

基于学生满意度的工商管理类专业混合式教学影响因素研究

李玲燕, 郭玉坤

西南民族大学公共管理学院, 四川 成都

收稿日期: 2022年4月29日; 录用日期: 2022年6月8日; 发布日期: 2022年6月15日

摘要

借鉴顾客满意度指数模型构建出民族类院校工商管理类本科生混合式教学满意度模型, 将问卷调查法和结构方程分析法相结合, 利用SPSS和AMOS软件进行数据处理和模型修正, 最终确定影响混合式教学的学生满意度主要影响因素, 并提出有利于改进教学模式并提高学生满意度的相关建议。

关键词

工商管理类, 混合式教学, 影响因素

Research on the Influencing Factors of Blended Teaching for Business Administration Majors Based on Student Satisfaction

Lingyan Li, Yukun Guo

School of Public Administration, Southwest Minzu University, Chengdu Sichuan

Received: Apr. 29th, 2022; accepted: Jun. 8th, 2022; published: Jun. 15th, 2022

Abstract

Based on the customer satisfaction index model, this paper builds a mixed teaching satisfaction model for undergraduate students majoring in business administration in ethnic colleges and universities, combines questionnaire survey method with structural equation analysis method,

uses SPSS and AMOS to process data and modify the model, and finally determines the main factors affecting the satisfaction of students majoring in mixed teaching. Some suggestions are put forward to improve the teaching model and improve students' satisfaction.

Keywords

Business Administration, Mixed Teaching, Factors Affecting

Copyright © 2022 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

根据教育部《教育信息化十年发展规划(2011~2020)》指出：“坚持育人为本，推进信息技术与教学融合，探索建立以学习者为中心的教学新模式，培养学生信息化环境下的学习能力及问题解决能力[1]。”目前，我国主要采用学生在线上接收知识和完成测验、线下师生互动讨论、线下教师辅导和线下考试等相结合的教学模式，且微课平台、中国大学 MOOC、SPOC、翻转课堂等学习平台的快速发展使得混合式教学模式逐渐成为高校教学模式改革的重要方向之一。混合式教学能够充分利用优质资源与工具，重构教学流程，将传统课堂教学与在线学习的优势互补，以帮助学生达到学习效果的最优化。

学生作为高等教育的服务对象，探究其对教学服务的满意度能够从侧面反映出高等院校的教育服务水平，有助于促进教学模式的改革和发展。同时，对大学实施的混合式教学模式进行调查分析，可以为高等院校丰富教学内容和提升教育质量提供参考依据。MariaAvram 等学者认为在确定适当的混合教学模式时，应考虑如下几个方面：现场鼓励学生愿意学习的事项、主动学习、合作探究、评价估测和提供给支撑学生的学习资料[2]；Joseph 和 Norma 进行研究发现女生在网络学习环境下的经验更受学习者自身学习和社会经历的影响[3]；我国混合式教学实施与应用的领域包含了三个方面：学校教学、教师发展、企业培训。学者陈瑞增研究了网络化环境下在高校中实施的混合式教学模式[4]；赵可云等对混合式教学中，为促进教师专业发展的学校进行了深入的思考与教学的实践研究[5]；张鸿等对企业混合式培训中的学习环境建设进行了探究[6]。

西南民族大学自 1997 年工商管理专业招生以来，经过 20 多年的发展，专业日趋成熟。但办学定位、培养目标等与践行学校“二为”办学宗旨以及满足各民族学生和社会对更高教育质量的需要还存在一定差距，未来还需要进一步深化教育教学改革，推动课堂教学革命，培养基础扎实、素质优良的高级应用型工商管理人才。本文从学生满意度视角出发，以国内几所民族类院校参与混合式学习的大一、大二、大三、大四的工商管理类专业本科生为研究对象，进行混合式教学模式满意度问卷调查，最终确定影响学生满意度的主要因素，探索如何利用混合教学模式丰富教师教学理念、增强学生学习兴趣、改善教学效果，以期对各高校相关课程体系设计与教学建设提供借鉴与参考。

