

转化学习理论在《服务管理》教学中的应用及思考

关新华¹, 刘欣², 姚洋洋^{3*}

¹广东财经大学文化旅游与地理学院, 广东 广州

²暨南大学深圳旅游学院, 广东 深圳

³广东财经大学工商管理学院, 广东 广州

收稿日期: 2023年12月6日; 录用日期: 2024年2月14日; 发布日期: 2024年2月23日

摘要

随着社会对高素质旅游管理人才需求的激增, 教育工作者需要改进课程内容和教学方法, 帮助学生进行深层次学习, 实现提升学生能力和促进其职业发展的目标。本文以转化学习理论为基础, 以《服务管理》课程为对象, 分析该课程的教学如何促进学生进行工具性、交际性、内省式和变革式学习, 最后对课程的未来建设提出了几点切实可行的建议。

关键词

转化学习理论, 服务管理, 课程建设

The Application and Thinking of Transformative Learning Theory in “Service Management” Course Teaching

Xinhua Guan¹, Xin Liu², Yangyang Yao^{3*}

¹School of Culture Tourism and Geography, Guangdong University of Finance and Economics, Guangzhou Guangdong

²Shenzhen Tourism College, Jinan University, Shenzhen Guangdong

³School of Business Administration, Guangdong University of Finance and Economics, Guangzhou Guangdong

Received: Dec. 6th, 2023; accepted: Feb. 14th, 2024; published: Feb. 23rd, 2024

*通讯作者。

Abstract

With the surge of demand for high-quality tourism management talents, educators need to improve the course content and teaching methods to help students carry out in-depth learning, and achieve the goal of enhancing students' abilities and promoting their career development. Based on the transformative learning theory, this paper takes the course of Service Management as the object, analyzes how the teaching of this course promotes students to carry out instrumental, communicative, introspective and transformative learning, and finally provides several practical suggestions for the future construction of the course.

Keywords

Transformative Learning Theory, Service Management, Curriculum Construction

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

随着我国文化旅游产业高质量发展的不断推进,高等院校需要培养更多高素质旅游管理本科和专业硕士人才[1]。这就要求高校创新人才培养模式,对课程体系进行改革,改进教学方式,也要求教育工作者改进课程内容和教学方法,帮助学生使用不同的学习策略,实现其能力提升和促进职业发展的目标。与传统的记忆式和形成式学习不同,转化学习是学习的最高层次[2],对于成年学生掌握新思想和新概念尤为重要。学生通过转化式学习可以增强学习的主动性和掌控性[3],获得核心岗位胜任能力,从而提高其在工作效率和效果。

《服务管理》是旅游管理专业本科和专业硕士的核心必修课程。笔者从事该课程的教学和科研工作近10年,本研究以本科和专业硕士学生的《服务管理》课程为例,对转化学习理论在该课程中的应用进行分析,并对课程的未来建设进行思考,以期为其他课程的改进和创新提供参考。本文的结构安排如下,首先介绍转化学习理论的内涵以及《服务管理》课程的主要内容,接着从工具性、交际性、内省式和变革式学习4个角度分析转化学习理论在《服务管理》课程中的应用现状,以凸显该理论在本科和专业硕士教学中的应用价值。最后基于转化学习理论探究课程的未来建设方向。

2. 转化学习理论和《服务管理》课程介绍

2.1. 转化学习理论

转化学习理论由Mezirow提出,关注成年人的学习。与儿童的服从学习模式不同,成年人并不泛化接受源自外部社会环境的社会化要求的行为规范,而是具有更灵活的适应能力和批判性的内省能力[4]。他们通过批判性的自我反思、改变思维习惯来调整自身的信念和参考框架[5],将有限的、扭曲的和任意选择的感知和认知模式转变为开放的、反思的和情感联系的视角[6],从而使得自身能够应对变化[7]。即转化学习不仅摆脱了个体原有世界观和文化心理结构的束缚,而且塑造了一种创新的认知参照系,培养了新的解决问题的能力[4]。转化学习过程包括10个阶段,即“迷失困境”、“自我审视”、“评估与疏

