

# 基于学生满意度的高校翻转课堂 教学评价体系研究\*

裴利华, 黄赐英, 江百炼

(湖南工业大学商学院, 湖南株洲 412007)

**摘要:** 高校建立基于学生满意度的教学评价体系, 是促进翻转课堂进一步发展的新思维。首先, 建立基于顾客满意度评价理论的学生满意度模型。然后, 在此模型的基础上, 通过文献查阅、专家咨询和层次分析法, 建构和完善了包括6个一级指标、28个二级指标和46个三级指标在内的高校翻转课堂教学评价体系。最后, 将评价体系应用于实践, 并运用模糊综合评价法进行效果测评。结果表明, 基于学生满意度的翻转课堂教学评价体系是科学、合理、可操作、可量化, 具有评价和反馈诊断功能。

**关键词:** 高等院校; 翻转课堂; 学生满意度; 教学评价体系

中图分类号: G642, G40-058.1 文献标识码: A 文章编号: 2095-3380(2019)01-0044-06

## Research on Teaching Evaluation System of Flipped Classroom Based on Students' Satisfaction in Colleges

Pei Lihua, Huang Ciyang, Jiang Bailian

(School of Science, Hunan University of Technology, Zhuzhou, Hunan 412007)

**Abstract:** The establishment of the teaching evaluation system based on student satisfaction is a new thinking to promote further the development of the flipped classroom. Firstly, a student satisfaction model based on customer satisfaction evaluation theory was established. Then, by using the student satisfaction model, through literature review, expert consultation and analytic hierarchy process, we constructed and improved the college flipped classroom teaching evaluation system which includes 6 primary indicators, 28 secondary indicators and 46 tertiary indicators. Finally, the evaluation system was applied to practice, and the fuzzy comprehensive evaluation method was used to evaluate the effect. The results show that the inverted classroom teaching evaluation system based on student satisfaction is scientific, reasonable, operational, quantifiable, and has evaluation and feedback diagnostic functions.

**Keywords:** Colleges and universities; Flipped classroom; Student satisfaction; Teaching evaluation system

\* 基金项目: 湖南省教育科学“十二五”规划基地专项课题基金资助项目“地方大学组织自我发展研究”(XJK014BJD005)。

收稿日期: 2018-10-30, 修回日期: 2018-11-26

近年来,随着智能手机的普及以及各种移动教学平台的出现,一种将线上线下、课内课外相结合,并将传统课堂教学结构和流程彻底颠覆的翻转课堂教学模式正在广泛开展。随着MOOC的重视与不断发展,以及大学生学习能力的优势,翻转课堂教学在高校尤为流行。

从分析翻转课堂相关文献的结果看,国外主要是将翻转课堂与传统课堂进行对比实证研究和基于某种理论的综合评价研究,如前者有Jeremy F.Strayer和Sarah E.Street;后者有Moffett和Mill和Chang。国内关于翻转课堂的研究从2012年开始,经历6年的发展,在经过对翻转课堂概念界定、基础理论、翻转技术、模式设计的研究后,<sup>[1-3]</sup>现在开始聚焦于翻转课堂教学的效果评价研究。不仅提出多元的评价主体、多样化的评价方式等全面评价思想;还重视对形成性评价、过程性评价、课堂教学效果评价的专项研究;<sup>[4]</sup>而且开始关注翻转课堂教学评价体系,如李馨和张建勋等借鉴国际上“CDIO”工程教育评价体系,提出了翻转课堂教学评价的基本原则和思路<sup>[5,6]</sup>。谢娟等<sup>[7]</sup>、赵诗奎等<sup>[8]</sup>分别以“CIPP”“霍尔三维结构理论”为依据,各自从“环境基础、资源配置、实施过程、教学绩效”与“开展条件、教学过程、教学绩效”维度出发,构建了高校翻转课堂的三级评价指标体系。李荣芹<sup>[9]</sup>、胡艺芹等<sup>[10]</sup>也分别构建了IT类、公共英语类课程的教学评价体系。