2. 研究设计

2.1. 满意度模型的构建

顾客满意理论的研究起源于二十世纪 70 年代末，该理论最初应用于经济领域。而美国建立的美国顾客满意度指数模型(简称 ACSI)在开展顾客满意度研究和应用方面较有代表性，见图 1 所示。我国经济发

展起步晚于欧美国家, 相关学者根据我国发展情况再结合 ACSI 模型, 成功构建适合中国情境的中国顾客满意度指数模型(简称 CCSI), 见图 2 所示。教育行业是特殊的服务行业, 与常见的经济领域行业不同的是, 其创造的经济效益是隐形的[7]。当代大学生是大学教育的服务对象, 也就是教育行业的顾客, 因此将顾客满意度模型应用于教育领域可以研究学生对现代教育模式的满意程度[8]。而应用顾客满意度模型必须考虑到相关行业结构对研究主体满意度的影响, 因此需要在原始模型的基础上合理地做变量调整和路径增删。本研究基于 ACSI 和 CCSI 模型, 借鉴两者的核心因素与架构, 结合当前各高校混合式教学的开展情况, 对影响混合式教学的因素和顾客满意度模型进行适当地调整, 提出本研究的概念及相应假设, 即初始模型包括 6 个影响要素: 学生期望、质量感知、价值感知、学生满意度、学生抱怨、学生忠诚, 并根据所研究的各高校实施混合式教学的进展情况再结合相应理论与定义提出各变量假之间的假设关系, 见表 1。再根据对混合式教学质量影响因素的确定及对个因子之间影响路径的假设, 得出本研究的初始模型 M0, 如图 3 所示。

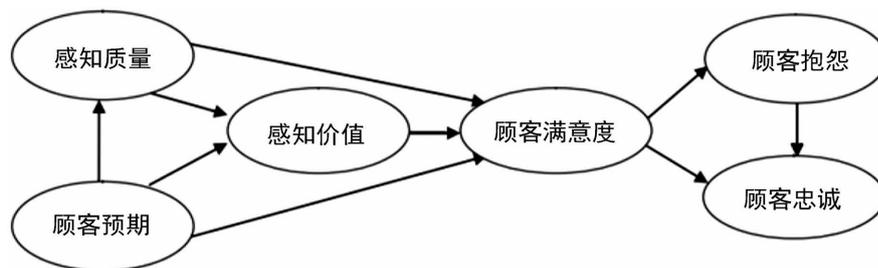


Figure 1. American customer satisfaction index (ACSI) model
图 1. 美国顾客满意度指数(ACSI)模型

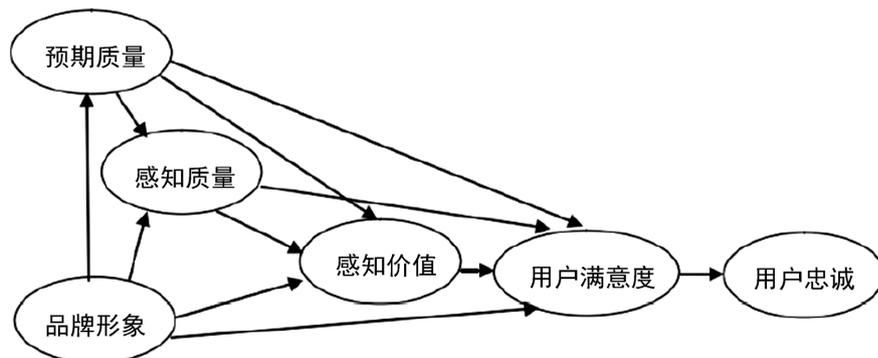


Figure 2. Model of Chinese customer satisfaction index (CCSI)
图 2. 中国顾客满意度指数(CCSI)模型