离”、“分享”、“探索”、“能力建设”、“行动计划”、“获取知识”、“尝试新角色”和“重新融入”[8],但这些阶段并不总是依次发生[9][10]。

转化学习理论在诸多领域得到了较好的应用,如企业培训和员工学习,教师培训,出国留学,志愿旅游和工作旅游,老年人数字化生存等[2][7][11][12]。其中,该理论在教育方面的探讨最为广泛和深入。相关研究涵盖了课程教学方案的构建[13]、对线上教学实践的总结[3]、教学模式的改革[14]、不同教学方式对学生能力和批判性思维的影响[15]、MOOC(如中国大学慕课)对教师转化学习的影响[16]、职业院校教师的企业专业实践[17]、无业青年就业的转化学习过程和策略[18]等。本研究以《服务管理》课程为例,分析该理论在课程教学中的应用。

2.2. 《服务管理》课程

《服务管理》是旅游管理本科和专业硕士的核心必修课程之一。根据《旅游管理类教学质量国家标准》的培养目标和《专业学位研究生核心课程指南》,该课程兼具行业发展的宏观视角与企业管理的微观视角,具有系统性、前沿性、应用性的特点,在整个课程体系中具有基础性作用。《服务管理》课程的内容一般包括6大模块:服务业发展战略模块主要涉及服务业主要业态、服务业发展的驱动因素、服务变革与业态创新,以及宏观视角下行业发展总体情况等;服务界面与服务系统模块主要有服务特点、服务接触点、服务系统及其要素、服务设计和流程开发等内容;服务运作管理模块囊括服务供求关系、生产能力管理、需求管理、排队管理和收益管理等;服务营销和品牌管理模块介绍服务营销经典理论、服务品牌管理策略等;顾客价值与服务质量模块包括顾客价值的概念和模型,服务质量的内涵、维度,服务质量差距模型,提高服务质量的方法和工具等内容;顾客体验和客户关系模块聚焦顾客体验的特征、维度,顾客满意、信任、忠诚,以及客户关系管理策略等。在授课过程中,教师可以综合采用课堂讲授、案例教学、互动参与、翻转课堂等教学方式,也可以根据需要在课堂上让学生观看慕课学习资源,或组织学生进行行业观察和调研。通过这门课的学习,学生要掌握服务管理的经典理论与常用分析工具和方法,提升其对服务业实践问题的观察与思考能力。这就要求学生进行情境性、互动性、社会性的深度学习,也即转化学习。

3. 转化学习理论在《服务管理》课程中的应用

转化学习理论包含了几个有助于转型的学习领域,即工具性学习、交际性学习、内省式学习和变革式学习[19][20][21]。工具性学习是技术性学习,获得新知识和技能,侧重于任务导向的问题解决以及因果关系的评估。交际性学习是学习者通过使用语言和手势以及预测他人的行为,积极和有目的地在一系列特定的接触中交流他们的感受、需求和愿望。内省式学习是个人的和内在的学习,发现、发展和定义个体在世界观、信仰、价值观、态度、个人身份和自我形象等方面的自我理解。变革式学习是通过学习过程改变个体的认知、感觉、想象和行动的方式。在《服务管理》课程教学过程中,教师可以通过不同教学内容和方式促进学生在不同范畴和维度的学习。

3.1. 对理论和方法的工具性学习

在转化学习过程中,以任务为导向的问题解决式学习(即工具性学习)是贯穿其中的主线[12]。这种学习以任务为载体,促进转化的发生。服务管理有很多经典理论和方法,如服务质量差距模型,服务利润链,服务营销三角形,服务场景模型,剧场理论,多层次服务设计方法,质量屋,服务蓝图,收益管理和顾客旅程等。学生对知识点的学习主要为工具性学习或信息学习,是最常见的学习模式。这类学习是为了更好地理解普遍存在的本质和功能,属于本体论学习的范畴[4]。工具性学习有助于个体识别问题和

