为内容的文化。建立远程教育机构及全体教职员​​工共同拥有的指导教育服务的群体意识,鼓励教师、管理人员、技术人员和学生建立友好联系;给学生树立一种有制度可遵循、有问题能解答的可信赖的学校文化。形成带有普遍性和程式化的各种服务传统、服务手段的服务方式。所以学习支持服务体系具有形成远程教育服务文化的功能(邹范林,

2009)。

(三) 学习支持服务质量

学习支持服务是服务系统向顾客提供的一种利益,服务质量的高低可以由顾客的满意程度来表现。我们可以认为远程教育学习支持服务质量是指学生对服务学习过程、服务的效用感知认同度的大小及其学习需求的满足程度的综合表现。

(四) 学习支持服务质量的特性

服务产品具有无形性、非储存性、提供与支付的同时性,以及服务产品及对象的差异性。

1. 服务以人为主体的。大多数服务是由人提供给消费者的,即使是相同的服务,也会因为提供服务者的不同而使服务的品质有很大差异。

2. 服务质量不易管理。服务质量的控制、提高远比教学资源的质量管理难。多数远程教育服务是分散在各地进行的,提供服务之后立即消失,让人看不见或感觉不到,服务产品本身及消费服务获得的利益具有无形性,因此,对每一项服务进行全面的质量管理是很困难的。

3. 提高服务质量同时增加服务成本。远程支持服务活动的产生和学生消费同时发生,教学服务人员在提供服务的同时,学生也开始消费。提高服务质量,就要加强质量监控,同时也要增加检查服务的成本支出。

4. 满意的学生会带来新学员。对于服务来讲,不亲身体验是难以知其优劣的。提供优质服务会让学生满意,满意的学生将会给学校带来新学员。反之,学生遇到不良服务,就不会再过问和关心,甚至辍学(岑咏霆,2006)。

二、学习中心支持服务管理规范的设计思想

为提高远程教育学习支持服务质量,针对学习中心的服务与管理工作,研究设计出《远程教育学习中心支持服务管理规范》操作手册,其设计思想概述如下。

(一) 全过程的学习支持服务

树立全过程服务的思想,以教学过程的服务为主线,设计和确定教学一个周期的服务内容。由于学习中心直接面向学生,专业设置和资源建设是在学习中心招生工作前,由中央电大或省级电大完成的,所以我们确定教学过程分为教学准备、招生注册、入学教育、课程学习、综合实践、毕业环节、质量监控共7个环节。进一步分解各环节服务内容,初步确定服务要素为20项。

(二) 支持服务与管理模块

学习中心支持服务内容大部分与教学管理工作相结合,为落实服务项目,我们把服务与管理一起设计。这样,按照管理科室职责划分,确定了10个服

务管理工作模块：(1) 招生工作；(2) 教学过程；(3) 教学检查与评价；(4) 学籍管理；(5) 考试管理；(6) 学生管理；(7) 教师管理；(8) 校园文化；(9) 综合管理；(10) 学习中心建设。然后，把 20 个服务要素分解到 10 个管理工作模块中，以保证服务工作的到位和全面落实。

(三) 学习中心支持服务质量标准

服务质量标准的制定从两方面考虑，一是从学生的利益考虑来制定，二是易于被学生评价来制定。从学生的利益考虑，要确定学生为什么选择远程学习，学生需求是什么，教师、管理人员知道自己做什么、怎么做，并且知道这样做的重要意义。易于被学生评价，不但让学生评价服务项目本身，还要让学生评价服务的态度、语言、沟通方式、服务技能以及服务效率等方面的满意度。

服务质量标准以每个服务管理工作模块为核心，在编制服务管理规范中，确定服务管理目的时明确服务质量标准，并且在规范的自我评定中，对各个服务管理工作模块进行评估。

(四) 学习中心支持服务质量的度量

由于服务项目本身及消费服务获得的利益具有无形性的特征，所以对服务质量的度量是由学生感受到的服务需求作出评判，这种评判往往是定性的或者定量的。所以服务质量的度量考虑两者的结合，还要从功能、经济、时间、文明、沟通、安全等方面来度量服务质量（岑咏霆，2006）。