Table 1. Path research hypothesis of model variables
表 1. 模型变量的路径研究假设

编号	假设命题
H1	教师形象能显著影响学生期望
H2	教师形象能显著影响学生对混合式教学的质量感知
H3	学生期望能显著影响学生对混合式教学的质量感知
H4	学生期望能显著影响学生对混合式教学的价值感知
H5	学生期望能显著影响学生对混合式教学的满意度

Continued

H6	质量感知能显著影响学生的学习方式
H7	质量感知能显著影响学生对混合式教学的满意度
H8	质量感知能显著影响学生对混合式教学的价值感知
H9	学生学习方式能显著影响学生对混合式教学的价值感知
H10	学生学习方式能显著影响学生对混合式教学的适应性
H11	学生学习方式能显著影响学生对混合式教学的满意度
H12	价值感知能显著影响学生对混合式教学的满意度
H13	学生适应性能显著影响学生对混合式教学的满意度
H14	学生满意度能显著影响学生对混合式教学的抱怨
H15	学生满意度能显著影响学生对混合式教学的忠诚
H16	学生抱怨能显著影响学生对混合式教学的忠诚

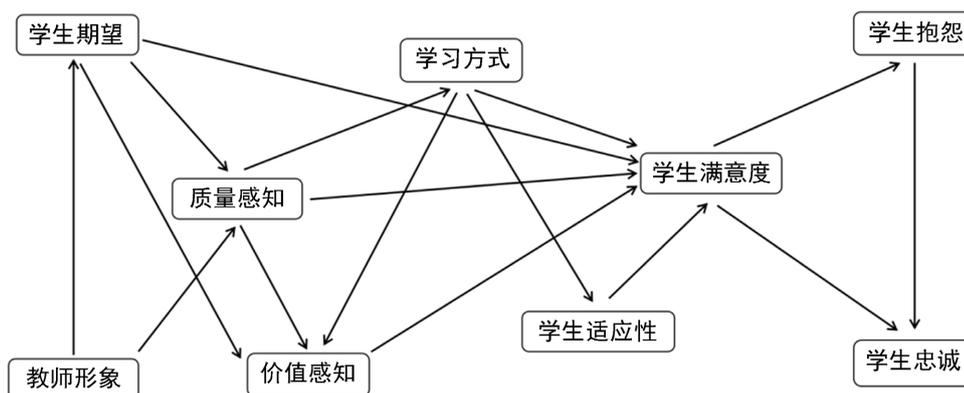


Figure 3. Initial model M0 of influencing factors of students' satisfaction in blended teaching
图 3. 影响混合式教学中学生满意度因素的初始模型 M0

2.2. 问卷设计与调查

问卷的设置由本研究专家教授组成员对量表给出建议, 研究者再对问项进行检验和修正, 设计 11 个大题项共 63 个小题项, 问卷按照内容可分为三部分: 第一部分是基本信息, 主要为了统计研究对象的个人基础信息情况和对工商管理类专业混合式教学的初步印象和看法。第二部分是各影响因子的量表。量表把影响工商管理类专业混合式教学的学生满意度因素测评指标(因素)分为二级: 一级指标 9 个, 二级指标 42 个, 分别采用 Likert 五级量表按照重要程度由低到高, 学生根据自身实际回答。第三部分是对工商管理类专业混合式教学的建议与看法。主要统计学生在接受混合式教学后所提出的建议, 能尽快掌握混合式教学模式有哪些优缺点, 有助于工商管理类专业教学模式的改进。

调查问卷的发放涉及了西南民族大学、中央民族大学、中南民族大学、西北民族大学、北方民族大学、大连民族大学 6 所高校的工商管理类专业本科生。问卷采取不记名得方式进行, 一共回收问卷 1108 份, 其中有效问卷为 1108 份, 有效问卷回收率为 100%。对收集的数据运用 SPSS22.0 进行了信效度检验。首先, 得出问卷中各个量表的可靠性系数 Cronbach' α 系数在 0.879 至 0.956 之间, 量表有较高的内部一致性, 指标信度均可接受。其次, 问卷数据的 KMO 值为 0.977 大于 0.9, Bartlett 球体检验统计值的显著性为 0.000, 说明问卷数据具有很高的相关性, 可知本研究的变量适合进行因子分析。

