

《外国留学生工作研究》

2014 年第 1 期(总第 93 期)

目 录

- 2013 年学会工作总结与 2014 年学会工作设想
..... 中国高教学会外国留学生教育管理分会副会长兼秘书长 贺向民(1)

【留学生教学工作研究】

- 来华留学生学习态度、师生互动和教学因素的相关性分析
..... 华南理工大学 安然 何洁芸(7)
- 浅谈如何在对外汉语教学中进行文化教学 上海国际文化进修学院 华琪美(14)

【留学生管理工作研究】

- 略论来华留学生“重点人”工作 北京语言大学 陆应飞(17)
- 我校留学生公寓管理中存在的问题及对策分析..... 广西民族大学 吴晟志(22)
- 试论情感管理在高校留学生管理中的必要性和可行性
..... 首都体育学院 褚英娣 刘畅(25)
- 非洲留学生教育管理工作的实践与探索
——以天津职业技术师范大学为例 天津职业技术师范大学 郑江华(29)

【留学生师资队伍建设研究】

- 国际汉语兼职教师职业发展的特色套路 哈尔滨工业大学 杨英 杨奕(33)
- 我校临床医学专业(英语授课)留学生师资队伍建设的探讨与实践
..... 辽宁医学院 丁维光(37)
- 高校外国留学生辅导员队伍建设刍议 上海交通大学 戴宝印 查芳灵(40)

【留学生跨文化教育研究】

- 高校留学生教育管理中的中国文化信息传递 上海财经大学 许云鹰(44)
- 上海大学来华留学生文化差异调研结果与分析 上海大学 沃国成等(49)
- 文化冲突背景下地方院校留学生管理模式研究
 一以宁波工程学院为例 宁波工程学院 汪彬 魏书芬(55)
..... 浙江纺织服装职业技术学院 李昀昀(55)
- 浅析跨文化环境中来华留学生情感教育对策 桂林理工大学 马彬彬(59)

【留学生教育发展研究】

- 来华留学生教育发展的 SWOT – PEST 分析 东华大学 严新锋 宋玮(63)
- 借鉴发达国家经验,实现来华留学生规模的持续稳步增长
..... 对外经济贸易大学 黄勇(69)
- 打造特色、创新机制,扩大来华留学生规模 江苏大学 王丽敏 高静(75)
- 英国临床医学专业教育对我校本科医学留学生教育的启示
..... 大连医科大学 张亚男(77)

【留学生招生工作研究】

- 从市场营销的角度思考高校留学生工作的展开 北京联合大学 韩天炜(80)
- 来华留学生招生的目标市场营销策略 浙江万里学院 张蓉 贺继军 潘羽(86)

【留学生教育信息】

- 中国高教学会外国留学生教育管理分会“拓展思路,创新方法,
 实现来华留学生规模的持续稳定增长”专题研讨会在安徽召开 本刊通讯员(91)
- 中国高教学会外国留学生教育管理分会第五届第五次常务理事会议
 暨科研课题成果汇报会在北京语言大学成功召开..... 本刊通讯员(92)
- 留管路上三十年,沿途美景不胜收 复旦大学 涂秀兰(94)
- 东华大学成立留学生公寓导生服务队 东华大学 罗景元 吴小军(98)

2013 年学会工作总结与 2014 年学会工作设想

中国高教学会外国留学生教育管理分会副会长兼秘书长 贺向民

尊敬的京辉会长、建学司长、各位领导、各位常务理事：

大家早上好！从大连学术年会对办会模式的改革实验以来，学会秘书处一直在各个方面探索改革、开拓创新，力争不断提高办会效果和效益。今年常务理事会议又有两个转变，一是用一天时间办两个会议，既是重要的工作会议，又是一次学术会议。另一个转变是提供给各位领导和常务理事的工作总结，为大家提供了较为详尽的信息，类似国外的议案或研究报告，以供大家详细了解学会过去一年的工作。但在会上，只做非常简明扼要的汇报。今后类似的会议，为了节省时间，提高效益，秘书处可能会提供更为详尽的报告，而且会在会前呈送与会代表，会议上只做讨论、评价或审定。

现在就请允许我代表秘书处向大会报告，请各位常务理事审议：

2013 年学会工作总结

在教育部国际司和刘京辉会长的领导下，2013 年全国学会认真学习贯彻十八大精神、教育部贯彻落实十八大精神重点工作方案，按照去年末常务理事会批准的工作计划，大力推进实施《留学中国计划》，努力扩大来华留学规模、提升来华留学教育质量、推动高校教育改革发展；积极组织会员院校加强学习研究，努力创新实践，不断发展和丰富具有中国特色社会主义来华留学教育理论体系；同时充分发挥学会在来华留学教育事业可持续发展中的“聚人气、提能力、搭平台、当参谋、做助手、定标准、评质量”的作用，为我国来华留学教育事业可持续发展做出了非常积极的贡献！

我简要汇报以下 10 个方面的工作：

一、狠抓学会立会之本，凸显学会科学研究功能

学会在过去的一年，继续坚持并且更加重视以繁荣来华留学教育科学研究为宗旨，广泛深入研究我国来华留学教育改革发展问题，加强理论创新，逐步推动形成有中国特色的来华留学教育理论体系，已逐步把我会办成具有广泛社会影响的群众性学术团体，也产出一批有较大影响的科研成果。

过去的一年，是学会科学研究工作常态化和规范化后开始全面运转的一年。

春华秋实，2011 年首批立项的 11 项科研课题已开始收获，陆续结项。学会认真督促课题完成，严格评估验收、积极评优推广。并将已结项课题上网公布，宣传和共享成果。

同时，学会专门安排了今天下午半天时间，邀请部分课题负责人向大会汇报他们的课题研究成果。2012 年立项的 14 项科研课题已经进入中期研究，正在加强与立项课题组的交流和调研，进行中期检查和评估。

2013 年，经过学会积极宣传动员，认真组织落实，共收到来自 71 所高校的 133 项课题申请。经专家评审，选定 42 项作为立项课题。

同时，学会紧扣发展主题，围绕来华留学教育改革发展，会同国际司，重点委托清华大学

陈强主持研究“中国政府奖学金制度改革的政策研究及规划”课题,北京大学王勇主持研究“来华留学生日常突发事件预防与处理机制研究”课题。

2013 年度有 133 项课题申请,较 2011 年的 21 项,2012 年的 37 项,有了大幅度的增加,地域分布更广,课题申请人构成更加多面化,内容涵盖来华留学生教育与管理方方面面,许多研究都是来华留学教育管理领域急需研究和解决的课题,具有重要的学术价值和现实意义。

2013 课题申请的数量和质量,反映了全国高校来华留学生教育队伍越来越重视科研、注重学习、锐意创新进取的精神风貌和良好局面。

为了更好地促进全国学会的科研工作,保持科研发展正确方向,学会 10 月份召开了科研工作研讨会,积极发挥专家的智慧,集思广益,相互交流,对下一步工作提出了如下主要建议。

1. 成立学术委员会和课题评审委员会,加强科研领导和管理工作。
2. 动态调整课题指南,加大课题支持力度。
3. 完善课题评审专家库,做好课题分类和函评分组工作。
4. 加强课题中期检查和结项验收,扩大科研成果共享,对优秀论文给予额外的奖励。
5. 组织优秀课题成果发表与出版,扩大科研成果的受益面,提升来华留学生教育管理的影响力。

二、深入研究探讨来华留学发展规律、扎实推进《留学中国计划》实施

教育部在 2013 年工作要点中把进一步“采取措施吸引境外学生来华留学,扩大来华留学生规模”作为工作重点,学会 2013 年工作紧紧围绕这一工作重点,切实在扩大规模、提高质量上下功夫,组织高校一起认真加以研究探讨。

在辽宁省教育厅和辽宁地区学会的大力支持下,于 7 月在锦州成功组织召开“新时期下学会功能与作用研讨会”,全国 16 个省市自治区的 57 名代表参加了研讨会。

专题研讨会重点围绕以下四个方面的问题进行了广泛研究讨论:1. 各级学会如何加强新时期社团规律研究,当好政府的参谋、助手,推进来华留学教育的可持续发展;2. 如何发挥学会在来华留学生教育管理督导检查中的作用,不断提升来华留学教育质量;3. 如何引领和推动来华留学教育管理研究向深度和广度发展;4. 省市教育厅(委)对学会的建议与期待。

在安徽省教育厅和安徽省来华留学生教育工作委员会的大力支持下,“拓宽思路、创新方法,实现来华留学规模的持续稳步增长”研讨会,于 11 月在安徽成功召开。来自全国 19 个省市自治区 78 所院校的 120 余名代表参会。与会代表畅谈、交流新思路、新方法、和实现来华留学生规模的持续稳定增长的经验。大家分享成果,引发思考,学到经验,研讨会赢得了与会代表的高度赞赏。

三、组织实施“我与中国梦”主题征文活动

为响应习近平总书记关于把“实现国家富强、民族复兴、人民幸福”,作为实现“中国梦”的设想和中共教育部党组“关于在全国各级各类学校深入开展‘我的中国梦’主题教育活动的通知”精神,为使“中国梦”走入留学生的生活,国际司与全国学会于今年 5 月发出通知,在广大来华留学人员之中开展《我与“中国梦”》征文活动,向广大来华留学生诠释、解读和宣传“中国梦”的历史底蕴和时代内涵,凝聚来华留学生心系中国,引导他们将个人发展、青春梦想与“中国梦”进行有效结合,进一步激发和培养他们知悉中国、友好中国、热爱中国之情怀。

活动共收到 24 个省市自治区,112 所院校,65 个国家的 384 篇来华留学生征文。

征文汇总和初选工作由华南理工大学组织,从中遴选出 150 篇征文出版论文集。同时组织专家对优秀征文评审。共评出一等奖 5 名,二等奖 10 名,三等奖 20 名。

四、承办国际司来华留管干部培训工作,为我国来华留学事业发展提供人才支撑

人才资源是第一资源,来华留学生教育管理人才决定来华留学事业的未来,对来华留学生教育事业发展具有重要的战略意义。

我会受教育部国际司委托,承担留管干部的基本技能培训工作。2013 年共组织了 4 期培训,来自 18 个省市自治区 245 所院校的 389 人参加了培训。

培训举办成功,培训效果理想,达到预期目的,创出了新模式,凝练了新思路;为下一步继续做好培训工作、完善培训内容及培训模式,拓宽思路取得了宝贵经验、增强了信心,打下了基础。

五、承接做好“招收(英语授课)本科临床医学专业来华留学生高校”教育质量专项检查工作

为了规范英语授课临床医学专业的管理,保证教育质量,维护我国高等教育的国际声誉,国际司委托学会,按照《来华留学生医学本科教育(英语授课)质量控制标准暂行规定》要求,对开展“MBBS 项目”的高等院校进行检查。

专项管理和教学质量检查工作对于学会这是第一次,对强化学会学术性、专业性功能,逐步完善来华留学教育管理标准制定和质量评估有着十分重要的意义,因此学会认真、审慎组织,力求做到具有专业水平、客观公正、具有公信力。具体工作按三个步骤进行:首先组织专家研究制定检查指标体系;然后组织项目院校按照指标体系进行自查;最后组织专家组下校检查。通过此次下校检查,对这些院校的招生、教学、师资、教学设施、管理、规模及毕业生的状况有了深入全面的了解。整项工作历时 6 个月,于 10 月 24 日完成,专家组给国际司提高了专项检查报告。

六、学会承接国际司“来华留学英语授课品牌课程”评选工作

在此项评选工作中,学会主要做了三部分工作:协助制定评选指导思想、工作原则,起草制订评选工作方案和评选指标体系,构建评选专家库,组织全国性的网络评审。自 2013 年 2 月教育部下发评选工作通知至 6 月底,历时近半年的来华留学英语授课品牌课程评选工作顺利结束,共评选出 150 门英语授课品牌课程,圆满完成了评选工作任务,实现了预期工作目标。

在评选工作取得圆满成功后,学会评选秘书组认真总结经验,不仅对评选过程进行总结,还专门给国际司提交了详细的“2013 年来华留学英语授课品牌课程评审分析报告”。

七、进一步提升“一本杂志两本书”的编辑质量和出版发行工作

会刊《外国留学生工作研究》杂志从数百篇论文中遴选出 83 篇文章予以编辑出版。会刊全年共设立了 10 个专栏,平均每期 100 多页,约 16 万字左右,发行量提升到 2200 份。会刊论文内容丰富、广泛,涉及到留学生教育管理的方方面面,既具有一定的理论高度,又具有实践应用价值,是广大一线来华留学生教育工作者们努力实践、科学研究、认真总结的成果。

《来华留学教育研究(2013)》论文集共遴选论文 43 篇,分为 6 个专题,全书共 34 万 1 千字,于今年 5 月正式出版。本书只是学会系列论文集中的一本,它与其他论文集一样,能使政府部门的声音上传下达,是接收留学生院校和广大留管干部及教师之间充分沟通和交流的重要平台,深受大家喜爱,已经形成学会学术成果品牌之一。

今年初出版的《2012 来华留学生简明统计》已经是学会连续编辑出版的第 16 本统计书。此书已经成为各级教育主管部门、高校领导和广大来华留学生教育工作者详细了解、全面掌握我国来华留学生教育发展动态和详细数据的最主要渠道,专家学者的权威参考数据,

也是记录我国来华留学生教育发展的重要史料。

八、充分利用网络媒体传播平台,推动留学生教育管理事业的发展

学会网站是与会员沟通交流,展示学会功能、形象、工作作风及学会工作的内容和状态的重要平台和手段。秘书处坚持随时对所有栏目进行更新完善,添加学会召开的会议内容及会议资料下载,新增《课题成果》专栏,刊登科研成果,促进成果共享。同时,学会每天都要在网上浏览大量相关信息并添加上网,以力求学会网站内容更加丰富。学会网站现在越来越受到地方院校的接受与认可。

九、深入调查研究,转变工作作风;加强组织建设,壮大学会力量

没有调查研究,就没有发言权。在过去的一年中,秘书处领导不断深入到地方,走进学校,主动联络沟通各省市地区学会和院校,组织小型专家学者座谈会,开展调查研究。积极参加地区学会组织的各类培训会、研讨会、常务理事会和年会,促进了解,增进团结,扩大影响,凝聚共识。

全国学会非常重视加强地区学会的组织建设,不断促进建立新的地区学会和专业学会,壮大学会力量。今年4月和6月,河北省来华留学研究会和四川省来华留学工作研究会分别成立。8月,西医学来华留学生教学专业委员会在天津医科大学成立并举行第一次学术研讨会。同时,全国学会秘书长还利用在湖南师范大学召开全国科研课题评审会议之际,专门约见湖南省教育厅领导,宣传成立地区学会的重要性和意义,湖南省已计划在明年初成立湖南省外国留学生教育管理学会。

截止目前,全国已有20个省市区和西医、中医分别成立了地区学会和专业委员会。

十、做好学会日常工作,坚持全心全意服务会员

在繁忙的工作中,学会始终坚持全心全意服务会员,坚持做好202、201表格的印制、发放和管理,会员管理和会费收缴工作,以及书刊、杂志、稿费、邮件、通知邮寄工作。

2013年是全国学会工作最为紧张的一年,最忙碌的一年,也是秘书处全体同志团结奋进的一年,更是收获最为丰厚的一年。这主要归功于国家的政策,领导的支持和大家的不懈努力。

2014年学会工作设想

党的十八届三中全会通过的《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》对全面深化改革的重要领域和关键环节做出重大部署,特别是围绕党的十八大报告提出的“深化教育领域综合改革”总体要求,明确了教育的攻坚方向和重点举措,对促进教育事业科学发展、努力办好人民满意的教育,具有极为重要的指导意义。

扩大学校办学自主权,完善学校内部治理结构,坚持放权与监管同步,这是深化教育综合改革、进一步理顺政府与高校关系的重要举措,必将有力推进高等教育科学发展。

学会将认真学习贯彻十八届三中全会《决定》,大力推进《留学中国计划》实施,将组织会员院校积极探索和发挥各自特色,努力实现来华留学生规模的持续增长和来华留学教育质量的不断提升,力争把我国打造成为国际学生留学主要目的国。为我国向教育强国、尤其是高等教育强国迈进做出应有的贡献!