国内外学者关于翻转课堂教学评价的研究成果,为翻转课堂教学评价体系的深入研究提供了重要参考。但由于关注的重点不同,评价体系难免存在偏颇,如,注重宏观层面的探讨,却缺乏可操作性的评价标准;重视评价标准的可操作性,而评价体系又缺乏支撑的理论基础;研究了适用于某专业或某课程的评价体系,却又缺乏广泛应用的评价标准。本研究则试图将顾客满意度理论与翻转课堂教学评价相结合,从学生满意的视角出发,构建一套科学合理、较为完善的教学评价体系。

### 一、高校翻转课堂的学生满意度模型

“顾客满意”概念是Dardozo在1965年提出的,之后学术界在概念基础上进行了广泛探讨,主要成果是顾客满意度指数模型的建立。1989年瑞典建立了顾客满意度指数模型(Swedish Customer Satisfaction Barometer SCSB)<sup>[11]</sup>后来,美国Fornell等在此基础上,提出顾客满意度指数模型(American Customer

Satisfaction Index ACSI),创新性地增加了一个“感知价值”维度。<sup>[12]</sup>他提出,ACSI模型包括六个结构变量:顾客期望、感知质量、感知价值、顾客满意度、顾客忠诚和客户抱怨,而且是一个相互影响、相互关联的因果系统。它是迄今为止最为成熟和运用最为广泛的顾客满意度测评模型。

本研究基于顾客满意度ACSI模型的核心概念和框架,首先建立翻转课堂教学的学生满意度模型,它是在ACSI模型的基础上稍加修改而成。一是增加“学生经验”新变量,因为学生的期望是建立在自己主观感受的基础上,学生在翻转课堂教学之前关于翻转课堂的认知理解或体验,将直接或间接地影响学生对翻转课堂的教学期望和质量感知,进而影响教学满意度。二是将“用户投诉”和“用户忠诚”合并为“学生忠诚”,因为学生的投诉似乎可以不考虑,但不能被忽视。当学生知道他们的抱怨被重视和采纳时,他们会增加对学习的热爱,从而提高其忠诚度,反之亦然,故两者可以一起考虑。这样,在翻转课堂教学中,学生满意度模型将由六个结构变量组成:学生经验、学生期望、感知质量、感知价值、学生满意度和学生忠诚,见图1。

翻转课堂教学的学生满意度模型是一种因果关系模型,学生经验的多少会影响学生对教学质量的期望和感知,学生期望和质量感知也影响学生的价值感知和满意度的评价,价值感知和满意度又影响学生对翻转课堂的口碑、忠诚度和抱怨度。可见,学生满意度成为翻转课堂教学质量的成因与结果之间的有效连接点,学生经验、学生期望、质量感知、价值感知是满意度的前因变量,学生是否满意和学生忠诚则是结果变量。鉴于此,基于学生满意度的翻转课堂教学评价体系将以学生满意度为中心,从其形成因素、过程因素和结果因素等方面进行系统的分析与设计。这样,从学生满意度模型的六个维度出发,逐级分解与展开其显著性影响因子,就可以形成一系列可以直接测评的指标,而这些逐级展开的测评指标则构成了翻转课堂的教学评价指标体系(图1)。