3. 模型的拟合与假设验证

本研究采用学者 Hair 等人(1998)提出的整体模型适配度评估法对模型适配度进行评估。该方法主要将指标分为三项: 绝对适配度测量、增值适配度测量及简约适配度测量。其中, 当样本数大于 750 或模型较为复杂时, 卡方与自由度比值 = 3 的临界值可适当放宽, 且整体模型是否适配还需参考其他的适配度指标, 通常以三大项模型适配指标过半的标准来看修正后的模型是否是可接受的模型[9]。经过 AMOS22.0 软件对构建的初始模型进行参数估计、拟合、评价和修正后得到最终适配和可接受模型 M10, M10 中包含了教师形象、学生期望、质量感知、学习方式、价值感知、学生适应性、学生满意度、学生抱怨、学生忠诚 9 个因子。本研究最终模型 M10 的路径见图 4 所示, 路径分析结果、模型整体拟合指数表、标准化路径系数和 P 值以及本研究假设命题最终的检验结果见表 2~5 所示。

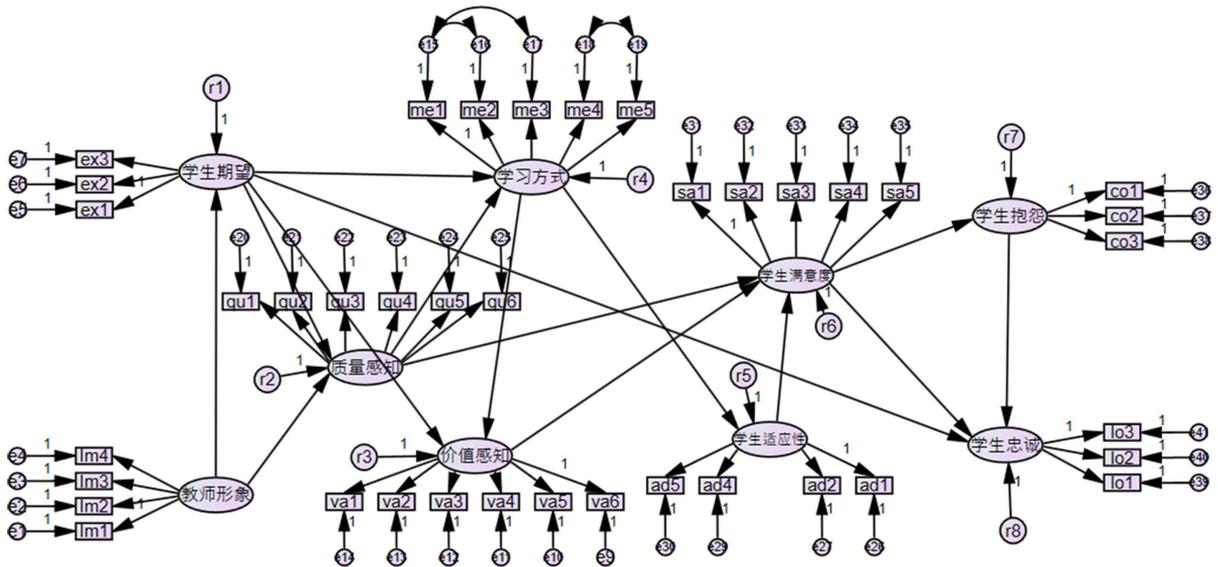


Figure 4. Path diagram of the final model M10

图 4. 最终模型 M10 的路径图

Table 2. Path analysis results of the final model M10

表 2. 最终模型 M10 的路径分析结果

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
学生期望	<---	教师形象	0.418	0.036	11.595	***	
质量感知	<---	学生期望	0.441	0.025	17.859	***	
质量感知	<---	教师形象	0.314	0.026	12.287	***	
学习方式	<---	质量感知	0.620	0.029	21.097	***	
学习方式	<---	学生期望	0.204	0.018	11.191	***	
价值感知	<---	学生期望	0.318	0.030	10.493	***	
价值感知	<---	学习方式	0.853	0.050	17.109	***	
学生适应性	<---	学习方式	1.194	0.046	25.951	***	
学生满意度	<---	学生适应性	0.560	0.036	15.556	***	
学生满意度	<---	价值感知	0.094	0.026	3.646	***	

Continued

学生满意度	<---	质量感知	0.383	0.036	10.590	***
学生抱怨	<---	学生满意度	0.583	0.044	13.128	***
学生忠诚	<---	学生满意度	0.681	0.032	21.255	***
学生忠诚	<---	学生抱怨	0.078	0.015	5.276	***