一、召开以“规模、质量、责任”为主题的学术年会,坚定不移地推进实施《留学中国计划》

经过过去几年的努力,我国来华留学教育事业的发展已经进入规模与质量并重、速度与效益并举的良性轨道,但是今后几年我们仍然必须狠抓来华留学生教育的规模和质量,而且

要两手抓,两手都要硬,这是我们广大来华留学教育工作者的责任和使命。

学会计划在2014年7、8月份召开以“规模、质量、责任”为主题的学术年会。在年会主要事项安排的基础上,拟安排学会2012年和2013年立项课题负责人做成果结项汇报和中期汇报;安排表彰来华留学教育先进集体(地区学会和高校)、模范个人、优秀青年工作者,表彰优秀科学研究成果和从事来华留学教育研究有重要贡献学者,以及为从事20年来华留学工作者颁发证书活动;同时拟请国际司以某种方式为全国来华留学教育示范基地和来华留学英语授课品牌课程举行授牌。

学会历届年会盛大、圆满、成功,为做好明年年会的准备,请各位常务理事就明年学术年会召开的时间、地点、内容和新形势下召开的形式和模式建言献策,也希望有关省市区教育局(委)和院校能够承办年会。

二、继续狠抓学会科研这一核心工作,成立学术领导机构

科学研究工作是学会的生命线,是学会众多职能的核心。繁荣来华留学教育科学研究,推进来华留学教育理论创新,为政府提供相关决策咨询和建议,为高校来华留学教育发展提供理论依据,全国学会应倾尽全力,常抓不懈,勇于作为。

随着科研课题申报数量的不断增加,科研课题的评审、跟踪管理、中期评估、结项验收等工作任务越来越繁重,为了更好地促进全国学会的科研工作,保持科研发展正确方向,2014年学会计划成立“学术委员会”(或学术部)和“学术评审委员会”,构建学会科研课题评审专家库,逐步提高重点课题经费的支持力度,定期评选优秀论文并给予奖励,组织优秀的课题成果发表与出版,扩大科研成果的受益面,同时请示教育部国际司逐步将重点课题改为教育部国际司与学会的联合立项课题,以提升课题的认可度和影响力。

三、增强学会学术性、专业性,更好地服务政府、服务会员

增强学术性、专业性是学会发展的必然要求。要按照教育部国际司顺应政府职能转变,简政放权的改革要求和指示精神,努力做好“聚人气、提能力、搭平台、当参谋、做助手、定标准、评质量”等工作,树立开拓意识、创新意识、服务意识,把工作做得更活,影响更大,公信力更强。

学会在承接越来越多的政府委托任务的同时,要充分发挥全国行业组织作用,不断提升学会的学术性、专业性和行业性,积极参与和组织来华留学教育管理领域中的自律规则制定、检查、评估和监管。

2013年学会圆满承办教育部来华留学英语授课品牌课程评选工作,受托完成MBBS项目专项检查,积累了一定的经验和方法。学会有能力,也做好了准备,继续接受政府委托的来华留学教育管理领域中的相关检查、评价、督导工作。

四、继续完成来华留管干部培训千人计划

教育部颁布的《全国来华留学管理干部培训暂行办法》指出,要牢固树立人才资源是第一资源的理念,要从战略高度来重视来华留学管理干部队伍建设,推进国家来华留学教育事业发展、促进教育对外交流与合作。要通过来华留学管理干部培训,加大人力资源开发,为国家来华留学事业发展提供人才支撑。

2014年学会将继续举办留管干部基本技能培训,要完成覆盖全国(除西藏外)各地区高校留管干部第一轮的培训工作。全年计划举办6期,具体时间及举办地点将于明年初公布。学会将继续修改培训课程教材和参考阅读资料,使其成为年轻干部随时学习的常态化教材。

五、继续完善学会秘书处建设,适时进行组织架构改革

来华留学教育事业的发展对学会工作提出了更高的要求,为了适应事业发展的需要,学会秘书处要按照教育部国际司的要求,积极探索改革秘书处组织架构,探讨成立前面所讲的学术部,加强对学术研究的领导、引导和管理;成立媒体宣传部,加强创新宣传,构建来华留学生教育国家软实力;成立会议部,研究新的会议模式,提高办会效益和效果;成立会员部,探讨会员入会、管理、交流和服务会员的新形式;成立培训部,做好培训工作,全面提升留管工作者能力。同时,还要尝试理顺和完善员工聘任使用考核制度和管理机制。

六、坚持不懈、努力做好秘书处日常工作

进一步提升“一本杂志两本书”即《外国留学生工作研究》会刊、《来华留学教育研究》和《来华留学生简明统计》的编辑质量和出版发行工作。

继续探索利用网络媒体传播平台,推动留学生教育管理事业的传播、交流、凝聚和发展。

坚持做好 202、201 表格的印制、发放和管理,会员管理和会费收缴工作,以及书刊、杂志、稿费、邮件、通知邮寄工作。

七、开展评选表彰先进集体、模范个人和颁发荣誉证书活动

来华留学生教育事业的发展,倾注了一批又一批管理干部和教师的心血,评选表彰留学生教育管理先进集体和模范个人,为长期从事留管工作的老同志颁发荣誉证书,是推动来华留学教育事业发展的需要,更是加强来华留学教育管理队伍建设的需要。

学会拟在 2014 年学术年会上开展表彰工作,为早日实现《留学中国计划》的目标鼓士气、聚人气。

评选将以省、市、自治区为单位自评、统一推荐,学会组织审核,国际司核准。

总共评选先进地区学会 5 个,先进高校 65 所,模范个人 145 名,70 后出生优秀青年工作者 40 名,优秀科学研究成果和从事来华留学教育研究有重要贡献学者数量根据申报评选决定。从事来华留学管理工作 20 年荣誉证书获得者人数由省市自治区学会或教育厅(委)统一统计、审核。

评选名额分配原则及各省、市、自治区评选分配名额请见报告附表。

评选办法如下:

先进地区学会,由省市自治区学会向全国学会秘书处申报并提交先进材料,同时推荐其它候选先进学会五名。

先进高校、模范个人及优秀青年工作者,由各省、市、自治区根据分配评选名额,在省内自评,确定高校和人选后,由省市自治区学会或教育厅(委)统一上报全国学会推荐表和先进材料。

从事来华留学管理工作 20 年荣誉证书获得者名单由省市自治区学会或教育厅(委)统一统计、审核后,上报全国学会秘书处。

评选要求 2014 年 5 月 15 日前完成材料的上报,过时不候。

八、组织召开地区会长秘书长春季会议

秘书处计划在 2014 年 5 月中下旬召开全国各地区学会会长秘书长会议,根据教育部新的一年的工作安排和学会工作的发展需要,商讨校正学会 2014 年工作安排;讨论落实年会召开时间、地点、内容和模式;审核确定已评选出的先进集体、模范个人、优秀青年工作者、优秀科学研究成果,从事来华留学教育研究有重要贡献学者和从事来华留学管理工作 20 年荣誉证书获得者名单;以及商讨其他届时需要解决的问题。

来华留学生学习态度、师生互动和教学因素的相关性分析

华南理工大学国际教育学院 安然 何洁芸

迅速发展的留学生教育,带来了高等教育领域对留学生教育的实施质量及发展方向的关注^[1],尤其表现在来华留学语言汉语语言教育领域,但同时,学界对学历教育的关注却相对较少,而这恰恰是目前来华留学学历教育亟需解决的问题之一。笔者在长期从事来华留学管理工作中,关注多元文化教育视野下来华留学学历教育对我国现有教育体制和教育观念的影响,关注来华留学学历教育中留学生的培养和教学质量的提升,关注高等教育国际化水平不断提高的过程中来华留学学历生的学习态度问题。

本研究以来华留学的学历留学生为研究对象,从留学生视角出发,以留学生喜爱的课程为切入点,力图探讨影响来华学历留学生学习态度的教学因素。通过分析教学环节中存在的影响因素,探讨留学生学习态度与教学因素和师生活动之间的关系。

一、文献研究

(一)学习态度相关研究

学习态度是学习者对学习活动的内部准备状态,包括对学习目的的认识、学习活动的动力、学习活动的计划性和从事学习活动的坚持性等^[2],表现为学习的意向、兴趣、积极性、投入程度等形式。学习态度是影响学生学习效果的处于核心地位的非智力因素,学习态度能调节个体的学习行为,从而直接影响学习的效果和效率^{[3][4]},一个人对学习的认识、对学习的体验以及对学习的行为倾向性将直接关系到学习的成效^[5],尤其体现在学习成绩上^[6]。李小平、郭江澜总结了关于学习态度的研究,认为目前学习态度的研究主要集中在对学生学习态度的描述性分析,学生学习态度的年级及性别差异,影响学习态度的因素探讨三个方面^[4]。

良好的学习态度有利于学习行为的有效实施,而内外因素,尤其是外在的客观因素则会影响学习态度的形成^{[7][8][9]}。Hunus & Fraser 的调查发现课堂环境中的学生凝聚力、教师支持、参与和任务取向维度与学生的学生的学习态度正相关^[10],而 Rawnsley & Fisher 的研究发现一个课堂中教师支持、平等及调查维度较高时,学生的学习态度就更加积极^[11]。

综合前人的研究成果,我们发现教学因素和师生互动因素是影响学习态度的重要因素,而教学因素又与师生关系有许多联系。

(二)教学因素研究

教学因素是影响学生学习态度的重要因素,教学因素即指那些与教学有关、影响教学并

通过教学影响人的因素^[12],如讲课、辅导、批改作业、实验、实习、课程设计与毕业设计等^[13]。有的地方将教学因素等同与教学要素,并从系统论的观点出发,认为教学因素包含学生、教学目的、课程、教学方法、教学环境、反馈、教师七个方面内容^[14]。许多的研究成果均显示,教师的教学质量是影响学生学习态度的核心教学因素,因此,我们在本研究中,将教学因素限定在与教师相关的范畴之内,包括教学观念、教学目标、教学技巧、教学方式四个方面。

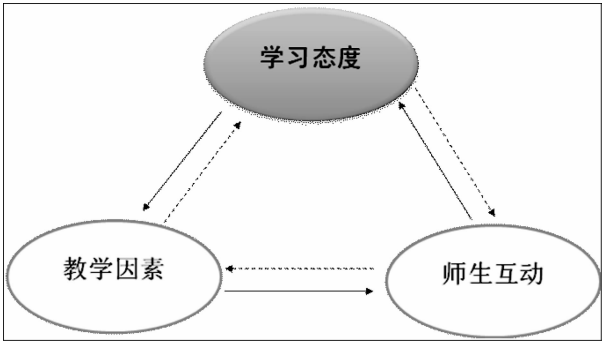
(三) 师生互动研究

师生互动关系是影响学生学习态度的又一重要因素。课堂上,良好的师生关系有利于营造愉悦的课堂氛围,增强课堂教与学之间的有效衔接,提升课堂教学的实际效果;课堂外,良好的师生关系,能激励学生积极主动地参与学习,与教师开展有益的互动,进一步提升学习效果^{[15][16]}。以留学生为研究对象,从教育心理学的角度看,教师教学的质量,对留学生的学习效果具有间接的影响,可以使留学生对教师和所授学科产生移情作用,从而激发其学习主动性,提高学习质量^[17],而这种移情的效果恰恰是教学因素的效果促进师生互动关系的表现,因此师生互动关系又受到教师教学因素的影响。

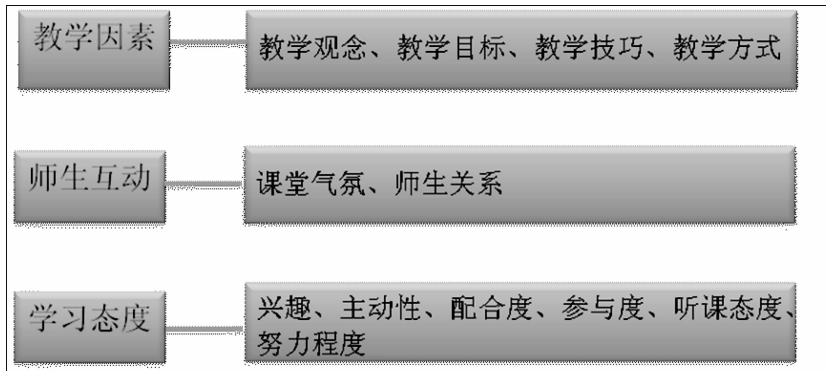
(四) 留学生学习态度研究

关于留学生学习态度研究则多关注留学生在汉语学习上的学习态度或动机,原一川等在对东南亚留学生学习态度研究中发现,得分最高的7个态度/动机依次是教学因素动机、合作/竞争学习动机、家长支持动机、融合型动机、对外国语言/文化的态度、社会责任动机和学习愿望,其中教学因素是影响留学生学习态度的第一位因素^[18]。而学界对来华留学生中学学历留学生学习态度研究还相对缺乏,尤其对英文授课类学历留学生的学习态度的研究。

本研究从学习态度、教学因素和师生互动的关系视角展开研究,力图验证留学生的学习态度与教学因素及师生关系之间的关系情况,并进一步探讨师生关系和教学因素中对留学生学习态度影响更为显著的因素,研究模型及研究维度如下图所示:



图表 1 研究模型



图表 2 研究维度

根据研究模型、研究维度和研究目标,我们提出两个假设:

假设 1:留学生的学习态度、教学因素、师生互动三者之间具有相关关系。

假设 2:留学生的学习态度受教学因素和师生互动的影响。

二、研究过程

为了探讨留学生学习态度、教学因素和师生互动之间的关系,我们采用定量研究,通过问卷调查获取信息,对数据进行统计分析后,对假设进行验证和讨论,并最终得出研究结论。

(一) 样本选择

本研究以来华留学英文授课学历留学生的学习态度为研究对象,选取了华南理工大学、中山大学和暨南大学的英文授课类的学历留学生为研究样本。研究中使用的问卷有电子问卷和纸质问卷两种,其中纸质问卷供住在学校宿舍的学生填写,电子问卷发给校外住宿的学生。

(二) 问卷设计

本人在文献研究的基础上,结合自己的管理工作经验,参考相关量表设计出了有关留学生学习态度的调查问卷“Teaching Factors that influence Student Attitudes”。问卷主要分为两个部分:第一部分为人口统计学信息,包括留学生的国籍、性别、年级、专业,并要求学生提供最喜欢的课程名称;第二部分考察留学生的学习态度、教学因素和师生关系。其中第二部分又分为三块内容。本研究的目的在于了解留学生的学习态度与教学因素和师生互动之间的相互影响,因此,此部分的内容分为三个维度,即教学因素维度、师生互动维度和学习态度维度。问卷主体部分的问题采用 5 分计分法,1 为非常不同意,3 为不确定,5 为非常同意。

(三) 问卷发放与回收

本研究中选择华南理工大学、中山大学、暨南大学英文授课类学历留学生为调查对象,在三所学校学生管理部门的支持下,在辅导员的协助下,共发送纸质问卷和电子问卷 300 份,回收 248 份,其中有效问卷 211 份,有效回收率 70%。