- 功能性的度量：指服务功效上满足需要的程度。学习上要满足学生资源学习、教师辅导、学习测评等功能的要求。

- 经济性的度量：指学生获得服务所需费用的合理程度。当用电话、手机、网络提供各种服务时，学生也在接受消费性的服务，服务越多，费用越大，所以学生的消费服务要适度。

- 时间性的度量：指学生获取服务时，在时间上满足要求的程度，包括及时、准确和省时等方面的要求。例如网络答疑、作业评判等不能及时反馈，服务的时效就不高。

- 文明性的度量：服务过程中，教职工的文明程度。例如服务者的态度、礼仪、整洁，还有学生学习环境、校园环境的优雅等。

- 沟通性的度量：服务教师、管理人员与学生的沟通程度。通过学校的各种服务，使学生感到有归宿感、平等感、友谊感。

- 安全性的度量：在服务中，对学生的生命健康和财产安全的保障程度。机房安全、地震和火灾等安全疏散通道、传染病隔离和预防等保障。

三、学习中心支持服务管理规范设计的研究

在设计《远程教育学习中心支持服务管理规范》时，我们一并梳理学习中心的管理工作，探索服务管理思想、服务管理目的确定，研究了服务管理记录和监控的操作方式。

（一）支持服务管理规范的结构

参照 ISO 9001 族质量标准（陈小明，2002），依据《中国广播电视大学教学质量保证体系研究》中的质量管理总纲的结构（杨亭亭，2006），结合远程教育学习中心特点，设计《远程教育学习中心支持服务管理规范》的结构分为三部分。

第一部分管理手册是由总则、确定学习支持服务目的和组织机构、学习中心管理职能分配与流程图、术语和定义、学习中心管理体制、学习中心管理职责等内容组成。第二部分是服务管理规范，详细制定 10 个服务管理工作模块的管理规范，包括服务和管理的目的、服务范围、工作职责、工作流程、相关文件、相关记录表单和本规范的服务与管理案例。第三部分是自我评定，主要针对服务与管理工作进行监控。其中有监控目标、支持服务管理监控和评估方法、不合格服务质量的控制、数据分析、支持服务质量的改进等内容。

（二）管理手册的研究

学习中心管理职责是第一部分的核心内容。其中包括了服务管理思想，质量管理方针，服务管理规划，职责、权限和沟通，管理评审等内容。重点确定的服务管理思想，从三方面结合，即树立全面质量管理、全过程的支持服务和形成远程教育服务文化等思想，使远程教育服务独树一帜、发扬光大。

菲根堡姆指出：“全面质量管理是为了能够在最经济的水平上考虑到充分满足用户要求的条件下进行市场研究、设计、生产和服务，把企业各部门的研制质量、维标质量和提高质量的活动过程一体的有效体系”（岑咏霆，2006）。全面质量管理指以质量为核心，以全员参与为基础，目的在于通过顾客满意和本组织所有成员以及社会受益而达到长期成功的管理方式与途径。全面质量管理的基本特点是“三全”和“一多样”。“三全”是指全面的质量管理，全过程的管理，全员参与的管理，“一多样”指的是质量管理方法多样化。

全过程的支持服务。当远程教育“入学指南”课程学完后，由服务教师正式接手指导学生，教师建立与学生学习过程互动的渠道，根据学生需求，设计各种学习资源，调整学习进度。教师帮助学生在学中进步，帮助解决学习中的各种困难，对学生学习过程进行追踪，不断对学生的学习和作业进行检查、交流和反馈等服务。让学生有种归属感，服务教师伴随学生直到学业结束（杨亭亭，2007）。