学生忠诚	<---	学生期望	0.240	0.028	8.704	***

Table 3. Overall fitting index of the final model M10

表 3. 最终模型 M10 的整体拟合指数

统计检验量	适配的标准或临界值	检验结果数据	模型适配判断
绝对适配度指数			
卡方 CMIN 值	P > 0.05 (未达到显著水平)	2164.337 (p = 0.00 < 0.05)	否
RMR 值	<0.05	0.025	是
RMSEA 值	<0.05 优良, <0.08 良好	0.044	优良
GFI 值	>0.09 以上	0.904	是
AGFI 值	>0.09 以上	0.890	否
增值适配度指数			
NFI 值	>0.95 以上(一般适配>0.90)	0.950	是
RFI 值	>0.95 以上(一般适配>0.90)	0.946	一般
IFI 值	>0.95 以上(一般适配>0.90)	0.964	是
TLI 值	>0.95 以上(一般适配>0.90)	0.961	是
CFI 值	>0.95 以上(一般适配>0.90)	0.964	是
简约适配度指数			
PGFI 值	>0.05 以上	0.793	是
PNFI 值	>0.05 以上	0.877	是
PCFI 值	>0.05 以上	0.891	是
CN 值	>200	382	是
NC 卡方自由度比	1 < NC < 3 (有简约适配程度) NC > 5 (模型需要修正)	3.164	否
AIC	理论模型值小于独立模型值, 且小于饱和模型值	理论模型值大于独立模型值, 小于饱和模型值	否
CAIC	理论模型值小于独立模型值, 且小于饱和模型值	理论模型值小于独立模型值, 小于饱和模型值	是

Table 4. Path coefficient and P value of the final model

表 4. 最终模型路径系数与 P 值

路径	标准化路径系数	P
学生期望 <--- 教师形象	0.367	***

Continued

质量感知	<---	学生期望	0.529	***
质量感知	<---	教师形象	0.331	***
学习方式	<---	质量感知	0.726	***
学习方式	<---	学生期望	0.287	***
价值感知	<---	学生期望	0.326	***
价值感知	<---	学习方式	0.622	***
学生适应性	<---	学习方式	0.919	***
学生满意度	<---	学生适应性	0.552	***
学生满意度	<---	价值感知	0.097	***
学生满意度	<---	质量感知	0.341	***
学生抱怨	<---	学生满意度	0.403	***
学生忠诚	<---	学生满意度	0.644	***
学生忠诚	<---	学生抱怨	0.107	***
学生忠诚	<---	学生期望	0.241	***