(四) 问卷统计

我们将回收的有效问卷 211 份进行了统计分析,统计工具为 SPSS16.0,统计结果如下。

1. 基本信息统计

在回收的 211 份有效问卷中,我们进行了国家分布、性别分布、学历分布统计。

从国家分布情况看,排名前十位的为印尼、坦桑尼亚、泰国、加纳、菲律宾、尼泊尔、马来西亚、也门、印度、哈萨克斯坦,调查对象总人数排名前十的国家接受调查的总人数为 141 人,占调查对象总人数的 66.82%。

印尼	坦桑尼亚	泰国	加纳	菲律宾	尼泊尔	马来西亚	也门	印度	哈萨克斯坦
53	17	16	10	9	9	7	7	7	6

图表 3 调查对象的国家分布

性别分布上,在 211 位留学生中,男生 138 人,占 65%,女生 73 人,占 35%。

学历分布上,留学生的学历分布情况如下:本科生共 174 人,占总人数的 82%;预科生和硕士研究生各 17 人,均占 8%;博士研究生 3 人,占 2%。

2. 问卷统计

本研究使用 SPSS16.0 对问卷调查数据进行统计,分别用相关分析、回归分析验证本研究提出的两个假设。

信度检验。本量表分为教学因素、学习态度、师生互动因素三个维度。通过 SPSS16.0 测算,Cronbach's Alpha 值为 0.889 > 0.8。

三、研究结果

(一) 学习态度与教学因素、师生互动因素之间的相关分析

图表 4 学习态度与教学因素、师生互动的相关分析结果

教学因素、师生关系与学习态度的相关分析		教学因素	学习态度	师生互动
教学因素	Pearson Correlation	1	.523 **	.784 **
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
学习态度	Pearson Correlation	.523 **	1	.469 **
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
师生互动	Pearson Correlation	.784 **	.469 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	

* *. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

如图表 4 所示,从相关分析结果可知,教学因素与学习态度之间、师生互动因素与学习态度之间,Pearson 相关系数分别为 0.523 * * 和 0.469 * *,显示教学因素、师生互动、学习态度之间均呈现高度正相关,而相关系数的假设检验 P 值接近于 0,也说明教学因素、师生互动和学习态度之间的相关关系显著成立。因此假设 1 验证成立,即留学生的学习态度表现受课堂教学因素及师生互动因素的影响显著。

(二)学习态度与教学因素、师生互动因素之间的回归分析

图表 5 学习态度与教学因素、师生互动的回归分析结果

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.747	.287		6.091	.000
教学因素	.402	.124	.404	3.242	.002
师生互动	.144	.118	.152	1.222	.224

如图表 5 所示,笔者通过回归分析研究教学因素变化、师生互动变化对留学生学习态度表现的具体影响程度。由回归分析结果显示,教学因素的系数为 0.402,师生互动的系数为 0.144,常数值为 1.747,可得出教学因素、师生互动与学习态度之间的线性回归方程为:

学习态度 = 1.747 + 0.402 * 教学因素 + 0.144 * 师生互动。

其中,教学因素系数值明显大于师生互动系数值,表明教学因素是影响留学生学习态度的重要原因,影响程度超过师生互动因素。

尽管回归方程能解释教学因素、师生互动与学习态度之间的影响程度,但由于拟合方程中的可决系数为 0.282,在[0, 1]之间,靠近 0,表明方程的拟合优度不高,即自变量教学因素和师生互动因素不能完全解释留学生的学习态度;但同时,可绝系数靠近 0.3,表明教学因素和师生活动虽不是全部因素,但仍旧是影响留学生学习态度的重要因素,只不过除此之外,还存在其它影响留学生学习态度的因素。

四、结论与建议

(一)结论

本研究通过对两个假设的验证,分析了教学因素、师生互动因素和留学生学习态度之间的相关性。相关分析结果表明教学因素、师生互动因素与留学生学习态度之间具有相关关系,假设 1 成立;回归分析研究结果表明教学因素、师生互动因素与留学生学习态度之间的相互影响程度,通过非标化系数的测算,进一步说明教学因素是影响留学生学习态度的重要原因,师生互动对学习态度虽有影响,但不及教学因素带来的影响显著,说明假设 2 成立。研究结果如下:

假设 1:学习态度、教学因素、师生互动三者之间具有相关关系(成立)

假设2:学习态度受教学因素和师生互动的影响(成立)

(二) 建议

1. 对来华留学管理者的建议

中外教育体制存在诸多不同,不同的教育体制背景下的学生在学习习惯等方面存在诸多不同,作为来华留学管理者,应该充分认识到中外教育体制和学生学习习惯的不同,不断提高跨文化敏感意识。此外,虽然留学生文化背景有差异,但在学习模式上有一定的共性存在,作为来华留学生管理干部,应该积极研究和思考留学生学习模式上的共性,为留学生学习态度的提升提供理论依据和针对性措施。

2. 对教师的建议

教学因素、师生互动因素是影响留学生学习态度的重要因素,在某种程度上,教师的教学和互动决定了留学生的学习积极性,因此教师要从自己的教学方式和课堂互动入手,注意引导留学生的学习态度,提高留学生的学习积极性。作为任课教师,应该了解留学生的知识需求及接受习惯,逐步构建和完善符合留学生特点的教学模式,教师应该结合留学生特点,因材施教:由主导向引导转变,由理论向实践转变,由一元化向多元化转变,由培养听话学生向培养独立思考的学生转变。

3. 对留学生的建议

留学生应该明确自己来华留学的学习目的,积极端正自己的学习态度,不断提高自己的学习积极性。师生互动因素是影响留学生学习态度的重要因素,因此留学生应该积极呼应老师的互动信号,参与到课堂内外的师生互动中,从互动中体会学习的乐趣,提升学习的积极性。另一方面,留学生来中国学习,应当努力调整自己,以适应中国的社会文化环境,包括中国的教育环境,而不仅仅是抱怨教师的教学太中国化,应该不断认识和理解来华留学学习特点,主动调整心态,改善学习态度,适应中国的教和学的模式。

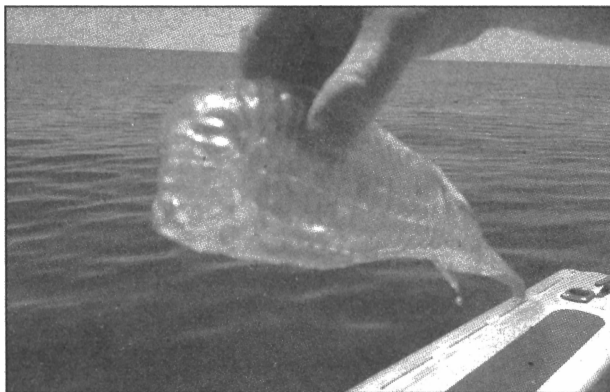
五、结 语

本研究以来华留学英文授课学历留学生为基本研究对象,以考察学习态度与教学因素、师生互动的关系为基本研究目标,通过问卷调查及分析,发现了学习态度、教学因素、师生互动三者之间具有相关关系,而且学习态度受教学因素和师生互动的影响,而且相比较于师生互动因素,教学因素对留学生学习态度的影响更为显著。本研究发现,除师生互动和教学因素之外,还存在其他影响留学生学习态度的因素,对这些因素的研究将成为下一步研究的内容之一;在本研究的基础上,如何改善留学生学习态度、提升留学生学习积极性也应成为后续研究中应关注的内容。

(作者安然系华南理工大学国际教育学院院长、教授、博导;何洁芸系华南理工大学国际教育学院留学生教务管理办公室主任、实习研究员)

参考文献:

- [1] 张美云、刘开南. 关于加强来华留学生教学与管理的几点思考[J]. 中国高教研究, 2007(5), 68 - 69.
- [2] 刘海燕、刘爱芹、王奎峰. 高师院校大学生学习状况调查与对策研究[J]. 山东师范大学学报, 2002(4), 100 - 102.
- [3] 陶德清. 中小学生学习态度的主优势型模式分析[J]. 心理发展与教育, 1998(3), 33 - 37.
- [4] 章志光. 社会心理学[M]. 北京: 人民教育出版社, 1996.
- [5] 李小平、郭江澜. 学习态度与学习行为的相关性研究[J]. 心理与行为研究, 2005(4), 265 - 267.
- [6] 殷雷. 学习态度与学习成绩的相关研究——以学习考勤记录与课堂提问成绩作为学生平时成绩的初步探讨[J]. 心理科学, 2008(6), 1471 - 1473.
- [7] 张俊珍、魏小艾、崔瑞锋. 工科大学生学习态度现状调查及影响因素的分析[J]. 理工高教研究, 2006(2), 67 - 69.
- [8] 徐小军. 大学生学习适应性: 结构、发展特点与影响因素研究[D]. 西南师范大学硕士论文, 2004.
- [9] 林崇德. 发展心理学[M]. 北京: 人民教育出版社, 1997.
- [10] Hunus, R., & Fraser, B. J. (1997). Chemistry Learning Environment in Brunei Darussalam's Secondary Schools[A]. In D. L. Fisher., & T. Rickard. (Eds.), Science, Mathematics and Technology Education and National Development: Proceeding of the Vietnam Conference[C] (pp. 108 - 120). Hanoi: Vietnam
- [11] Rawnsley, D. G. & Fisher, D. (1998). Learning environments in mathematics classrooms and their associations with students' attitudes and learning[R]. Paper presented at the Australian Association for Research in Education, Adelaide, Australia.
- [12] 张楚廷. 教学要素层次论[J]. 教育研究, 2000(6), 65 - 69.
- [13] 顾鼎仁. 必须重视非教学因素对提高教学质量的影响[J]. 河北工程技术高等专科学校学报, 1995(1), 1 - 4.
- [14] 梁志燊主编. 中国学前教育百科全书·教育理论卷[M]. 沈阳: 沈阳出版社, 1995.
- [15] 李秀珍. 来华韩国留学生学习适应的影响因素研究[D]. 华东师范大学硕士学位论文, 2009.
- [16] 白桂香. 教师实用心理学/中小学教师干部继续教育教材[M]. 北京: 开明出版社, 2003.
- [17] 王剑军. 简析影响来华医学留学生教学质量的因素[J]. 医学教育探索, 2010(5), 702 - 704.
- [18] 原一川、尚云、袁焱、袁开春. 东南亚留学生汉语学习态度和动机实证研究[J]. 云南师范大学学报(对外汉语教学与研究版), 2008(5), 46 - 52.



透明虾

新西兰钓鱼爱好者22日在卡里卡里半岛钓鱼时, 捕到一只全身透明的虾, 据专家解释, 这种生物名叫樽海鞘, 是种海洋无脊椎动物。▲

浅谈如何在对外汉语教学中进行文化教学

上海国际文化进修学院 华琪美

随着我国综合国力的增强,来华留学人员数量的不断增加,对外汉语教育事业也随之迅速发展。文化教学是对外汉语教学中的重要内容,如何在对外汉语教学中从不同角度搞好文化教学,这不仅有利于促进语言教学,而且对中华文化在全球的传播也颇具意义。

《现代汉语词典》中对“文化”的解释是:“人类在社会历史发展过程中所创造的物质财富和精神财富的总和,特指精神财富,如文学、艺术、教育、科学等”。语言是文化的载体,具有独特深厚的文化积淀。它不仅能反映不同民族的文化特征和文化差异,而且能反映特殊的文化元素,如人们的思维和生活方式、道德取向、风土人情、审美情趣等等。

文化现象一般都不能离开语言而独立存在,所以对外汉语教学不但要重视语言教学,也应本着对不同文化的客观、公正的态度重视文化教学,使其成为对外汉语教学中不可或缺的组成部分。那么,在对外汉语教学过程中如何进行文化教学呢?文化教学中要注意哪些方面?这是目前开展对外汉语教学的一大重点,也是一大难点,需要认真地持久地探索和实践。本文试就此问题作初步探讨,以期抛砖引玉。

一、文化教学要注意哪些方面

首先,应该把汉语教学和文化教学互相结合起来,使两者在教学过程中并行不悖。这样才能起到事半功倍的效果。如果一味地只教语言,或者片面地以文化教学为主,就会违反对外汉语教学的客观规律,不利于对外汉语教学的正常进行。为了帮助学生正确理解和使用所学的语言知识,应该在语言的教学过程中,引进相关的文化知识。

文化知识是渗透在对外汉语教学的方方面面的,要不断通过语言中出现的文化元素来进行对外汉语的传授和文学知识的培养。原则上文化教学必须服务于语言教学,并且促进语言教学的健康发展。

同时,要注意循序渐进、处理好语言和文化教学的进度。一般而言,在汉语教学的初始阶段,多教一些与语言相关的文化内容。如社交礼仪方面:见面打招呼、告别;表示感谢或道歉;去银行、去租房、去商场购物时的基本用语等等。

到了汉语教学的中高级阶段,可有针对性地选择优秀的文学作品,让留学生在领会作品的内容时,更加深切地感受汉语丰富的表现力与无限的生命力。此外,要努力避免空洞的理论和道德说教,寻找一些能够表达各民族共通的思想、能够引起情感共鸣的作品来讲授,要充分兼顾不同国度、不同历史、不同文化背景的留学生的感受。

其次,介绍中国文化时要持有客观公正的态度。文化元素涉及到社会的方方面面,各国的人文、自然环境和宗教信仰的不同,学生们对同一文化现象的理解也会不同。他们的本土文化观念已经深入到骨髓,所以老师在介绍中国文化时,要保持客观允正的态度,尽量避免情绪化、片面化。

在与其他国家的文化作对比时,只能作共同点和不同点的比较对照,不能有高低优劣、正确与否的判别。应尽量鼓励学生用汉语将自己的观点充分表达出来,加深对不同文化的理解。培养学生既要有本国文化的内涵,又要有国际文化的修养;既要有宽广的胸襟,又要有开放的思维。

二、对外汉语教学中怎样从不同角度进行文化教学

1. 在成语和名篇佳作的教学中,让学生感悟中国经典文化

《基础汉语40课》一书中,有的副课文是用故事来介绍中国成语的,这对学习汉语入门不久的外国留学生很有吸引力。如“田忌赛马”、“自相矛盾”、“守株待兔”等等,他们感觉很有启发意义,大大增加了学习汉语的兴趣,明显提高了学习的效果。如有个非洲籍的学生在课堂上连连说,成语故事真是太有意思了。

学生们去外地旅游、回国探亲、出差或购物时,都会给老师发来短信,告知老师,又学到了新的成语,如:“无冕之王”、“刻舟求剑”、“随遇而安”、“一举两得”等等,并问老师这样学习怎么样,明显地调动了他们学习中国文化的积极性。

优秀的文学作品,能够提高学生对语言文化的感知、理解和欣赏力,培养他们的语言交际能力;能够为学生介绍相关的中国人文传统、历史背景;能够使他们对中国人的生活和思维方式、情感表达、人际交流甚至民俗习惯有深入的了解。

文学作品在为学生提供审美愉悦的享受过程中,会极大地激发起学生的想象能力,提高他们的综合人文素质。因此,当学生的汉语水平达到比较高的程度时,可以有意识地让他们学习和欣赏中国名著。

如:选学《大学语文》中的课文——《战国策》中的“冯谖客孟尝君”一文。老师首先为学生疏通课文,一边翻译古文,一边讲述文章内容。该文介绍了冯谖因“贫乏不能自存”,托人引荐,到孟尝君门下做食客,而且,他“无好”、“无能”,却不知满足,一而再、再而三地弹铗抱怨“食无鱼”、“出无车”、“无以为家”,给人以平庸、贪婪、得寸进尺、缺乏自知之明的感觉。