思考解决方案,并制订和实施行动计划[22]。如通过学习服务质量差距模型,学生可以对企业的服务质量进行诊断,从而找到可行的解决方案。学会制作服务蓝图,学生不仅能够设计具体的服务接触,还能发现可能的服务失误点,从而采取措施预防服务失败。需要指出的是,学生如果没有将其所学知识与其自己的行动联系起来,则运用知识改变其学习、工作和生活的力量就十分有限。

3.2. 基于案例和团队的人际性学习

转化学习理论也强调交际性学习,即通过人与人之间的沟通来理解他人的认知、情感、意图、欲望和价值观等;通过人与环境的互动来理解不同的文化、风俗习惯和行为规范等。服务管理课程常常采用案例分析、团队讨论等教学方式,一方面能够突出课程理论联系实际的特点,引导学生观察身边的服务企业,加深其对理论知识的理解和运用;另一方面通过鼓励学生多参与互动,产生思想火花的碰撞和观点的交流。这一过程本质上是交流性的,因为学生是通过与社会环境以及该环境中的其他人进行互动来学习的。学生可以在案例中观察这些企业的经营方式,并探索自己在学习和工作中的行为方式。例如在《使服务流程“流”起来——环意国际旅行社可控服务流程改进之路》的案例中,学生可以看到企业管理者如何调整服务流程,加强对过程的把控,以更好地服务顾客。通过观察其他管理者的行为,学生会开始思考其工作中是否有可能发生类似的流程优化。学生也可以在与团队成员的讨论过程中进行学习。团队其他成员的观点和逻辑通过语言和非语言互动的方式相互传递,从而产生交际性学习。

3.3. 挑战原有认识的内省式学习

转化学习的过程是对已有认知框架不断建构、解构、再建构、再解构的过程[12],内省式学习可以促进更深层次的认知。服务管理课程讲授的新知识、理念和观点的转化需要经过自我检查、批判性反思和内在的理解消化,最后才能真正得以吸收。这就需要进行内省式学习。与工具性和交际性学习相比,内省式学习是一种内在学习,需要个体进行有意识地反思。在教学实施过程中,可以通过以下两个渠道促进学生开展自我提升的内省式学习。一是学习和工作环境本身为批判性反思提供了相应的情境和条件。很多本科生会利用课余时间进行实习实践,专业硕士学生也具有一定的从业经验。学生当前的工作经验与所学知识发生碰撞,促使其进入反思状态,激发学生对行业和企业问题进行反思和批判,从而形成新的认识和理解。二是课程教师可以引导学生对自己的表现进行思考和探究,如在进行企业诊断时,团队成员是如何准备的?整个分析过程中,哪些地方做得不够好,有待改进?从哪些方面入手改进?哪些方面自己做得不错但可以做得更好?如何进一步提升?为什么这样思考和设计诊断报告?内省式学习有助于促进学生主动转化原有观点,在融合以往经验和当前所学的基础上,发展出新的认知,将原先一套有问题的参考框架(包括其信念和心态)转变为开放的、反思的、情感联系的、有利于变化的视角,使得学生更好地应对变化。

3.4. 改变行为的变革式学习

学生所学的新知识和技能需要融入到日常学习、工作和生活中,转化为切实的行动,这就需要变革式学习。变革式学习包括计划行动方案,尝试新角色和新技能,建立新的能力和自信,在新框架的指导下从事新活动等。这种学习是最具有挑战性的,因为改变行为是困难的,将所学的知识技能转移到学习、工作和生活中可能会遇到各种各样的障碍。克服障碍需要获得社区和社会的支持[23]。在课程教学中,学生获得的支持越多,他们越有可能探索新的知识和技能。教师可以创造支持的环境,如鼓励、赞扬学生所提出的想法,激励他们进一步改变其行为,从事新的活动,尝试新的思路。企业管理者也可以通过诸如允许员工试错,尝试新的工作方式等措施,为员工进行变革式学习提供良好的支持。学生也可以获得