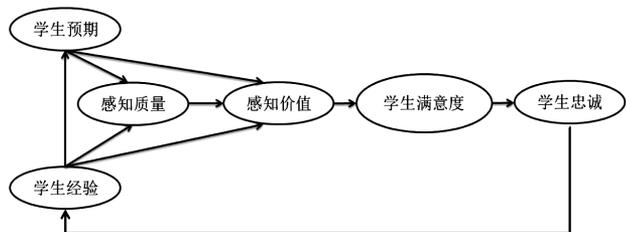


图1 翻转课堂教学的学生满意度模型

## 二、基于学生满意度的 高校翻转课堂教学评价体系

本研究从学生满意度模型的六个维度出发,并借鉴相关文献资料,<sup>[7,13-14]</sup>对六个维度逐个分解与细化,以初步拟定翻转课堂教学评价指标项。

### 1. 维度分析及翻转课堂教学评价体系的初步建立

**学生经验:**指学生在接受翻转课堂教学之前,对翻转课堂的认识和理解。判断学生是否具有翻转学习的意愿和基本能力,特别是自主学习能力、交际能力和合作能力,主要体现在“认知理解”和“前提条件”两个层面。学生期望:指学生在结合自身相关经验的基础上,对翻转课堂教学实施中的人、物、环境因素的期望及其共同作用下的效果期待。主要体现在学习支持环境和教师期望。学习支持环境包括网络教学平台、网上学习资源和课堂多媒体教学;教师教学期望主要是对教师的教学理念、教学方法和教学能力的期望。**感知质量:**指学生对翻转课堂教学的感知和认知,以及在体验翻转课堂教学过程中的期望满足。由于翻转课堂教学包括课前准备、课内教学和课外巩固三个环节,都需要教师引导学生的积极参与。因此,翻转课堂的感知质量主要表现在行为过程感知、内容感知和服务感知三个方面。其中,过程感知包括教师的行为感知和学生的行为感知。教师的行为感知体现在课前准备、课堂教学和课后指导;学生的行为感知体现在课前预习、课堂内化和课后固化。内容感知可从内容的科学性和结构的合理性进行分析。服务感知可从有效性(教学服务质量)、交互性(活动服务质量)和及时性(管理服务质量)展开。**感知价值:**指学生在经历了翻转课堂教学活动后,通过比较所感受到的益处以及所花费的时间和精力,对课堂教学活动进行全面评价。它可以从学习效率的角度,通过认知、情感、能力及其整体效果来体现。**学生满意:**指学生在经历了翻转课堂教学之后所形成的满意或不满意的心理状态。它来源于学生在经历了翻转课堂教学之后的教学过程和教学效果的情感性评价。它可以与传统教学比较、与课前预期对比,也可以体现到“总体满意”的指标上。**学生忠诚:**指学生经历翻转课堂学习后,会将体会和经验告诉他人或影响着自己对翻转课堂教学的继续使用。教学具有周期性,用户忠诚是一种基于满意度的心理承诺,可视为另一种意义上的用户体验。它是一个重要的内隐指标,可以分解为“首选使用”和

“推荐参考”。

至此,已初步拟定翻转课堂教学评价指标项,但为了排除各项指标之间的交叉、重复等问题,本研究将采用专家调查法,不断完善各项评价指标。首先,从湖南省3所高校中选定9名专家(其中教授6名、副教授3名;教育类、工程类、理科类、外语类专业教师分别3名、2名、2名、2名)。专家纳入标准:学历在本科及以上;职称在副高级及以上;参与过翻转课堂的教学实践或发表过相关论文。其次,设计专家函询问卷,主要包括填表说明和翻转课堂教学评价指标体系咨询表。其中,咨询表主要请专家对各级各项指标的合适程度和相对重要性进行排名,均采用李克特1-5五点量表计分,分值越高评价指标就越合理。此外,表中还设有自行添加、删除或修改指标。再次,开展共三轮的专家函询问卷调查,不断筛选、修改与完善各级指标,最后形成了高校翻转课堂教学评价的初步指标体系(表1)。

### 2. 高校翻转课堂教学评价指标的权重确定

指标构建完毕后,就要考虑各级各项指标在指标体系中的相对重要性,即确定各指标的权重,从而能够对教学质量进行定量判断和定性分析。本研究将采用层次分析法,通过软件MATLAB计算获得,<sup>[15]</sup>过程如下。

#### (1) 建立层次结构模型

根据表1,翻转课堂教学评价体系总目标之下分为三层:第一层为准则层,即一级指标(A):A1 学生经验,A2 学生期望,A3 感知质量,A4 感知价值,A5 学生满意,A6 学生忠诚;第二层为子准则层(B),即二级指标B1至B28的28项内容;第三层为指标层(C),即三级评价指标C1至C46的46项内容。