然而随着冯谖自告奋勇到薛地收债,先后为孟尝君营就“三窟”的叙述,人们发现冯谖居然是一个才具出众、见识通达的能人;从冯谖“三弹其铗”,“索鱼、索车”到为孟尝君“焚券市义”。当孟尝君被齐王罢相,回到封地,老百姓扶老携幼前来迎接时,他才认识到冯谖“市义”的良苦用心和长远的政治眼光,而后对冯谖言听计从、极度信任。

学生在学习这篇古文时,被中国古典文学中展现的尺水兴波、欲扬先抑的艺术特色所折服。学习时很兴奋,对古代文学的学习感到趣味良多。可见,文学作品对学生的思想、观念会产生很大的影响。

还有如老舍的《月牙儿》、三毛的《撒哈拉沙漠》、《送我一匹马》等名篇佳作的选读,也让学生丰富了中国文化知识,感悟到中国文化的博大精深。

2. 在介绍中国的节假日和餐饮文化中,让学生了解中国的传统文化

《我的汉语教室》中级(三)一书中,通过对话,介绍了我国“端午节”、春节、中秋节和清明节等节假日文化,让学生对中国的传统文化有了深切的了解。

餐饮文化介绍了中国宴会中的一些规矩:关于主人和客人坐的席位,主人一般朝东坐,

或者坐在门口对面的位子上。最重要的客人坐在客人的右手边,其余的客人按职位的高低或者年龄的大小坐。重要的宴会上有很多菜,通常是先上冷菜和热炒,然后是几个大菜,最后是汤、点心,还有水果。所以宴会刚开始时不要吃得太多等等。

当学生们明白了解了传统文化后,不但对中国的节假日和餐饮文化颇感兴趣,而且对平时碰到的节假日和宴会场面也都应对自如,他们觉得很受用。

3. 在小班教学的课堂讨论中,尝试进行中外文化的对照和比较

课堂讨论是留学生们非常喜欢的一种教学模式。在无拘无束、轻松愉悦的气氛中,学生们讨论了诸如“中国人和外国人结婚”、“丁克家庭”的利弊;对新进公司人员的建议;理想的家庭是什么……等等话题。

如在讨论“丁克家庭”的利弊时,学生们分别列出了无孩子的利处和弊处,从正反两个方面热烈讨论,课堂气氛相当活跃:

利:

1. 生活自由,想干啥就干啥。
2. 有更多机会赚钱。
3. 没有太大的生存压力。
4. 夫妻感情更好,有更多的浪漫时刻。
5. 随时旅游、参加聚会。
6. 世界人口太多了,不要再增加一个小孩子了。

弊:

1. 孩子是很好的鼓励和促进剂,没孩子就没有了动力。
2. 没孩子到老年时会寂寞、生病时没人照顾。
3. 没孩子就没天伦之乐。
4. 生活没意义。
5. 没孩子就没完整的家庭观念。
6. 就是喜欢有孩子,没孩子不好,没道理可讲。

关于“吃”的用法。在中国,“吃”除了吃东西以外,还有“吃”闭门羹、“吃”一张罚单、“吃不了兜了走”……等意思。学生们列举了自己国家关于“吃”的含义,分别是:我会“吃”帽子,表示绝不相信(英国、芬兰);“吃”你的肘子,表示绝对不可能(哥伦比亚);我“吃”了我的话,表明忘了(英国);躺着“吃”米糕,表示坐享其成(韩国);“吃”白饭,表明不劳而获(日本);“吃”工资,表明不干活(马来西亚)。

这样的课堂讨论,很受学生欢迎,激发起他们探讨人生诸多问题的兴趣。在不同文化、不同观念的交流和碰撞中,体会不同的文化差异,进行各国文化的对照和比较。有时,各国的观念是互相对立的,如端起饭碗吃饭,在日本是有规矩的表现,而在韩国恰恰是不礼貌、不被允许的。但在相互的交流和沟通中,大家都能互相尊重、体谅和包容。培养了学生的跨国界的文化意识,开阔了学生的视野,提高了学生沟通和交际的能力。

总之,语言教学和文化教学是相互依存、密不可分的。要理解中国文化,就必须掌握好汉语。同时,学习了中国文化会更好地促进学好汉语。在对外汉语教学中有针对性地从不不同角度进行文化教学,既有利于中华文化的传播,也有利于各国文化的交流、沟通和理解,意义非同一般。

略论来华留学生“重点人”工作

北京语言大学 陆应飞

来华留学生“重点人”工作,是来华留学生思想教育工作的的重要组成部分。“重点人”工作做好了,就能及时了解和掌握留学生的思想动态,使留学生的教育管理工作健康地有序地发展。

比如非洲留学生、阿拉伯留学生、韩国留学生等,他们很会抱团,内聚力很强。遇有重大问题,常常互相串联,采取集体行动,容易造成我们工作的被动局面。对此,我们就必须做好他们中的“重点人”工作,把他们的群体内聚力引向正确的轨道。

一、哪些人是来华留学生中的“重点人”

来华留学生中的“重点人”大致有以下几类:

1. 各国来华留学生及其组织的头面人物。如各国来华留学生的领队、非洲学联负责人、阿拉伯学联负责人、有关国家留学生学生会负责人等。做好他们的工作,可以了解掌握各国留学生的情况和动态。

2. 有关外国领导人的子女和亲属、政府高级官员及驻华使馆官员的子女和亲属。他们具有政治背景和影响力。做好他们的工作,得到他们的友好合作,可以起到事半功倍的作用。

3. 来华留学生中资历比较高,有威望有影响的留学生。如研究生、高级进修生、博士生、公务员、公司高级职员、政府官员等。他们在留学生中有号召力,做好他们的工作,可以以点带面,树立典型。

4. 品学兼优,对我友好,有培养前途的留学生。做好他们的思想工作,可使他们成为其他留学生学习的榜样。

5. 对我非常友好的留学生老生,他们可以起到传帮带的作用。经验证明,留学生老生起的好作用和反作用都很大。

6. 问题比较多,对我又不太友好,经常滋事,管理难度较大的留学生。如果处理不当,百分之九十五的精力往往会花在百分之五的人的身上。

二、怎样做好来华留学生“重点人”工作

根据我们的实践经验,大致可总结为如下几点:

1. 了解掌握非洲学联、阿拉伯学联、韩国学生会等组织的组成情况及其负责人名单,重点做好他们的工作,并定期地征求他们的意见和建议,以便不断地改进我们的工作。比如,在处理韩国学生和任课教师关于“独岛和竹岛争论”事件时,韩国学生会主席及时地向我们

反映情况,帮助我们做工作,稳定住韩国学生的激动情绪,制止了事态的扩大。

又如 C 国留学生,他们有较严密的内部组织,我们只要做好他们领队的工作,便可掌握该国留学生的情况和动态,切实做好他们的教育管理工作。

2. 对于那些有政治背景的留学生,如总统、总理、议长、部长等官员的子女和亲属。在学习和生活方面,我们对他们都尽可能地给予关心、照顾和帮助。

3. 对于研究生、高级进修生,公务员、公司高级职员、政府官员等,我们都主动与他们接触、沟通,联络感情,争取他们对我们工作的支持。比如今年, H 国外交部官员某某,是该国外交部中国课课长,主管有关中国问题的事务。他曾主动对我校汉语教材的译释问题提出宝贵意见和建议。并为我们处理该国留学生的突发事件做了不少工作。

4. 做“个别人工作”,难度比较大,而且要特别慎重。但“个别人工作”做好了,我们可以及时了解留学生内部的情况,及时掌握留学生的思想动态,避免和减少留学生突发事件的发生。比如在北京友谊宾馆发生“殴打 B 国学生某某某事件”时,我们通过做“个别人工作”,及时了解到某学联组织游行的时间、路线、口号和人数等情况,为我有关部门顺利处理该突发事件提供了很大帮助。

5. 对于老生,特别是在我校学习的本科生,他们起的好作用和反作用都很大。在以往留学生突发事件中,两头人物多出现在老生之中,可见老生具有两重性。特别是非洲学生,新生刚来,什么都不了解。老生的话是“经验之谈”,不管老生说得对不对,他们都言听计从,绝对相信。往往我们做了半天工作,还顶不上老生的几句话起的作用大。

对此,我们注意充分调动和利用老生中的积极因素。比如在非洲新生入学说明会上,我们向他们介绍表扬老生中的好人好事。这样,既鼓励了老生,进一步发扬他们的长处,又教育了新生,使他们学有榜样。

6. 对于那些问题比较多,经常滋事,难以管理的留学生,我们更需要下大功夫,重点做好思想工作。下面我们举一例说明:

K 国学生某某,于 1995 - 1996 学年在我校补习汉语。他的专业院校是某某大学。因他一心想直接用英语学习专业,便去该大学联系一位教授,那位教授说可以直接用英语为他授课,于是他便想放弃汉语学习,找该大学外事处和国家教委有关部门,申请直接去该大学用英语学习专业。当他得到否定的答复时,便大失所望,整天喝酒,喝醉了就闹事:迟到、早退、旷课、扰乱课堂秩序等;在香山公园随地大小便,被公园管理人员罚款;多次去该大学无理取闹。该大学几次通知我们去领人;在宿舍楼常常发酒疯,招引其他留学生看热闹,宿舍管理人员对他无可奈何。

他还常去女生宿舍骚扰,在校保卫处的信息通报中。仅在 95 年 4 月 30 日一天中就提到他三次。

总之,在这段时期里,该生连续不断地违反校纪校规。成了我校外国留学生中的“知名人士”。

我们曾两次约见 K 国使馆负责该国留学生的官员,来校商谈解决这个学生的问题。但使馆有关官员拒绝来校,并说这个学生也常去使馆吵闹,抓住大使的衣领要打大使,使馆对他也奈何不得。请求学校将他作为精神病人,送进中国的精神病医院。

针对上述情况,我们经过认真的分析研究,投入了大量的精力,对他进行了耐心细致的思想工作:

首先,摸清他的病根,讲明他是语言生,根据国家教委规定,需在我校汉补一年,成绩合格后方可去专业院校学习专业。汉语是他学习专业的工具语言,必须学好。对于他的专业,专业院校没有直接用英语授课的,招生时就已经明确了,某某大学的那位教授不太了解情况,他们互相误解了。所以他只有汉语水平合格后才能去学习专业,这是没有商量余地的。这样就让他彻底打消了直接用英语学习专业的想法,专心投入汉语学习。

我们又与他的任课教师们联系,请他们协助做工作,并为他补课。

我们还请他的同胞,该国女同学某某做他的思想工作。该女生是我校留学生某学联的负责人之一,也是我们的“重点人”,在该国学生中很有威信,该生也比较听她的。

与此同时,我们竭力帮他戒酒。因为他一喝酒就控制不住自己,就会闹事。我们苦口婆心地让他认识到酗酒的危害,不能因为酗酒影响了学习,断送了自己的前途。他终于同意戒酒,并希望我们提醒他监督他。

这期间,我们经常去宿舍看他,与他谈心,了解他的思想状况,对他每取得的一点进步都及时地给予表扬和鼓励,发现问题及时解决。并请宿舍楼的师傅多关照他,发现问题及时通报我们。特别在戒酒初期,我们让他每天来办公室一次,与我们谈一天的学习和生活情况。

经过一段较长时间的工作,该生的思想情绪、精神面貌以及学习生活状况等都渐渐好转,逐步恢复正常。

后来,他改去上海大学学习专业。临行前,他非常激动地握住我们的手,说:“是你们在我走入迷途,最需要人帮助的时候帮助了我,挽救了我。你们是我的大恩人,我永远忘不了你们。”

通过我们大量深入耐心细致的思想工作。终于使一个要被送进精神病医院的外国留学生,转变成为一个能继续自己学业的正常的学生。

三、来华留学生“重点人”在留学生突发事件中的积极作用

在处理来华留学生突发事件中,留学生“重点人”可以发挥重要的积极作用。下面我们不妨举一例说明,即以“11.19 事件”为例:

某年 11 月 19 日凌晨,H 国学生朴某某等 5 人在校外喝酒斗殴,返校后企图寻人进行报复。他们用木棒打碎了我校西塔楼一房间门上的玻璃,并使劲地砸门,粗暴地闯入 M 国学生的房间,致使一名 M 国学生的手臂被玻璃片擦伤,受到严重惊扰。事实上,该 M 国学生并不是他们要找的人。

事件发生后,M 国使馆立即作出反应,两次来电与学校交涉,并声称要找中国国家教委和外交部交涉。M 国大使认为学生在校内安全不能得到保证,希望校方采取安全保卫措施。M 国使馆还通报了外交使团。

因为 M 国地理位置处在非洲,国民基本上是阿拉伯民族,信仰伊斯兰教。所以,当日我校全体 M 国学生(20 人)和部分阿拉伯学生、非洲学生到我校留学生办公室反映,他们的人身安全在学校得不到保障,H 国学生经常欺负阿拉伯学生和非洲学生……。

第二天,又有 30 多名校外阿拉伯学生和非洲学生到校保卫处吵闹,要求严肃惩处肇事的 H 国学生,不得袒护他们……。

非洲学联也将此事通报了外地的非洲学生组织。部分校外阿拉伯学生和非洲学生在我校塔楼集结,准备采取报复行动。

据了解,H 国学生平时结怨较多,阿拉伯学生和非洲学生想借机给学校施加压力,惩处他们,以解怨气。当时的情况相当严重,我校的 H 国学生有近千人,非洲和阿拉伯学生也有好几百人,加之校外的留学生,互相大有剑拔弩张之势,随时都有打群架的危险。

事件发生后,学校领导非常重视,外事处领导和有关管理教师全部出动,迅速找有关人员谈话,并配合保卫部门深入了解情况,认真调查研究,密切注意事态的发展和各方的动向。有关领导和管理教师,夜以继日地工作,大家群策群力,反复分析研究,迅速采取有效措施,稳定学生情绪,以避免事态扩大。

首先,我们做我校 M 国 3 名对我友好的研究生的工作,请他们帮助我们做我校 M 国学生当事人和其他 M 国学生的工作,说服他们不要采取报复行动,不要让别国学生介入,防止被人利用,使问题复杂化。学校对他们很关心,对此事件很重视,正在积极调查处理之中,相信学校一定能处理好。

另外,我们又分别做阿拉伯学联负责人的工作,做非洲学联负责人的工作,向他们讲明事件的真相,说服他们保持冷静,相信学校会公正处理。

与此同时,我们又约见 M 国使馆,通报有关情况,如实介绍事件真相,表明学校对事件非常重视,正在积极处理。使馆了解情况后,对校方的态度和工作表示满意。

正巧,这次 M 国使馆代表大使来校处理问题的二等参赞是我校以前毕业的老生,对我们比较友好,现在又负责该国在华留学生工作。我校有关管理教师便以叙旧情、谈友谊的方式,利用老校友的关系,促使他帮助我们做工作。他当即指示全体 M 国学生:要保持冷静,不要采取任何报复行动,不要让别人介入,以免被别人利用,由他出面全权处理该事件。并多次来校说服阿拉伯学生和非洲学生不要采取报复行动,相信学校能公正处理,稳定住阿拉伯学生和非洲学生的情绪,避免了事态的扩大。

另一方面,我们找有关肇事的 H 国学生谈话,采取批评教育的方式,要求他们实事求是地讲出事件的真相,不要隐瞒过错,要认识到问题的严重性和造成的恶劣影响,要配合学校解决问题。同时,我们又与有关学生的担保人联系,让他们一起配合学校做有关学生的工作。

另外,H 国学生负责人几次主动来了解情况,表示愿意帮助我们做工作,并为有关学生求情。我们便向他们介绍了有关情况,希望他们做好其他 H 国学生工作,稳定住他们的情绪,让他们不要介入,不要闹事,相信学校会正确处理。