来自同学和家庭等的支持。需要指出的是,尝试一种新的行为或角色是一回事,将其完全融入学习、工作和生活是另一回事。这涉及到一次性行为和持续改变之间的区别[24]。鉴于改变意味着与“惯性”进行对抗,让学生尝试“5%的改变”,即进行一点微不足道的新尝试,使之逐步建立能力和增加自信,或许是个很好的开始[25]。

综上所述,转化学习理论在《服务管理》课程中的应用,能够让学生产生不同维度和范畴的学习。工具性和交际性学习属于浅层次的转化,帮助学生改变意义图示(Meaning Scheme),即对具体对象的认识、判断、感知的集合,是意义视角的具体表现形式[16]。而内省式和变革式学习是深层次的转化,涉及意义视角(Meaning Perspective)的改变,即改变学生对世界的认知方式,具有更多的认识论取向。通过不同维度和范畴的学习,学生能在知识和技能学习的基础上培养批判性思维,形成基于实践的创新思维模式。这也是学科教育的核心素养之一[2]。同时,工具、交际、内省和变革式的学习方式也能够培养学生搜集、分析和整合信息的能力,提升其对服务管理实践问题的观察与学术思考能力,从而具备充足的技能以应对快速变化的工作环境。由此可见,在《服务管理》教学中应用转化学习理论具有重要的现实意义,有助于更好地实现旅游管理人才的培养目标。

4. 转化学习理论对《服务管理》课程未来建设的启示

为更好地促进课程知识向实践行动的转化,以转化学习理论为基础,《服务管理》课程的未来建设可以从以下几方面入手。

4.1. 给学生机会学习新的观点

根据转化学习理论,一个完整的学习过程以新情境的出现为条件,而学习是转变的结果或是一段时间内转变的积累[26]。新情境为处于其中的个体提供了新的信息刺激,而这种刺激以“高峰时段和迷失困境”的形式启动转化学习过程[27]。在《服务管理》课程中,通过提供一个迷失方向的困境,这种困境可能由一张图片、一个故事、一个演示、一对矛盾的观点,或一个不完全符合学生理解的例子等方式呈现,可以为学生提供学习新观点的机会。如在进行服务设计和流程开发知识点的讲授时,教师可以提问“有的专家认为,服务传递系统应该尽量和顾客隔离。也有的专家认为,如果顾客真的被视为兼职员工的话,可以依据使顾客对生产过程的贡献最大化来设计顾客参与的角色,这样可以最有效地提供服务。思考两种观点背后的不同逻辑,并说出你的观点和理由”。教师也可以在课堂上介绍不同观点的论文,让学生在课后采访不同性别、年龄和职位的服务业员工或顾客,从而帮助其从不同角度看待事物,获得新观点和新理解。

4.2. 帮助学生识别和质疑其假设

识别和质疑原有假设是转化学习理论的关键,也是批判性自我反思的前提。根据转化学习理论,新知识、理念和观点的转化需要在利用和发掘观点冲突的条件下,经过批判性反思和内在消化、理解和吸收才能发生[17]。在课堂上,学生批判性地分析他们的假设是很重要的。如关于服务质量和生产率的关系,有人认为两者之间存在必然的冲突,是此消彼长的关系;有人认为两者其实可以达到相互促进。教师可以首先提问学生自己的观点,为学生提供分享的机会。接着帮助其分析该观点背后的假设,然后提出不同假设下同样问题的不同答案。事实上,服务质量与生产率的关系可能是相互促进,相互冲突,或互不影响的[28]。当企业通过重新设计服务流程使得服务更加快捷方便时,生产率和服务质量都会得以提升;当员工服务速度过快导致顾客体验下降时,生产率的提升会损害服务质量;当后台部门效率提升而前台顾客接触未受影响时,效率和质量之间并没有必然关系。此外,教师可以通过分享他们自己的理