#### (2) 建立两两比较判断矩阵

判断矩阵的构造和权重的计算是从定性转为定量的一个重要环节。通过对前面9位专家进行的指标重要性程度问卷调查,收集到专家给出的指标之间的重要性排序数据,就可以从层次结构模型的第1层开始,用成对比较法,对影响上一级因素的同层各因素构造两两判断矩阵。最终得出一级、二级指标的比较判断矩阵,见表2。

#### (3) 一致性检验

手工求解矩阵的最大特征值及相应特征向量,其运算过程复杂。笔者采用MATLAB R2014b数学软件,使其计算得以简化,结合1—11标度法,可以检验各

表1 基于学生满意度的高校翻转课堂教学评价的指标体系

一级指标(权重)	二级指标权重(权重)	评价要素权重(权重)
A1 学生经验 (0.0546)	B1 认知理解(0.333 3)	C1 通过各种方式已对翻转课堂教学模式有所认识与了解(0.333 3)
	B2 前提条件(0.666 7)	C2 能够安排课余时间有计划地学习,与他人友好交流合作(0.666 7)
A2 学生期望 (0.2557)	B3 网络教学平台 (0.269 8)	C3 网络具有稳定性和流畅性(0.134 9)
		C4 网络平台功能完善,能够实现在线答疑、提交作业、在线观看视频、资源上传与下载等(0.134 9)
	B4 网上教学资源 (0.081 7)	C5 平台资源内容符合课程要求,紧贴教学目标,且优质、丰富、可选择性强(0.040 8)
		C6 资源呈现形式有文本、课件、视频、讨论题、自测题等,并支持多种终端下的访问学习(0.040 9)
	B5 教学多媒体(0.148 5)	C7 教学媒体选用合理,PPT 演示文稿形式美观,内容清晰,视觉效果好,有吸引力(0.148 5)
	B6 教学理念(0.269 8)	C8 面向全体学生,以学生为中心,教师是引导者,促进者(0.134 9)
		C9 教师有敬业精神,责任感强(0.134 9)
	B7 教学方法(0.081 7)	C10 运用启发式教学,鼓励学生多提问多思考(0.040 9)
		C11 教学方法灵活多样,能根据学科和学生实际选择适合的教学方法(0.040 8)
	B8 教学能力(0.148 5)	C12 具有信息技术应用能力,能自主设计和制作 PPT、微课等教学资源(0.074 2)
		C13 具有教学设计能力,能合理设计预习、讨论、成果展示等活动(0.074 3)
	B9 课前准备(0.078 8)	C14 能设计和提供课前学生自主学习任务及其学习资源(0.039 4)
		C15 能整理学生在线作业,分析共性问题,归纳知识重点难点与易错点(0.039 4)
B10 课中教学(0.184 8)	C16 能够提出有探索意义的问题或实践训练项目(0.046 2)	
	C17 根据活动目的和学生特点进行分组(0.046 2)	
	C18 较好地引导和组织学生讨论,予以及时点拨,客观评价(0.046 2)	
	C19 善于激发学生的问题意识,引导学生思考更深层次问题(0.046 2)	
B11 课后引导(0.030 5)	C20 引导学生进行课后反思总结,完成知识内化(0.030 5)	
B12 课前预习(0.076 3)	C21 认真观看视频,按时完成课前作业、测试等任务,并保证完成质量(0.038 1)	
	C22 能够对知识点及遇到的问题做记录,适时沟通交流(0.038 2)	
B13 课中内化(0.184 8)	C23 会独立分析问题,查找学习资料,及时完成教师布置的课堂任务(0.061 6)	
	C24 积极参与教师组织的探究、协作等小组活动(0.061 6)	
	C25 能准确全面、条理清晰、流利生动地汇报小组讨论或学习成果(0.061 6)	
B14 课后固化(0.028 6)	C26 能对学习内容知识归纳和方法梳理(0.014 3)	
	C27 会按时完成课后作业,合作完成实践训练项目(0.014 3)	
B15 内容科学性(0.127 7)	C28 教学内容科学合理,符合学科特点,有专业性,实用性(0.127 7)	
B16 结构合理性(0.127 7)	C29 教学内容结构合理,详略得当,重点突出,难度适中,适合学生水平及专业要求(0.127 7)	
B17 有效性(0.065 7)	C30 支持课程教学的网络学习平台操作方便,简单易学(0.021 9)	
	C31 视频、课件、测验、实践项目等资源很有用,能够为学生自主学习和考试提供帮助(0.021 9)	
	C32 考核方式多样化,能客观公正地综合评定学生的知识和能力(0.021 9)	
B18 互动性(0.052 7)	C33 师生交流互动,教师答疑解惑,并给予个性化的学习指导(0.026 3)	
	C34 生生交流充分,同学之间能够经验分享、团结协作、互评自评等(0.026 4)	
B19 及时性(0.042 3)	C35 教师能及时上传资料,按时推送信息,处理问题反馈及时(0.021 1)	
	C36 助教及时、正确的反馈信息,出色完成教辅任务(0.021 2)	