通过上述大量耐心细致的说服教育工作,H 国有关肇事学生逐步端正了态度,认识到了错误的严重性,深刻反省自己,并写了检讨书,决心痛改前非,愿意按校规接受学校的任何处分。H 国学生还写了有近百名 H 国学生签名的保证书,保证以后不再违犯校纪,恳请校领导给 H 国有关肇事学生一个改过的机会。H 国有关肇事学生主动向 M 国学生认错,送去道歉信,请求 M 国学生原谅。

全体 M 国学生也给外事处写了一封信,信中写道:“学校妥善地处理了我们和 H 国学生的矛盾,校领导理解我们,给了我们很大的帮助和支持,使 H 国学生向我们承认了错误,我们衷心地感谢你们。”“我们希望通过解决这次矛盾,能和 H 国学生成为‘不打不相识’的朋友。”M 国学生并请求学校不要开除与此事件有关的 H 国学生。

他们双方又共同到留学生办公室来找留管教师,声明双方和解,并当场握手言和。

最后学校研究决定,为严肃校纪,教育本人,给 H 国学生朴某某以留校察看处分,给其他 3 人以严重警告处分,给另一人以警告处分,并张贴了布告。

处理结果公布后,双方对学校的处理结果都很满意,M 国使馆也表示很满意。有关学生口服心服,决心引以为戒,努力学习,以优异的成绩结业回国。后来的事实也确实如此。

总之,在处理这次事件过程中,学校领导高度重视,亲临第一线具体处理和指导工作。留管教师同心协力,始终以说服教育为主,深入调查研究,做了大量耐心细致的思想工作,及时采取有效措施,稳定学生情绪,避免事态扩大,团结教育大多数,使坏事变成了好事,最后使事件得到了妥善处理。

从对“11.19 事件”处理中可以看出,留学生“重点人”在处理留学生突发事件中所起的积极作用功不可没。

四、做来华留学生“重点人”工作的意义和需注意的问题

做好来华留学生“重点人”工作意义深远。比如:

1. 做好留学生“重点人”工作,发挥“重点人”的作用,可使多数留学生明白自己应该做什么,不应该做什么,明白自己的任务是学习,不要做与自己身份不符的事。应努力学习,友好相处,遵纪守法。

2. 做好留学生“重点人”工作,可使其在留学生突发事件中发挥好的积极作用,使我们安定团结的和谐校园不受留学生突发事件的干扰。

3. 做好留学生“重点人”工作,他们学成回国后,会成为本国专家学者,在外交界、教育界、经贸界、科研等领域里发挥重要作用,并可宣传中国,扩大中国在世界上的影响,成为友谊的种子。

4. 做好留学生“重点人”工作,他们学成回国后,有些人可能成为本国各行各业的领导人,成为从事对华友好工作的桥梁,可为我国外交工作和经济建设服务。

做来华留学生“重点人”工作需注意以下几个问题:

1. 基础调研:认真分析研究留学生的档案材料和有关资料,了解掌握“重点人”的详实情况。

2. 深层次分析:深入实际,调查研究,善于发现在档案材料中看不出来的“重点人”。

3. 重点对待:加强接触,多与他们聊天,谈心,联络感情,交朋友,使他们实事求是地反映情况,讲心里话。

4. 感情投资:多关心体贴他们,以父母之心,兄弟姐妹之情. 帮他们排忧解难,解决实际问题,多做感情投资。

5. 方式方法:讲究方式方法,特别要注意交谈的艺术。实践证明,交谈是做留学生“重点人”工作的一种非常重要的有效手段。

我校留学生公寓管理中存在的问题及对策分析

广西民族大学国际教育学院 吴晟志

近年来,教育部以科学发展观统领来华留学教育工作,取得了良好成绩。2012 年来华留学生首次突破了 32 万人。留学生人数的增加,给各高校提出了新的要求,如何加强留学生公寓管理,提供良好的学习环境,也是各高校留管工作的重要问题。笔者以广西民族大学国际教育学院为例,分析其来华留学生公寓管理中存在的问题,并提出解决的思路 and 办法。

一、我校留学生公寓管理中存在的问题

1. 管物与管人的矛盾

我校在留学生公寓管理上,目前存在三个管理主体:国际教育学院、后勤处、保卫处。三个管理主体的管理内容各不相同。国际教育学院负责管人,即留学生的学习、生活、思想、证件办理等;而后勤管理处负责管物,即公寓的设施、设备、室外的保洁;保卫处负责管安全,公寓保安的业务培训、工作安排由保卫处负责指导。因此,留学生公寓存在多头管理,多头管理造成许多管理的重叠,也造成管理的真空,给留学生管理工作带来诸多不便甚至矛盾。

留学生在公寓中生活,物与人难以完全分离,管理的多头与空头也就并存。如学生在公寓里喝酒、大放音乐扰民,他没有损坏物,公寓不管,他没有影响安全,保安不管,这时候只能让学院派人来进行处理。虽然留管人员和留学生班主任也常常深入学生公寓,了解学生情况,但仍无法及时完全掌握学生在公寓生活的情况。因此,留学生公寓管理无法形成齐抓共管的局面,缺乏管理的系统性,不利于做好外国留学生管理工作。

2. 需求与供给的矛盾

随着学校国际化办学的推进,外国留学生人数不断增加,我校留学生公寓紧张的问题日益突出。自 2006 年,学校把 2 栋学生公寓楼装修后全部用于外国留学生住宿,但两栋楼仅有床位 560 个,目前远远不能满足留学生人数增长的要求。虽然学校又从其他公寓区调整了三层楼作为留学生宿舍,但仍然无法适应留学生招生情况的变化,需求与供给的矛盾会随着学校国际化发展而越来越明显,成为阻碍发展留学生教育的一个硬伤。

3. 数量与质量的矛盾

外国留学生来自不同国家,生活习惯与消费水平不同,外国留学生对住宿的要求也就不尽相同。如欧美学生、泰国学生,对住宿的卫生条件要求较高,较喜欢单间或双人间,国家政府奖学金学生、越南 165 项目学生也需要住双人间,但学校目前都无法提供。而现有的留学生公寓仅有 4 人间、5 人间两种房间,不能满足生活水平较高的学生,

4. 费用与服务的矛盾

2008 年,学校重新装修留学生公寓,大大改善了留学生公寓的硬件设施,每间公寓都配备空调、电视、热水器,还在每层楼设置公用厨房、洗衣房。但近年把中国学生公寓改为留学

生公寓后,由于原有的电路等问题,除了安装电视之外,其他设施难以增设,使得学生无法更好地使用空调、热水等设施,学生普遍意见较大。一些学生偷偷在宿舍使用电饭锅等大功率电器,带来一定的安全隐患。一些学生干脆选择了自己在外租房居住,花较少的钱,获得更多的服务以及自由。这样也给留学生管理工作带来了困难,留学生在外的人身安全、财产安全等问题也十分突出。

5. 文化冲突的矛盾

中国以儒家思想为主的传统文化注重群体间的相处,注重人与人之间的和谐。而留学生来自亚洲、非洲、欧洲和美洲等不同国家,有着不同的文化背景和社会背景,风俗习惯、道德观念、宗教信仰等差异就形成了文化冲突和磨擦。如留学生公寓内养宠物、异性同居等,他们都认为是他们的隐私。少数留学生由于国家与国家之间的历史、冲突或战争,在宿舍内会产生许多不和谐的因素。

二、留学生公寓管理的对策

1. 牢固树立“以人为本”的管理理念

传统的学生管理中管理者处于主体位置,而学生则处于被管理的位置,习惯于以各种规章制度对学生进行管理,并要求学生服从和接受,却忽视了为学生提供服务的职责。由于没有树立“以人为本”的管理理念,管理工作带有明显的强制性色彩,缺乏“人情味”。

所谓“以人为本”就是以人为中心。“以人为本”的管理,要求充分关注人的需要与欲望,以满足和实现人的合理需要和欲望,以充分发挥人的各种能力和提高人的满意程度。以人为本的高校管理工作,体现了“管理就是服务、学生就是学校主体”的主导思想。

留学生公寓管理中,避免一味把留学生当“贵宾”对待,只服务不管理;也不能完全当学生来管理,忽视他们的文化背景。因此,留学生管理人员不仅仅是一个管理员,更应该是留学生学习和生活中的服务员。学校应主动热情地为留学生提供他们需要的合理的硬件和软件环境,使学生在学校有一个良好的学习环境,真正关心他们帮助他们,使他们很快地适应中国的学习和生活,让他们学有所成。

2. 用发展的眼光规划建设留学生公寓

20 世纪 90 年代以来,伴随着我国经济的快速发展,“中国热”、“汉语热”吸引了外国学生到中国留学的兴趣,特别是我国的周边国家。

我校具有东盟博览会永久会址的地源优势,以及多年开展东南亚语种教学的学科优势,凭借我校在东南亚一带的影响,应该会有更多的外国留学生来到我校留学。因此,投入一定的经费用于建设留学生公寓,满足留学生日益增长的需要,是留学生教育的基础和重要条件。有了学生公寓,留学生招生将无后顾之忧,而留学生人数的增长,不仅会产生巨大的社会效益,同时还会给学校带来显著的经济效益,提升学校的办学层次和服务水平。

3. 实行留学生公寓一体化管理

留学生公寓管理的主体是留学生公寓管理最核心的问题,实行留学生公寓一体化管理将从制度上保证管理的有效性。留学生公寓交由国际教育学院管理,公寓管理员、保安均由国际教育学院全权负责。

公寓从多头管理变为专门管理后,公寓管理从管物转为管人与物相结合,公寓管理人员

除了负责留学生住宿登记、住宿安排、公寓管理,还能配合班主任对学生思想等进行管理。思想上管理,生活上照顾,能更充分与外国留学生接触,更能了解学生的思想动向,能让学生感受到管理的人性化,体现留学生管理的以人为本。

4. 改善留学生公寓的硬件设施

留学生公寓收入作为留学生公寓管理的专项经费,主要用于支付公寓管理员、保安、保洁员的工资及相关费用,维修留学生公寓设备,节余经费将用于留学生公寓设备的更新。有了经费保证,在公寓周边、走道、楼梯间安装高清晰摄像头,实行 24 小时值守制,确保学生公寓安全。

在留学生公寓中提供不同档次、不同配置、不同价位的床位是需要必要的。如套间、单人间、双人间、三人间、四人间等。不同房间收费各不相同,学生根据需要自行选择。留学生公寓实行一卡通门禁,学生凭卡出入公寓,外来人员一律登记,院内建一凉亭,既美化生活环境,又可作为会客用,以减少发生在公寓的一些违法或违纪事件。

5. 提高留学生公寓管理人员综合素质

留学生宿舍的管理要求相对较高,需要配备综合素质比较高的宿舍管理、值班、保洁、保安、维修等人员。但目前留学生公寓管理员由后勤处聘请,保安由学校保卫处聘请,由于资金等各方面问题,人员基本素质和业务能力都存在许多不足。

实行留学生公寓一体化管理后,资金到位、管理到位,学院将安排专门的留学生公寓管理工作负责人,全面、系统、专业地进行留学生公寓管理。配备有较高素质的管理人员、保安,负责留学生楼的管理、安全保卫。同时加强对留学生服务的一线人员如值班员、保安的培训,提高他们基本口语、国际礼仪、风俗习惯、宗教常识、急救知识等,特别要加强常用外语培训,提高留学生公寓管理的整体品质。为学生提供更多、更好、更专业的服务,提高学生对公寓的满意度。

6. 展示各国文化,营造良好的公寓文化氛围

公寓是学生每天生活的地方,良好的公寓文化能使留学生放松身心。留学生们来自不同的国度 and 地区,如果他们在异乡找到故乡的感觉、展示各自特色,那么他们一定会更有国家和民族的自豪感。通过举办东南亚风情文化节活动、各国文化展示、留学生中国书画展、留学生联欢晚会、留学生球赛等,搭建留学生宿舍公寓建设平台,加强留学生公寓文化建设。

7. 创新留学生公寓管理模式,鼓励学生自我管理

留学生管理不能长期停留在管,而应该充分发挥留学生的主体性,进行自我教育、自我管理、自我服务。充分调动留学生会的力量,成立留学生公寓自管委员会,从“被别人管”到“自己要管”,使留学生成为公寓管理者中的一员,配合学校一起管理公寓,营造一种和谐可持续发展的有特色的公寓文化。

在今天,留学生教育的发展已经成为衡量高校国际化水平的一个指标。作为面向东盟桥头堡的广西,将会全方面创造条件发展留学生教育。各高校应以科学发展观为指导,坚持以人为本、统筹兼顾,为建设使学校和留学生都满意的留学生公寓而不懈探索。

试论情感管理在高校留学生管理中的必要性和可行性

首都体育学院 褚英娣 刘畅

随着经济全球化进程的加速和教育国际化的深入发展,高校学生跨国流动的规模逐渐扩大。中国经济与科技的蓬勃发展和中国文化的博大精深,吸引了越来越多的外国留学生来华求学。如何在管理层面进一步提高跨文化背景下来华留学生的管理水平,需要引起我们的足够重视。不仅要在硬件上做好准备,更要从软件上着力提高管理的水平 and 质量。而在跨文化背景下,来华留学生的情感管理显得尤为重要。本文尝试分析高校来华留学生管理中情感管理的必要性,并探讨情感管理实现的方式。

一、何谓情感管理

情感管理,即“管理者以真挚的情感,增强管理者与被管理者之间的情感联系和思想沟通,满足被管理者的心理需求,形成和谐融洽的工作氛围的一种管理方式”^[1],其核心是激发被管理者的积极性,消除被管理者的消极情绪,通过情感的双向交流和沟通实现有效的管理。

作为管理者要舍得在感情上作些投资,力求做到关心人、理解人、会用人。关心人是指要从人的物质需要和精神需要出发,既关心人的生活、家庭、个人的实际困难,又关心人的成长进步,自我实现,使被管理者感到他是时刻受到关注的,从而更加忠诚地为实现共同的目标而努力工作。理解人是指了解人和熟悉人,管理者不仅要了解一般人的行为模式,而且还应根据这个模式对每个人进行研究,其关键在于沟通感情。会用人是善于发现被管理者的特长和技能,了解他们的真正价值所在,用其所长,避其所短,把各人安排到最能发挥其作用的岗位上去。

二、情感管理的必要性

高校来华留学生教育管理中离不开情感因素,这取决于教育、人与情感的关系。人是有情感的动物,“情感”是“人类的一般本性”,而“教育受人的发展规律所制约,教育要适应受教育者身心发展的需要,遵循受教育者身心发展的规律才能促进其发展”^[2]。

高校来华留学生管理不应该忽略情感管理这一重要内容,这主要是因为“留学生管理本质上是一种跨文化管理”^[4]。世界文化丰富多彩,来自不同国家和地区的留学生体现着不同的民族文化特征,其差异性主要通过语言、历史、宗教、价值观等核心文化要素表现出来。而这些差异,对外国留学生在我国的学习和生活产生了很多不利影响,使得留学生产生

了这样那样的消极情绪,主要表现如下:

(一)由于在异国他乡、语言不通,外国留学生很难在短时间里找到志同道合的朋友,无处倾诉自己的苦闷和烦恼,因此感到孤独无助,并滋生一定的思乡情绪,而这种情绪的扩散会妨碍他们进行正常的学习和交流活动。

(二)由于他们的某些物质要求得不到满足,比如说饮食不符合他们的口味,住宿条件和教室条件不是完全尽如人意,外国留学生很容易出现失望和埋怨情绪,这尤其在开始的时候较为常见。

(三)由于异国的生活方式和风俗习惯等方面完全不同于自己的国家,留学生会渐渐感到异国他乡的情况并不如自己想象的那么美好,从而产生泄气的心理,并会对日常小事也表现出极大的不满和愤怒。