解和观点如何转变的故事，来帮助学生识别和质疑他们的假设。

4.3. 为批判性的对话创造机会

转化学习理论强调通过沟通和对话引发思维上的碰撞[17]，实现个体思想发生更深入的变化和升华[18]。在转化学习理论指导下的《服务管理》课程教学实践中，教师应当采用案例分析、文献研读、小组讨论等多样化的授课方式，给学生提供批判性讨论的机会。教师可以给学生关于一个主题的对比文章，询问他们对每篇文章不同要素的想法和见解；也可以在课堂上提供对话空间，给学生辩论的机会，或要求学生分为两组作为辩论的正反方，帮助学生进行批判性的讨论。如关于顾客参与服务传递的问题，研究发现当出现差错时，参与的顾客常常会责备自己，对服务提供商的不满意也会减轻一些。然而也有研究指出，当产出不如预期时，选择参与服务生产过程的顾客也会对公司产生更多的不满。针对两个看似矛盾的观点，教师可以组织小组讨论和辩论，帮助学生批判性地理解知识，真正接受不同的观点。

本文以转化学习理论为基础，分析了该理论在旅游管理专业《服务管理》课程中的应用，即通过工具性、交际性、反思式和变革式学习，实现成年人深度学习、本科和专业硕士培养的教育目标。本文最后从三方面，即创造学生学习新观点的机会、帮助学生识别和质疑其假设，以及创造机会进行批判性的对话等为未来《服务管理》课程的建设提出了方向。

基金项目

本研究受到2022年广东省研究生教育创新计划项目“研究生示范课程建设项目”（负责人：关新华，No. 2022SFKC067）的资助。

参考文献

- [1] 肖刚, 胡海胜, 邹勇文. 财经院校旅游管理专硕人才培养模式创新与实践研究[J]. 科技创业月刊, 2023, 36(2): 152-155.
- [2] 刘玲, 方金鸣, 王岚, 等. 转化式学习模式在全科医生培训中的应用及思考[J]. 中国社会医学杂志, 2022, 39(4): 396-399.
- [3] 杨东昆, 李建成, 韩瑞, 等. 新冠疫情下基于胜任力的转化式学习在《口腔颌面外科学》线上教学中的探索和实践[J]. 承德医学院学报, 2021, 38(5): 440-442.
- [4] Chen, Y. and Wu, S. (2022) A Case Study of Sustainable Hospitality Education Relating to Food Waste from the Perspective of Transformative Learning Theory. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, **30**, Article ID: 100372. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2022.100372>
- [5] Taylor, E.W. (2017) Transformative Learning Theory. In: Laros, A., Fuhr, T. and Taylor, E.W., Eds., *Transformative Learning Meets Bildung*, International Issues in Adult Education, Sense Publishers, Rotterdam, 17-29. https://doi.org/10.1007/978-94-6300-797-9_2
- [6] Mezirow, J. (2018) Transformative Learning Theory. In: Illeris, K., Ed., *Contemporary Theories of Learning*, Routledge, London, 114-128. <https://doi.org/10.4324/9781315147277-8>
- [7] Budhiraja, S. (2021) Can Continuous Learning Amplify Employees' Change-Efficacy and Contextual Performance? Evidence from Post-Merger Indian Organization. *International Journal of Manpower*, **42**, 1144-1158. <https://doi.org/10.1108/IJM-05-2020-0208>
- [8] Mezirow, J. (2000) *Learning as Transformation: Critical Perspectives on a Theory in Progress*. Jossey-Bass, San Francisco.
- [9] Stone, G.A., Duerden, M.D., Duffy, L.N., et al. (2017) Measurement of Transformative Learning in Study Abroad: An Application of the Learning Activities Survey. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, **21**, 23-32. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2017.05.003>
- [10] Xu, J.B., Lo, A. and Wu, J. (2021) Pleasure or Pain or Both? Exploring Working Holiday Experiences through the Lens of Transformative Learning Theory. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, **48**, 66-75. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.05.011>