(续表1)

一级指标(权重)	二级指标权重(权重)	评价要素权重(权重)
A4 价值感知 (0.154 0)	B20 知识目标 (0.109 1)	C37 了解和掌握了所学知识 (0.109 1)
	B21 情感态度 (0.189 1)	C38 师生关系良好,相处融洽,激发了对课程学习的兴趣 (0.189 1)
	B22 综合能力 (0.350 9)	C39 培养了发现、分析、解决问题的能力 (0.175 4)
		C40 提升了自主、合作和探究学习的能力 (0.175 5)
B23 总体效果 (0.350 9)	C41 课程学习收获大,教学目标得到实现 (0.350 9)	
A5 学生满意 (0.084 3)	B24 与传统教学相比 (0.297 0)	C42 翻转课堂的学习效率、效果比传统教学好 (0.297 0)
	B25 与课前预期相比 (0.163 4)	C43 翻转课堂教学后的收获远远大于预期 (0.163 4)
	B26 总体满意度(0.539 6)	C44 对这门课程总体感到满意,喜欢这种翻转式的学习方式 (0.539 6)
A6 学生忠诚 (0.036 1)	B27 首选使用 (0.333 3)	C45 愿意继续使用翻转课堂教学模式 (0.333 3)
	B28 参考使用 (0.666 7)	C46 愿意其他课程也应用翻转课堂教学模式 (0.666 7)

层的一致性结果,并得到一级、二级指标的全部权重,见表2。若二级指标层下设有子标准,就把此层的该项指标权重平均分配给它的子指标,使各个指标得分更精确,评价结果更客观。

表2 一、二级评价指标的评判矩阵、权重值及一致性检验

										权重值	
一级指标	A1	A2	A3	A4	A5	A6					
	A1	1	1/5	1/7	1/3	1/2	2			0.054 6	
	A2	5	1	1/2	2	3	7			0.255 7	
	A3	7	2	1	3	5	9			0.415 3	
	A4	3	1/2	1/3	1	2	5			0.154 0	
	A5	2	1/3	1/5	1/2	1	2			0.084 3	
	A6	1/2	1/7	1/9	1/5	1/2	1			0.036 1	
最大特征值 $\lambda_{\max}=6.061 5$ , $RI=1.26$ , $CR=0.009 7 < 0.1$ , 通过一致性检验											
二级指标 学生经验	A1	B1	B2								
	B1	1	1/2							0.333 3	
	B2	2	1							0.666 7	
	$\lambda_{\max}=2$ , $RI=0$ , $CR=0 < 0.1$ , 通过一致性检验										
	$\lambda_{\max}=3.009 2$ , $RI=0.52$ , $CR=0.008 8 < 0.1$ , 通过一致性检验										
二级指标 学生忠诚	A6	B27	B28								
	B27	1	1/2							0.3333	
	B28	2	1							0.6667	
	$\lambda_{\max}=2$ , $RI=0$ , $CR=0 < 0.1$ , 通过一致性检验										

### 3. 基于学生满意度的高校翻转课堂教学评价指标体系的确定

将各级指标的权重结果代入前面已经建立的评价指标体系,就得到了最终的高校翻转课堂教学评价指标体系,但具体使用该指标体系时,要注意个性化和灵活性:教师可以根据实际教学需要,适当地添加、修改、删除和调整三级指标;各级教师可以根据不同专业课程的特点,适当调整各级指标的权重。