(四)由于原有的价值观和世界观得不到认同,自身的价值也得不到承认和赞赏,失落和挫败感会经常出现。

以上过重的心理负担和情感包袱必将直接影响外国留学生在华学习和生活状态。只有通过及时的情感交流和思想沟通,才能有效地帮助留学生消除这些消极情绪,帮助他们融入正常的学习和生活。

三、情感管理的可行性

管理对象的多样性决定了外国留学生管理的复杂性和特殊性。面对着来自不同国家和地区的外国留学生,留学生管理干部要充分考虑他们的社会背景、思维方式和风俗习惯,以先进的管理思想、热情的服务态度、真挚的情感交流和思想沟通实现有效管理。

(一)树立“以我为主,以人为本”管理理念

外国留学生来自不同的文化群体,在交往和互动过程中往往会出现矛盾,我们如何从文化差异与跨文化的角度去有效地解决因文化差异引起的矛盾和冲突,来实现高效率的管理,坚持“以我为主”、“以人为本”的理念很重要。

“以我为主”,是指“以我国现有的法律、规章以及各个学校的制度为依据,开展留学生教育和管理工作的”^[3]。我校在留学生管理上一直强调趋同化管理方针,即外国留学生的教学管理工作参照中国学生的管理办法实行,学校各接收留学生院部依照我国有关法律、法规和学校的规章制度对外国留学生进行教育和管理。此外,学校现代教育技术中心、图书馆等公共服务部门,根据教学需要,为外国留学生提供与中国学生相同的学习条件与服务。

“以人为本”,就是把尊重、理解作为基本出发点,站在留学生的角度看待问题,为他们着想,进而实现管理的目标。考虑到留学生的具体情况,我校对留学生课程进行了调整,比如本科外国留学生可以免修《思想道德修养与法律基础》、《军训与军事理论》、《大学语文》等共八门课程;对外国留学生采用灵活方式进行课程考核,如笔试结合口试或适当延长考试时间;在选择实习或实践地点时,允许留学生回国实习并制定相应的配套措施。

（二）强化服务意识，满足学生需要

如果说教育质量是高校的生命线,那么人性化的管理服务则是吸引外国留学生的亮点。高校留学生管理要树立管理即服务的思想,强化服务意识,把留学生当作服务主体,从积极预防的角度着手,通过给他们提供各种必要的信息和指导,切实帮助他们解决实际问题,减轻他们在生活和学习方面受到的压力,使之尽快地适应在异国的学习与生活。

我校专门为留学生提供在校留学生公寓住宿。所有公寓宿舍都配备宽带网端口和无线 Wi-Fi、空调、电话、电视、书桌、衣柜、独立卫生间等。同时,留学生公寓每层还配备公共厨房、公共洗衣设备和留学生活动室。留学生宿舍每天由服务员定时打扫卫生,定期换洗床单被罩。前台有工作人员 24 小时值班,随时帮助留学生解决他们碰到的问题。另外,校园内还有田径综合馆、武术馆、游泳综合馆等高水平的体育场馆设施以及学生食堂、超市、书店、美发店、医务室等,可以为留学生提供良好的学习和生活服务。

此外,有任何事情我们都会提前通过大屏幕通知、网站通知和宣传板通知来告知大家。并且每月我们都会对留学生公寓进行一次安全卫生大检查,以确保留学生的生命财产安全。此外,时不时我们还会给予温馨提示,比如假期出行注意安全、季节变换注意加减衣服等。除此之外,我们还推荐品学兼优的中国学生和留学生结对子,使得留学生能够克服困难、尽快适应专业学习。

（三）加强交流与沟通，善用激励手段

由于外国留学生来自不同的国家,与中国人有着不同民族背景、政治背景、历史背景、文化背景和风俗习惯,这势必影响留学生与留学生管理干部之间的沟通与交流。比如在“中国人看来善意的行为,在外国人看来可能会理解为别的甚至恶意的行为,造成了留学生对留管干部的成见或误解”^[5]。因此,留管干部必须关注外国留学生的心理需要,加强与留学生的交流与沟通,尽量消除隔阂、减少分歧,让留学生感觉到留管干部对自己的尊重和信任,从而产生极大的责任感、认同感和归属感。

为了帮助外国留学生尽可能快地融入新环境,弥补他们心理上的孤独感和失落感,我们开展了丰富多彩的文化活动,促进了留学生与中国学生相互的交流与了解,使留学生们真正融入到学校生活之中。

每年我们组织留学生参加各种比赛和活动,比如“汉语之星”大赛、汉语辩论赛、运动会等,还有“中国文化体验”活动,比如参观古城、体验民俗文化、学做中国菜、学习民族民间舞等。每逢节假日,留学生与留管干部一起包饺子、包粽子、过圣诞度新年。此外,各院系也组织各种活动,邀请留学生参加。留学生还可以参加学校的各个运动队、武术表演队以及学校的各个社团等等。

各种各样的联谊活动拉近了彼此之间的距离。这些活动不仅丰富了外国留学生的业余文化生活、减轻了他们的孤独感,而且可以使他们与中国学生的交流增多,与社会的接触面逐步扩大,交友的范围逐步拓展。

同时,我们也非常重视和发挥留学生骨干的积极作用,为他们提供各种展示才华的机会,并且为他们创造实现自我价值的平台。通过鼓励、表彰等精神激励法,调动他们的工作热情和进取心,以满足他们自尊和自我成就感的高层次需要。这样的激励教育在留学生工作中是非常有必要的,因为激发留学生积极性、主动性、创造性潜能,有助于培养他们对异国文化的认同感。

(四) 注重细节管理,关注学生情感

外国留学生不远万里来到人生地不熟的中国,在气候、水土、语言、心理和生活等方面都很不适应,精神上的孤独无助、和无所适从也是难免的。一般来说,外国留学生来华接触最多的人就是留管干部。我们的一言一行能对留学生产生很大的影响,有时仅仅我们一个真诚的微笑、一句体贴的问候就能激发他们的积极情绪,帮助他们更快融入新环境。

在我们学校,对于留学生管理有很多贴心的小举动。我们对每一个留学生的生日和兴趣爱好都有记载。每逢留学生过生日,我们送上生日蛋糕或我们特意挑选的小礼品;留学生生病了,我们带到医院看病,有时领导还会去医院或公寓看望;留学生的家人和朋友来访,我们尽量提供方便条件;留学生的私人生活及宗教信仰,我们均表示尊重、不予干涉;节假日,我们邀请留学生到中国家庭做客;还将他们在学校的学习、生活情况拍成照片和视频,刻成光盘,送给他们。这些温馨的小举动往往让留学生很受感动,这极大地消除了他们在异国他乡的紧张和焦虑情绪,缓解了他们心理上的不适感。

人是有着丰富感情生活的高级生命形式,情绪、情感是人精神生活的核心成份。只有我们用真挚的感情去对待留学生,他们才能与我们建立起真诚的友谊,他们就更容易产生认同感,更容易接受管理。在情感的桥梁下,沟通与交流就会更容易,留学生管理工作也常常会取得意想不到的效果。

总而言之,高校外国留学生管理不能停留在由上对下的管理层面,而应该强调双向的情感交流和思想沟通,通过情感管理,从管理理念、服务意识、工作方式等多方面着手,为留学生创造一个愉快的学习和生活环境,调动他们的主动性和积极性,发挥他们的热情和创造性。只有这样,我们才能进一步提高高校留学生管理质量,做好高校留学生管理工作,推进高校留学生管理工作更加深入、更加顺利地进行。

参考文献:

- [1] 杨华. 生本理念下的班主任情感管理刍议. 中国教育技术装备, 2011, (20).
- [2] 朱俊华. 浅谈异文化环境中外国留学生的情感教育. 《来华留学教育研究(2011)——来华留学生跨文化教育研究》. 北京: 北京语言大学出版社, 2012.
- [3] 伊莉曼·艾孜买提. 中亚来华留学生的跨文化管理模式初探. 新疆社会科学, 2012, (3).
- [4] 王苏春, 蔡奕. 基于文化差异的外国留学生跨文化管理初探. 现代管理科学, 2010, (12).
- [5] 陈慧, 朱敏, 车宏生. 在北京高校的外国留学生适应因素研究. 青年研究, 2006, (4).

非洲留学生教育管理工作的实践与探索

——以天津职业技术师范大学为例

天津职业技术师范大学 郑江华

随着中非文化交流的不断深入,越来越多的非洲留学生选择到中国学习,通过学习中国语言,接受教育培训,了解中国文化,增进对中国的友谊,为促进中非友好关系做出了重要贡献。天津职业技术师范大学作为国家教育部首批非洲教育援外基地,承担着培养培训非洲来华留学生的工作,自2006年到2012年,非洲生源国家从最初的4个到高峰时的32个,学校从开始接收的不足百人到500多人,总人数和国家数都呈现逐年递增的趋势。结合几年来留学生教育管理的工作实践,我们对非洲来华留学生的系统管理进行深入的探索。

一、非洲留学生的文化背景和群体特征

非洲留学生来华时大都已经年满十八周岁,不论是思维方式、行为模式、宗教信仰还是生活习惯均已基本形成,生长国的文化背景在其身上形成了较深的烙印。在华学习期间,不论在气候、水土、语言,还是日常生活习惯上都出现很多的不适应,产生不同程度的心理问题和学习障碍。

1. 非洲来华留学生具有自我防卫本能,民族意识较强

非洲过去长期处于殖民主义和种族主义的压迫,自认为黑皮肤是生理缺陷,怕被人看不起,有一种压抑感。往往在中国学习生活中遇到不顺心的事情,就会与“种族歧视”联系起来,具有较强的民族自尊心和自我防卫本能。

2. 非洲来华留学生崇尚法律观念,法律意识较强

非洲现行的法律,几乎都是从英国、法国等西方国家照章搬来,多年殖民者的教化,使非洲来华留学生法律意识较强,学习、生活中经常对照法律条款,维护自身权益。

3. 非洲来华留学生严守宗教礼法,宗教观念较强

非洲留学生多信奉伊斯兰教、天主教、基督教和原始宗教,宗教在人民的生活中占有至高无上的地位,人民的言行受到宗教礼法的严格控制。他们认为人生的目的是精神追求,人生的归宿与宗教信仰同在。

4. 非洲来华留学生内部比较团结,群体意识较强

非洲来华留学生虽然宗教信仰不同,来自国家不同,但是重视团结的传统,使他们相互支持与配合,产生群体内聚力。一旦遇到重大问题,特别是遇到突发事件时,经常相互串联,采取集体行动,具有较强的群体意识。

5. 非洲来华留学生感情比较丰富,歌舞天赋较强

非洲来华留学生课余时间经常聚在一起边喝酒边歌舞,这是他们感情宣泄的一种主要方式。

他们大多喜怒哀乐溢于言表,语言表达直来直去,与中国人委婉含蓄的表达方式截然不同。

二、非洲留学生教育管理工作的实践

结合学校近几年来非洲来华留学生教育管理工作实践,我们将留学生教育管理工作分为招生管理、教学管理、生活管理、安全管理以及校园文化建设五部分,各项教育管理工作之间相辅相成,相互联系,和谐发展。

1. 积极拓展招生渠道,不断提高非洲生源层次

招生工作是非洲来华留学生教育管理工作的开端,生源的数量和质量直接影响教育管理工作的开展。我们在加大招生宣传力度的同时,积极拓展招生渠道,既走出去又请进来,在与驻非洲国家的中国大使馆合作招收和培养非洲急需的人才的同时,还通过非洲国家议长、教育部长等非洲高层人员来校访问,以及在校短期培训的非洲政府官员、学校校长、教师等进行招生宣传,提高学校知名度。

利用学校在埃塞俄比亚建成的中国职教学院、孔子学院等援外基地的地域优势,同时发挥学校“非洲职业教育研究中心”和“天津市国际教育政策研究基地”的作用,扩大学校影响力。来校非洲留学生从最初的长短期培训生到学历教育的本科生,再到硕士研究生,生源层次不断提高,树立了学校在非洲职教领域的品牌效应。

2. 采用“双证书”、“一体化”培养模式为非洲培养职教人才

(1) 针对非洲来华留学生知识结构,制定教学大纲、修订教学计划

非洲来华留学生英语读写水平普遍较高,但口语发音不标准影响师生交流,非洲各国之间教育水平存在差异导致留学生知识结构参差不齐。我们在熟悉授课对象、优化课程设置、修订教学计划,编写特色教材上下功夫,针对非洲留学生的知识结构,因材施教。

适当精简一些高等院校必修的公共课程,调整增加如中国文化、实训教学的课时,安排有针对性的教学和辅导,帮助留学生适应教学环境,跨越学习障碍。

(2) 注重“双师型”教师培养,构建“双师型一体化”留学生教学师资队伍

学校制定一系列优惠政策鼓励教师担任留学生教学工作,并进行以实践技能教学为主的“双师型”培训,在职称评定、课时补贴等方面给与倾斜,并派遣和鼓励教师到国外大学和国内著名院校进修和攻读硕士、博士学位,全方位形成既有高学历又有高级技能证书的“双师型”,能教理论又能指导实践的“一体化”留学生教学师资队伍。

(3) 探索“四位一体”教学模式,培养非洲职教人才

学校利用计算机多媒体和实训基地教学,形成“注重理论基础、加强实验环节、强化技能训练、培养设计能力”四位一体的教学法,逐步形成了理论、实验、实训、设计“四位一体”教学模式的概念和框架,改变重理论轻实践、重知识轻技能的理念,突出了学校“动手动脑,全面发展”的办学理念。

将“实行双证书制度、培养一体化职教师资”人才培养模式融入到非洲来华留学生教学方案中,形成了“以职业技能训练为核心,多层次五阶段”的特色工程实训教学模式,包括基础、核心、拓展三个层次和工业系统认识实习、职业基本技能训练、职业核心技能训练、高新复合技能训练、创新实践活动五个阶段,在国内高等职业院校中率先培养出具有大学本科或硕士毕业证书和国家职业资格证书的“双证书”、“一体化”非洲留学生。

3. 根据非洲学生的特点,教育管理坚持以人为本

以人为本、制度保障是非洲来华留学生生活管理的工作理念,在熟悉非洲来华留学生文化背景和群体特征的基础上,将留学生管理工作制度化和规范化,进一步完善留学生的生活保障机制。

将留学生学生守则、奖学金制度、学籍管理规定、宿舍管理规定等汇编成中英对照的留学生手册,在新生来华入学之初,发放到留学生手中,明确各项规章制度,做到有章可循、有法可依。

聘请市公安局出入境管理局警官来校进行签证、居留证及出入境方面的法律法规讲解宣教,由学校领导介绍学校关于留学生教学和生活管理方面情况,开展多种方式入学教育。

安排外事部门留学生管理干部 24 小时值班,随时接待和解答留学生提出的问题,培养非洲来华留学生的政策性、适应性和自律性。

在日常管理中,学校国际学院设留管干部多名,负责留学生教育管理工作。

在住宿管理上,学校投入巨额资金建设国际交流中心,专门针对非洲来华留学生的住宿习惯,每个房间配备空调、电视、电话、网络和淋浴设备,设置留学生公用洗衣房和公共厨房,保障留学生舒适住宿环境。根据季节变化,定期为留学生购置了被褥、保暖衣物和学习用具,保障留学生日常生活需要。

在餐饮服务中,学校为留学生开设独立的就餐区域,并为信奉伊斯兰教留学生设置专用餐厅,保障学生安全就餐。

在教学设施上,学校设置留学生专用听力室和教室,配备专用电脑、复印机、传真机、录音机、教学软件、接收天线等教学设备,并在图书馆开设外文资料室和电教室,专人管理专人服务,保障留学生教学需要。