- [11] 石晋阳, 陈刚. 老年人数字化生存困境及其转化学习模式建构[J]. 扬州大学学报(人文社会科学版), 2023, 27(5): 108-118.
- [12] 王姣姣, 武胜男, 王明莉. 教师培训中的转化学习及其行动策略——基于成人转化学习理论视角[J]. 当代教育与文化, 2023, 15(2): 86-91.
- [13] 凡欣欣, 宁丽, 沈小玲, 等. 基于转化式学习理论构建护理本科生急诊实习教学方案[J]. 护理与康复, 2022, 21(10): 74-78, 81.
- [14] 李建成, 谢小飞, 杨东昆, 等. 转化式学习在口腔医学专业教学模式改革中的应用[J]. 沈阳医学院学报, 2022, 24(1): 108-112.
- [15] 叶丽师, 庄和珠, 唐婧, 等. 转化式学习理论在本科实习护生临床教学中的应用[J]. 医学理论与实践, 2023, 36(3): 530-532.
- [16] 汪滢, 吴佳微, 汪琼, 等. MOOC 对教师转化学习的影响——转化学习理论视角下的教师 MOOC 学习质性研究[J]. 现代教育技术, 2022, 32(6): 72-80.
- [17] 陈晓星. 转化学习理论视角下职业院校“双师型”教师企业专业实践探究[J]. 大学, 2021(46): 146-148.
- [18] 崔铭香, 石中璧. 转化学习视域下失学无业青年的就业研究——基于泰勒转化学习的“三水平六阶段”理论[J]. 职教论坛, 2023, 39(6): 97-103.
- [19] Mezirow, J. (2012) Learning to Think like an Adult: Core Concepts of Transformation Theory. In: Taylor, E.W. and Cranton, P., Eds., *The Handbook of Transformative Learning: Theory, Research, and Practice*, Jossey-Bass, San Francisco, 73-95.
- [20] Mezirow, J. (1991) *Transformative Dimensions of Adult Learning*. Jossey-Bass, San Francisco.
- [21] Moyer, J.M. and Sinclair, A.J. (2016) Stoking the Dialogue on the Domains of Transformative Learning Theory Insights from Research with Faith-Based Organizations in Kenya. *Adult Education Quarterly*, **66**, 39-56. <https://doi.org/10.1177/0741713615610625>
- [22] Quinn, L.J. and Sinclair, A.J. (2016) Undressing Transformative Learning: The Roles of Instrumental and Communicative Learning in the Shift to Clothing Sustainability. *Adult Education Quarterly*, **66**, 199-218. <https://doi.org/10.1177/0741713616640881>
- [23] Coghlan, A. and Gooch, M. (2011) Applying a Transformative Learning Framework to Volunteer Tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, **19**, 713-728. <https://doi.org/10.1080/09669582.2010.542246>
- [24] Bueddefeld, J. and Duerden, M.D. (2022) The Transformative Tourism Learning Model. *Annals of Tourism Research*, **94**, Article ID: 103405. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2022.103405>
- [25] 李松蔚. 5%的改变[M]. 成都: 四川文艺出版社, 2022.
- [26] Lee, S. and Yen, C.A. (2015) Volunteer Tourists' Motivation Change and Intended Participation. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, **20**, 359-377. <https://doi.org/10.1080/10941665.2014.898672>
- [27] Pung, J. and Chiappa, G. (2020) An Exploratory and Qualitative Study on the Meaning of Transformative Tourism and Its Facilitators and Inhibitors. *European Journal of Tourism Research*, **24**, 2404. <https://doi.org/10.54055/ejtr.v24i.406>
- [28] 谢礼珊, 彭家敏, 关新华. 服务管理[M]. 第2版. 北京: 清华大学出版社, 2023.