## 三、翻转课堂教学评价指标体系的应用

本次应用研究对象是湖南某大学某专业2015级大三开设的“人员培训与开发”课程,该课程是一门具有较强理论性和实践性的专业核心课程。为了实现“培养学生员工培训技能和员工培训管理能力”这一教学目标,笔者在混合教学思想指导下采取翻转课堂教学模式,进行项目化教学,并引入“蓝墨云班课”移动平台,线上线下有机结合,个人与小组相互探讨,取得了较好效果,深受学生欢迎。这里,将运用该评价指标体系对此课程的教学效果进行评价。

### 1. 确定评价因素及其等级

本研究依据高校翻转课堂教学评价指标体系,以评价要素(指标层)作为评价指标,由于不合格老师是不允许从教,现实中也几乎没有,故将评价标准划分为优秀(90分以上)、良好(80-89分)、中等(70-79分)、合格(60-69分)四个等级,从而编制出《人员培训与开发》教学质量评价量表。

### 2. 评价数据收集

课程结束后,利用蓝墨云班课的投票/问卷平台,要求该班99名同学在课堂规定的时间内,以客观认真的态度如实填写。最后统计99名同学的学习满意度评价数据。

### 3. 教学质量模糊综合评判

利用模糊综合评判法计算教学评价结果,<sup>[16]</sup>其具体步骤如下。

(1)建立单因素评价矩阵。即将表3的评价数据进行加权平均计算,可得到6个单因素评价矩阵(除R1和R6外,其他略)。

$$R1 = \begin{bmatrix} 0.56 & 0.38 & 0.06 & 0 \\ 0.58 & 0.32 & 0.08 & 0.02 \end{bmatrix} \dots\dots$$

$$R6 = \begin{bmatrix} 0.44 & 0.48 & 0.08 & 0 \\ 0.46 & 0.42 & 0.12 & 0 \end{bmatrix}$$

(2)建立权重矩阵(略)。

(3)进行模糊合成。它将由三步完成:①对二级指标进行模糊合成。即将单因素评价矩阵 $R_i(i=1,2\dots6)$ 与其上级对应的权重集 $W_i(i=1,2\dots6)$ 合成,得到 $S_i(i=1,2\dots6)$ 。②对计算得到的 $S_i(i=1,2\dots6)$ ,组合形成一级指标的模糊综合评价矩阵 $R$ 。 $R=[S1,S2\dots S6]$ 。③将权重向量 $W$ 与模糊综合评价矩阵 $R$ 合成为模糊综合评价结果,得到 $S=W*R$ 。其中

$$W=[0.054 \ 6 \ 0.255 \ 7 \ 0.415 \ 3 \ 0.154 \ 0 \ 0.084 \ 3 \ 0.036 \ 1];$$

$R =$

$$\begin{bmatrix} 0.573 \ 3 & 0.340 \ 0 & 0.073 \ 3 & 0.013 \ 3 \\ 0.521 \ 6 & 0.302 \ 0 & 0.108 \ 6 & 0.061 \ 5 \\ 0.486 \ 0 & 0.420 \ 3 & 0.089 \ 0 & 0 \\ 0.558 \ 7 & 0.397 \ 7 & 0.043 \ 5 & 0 \\ 0.579 \ 5 & 0.343 \ 8 & 0.076 \ 7 & 0 \\ 0.453 \ 3 & 0.440 \ 0 & 0.106 \ 7 & 0 \end{bmatrix}$$

$$S = (0.525 \ 5 \ 0.384 \ 2 \ 0.073 \ 1 \ 0.001 \ 1)$$

由于 $S$ 没有归一,即 $0.525 \ 5 + 0.384 \ 2 + 0.073 \ 1 + 0.001 \neq 1$ ,需将其归一化。设归一化之后的向量是 $P$ ,则 $P=(0.534 \ 0 \ 0.390 \ 4 \ 0.074 \ 3 \ 0.001 \ 3)$