Table 5. Hypothesis test results
表 5. 假设检验结果

编号	假设命题	结果
H1	教师形象能显著影响学生期望	成立
H2	教师形象能显著影响学生对混合式教学的质量感知	成立
H3	学生期望能显著影响学生对混合式教学的质量感知	成立
H4	学生期望能显著影响学生对混合式教学的价值感知	成立
H5	学生期望能显著影响学生对混合式教学的满意度	不成立
H6	质量感知能显著影响学生的学习方式	成立
H7	质量感知能显著影响学生对混合式教学的满意度	成立
H8	质量感知能显著影响学生对混合式教学的价值感知	不成立
H9	学生学习方式能显著影响学生对混合式教学的价值感知	成立
H10	学生学习方式能显著影响学生对混合式教学的适应性	成立
H11	学生学习方式能显著影响学生对混合式教学的满意度	不成立
H12	价值感知能显著影响学生对混合式教学的满意度	成立
H13	学生适应性能显著影响学生对混合式教学的满意度	成立
H14	学生满意度能显著影响学生对混合式教学的抱怨	成立
H15	学生满意度能显著影响学生对混合式教学的忠诚	成立
H16	学生抱怨能显著影响学生对混合式教学的忠诚	成立

4. 结果分析与讨论

4.1. 研究结论

经过模型的构建与修正, 本研究得出的影响工商管理类专业混合式教学学生满意度的最终模型与路径系数如图 5 所示。该模型站在工商管理类专业学生角度, 通过量表测评学生对教师形象的满意度, 对混合式教学的期望程度, 对该模式质量和价值的感知度, 对所提供的学习方式的满意度和学习适应程度以及对该模式的满意度、抱怨度和忠诚度, 充分体现出混合式教学是以学生为主体的教学模式。根据研究结果显示, 教师形象、学生期望、质量感知、价值感知、学习方式、学生适应性会通过影响工商管理类专业学生满意度从而直接或间接影响学生对于混合式教学的忠诚度, 其中学生期望和质量感知对于学生忠诚的影响较大, 都达到了 0.5 以上的总效应。而学生满意度的主要影响因素有教师形象、学生期望、质量感知、价值感知、学习方式、学生适应性, 其中影响效应最大的是质量感知。