4. 加强安全管理,应对突发事件的发生

安全管理工作是非洲来华留学生管理工作的不可或缺的组成部分,安全管理下的不可预见的突发事件,具有一定的偶然性,但在较大程度和范围内威胁学校师生的生命和财产安全,引起一定范围的恐慌和影响正常的教学科研和生活秩序。

安全管理工作的开展,在于建立预警机制、制定管理措施、健全统筹机制和战略规划到位。学校先后制定了校园安全管理条例、来华留学生管理暂行规定和来华留学生突发事件处理预案,为安全管理提供了制度到位、统筹管理、组织协调和人员经费的保障。并针对发生的突发事件,采用快速反应、密切配合、及时报告和妥善安置处理程序,稳妥周全的处理了已经发生的安全管理事件。

5. 开展校园文化建设,丰富非洲留学生的校园生活

留学生校园文化建设是留学生管理的重要内容,留学生来自非洲不同的国家和地区,有着差异的文化背景,思想意识、宗教信仰和风俗习惯。开展校园文化建设,既可以让留学生接触博大精深的中国文化,体验中外文化的差别,又可以让留学生对中国文化产生亲切感、认同感。

学校组织丰富多彩的课余活动,发挥非洲留学生活泼好动、歌舞天赋强的优势,多方面开展留学生汉语大赛、摄影大赛、书法比赛、武术竞技、新年晚会和圣诞联欢会等文娱活动,组织学生参加全国公安系统小品相声大赛(荣获总决赛二等奖)、天津高校外国留学生足球联队、天津高校外国留学生羽毛球大赛等竞技比赛。

利用寒假暑假期间安排留学生进行中国文化实地考察,逛庙会、登长城、爬泰山、游故宫,以丰富多彩的课余活动作为中国文化的渗透。

在中非重大传统节日之际,系中国结,包饺子、学中国菜、展示非洲饮食文化,一方面以传统节日为契机,推介中国文化,另一方面排解留学生的远离家乡思念之情,注重人文关怀与文化熏陶,营造和谐文化氛围,力求达到跨文化的沟通、理解和融合。

三、构建非洲留学生教育管理系统的探索

1. 将留学生教育管理纳入学校发展战略规划

在留学生教育管理所遇到的诸多问题,都是学校管理体制和机制所造成的。学校将留学生教育管理上升到学校发展战略的高度,制定明确的规划和目标,调动学校各部门履行自身职责,各司其职,互相补台,协同作战,从根本上推进留学生教育管理的科学发展。

坚持“扩大规模、优化结构、提高质量、规范管理”的方针,积极扩大来华非洲留学生规模,提高层次和质量,发挥其在我国建设世界一流大学和高水平大学、服务外交全局等方面的作用。

2. 成立国际交流学院加强留学生教育管理工作

留学生教育管理工作包括招生宣传、入境报到、专业选择、课程设置、生活住宿、安全教育等更管理过程的诸多环节,涉及学校的各个学院、外事、招生、教学、科研、财务、后勤等各个相关部门,任何环节不到位都直接影响留学生教育管理工作的整体水平。

学校成立国际交流学院加强留学生教育管理工作,创新留学生教育管理模式,发挥国际学院在留学生教育管理工作中的主导作用,将教学、管理、服务各部门统筹管理、综合协调、整合资源、密切配合,建立一个对留学生可容性强、生活服务功能好、规范体系健全的留学生管理服务平台,使留学生教育管理工作常态化、规范化、最优化。

3. 创建国家级非洲留学生管理品牌

独立设置的职业技术师范院校师资培养的特点体现在人才培养的学术型、职业性和师范性的统一上。学校作为国家教育部首家教育援外基地,首创“实行双证书制度、培养一体化职教师资”人才培养模式,并获得国内外充分肯定。

学校还承担了中国在海外援建的首家全日制高等院校,即埃塞俄比亚中国职业技术学院的教学管理和师资配备,并在埃塞俄比亚建立了“亚的斯亚贝巴孔子学院”,在非洲国家来华留学生中培养出首批“双证书”硕士。加强留学生管理管理系统的构建,打造国家级非洲来华留学生管理品牌是今后留学生管理工作的长远目标。

参考文献:

- [1] 孟庆国,吴炳岳,张兴会,王宪成,卢双盈. 动手动脑并举培养“一体化双师型”职教师资[J]. 中国高等教育,2006(22):59-60.
- [2] 郑江华,潘望远. 高等职业院校校内实训基地建设实践的研究[J]. 职业教育研究,2012(12):115-116.
- [3] 郑江华,候芳,张雷. 高等院校非洲留学生校园安全管理研究[J]. 天津职业技术师范大学学报,2012(4):72-74.
- [4] 孟庆国,张燕,蓝欣. 职业技术师范院校在职教师资培养模式转轨中的地位和作用[J]. 职业技术教育,2011(1):57-61.

国际汉语兼职教师职业发展的特色套路

哈尔滨工业大学 杨英 杨奕

随着国际汉语教育事业的蓬勃发展,对外汉语师资队伍不断扩大,但就目前国内情况看,对外汉语教师主要集中在高校,而且兼职教师可能在数量上超过专职教师。我校留学生中心教师队伍则全部由兼职教师构成。面对这样一支教师队伍,不断促进其职业发展,以求在无法预测掌控的教师队伍的流失中保证教学质量的稳定和教育事业的持续发展,关键要靠制度来保障。没有制度,或制度制定得不合理、不到位,教师的职业发展就难以实现。

我们针对教师队伍和教学工作的管理,制定了《对外汉语兼职教师手册》。手册内含的教师道德职业规范、教师教学工作规范、关于听课制度的规定、教学事故认定及处理办法等均属常规性要求,特色并不明显。然而之所以能在管理中将制度的规范作用发挥得很好,在于我们创建了一整套便于使用的工具,将制度的每一条款都落到了实处,并在实施过程中使教师们感受到其权威的不容忽视。

一、制度化过程管理有效保证了组织的顺畅运转

首先,高效的管理最终靠的是制度而不是感情。制度是一种约束,一种规范。在未触及制度时,人们对其容易取得共识,一旦触犯相应规定受到惩罚时,原来对制度的理解就会出现偏离,受到惩罚者往往变成弱者得到同情,制度的执行就会受到缺乏人性化的质疑,进而否定制度。如果灵活应对各种不同以体现人文关怀的话,就会按各自理解做事,制度的执行也会大打折扣,甚至成为一纸空文。

事实上我们与西方先进管理理念的差距很大程度上就在于对制度权威的不尊重。正是由于西方社会对法律的敬畏,在一定程度上铸就了发达国家的成功。同样,当我们的教师都敬畏制度的尊严,自觉、自律地按章办事时,我们制度的权威就已经建立——制度执行的自觉程度和相关监管的严格程度也同样铸就了我们管理的成功。

在制度规定的范围内,教师的行为首先要服从制度的意志而不是个人的感情取向,这种“人治”最小化、“法制”最大化的做法虽让人感觉冷酷,但其公正为工作的顺畅运转提供了稳定的、对事不对人的保证,也形成了单纯公正的团队文化氛围。

其次,监督是执行的灵魂。建立管理制度的直接目的是提高组织的协调性和管理的有效性,保证教育教学管理的有序、规范、高效,促进教师职业的可持续发展。能否达到目标,制度的保障作用能否实现,监督落实至关重要。若要真正落到实处,就应能量化的一定量化,不能量化的尽量细化,使监督方法便于操作。

我们的监督保证是通过以下工具完成的:

1. 工作流程和计划进度表。工作流程将总目标分解在具体的工作中,有很强的规范性

和一致性,能解决例行问题,再辅之以“本周提示”的跟进,使全体教师详细了解每月、每周甚至每天应完成什么工作,相关人员应在什么时间跟踪监控、回馈信息,便于管理者采取相应的行动来协调和纠偏,以按时完成阶段性和整体性目标。流程和计划要注意细节,细节把握程度越高,管理制度落实的质量就越好。

2. 表格化和看板式管理。每位教师都有个人使用的《教师教学工作情况记录表》,班主任有《班主任工作情况记录表》,中心则设有看板《教师各项活动参加情况一览表》。工作程序的透明、各种执行行为的有序链接充分营造了公平公正的职业化氛围,提升了教师工作的自觉性。这种相对单纯的职业工作状态形成了相对稳定的精神惯性和良好的内部秩序。

3. 教学情况通报。如果缺乏信息,员工就没有足够的诱因和方法来提升绩效;如果时间延滞,提供的信息就没有时效意义。适时地将工作落实情况及对问题的处理以《教学情况通报》的形式公之于众,使全体教师对工作目标的理解趋于清晰和一致,将大家的努力凝聚到共同的方向上,形成合力,改进绩效。

4. 用处罚帮助建立有效的防错机制。制度的制定和实施过程是有很大区别的。列出条条框框的行为准则后,一定要有相匹配的对违反准则进行惩罚的详细规定。从某种角度来说,不附带处罚的要求是没有意义的。当然对违规行为“追究的目的不在于处罚,而在于以后如何防止不犯错,真正要建立的是防错机制,即通过内部控制系统来让错误不发生”(余世维,2007)。

在制度实行之初,排除各种干扰按章行事,树立了制度的权威,制度化管理模式得到了普遍认同和共同维护。

二、多元考评的长效机制

由于“绝大多数人是根据组织的考评而不是组织的希望来工作、来做投入取舍的,考核不到位,员工长期的工作投入就不会到位,多半会导致敷衍搪塞”(程东升,2008),所以,多元考评体系是我们强大的管理工具。

多元考评体系的构成。教师教学综合考评的多元性体现在考评内容的综合性和考评客体的多元性。考评内容包括教学及教学管理工作态度及各项任务完成情况、对课程建设的贡献、教学水平及效果等;考评主体及其分数权重为学生评教 50%,组长同行评教 30%,教学督导评教 10%,各项活动参加情况 10%。

学生根据评价表中的项目对教师教学质量进行评定;组长每学期需对本组教师进行两次综合性阶段考评;各项活动包括教师大会、教师培训、研讨会、各组教学观摩听评课、教案或作业批改等教学教研活动,考评由教师个人完成,分数含金量很高,覆盖全面,彰显了我们的导向,呼应了制度化过程管理的落实。

实践证明这种 360°多层面、全方位的考评克服了近因效应、光环效应、暗示效应,将人为感情因素的影响降到了最低,考评结果具有较高的信度与效度,可以长期使用。

考评结果与奖惩机制。考评是一种激励,无论是表扬奖励还是批评惩罚。我们的奖惩原则是多劳多得,优绩优得,奖金与课时挂钩,实行首位公开、末位预警。末位预警像警钟一样警示全体教师不能松懈,时刻保持几分压力,正是这种压力不断挖掘着教师们的潜力,并

转化成促其进步的动力。对考评结果连续锁定低端的将予以淘汰。这种将考评结果与教师个人利益、教师职级聘任联系起来的做法,提高了考评制度的权威性和激励效果。

考评结果的分析、反馈与利用。考评结果不仅仅是甚至主要不是确定薪酬、奖惩和晋升级级,教师职业水平的不断提升、绩效的持续改进才是最根本的目的,而实现这一目的的途径就是绩效改进。

一要认真分析考评结果。我们对考评各项指标的分数进行排序,了解学生在各方面的满意度,通过新老教师、全体教师和优秀教师考评数据横向比对,分析问题的深层原因,并针对问题制定改进方案。

二是建立各种反馈渠道,实现阳光考评。经技术处理后公布学生评教评语,让教师全面了解学生需求,取人之长,补己之短,举一反三,无则加勉;

结业考试后组织教师查阅学生评教原始记录,进一步具体了解自己的差距和问题所在,并在《学生考评反馈意见表》中,肯定优势,明确不足,记下感受。教师们普遍认为学生的考评客观公正;考评后谈话也是一种积极双向的反馈形式,我们常常通过谈话和老师一起对考评结果进行深入分析,助其端正认识,积极调整,改进绩效。

根据公平理论,我们也很讲究刚柔并济,注意激励和分享利益,除工资、福利等货币报酬外,还有各种形式的非货币报酬,包括职业发展培训。随着事业的不断发展,我们还将进一步加大投入力度,提高教师待遇,与教师共享发展成果。

三、创新培训模式,促进职业发展

了解现有教师的能力并推测未来将需求什么,本着“缺什么培训什么”的原则,在事业发展的不同阶段我们不但对培训内容作了科学的选择,而且在形式上不断创新,形成了促进职业发展的培训特色。

请得进来,走得出去,行得正,做得像。十几年来,我们先后邀请国内对外汉语界的刘珣、李杨、杨惠元等著名专家学者为我们做专题培训,邀请北语一线教师来我校进行示范教学,等于把北语的课堂搬到了我校,开拓了教师们的学术视野。为了更直观地向先进院校学习,我们还组织教学组长和骨干教师与北语和其他院校教师零距离接触,进入他们的课堂观摩教学,共谋事业发展。

“深入课堂一点评教学”,是我们对教师进行岗中培训的创新模式。早在 2005 年,我们就邀请北语教授来我校有选择地听不同课型的课,听课后的逐一点评使处于起步阶段的教师学到了怎样从专业角度听课、评课。这种活生生的、看得见摸得着的培训寓教学理念、教学规范于一个个鲜活的课堂教学案例的分析中,有极强的示范意义,往往能起到事半功倍的效果,所以我们一直沿用至今并结合自身实际改进为“双新发展路线图——带徒听课·案例分析”。

利用时间节点组织活动,内强素质,外塑形象,提高教师专业品质。利用节庆活动或重要时间节点,以竞赛的形式组织活动可以调动教师参与培训的热情,达到促进职业发展的目的。我们组织的“对外汉语兼职教师岗位知识竞赛”、“迎校庆中华经典诵读比赛”、“时事学习有奖问答”、以教学小组为单位组队参加中外学生校园接力赛等,活动中展现了教师的精

神面貌,营造了校园多元文化氛围,增强了对外汉语教师的责任感和荣誉感。

在实践中进行专业基础及专业技能培训。组织教师学习《国际汉语教学通用课程大纲》,在制定教学计划时将新的教学理念融入到课堂教学各环节中,精心设计课堂活动,合理布置、规范批改课后作业,并在教学计划的组织实施中完成教后记和教改后记,使之与计划遥相呼应,形成完整闭环。

策划“2012——教学管理规范年、专业发展学习年”。我们有计划、有步骤地组织全体教师完成了汉语常用字的组词、常用近义词辨析的自学阶段测试。测试后适时公布分数,点评试卷,分析成绩,为大家提供进步的空间和动力,以考促学,以考促改,真正做到考以致用。

形式多样、富有特色的职业发展培训形式保证了这支全部由兼职教师组成的团队在来华留学事业的持续发展始终保持动态进取,并正在以训练有素、特别能战斗的职业化队伍的姿态迎接新的挑战。

借鉴先进的企业管理理念,将“规格严格,功夫到家”凝练到制度化管理和职业化发展的架构中:首先要有“规格”,其次要“严格”遵守;既要肯下“功夫”,又要将功夫下到点子上,下到程度。

本文展示的“国际汉语兼职教师职业发展的特色套路”诠释并践行了我校校训,相关研究来源于教育管理一线,历经多年打磨,具有一定的普遍性、实际操作性和良好的实效性,相信其模式的运用对兼职教师队伍的健康发展应该具有积极的实践意义。

参考文献:

- [1] [美]彼得·德鲁克.《管理的实践》.机械工业出版社,2008年.
- [2] 程东升 陈海燕.《任正非管理日志》.中信出版社,2008年,Ⅷ页.
- [3] 葛玉辉.《人力资源管理》.清华大学出版社,2006年.
- [4] 伍双双.《人力资源开发与管理》.北京大学出版社,2004年.
- [5] 杨生斌.《培训与开发》.西安交通大学出版社,2006年.
- [6] 姚玉群.《人力资源管理案例教程》.中国人民大学出版社,2006年.
- [7] 余世维.《职业化团队》.机械工业出版社,2007年,109页.