服务是远程教育之本，而文化是服务之根、服务之魂，服务文化的形成是实现教育服务的最高境界。远程教育服务文化是指以服务价值观为核心，以创造教职员忠诚、提升学校核心竞争力为目标，以形成共同的服务价值认知和行为规范为内容的文化（于小艳，2008）。

通过服务管理思想的确定，使学习中心及全体教职员共同拥有指导教育服务的群体意识，行业精神体现在远程教育工作人员爱岗敬业、无私奉献的日常工作中，落实远程教育带有普遍性和程式化的各种服务传统、服务手段，形成远程教育服务文化氛围和环境。

（三）服务管理规范的研究

为了全面落实服务与管理工作的，设计服务管理规范时，重点让做服务工作的教职工参照服务管理规范，知道每项工作目的是什么，怎么操作，时间要求是什么，怎样接受检查。

1. 10个服务管理工作模块的目的与流程最后的检查和评价环节相互对应，以保证每项服务有要求、有检查，监督服务能落实，促进教职工有目的地完成各项工作。例如“教学过程”服务管理规范中，设计的“目的”中，确定了课程作业和考试、综合实践、毕业实践的标准，在“流程”环节中，设计检查目的是否落实，要求是否达到等工作要求。规范的开头和结尾是相互对应，服务管理要求是一致的。示例如下：

1. 目的：

（1）为学生提供适度的助学、促学服务，给学生自主学习创造条件、提供保障

①督促学生按期到学习中心学习；

②督促学生按期交作业；

③指导学生参加专业综合实践。

（2）为教师提供适度的服务，协助教师有效开展导学工作

①提醒教师及时评判、反馈学生作业；

②安排和落实学生的专业社会实践，每位学生认真完成实践报告；

③按时间节点推进和协助教师开展毕业论文指导工作，使学生能够得到论文写作的专业训练。

.....

4. 流程

4.6 课程教学检查和评价

4.6.1 课程检查与评价。按照目的的内容，检查学生和教师的面授到课

率、作业完成、课程考试等情况。

4.6.2 综合实践检查与评价。按照目的的内容，检查学生参加综合实践、完成实践报告等情况。

4.6.3 毕业实践检查与评价。按照目的的内容，检查教师指导学生完成毕业实践、毕业论文等情况。

2. 流程图和控制图的探索。为明确工作的落实和完成的情况，以“星期”为最小单位，画制出流程与时间控制结合图，提示服务的教职工什么时间开始启动，什么时间需要结束。各级负责人按照时间段，定期检查和随时抽查，起到互相督促的作用。如图 1 所示。

服务流程	开学前 1 个星期	学期 21 个星期	学期后 1 个星期
教学准备	➡		
课程安排	➡		
课程辅导		➡	
.....			

图 1 服务流程与监控图

3. 案例的设计。尽管服务流程描述了服务和管理工作的步骤和要求，但有一些突发事件还是不能避免，工作细节或处理方式的质量，也需要教职工依据工作熟悉程度和技能掌握程度等来完成。为此，我们在每项模块中设计了一些工作案例，提示教职工的服务方式和方法，告诫教职工不断追求更高的服务境界。这一设计尤其对新入职的管理人员、技术人员更有帮助。

(四) 自我评定的研究

制定了工作规范，有专门部门的执行，最后要确定检查监控的制度。通过检查监控，了解工作运行是否正常，并发现和分析问题，提出改进措施，及时纠正，使工作运转科学、安全、服务到位以及有质量保证。

1. 建立检查制度。建立四种制度，从自己管理工作开始，到全面检查结束。第一，每人自己写工作日志和周记，记录各项服务工作的进展情况。第二，学习中心各科室的科长两周进行一次检查，并记录在案。对发现的问题及时解决，或上报学习中心主任，使问题影响度降至最小。第三，由学习中心主任组织月检查，也要记录在案，并布置下一个月的工作要求和计划，评价和鼓励本月完成工作较好的人员。学习中心主任做到心中有数，关注重点工作，关注学生反映，为学期末工作结束有个良好的结果打基础。第四，学期总结。首