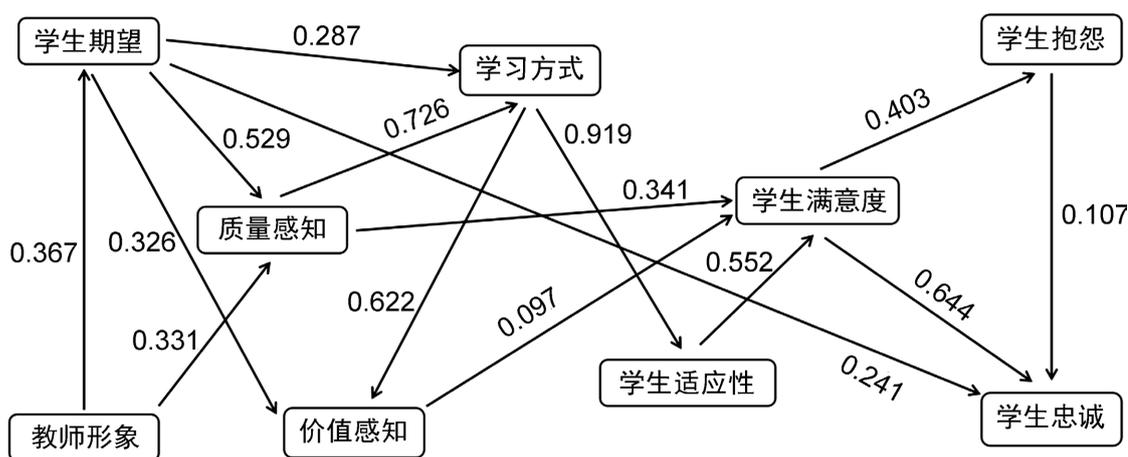


Figure 5. Path coefficient diagram of the final model

图 5. 最终模型的路径系数图

4.2. 关于假设检验结果不成立的讨论

1) 学生期望与学生满意度之间的关系

表 6 是只考虑学生期望对学生满意度的关系所得出的路径系数值及显著性检验结果, 可以看到是存在显著正向影响的。但原模型中考虑了质量感知、价值感知、学习方式、学生适应性这四个变量后路径变为不显著, 原因可能在于这四个变量在学生期望和学生满意度之间起到了完全中介作用。从最终模型来看, 特别是价值感知在学生期望和学生满意度之间起到了非常重要的中介作用。价值感知是学生从主观上对混合式教学所感知的利得与利失之间的比较和权衡, 体现的是学生对混合式教学实施质量的认可度, 学生再根据认可度或是满意度有没有达到预先期望而决定是否继续接受混合式教学模式[10]。另外, 也有不少学者认为学生期望对学生满意度没有直接效应, 需要通过其他中介变量产生间接效应。由此可见, 研究者所选样本的不同会影响理论模型的稳定性从而导致原假设不成立。

Table 6. Path coefficients of student expectation and student satisfaction

表 6. 学生期望与学生满意度路径系数

	路径	Estimate	S.E.	P
学生满意度	<--- 学生期望	0.682	0.030	***

2) 质量感知与价值感知之间的关系

从本研究的初始模型 M0 与最终模型 M10 对比可以看出, 质量感知通过学生学习方式作用于价值感知。而不考虑学生学习方式再进行测算模型得出的结果如表 7 所示, 质量感知是正向显著影响价值感知的, 因此在本研究中学生学习方式在质量感知和价值感知之间起到了完全中介作用, 使得原假设出现不成立的情况。此外, 通过对本研究模型进行性别上的多群组分析发现, 女性群体模型中质量感知是显著影响价值感知, 而男性群体则不显著, 这也在一定程度上影响了原假设结果的检验。因此, 在教学模式改革的理论研究中, 注重性别上的差异是合理的, 但在实际教学改革中适度地偏重该因素更为合理。

Table 7. Path coefficient of quality perception and value perception

表 7. 质量感知与价值感知路径系数

	路径		Estimate	S.E.	P
价值感知	<---	质量感知	0.895	0.034	***

3) 学生学习方式和学生满意度之间的关系

根据表 8 得出的结果显示, 不考虑价值感知和学生适应性重新对模型进行测算, 学生学习方式是显著正向影响学生满意度的, 因此可以认为价值感知和学生适应性在学生学习方式和学生满意度之间起到了完全中介作用。学生因个体差异所选方式的不同一方面会影响学生对混合式教学的体验与感知程度, 感知也就包含了对价值的主观判定, 另一方面则会影响学生与该模式的适应与契合程度, 出现不适应状况的学生则会改变现状寻求新的学习模式。如果对于混合式教学价值判定符合自身的预期, 再加上适应程度也比较高, 则表示学生是满意的。还有学者基于对全国 145 所高校 3000 余名一年级大学生的调查数据, 探讨了大学生学习方式与其对高校教学质量满意度的关系, 认为深层学习方式对学生满意度有正向影响, 而表层学习方式则对学生满意度产生负向影响。这同样表明理论模型会因研究者所选样本和研究角度的不同而产生不稳定性, 最终导致假设检验出现不成立的情况。

Table 8. Path coefficient of student learning style and student satisfaction

表 8. 学生学习方式与学生满意度路径系数

	路径		Estimate	S.E.	P
学生满意度	<---	学生学习方式	1.031	0.041	***

5. 研究建议

1) 加强工商管理类专业学习平台建设, 对各类线上学习平台进行课前宣传与教学

混合式教学所包含的在线教学存在教学时空、教学行为的分离, 如何合理利用教学平台和智慧教学工具, 成为了促进学生有效学习、保证课堂教学质量的关键。通过多平台融合打造工商管理类专业全智能交互式课堂, 教师能够实时掌握学生的学习情况, 及时发现问题和解决问题。而当前可以利用的学习平台各具特色和优势, 平台使用的多变性让学生难以形成比较系统化和精准化的学习模式。因此, 在开展工商管理类专业混合式教学之前, 教师可以根据工商管理、人力资源管理、市场营销、会计学等不同专业课程内容的需要, 选择适合该专业的教学平台并向学生指导操作流程, 再根据学生体验后的反馈进行平台功能的选择和优化。