为了综合、定量地表述测评结果,按照教学评价量表,需要对各个等级赋值。设每个等级的赋值为: $V=[\text{优秀,良好,中等,合格}]=(90,80,70,60)^{[12]}$ ,则得教学综合评价的最后得分 $P$ 为:

$$P = S*V = (0.534 \ 0 \ 0.390 \ 4 \ 0.074 \ 3 \ 0.001 \ 3)$$

$$* \begin{bmatrix} 90 \\ 80 \\ 70 \\ 60 \end{bmatrix} = 84.57$$

同理,可以求得各维度得分,见表3。

表3 《人员培训与开发》课程教学总体评价和各维度评价得分

	优秀	良好	中等	合格	分数
总体评价	0.534 0	0.390 4	0.074 3	0.001 3	84.57
学生经验	0.573 3	0.340 0	0.073 3	0.013 3	84.72
学生期望	0.521 6	0.302 0	0.108 6	0.061 5	82.36
感知质量	0.486 0	0.420 3	0.089 0	0	83.57
感知价值	0.558 7	0.397 7	0.043 5	0	85.14
学生满意	0.579 5	0.343 8	0.076 7	0	85.02
学生忠诚	0.453 3	0.440 0	0.106 7	0	83.46

可以看出,本课程的学生综合评价得分为84.57,表明本课程的教学质量为“良好”等级。学生满意和感知价值存在一致性。同时,要看到学生期望得分最低82.36,说明网络环境和资源需要进一步完善,教师理念和教学方法、能力需要进一步提高,课堂多媒体教学需要进一步科学设计。改善教学环境,重视教学设计,开发高质资源,是一项长期而艰巨的系统工程。

## 四、结论与讨论

针对目前翻转课堂教学评价中存在的顾此失彼、评价指标不全面、学生主体视角研究不充分等问题,本研究借鉴国际上最成熟、应用最广泛的顾客满意度评价模型,在建立学生满意度模型之上,通过专家访谈、问卷调查和层次分析法,构建了一个包括6个一级指标、24个二级指标和46个三级指标的高校翻转课堂教学评价体系。通过实践应用高校翻转课堂教学评价体系,并以数据形式给出综合评价和各维度评价结果,在一定程度上反馈教学效果,有利于及时发现教学过程中存在的问题,实时调整教学策略和教学内容。

相对于传统课堂,翻转课堂的教学过程更复杂、学习活动更丰富,其评价体系的构建也较为复杂。而基于学生满意度的翻转课堂教学评价,强调从学生感知教学价值上对教学质量给予判断和评价。它涵盖了学生期望—感知—效果的全过程,形成了包括形成性评价、过程性评价与总结性评价在内的综合评价体

(下转第54页)

- [2] [美]劳拉·珀纳,卡培·奥罗兹,刘博森.促进学生流动:美国高等教育国际化的发展趋势[J].比较教育研究,2015(8):89-99.
- [3] 2016年度我国来华留学生情况统计[EB/OL].教育部官网,(2017-03-01). [http://www.moe.gov.cn/jyb\\_xwfb/xw\\_fbh/moe\\_2069/xwfbh\\_2017n/xwfb\\_170301/170301\\_sjtj/201703/t20170301\\_297677.html](http://www.moe.gov.cn/jyb_xwfb/xw_fbh/moe_2069/xwfbh_2017n/xwfb_170301/170301_sjtj/201703/t20170301_297677.html).
- [4] 张晓东.赴俄留学,中国学生人数排第三[N].人民日报,2017-08-12(03).
- [5] [俄]A.И.阿列费耶夫,K.A.柳博茨卡娅.中国高校俄罗斯留学生情况统计及其社会学分析(上)[J].任雪梅译,世界教育信息,2017(8):34-43.
- [6] 俄罗斯中国留学生增长至1.35万人,独特优势想不到[EB/OL].中国国际教育网,(2017-03-15). <https://www.ieduchina.com/news/201703/22383.html>.
- [7] 关于公布中外合作办学机构和项目相关信息的说明[EB/OL].教育部官网,[2018-09-19].<http://www.crs.jsj.edu.cn/index.php/default/news/index/59>.
- [8] 中华人民共和国中央人民政府网.中俄总理第十八次定期会晤联合公报[EB/OL].(2013-10-22). [http://www.gov.cn/ldhd/2013-10/22/content\\_2512543.htm](http://www.gov.cn/ldhd/2013-10/22/content_2512543.htm).
- [9] 国际货币基金组织.俄罗斯人均GDP实际增速[EB/OL]. [2018-03-02]. [http://www.imf.org/external/datamapper/NGDP\\_RPCH@WEO/RUS?year=2018](http://www.imf.org/external/datamapper/NGDP_RPCH@WEO/RUS?year=2018).
- [10] 教育部.关于印发《推进共建“一带一路”教育行动》的通知[EB/OL].(2016-07-15). [http://www.moe.edu.cn/srcsite/A20/s7068/201608/t20160811\\_274679.html](http://www.moe.edu.cn/srcsite/A20/s7068/201608/t20160811_274679.html).
- [11] 方乐.国际高等教育质量保障改革发展及其启示[J].上海教育评估研究,2017(5):56-61.