2) 合理安排工商管理类专业课堂教学活动, 提高学生参与度并构建良好学习氛围。

提高学生课堂参与度和高质量完成学习任务是课堂教学活动的设计所需要考虑的两个重要方面。在

混合式教学过程中, 教师可以设计更多以学生为主体的课堂活动, 例如财务管理课堂小游戏、工商管理主题辩论赛、市场营销案例角色扮演以及师生角色互换讲堂等, 给予学生更多畅所欲言的机会, 使其积极参与到课堂问题的讨论中, 培养学生的高阶思维以提高自主学习能力, 从而进一步提升课堂的学习氛围。同时, 学习任务的完成是课中教学活动开展的前提, 应该适度、合理设置工商管理类专业学习任务和教学活动的频率, 促使学生既能顺利完成学习任务又能提高自我效能感和自信心, 激发学生学习的主动性。

3) 构建工商管理类专业混合式教学的测评与监督机制, 加强教学监测与意见反馈

对于工商管理类专业的教师来说, 首先需要充分利用混合式学习的各类学习平台, 加强线上和线下学习的指导和督导, 及时发现和解决学生在学习过程中所遇到的疑惑和困难, 及时与学生沟通交流。其次, 教师还可以通过智慧教学平台大数据分析出的每位学生的个人学习报告, 了解学生在不同时期的学习状态, 对有困难的学生提供针对性帮助, 对学习缺乏主动性的学生多加关注和谈心, 引导这部分学生有效学习。对于工商管理类专业的学生来说, 可以通过教学平台提出合理的建议, 将课堂体验与感受第一时间反馈给教师, 有助于教师进一步改进工商管理类专业的教学模式并完善教学设计。

基金项目

2019年西南民族大学校级教育教学研究与改革重大培育项目《OBE理念下工商管理专业课程混合教学模式设计研究》、2019年国家民委教改项目:《OBE理念下工商管理专业课程混合教学模式设计研究(19013)》。

参考文献

- [1] 张金磊. “翻转课堂”教学模式的关键因素探析[J]. 中国远程教育, 2013(10): 59-64.
- [2] Negricea, C.I., Edu, T. and Avram, E.M. (2014) Establishing Influence of Specific Academic Quality on Student Satisfaction. *Procedia—Social and Behavioral Sciences*, **116**, 4430-4435.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.961>
- [3] Lin, J.A., Farrow, N., Lindeman, B.M. and Lidor, A.O. (2016) Impact of Near-Peer Teaching Rounds on Student Satisfaction in the Basic Surgical Clerkship. *The American Journal of Surgery*, **213**, 196-200.
<https://doi.org/10.1016/j.amjsurg.2016.09.030>
- [4] 陈瑞增. 信息化环境下高校混合式学习探索与实践[D]: [硕士学位论文]. 武汉: 华中师范大学, 2014.
- [5] 赵可云, 陈武成, 何克抗. 混合式教师专业发展学校(B-PDS)的思考与实践[J]. 电化教育研究, 2014, 35(5): 97-102.
- [6] 张鸿. 企业混合式培训中的学习环境建设探究[J]. 继续教育研究, 2013(12): 149-150.
- [7] 桑新民. 多媒体和网络环境下大学生学习能力培养的理论与实验研究[J]. 中国远程教育, 2000(11): 22-26.
- [8] 赵国栋, 原帅. 混合式学习的学生满意度及影响因素研究——以北京大学教学网为例[J]. 中国远程教育, 2010(6): 32-38+79.
- [9] 温忠麟, 侯杰泰, 马什赫伯特. 结构方程模型检验: 拟合指数与卡方准则[J]. 心理学报, 2004(2): 186-194.
- [10] 董大海. 基于顾客价值构建竞争优势的理论与方法研究[D]: [博士学位论文]. 大连: 大连理工大学, 2003.