(上接第49页)

系,特别适合翻转课堂教学的全程性、系统性等评价特点。基于学生满意度的高校翻转课堂教学评价体系科学、合理、可操作,具有评定、诊断、反馈功能。翻转课堂教学评价体系是一个动态的发展过程,还需要更多的实践检验与修正。今后,将大规模应用该指标体系,并通过学习者的反馈和调查来检验其可靠性和有效性,以进一步完善该指标体系。

#### 参考文献

- [1] 王月. 翻转课堂的研究热点与发展趋势——基于CNKI相关数据的分析[J].软件导刊·教育技术,2018(10):77-78.
- [2] 王子贤,马国富,刘太行,任建通.混合教学模式下教学质量评价研究[J].上海教育评估研究,2018(1):39-40.
- [3] 郝琦蕾,王丽.国内翻转课堂教学模式研究述评[J].中国现代教育装备,2018(5):97-99.
- [4] 刘强,周林,郭珂.基于翻转课堂的教学评价体系研究综述[J].高等建筑教育,2016(5):44-48.
- [5] 李馨.翻转课堂的教育质量评价体系研究:借鉴COIO教学模式评价标准[J].电化教学研究,2015,36(3):96-100.
- [6] 张建勋,朱琳.COIO视野下高校翻转课堂教学评价研究[J].黑龙江教育学院学报,2017,36(7):30-33.
- [7] 谢娟,张婷,程凤衣.基于CIPP的翻转课堂教学评价体
- 系构建[J].现代远程教育研究,2017(5):95-103.
- [8] 赵诗奎,谢娟.基于霍尔三维结构的高校翻转课堂评价体系构建[J].中国教育信息化,2017(10):18-20.
- [9] 李荣芹.高校计算机翻转课堂的评价策略实践与探索[J].中国民族博览,2017(9):91-92.
- [10] 胡艺芹,张云勤.基于层次分析法的公共英语翻转课堂教学评价指标体系研究[J].兰州教育学院学报,2017,33(12):133-137.
- [11] Cardozo R N. An Experiment Study of Customer Effort, Expectation and Satisfaction [J]. Journal of Marketing Research, 1965(2): 244-249.
- [12] Fornell C, Johnson M D, Anderson E W, et al. The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings [J]. Journal of Marketing, 1996(4):7-18.
- [13] 翟雪松,林莉兰.翻转课堂的学习者满意度影响因子分析——基于大学英语教学的实证研究[J].中国电化教育,2014(4):104-110.
- [14] 程洋洋.翻转课堂中过程性教学评价指标体系的构建与应用研究[D].昆明:云南大学,2015:16-19.
- [15] 何逢标.综合评价方法NATLAB实现[M].北京:中国社会科学出版社,2010:246-255.
- [16] 肖鸣政.人员素质测评[M].北京:高等教育出版社,2013:115-124.