24日,泰国华富里府,一年一度的“猴子自助餐节”上,约2吨的果蔬、点心和汽水等食物,被当地居民用来“宴请”当地的猴子,感谢它们为旅游业做出贡献。▲

我校临床医学专业(英语授课)留学生师资队伍建设的探讨与实践

辽宁医学院 丁维光

自 2000 年以来,随着我国医学教育水平的提高,来华医学留学生人数持续增长,在所有学科中排列第二,仅次于文科类专业。另一方面,我国加入 WTO,教育和医疗卫生等服务性产业允许国际合作办学、合作办医。这使我国高等院校医学留学生教育面临着巨大的挑战。

高校开展留学生教育的一项最基本的任务是建设和培养一支素质过硬、结构合理的教师队伍,这是培养高素质、高质量人才的重要基础和前提,对推动我国留学生教育向深层发展具有决定性作用。

多年来我校为了不断提高医学留学生教育教学质量,更加符合教育国际化的发展要求,我们探索和思考了临床医学专业英语授课留学生教育的师资队伍建设和实践的问题,对医学留学生师资培训队伍建设工作采取了一系列积极措施。

一、我校来华留学生情况

我校从 1997 年开始招收第一批外国留学生。2005 年起,我校留学生教育实现了从进修生教育到医学学历生教育的历史性突破,招收了临床医学和口腔医学专业的学历留学生。自 2006 年起,学校相继从印度、尼泊尔、韩国、日本、尼日利亚、俄罗斯等国招收了医学学历生、医学进修生、汉语言进修生 1000 余人,生源覆盖全球五大洲累计 40 余个国家。截止到目前,学校已经毕业本科留学生 169 名,硕士留学生 23 名。

我校来华留学生教育主要有研究生、本科生及进修生三个办学层次。近年来,我校积极开拓招生渠道,扩大招生规模,使得留学生数量稳步发展。目前,我校在校学历留学生共计 489 人,本科生 433 人,其中本科生(英文授课)295 人,研究生 56 人。留学生在在校生国别数达到 26 个。2012 年,学历留学生在在校生规模名列辽宁省第 4 位。

随着我校医学留学生规模的不断扩大,层次的不断提高,对我校医学留学生教育工作提出了更新、更高的要求。其中,加强留学生师资队伍建设已成为摆在我们面前的重要任务。

二、我校临床医学专业(英语授课)教师队伍建设举措

1. 以政策为导向,重视留学生师资队伍建设

学校以提高师资队伍业务素质为目标,不断完善留学生教师培训体系。在保证师资数量的同时,重视师资质量建设,将教师的培养培训纳入规范化管理轨道,有计划、有重点地实施师资队伍培训计划,促进师资队伍综合素质和整体水平的提高。

学校先后出台了《辽宁医学院教职工进修学习暂行管理办法》、《辽宁医学院公派出国(境)留学管理办法》、《辽宁医学院双语教学师资培训方案》、《辽宁医学院留学生英语授课教师资格认定暂行管理办法》,鼓励教师进修培训,以高水平的师资充实留学生教师队伍。

为进一步规范和推进我校留学生英语授课工作,保证留学生英语教授课质量,加强对留学生英语授课教师的管理,学校专门出台《辽宁医学院留学生英语授课教师资格认定暂行管理办法》,留学生英语授课实行“持证上岗”制度。教学人员需通过留学生英语授课教师资格认定后,方可承担留学生英语授课任务。

对留学生教学工作中做出重要贡献的教师,学校积极制定政策,在职称评聘、教学名师审定、科研立项、成果鉴定、学科学术带头人评聘等工作中,在坚持标准条件下优先予以支持。

2. 加强留学生师资的师德师风建设

学校非常重视留学生主讲教师的师德师风建设,把爱岗敬业、严谨治学、从严执教、为人师表作为师德师风建设的重要内容,注重抓思想和制度建设。增强留学生教师的基础文明意识,强化留学生教师的外事纪律要求,引导留学生教师自尊自律,以良好的人格、品格、敬业精神,严谨的治学态度,完成留学生教学任务,树立学院教师良好的国际形象。

我校留学生来自巴基斯坦、哈萨克斯坦、尼泊尔、肯尼亚、索马里、加纳等 26 个国家。他们不仅肤色、民族、宗教信仰、文化素养不同,甚至连生活习惯也不同。面对来自不同信仰、不同国家、不同社会制度的外国留学生,作为他们的老师,要了解他们的文化,并对代表不同文明的宗教信仰都表示足够的尊重。

教师们细致地根据学生的学习特点,为学生量身定制“学习套餐”;在不同的班级采取不同的教授方法,探索教学的最优方法。国际教育学院在每个学期初都会召开任课教师会议,宣讲不同国家、地区的风俗、文化和宗教信仰,以避免出现民族文化方面的冲突。

3. 大力开展教师培训,提高语言水平和专业应用能力

2010 年以来,我校利用寒暑假期间共举办八期教师英语培训班,共有 304 人次教师参加培训。培训以集中脱产学习的方式,聘请学校优秀的具有出国经历的外语教师及美国、英国等口语发音纯正的外教,对教师进行口语和专业英语强化训练。培训结束后进行考核,将考核结果纳入教师的考评体系中,与教师的出国进修及晋职晋级挂钩,进一步调动了教师参加英语学习的积极性,在教师中形成了浓厚的学习风气和学习氛围。

同时分四批选拔 36 名教师赴澳大利亚塔斯马尼亚大学、昆士兰大学、美国加州大学伯克利分校等国外高等院校开展语言学习和专业知识的交流。通过人才的交流与合作,学习并掌握国外先进的课程体系、教学方法、发挥自身优势,通过交流与合进一步提高留学生师资队伍的能力和素质。

4. 加大高层次人才引进力度,不断壮大留学生英语授课教师队伍

为加强我校留学生英语授课工作,提高留学生英语授课质量,学校努力拓宽留学生英语授课教师的补充渠道,积极从海外博士、博士后人员和国内其他高水平大学优秀博士生中选聘教师,不断改善留学生英语授课教师队伍的学缘结构和知识结构,留学生英语授课教师整

体素质明显提高。仅 2012 年就引进高层次人才 19 人,具有海外留学经历的 10 人。同时,我校聘请高水平的外籍教师从事一定量的医学课程的教学工作,壮大留学生教师队伍。

5. 完善留学生教学质量监控体系,督导留学教师队伍

留学生教学督导组在我校留学生教学工作中发挥着重要的作用,督导组指导并监督留学生教学。定期听课,综合评价一线教师留学生教学的效果和质量;定期组织专家对教师的实际教学情况进行客观公正的评价,并组织学生对教学水平进行打分和测评,引入优胜劣汰的竞争和评估机制。营造出能者上、庸者下,以留学生英语授课为荣的良好氛围。

6. 逐步实现师资队伍由硕士为主型向博士为主型的转变

留学生专任教师中,目前我校毕业或引进的博士为 57 人。2010 年以后毕业或引进的博士为 31 人,留学生专任教师中具有博士学位人数由 2010 年的 26 人增加到 2013 年的 57 人,两年来增加了 2 个百分点;最后毕业院校为我校的是 28 人,最终毕业院校非本校的占 78.6%,多年来,教师学缘结构得到明显改善。目前我校留学生教师队伍补充以博士为基本条件、优势特色学科以具备海外大学博士学位为基本条件,努力实现留学生师资队伍学历结构的历史性转变。

三、结语

多年来,结合本校的实际,我们在留学生师资队伍建设方面逐渐摸索出了一套行之有效的措施,然而,我校医学专业留学生教育还处于发展阶段,在留学生师资队伍建设方面仍有很多问题和不足值得我们去探究和改善。

医学教育教学工作的发展,是我国医学教育走向国际化的一个重要方面。我们要结合多年来积累的医学教育的优势和特色,遵循世界医学教育标准,认真开展全英文授课留学生教育研究,加强留学生教育师资队伍的探讨和实践,在不断扩大留学生招生规模的基础上,逐步提高办学层次,规范管理,保证质量,为我国留学生教育贡献一份力量。



高校外国留学生辅导员队伍建设刍议

上海交通大学 戴宝印 查芳灵

一、留学生辅导员队伍建设的意义

来华留学生教育管理需要社会 and 高校多方面力量的协同合作,在高校内部,也需要专业教师、行政管理人员的通力付出。留学生辅导员是其中的一支重要力量,肩负着特殊的使命。留学生辅导员具有留管干部和辅导员的双重身份。不仅需要承担普通辅导员的工作,同时又增加了来华留学生管理工作的内涵。

留学生在文化背景、语言、宗教信仰、生活方式、法纪观念等方面与中国学生有很大的不同,有着非常明显的特殊性,因此做好留学生的教育管理工作是一个复杂而系统的问题。来华留学生的教育管理工作必须围绕其培养目标来开展。

《留学中国计划》提出,来华留学生教育的主要任务是培养一大批知华友华的高素质来华留学毕业生。据此,来华留学生的培养目标不仅仅是知识的传授,更是培养“知华友华”的高素质来华留学毕业生。因此,来华留学生教育的重点是情感教育、文化体验和认同教育,而在这些领域,都需要留学生辅导员的倾力耕耘。

留学生辅导员可以在安全稳定、文化适应与体验、心理辅导、实习就业指导等方面为留学生提供全方位的服务和指导。

因此,当前形势下,建设一支动态稳定、熟悉外事、精于管理的外国留学生辅导员队伍,建立一套与我国国际地位、教育规模和水平相适应的来华留学工作与服务体系,为外国留学生提供全方位的学习、生活、文化、心理等方面的服务、咨询和指导,增强留学生对学校、城市、中国的认同感、归属感、自豪感和亲近感,对实现我国来华留学生教育的目标具有重要意义。

二、留学生辅导员队伍建设现状

当前,世界经济全球化趋势日益明显,外国留学生教育越来越受到世界各国的重视,留学生教育不仅可以促进一个国家的教育、科研及经济的发展,而且在传播本国的民族文化、为本国培养国际友好人士、扩大国际影响等方面,也具有不可估量的作用。

近年来,我国高校来华留学生规模迅速扩大,留学教育事业迅速发展。来华留学生教育管理工作是一项意义深远的重要工作,既是外事工作的重要组成部分,又是培养国际友人的重要力量,更是高校国际化建设中不可或缺的内容。

留学生辅导员是来华留学生教育管理战线上的一支重要力量。2010年教育部下发了《教育部关于进一步加强来华留学人员管理服务工作的通知》,对于进一步加强来华留学人

员管理服务工作做出了详细部署,其中提到了“建立辅导员工作制度,做好日常管理工作”,对留学生辅导员的配比、模式、工作制度等方面做了规定,也为高校做好留学生辅导员工作提供了政策基础。

经过两年多的建设,各高校留学生辅导员工作都有所进展,但相比中国学生辅导员工作,还有很大的提升空间,具体表现在领导重视、体制机制、人员编制、选拔聘任、岗位职责、培训发展等各方面。可以说,当前留学生辅导员工作远不能满足我国留学生发展和培养工作要求,亦不能满足提升留学生管理和服务水平的需求,因此必须花大力气进一步加强和改进。

三、留学生辅导员队伍建设的对策建议

1. 统一思想,达成留学生培养目标的共识

《留学中国计划》提出,来华留学生教育的主要任务是培养一大批知华友华的高素质来华留学毕业生,即为来华留学生的培养目标。

据此,高等教育界、特别是高校内部要上下达成共识,即来华留学生工作是外事外交工作的重要组成部分,是我国建设政治、文化和教育强国的战略需要;是高校国际化战略的重要组成部分,是扩大高校国际声誉的重要途径;是高校人才培养国际化的重要组成部分,是培养中国学生跨文化沟通协作和国际视野的需要。

因此,来华留学生的工作重点应当是情感教育、认同教育。高等教育界特别是高校内部要统一思想、达成共识,在具体工作中要充分尊重和尊重留学生的特殊性。

2. 建立留学生辅导员工作体系

学校层面,成立留学生工作领导小组,或留学生工作指导委员会,由分管辅导员工作、留学生工作的校领导担任组长或主任,留学生辅导员和留学生工作相关部门,如学生处(学工部)、人事处、组织部、党委办公室、资产管理处、后勤保障处、保卫处、留办(国际教育学院)等为成员,领导小组或委员会办公室设在留办(国际教育学院)。

学生处(学工部)联合留办(国际教育学院)具体负责留学生辅导员的日常工作,如选拔招聘、培训培养、工作指导等,领导小组或委员会负责研究讨论涉及留学生及留学生辅导员工作的重大工作,如学科建设、专业建设、人员编制、职称职务等。

如高校已有中国学生或者辅导员的合力育人机制,学校可考虑将留学生、留学生辅导员工作直接纳入该机制中,为留学生及留学生辅导员工作提供保障和基础。

3. 各专业院系配备留学生辅导员,增强一线工作力量

根据《教育部关于进一步加强来华留学人员管理服务工作的通知》要求,学校按照不低于中国学生辅导员的配备标准在各留学生所在院系配备辅导员。

留学生辅导员在留学生工作指导委员会及所在学院的指导和领导下,建立和完善留学生辅导员工作的各项制度,包括班会制度、访谈制度、听课制度和排查制度。留学生所在院系总支副书记、学生工作负责人为本院系留学生日常工作(除外事外)和留学生辅导员工作的直接责任人。

4. 明确辅导员岗位职责

留学生辅导员主要负责留学生日常管理服务与第二课堂指导工作,具体包括留学生日常管理服务工作,如留学生报到注册、保险的组织购买和理赔等、留学生签证服务、勤工助学和就业实习、心理咨询和法律援助、校内外住宿登记、留学生公寓管理、奖学金管理、安全稳定工作等;留学生第二课堂的组织建设工作,包括留学生会及留学生社团的组织建设工作、组织参加各级各类文化体验活动、留学生语言实践的组织实施等;留学生安全稳定工作等。

5. 留学生公寓配备住楼辅导员

学校统筹安排,留办(国际教育学院)积极配合,为每幢留学生公寓配备1名住楼辅导员,可以通过与留学生“同吃、同住、同学习”,第一时间了解学生所需所想件,提供及时帮助,处理突发事。

条件成熟的高校,可以尝试选聘稳重可靠的优秀留学生担任住楼辅导员,鼓励留学生的自我管理和服务。学校要为住楼辅导员提供相应的支持和保障,以方便其开展工作。

同时,住楼辅导员可以借鉴参考国外“书院”的经验,建立“准书院”,大胆探索和创新留学生公寓及留学生管理模式。

6. 拓展工作内涵,提升服务质量

根据教育部要求和留学生需求,参考国外世界一流大学国际学生工作经验和规范,借助校内外资源,在原有留管干部工作基础上,学校逐步设置就业咨询与校友联系、心理咨询、法律援助等留学生辅导员岗位,加强相关领域工作,关心留学生的生活,开展丰富多彩的文化体检和交流活动,为留学生提供更全面、周到和优质的服务。

在此基础上,学校可统筹成立留学生中心,为留学生提供“一站式”、“一门式”服务,提升服务水平和留学生的满意度。

7. 引导支持成立留学生社团,搭建多彩舞台

为给留学生提供更多直接交流的机会,充分调动和发挥留学生的特点和潜力,促进留学生之间的互助,也为了对不同国家或地区的留学生给予有针对性的指导和协助,增强学校留学生管理的有效性和覆盖面,学校可以成立留学生总会、国别和地区留学生会、留学生兴趣爱好社团等留学生组织,同时为各留学生会和社团安排指导老师,协助其与学校部门、老师及其他学生之间进行沟通联系,加强与中国学生社团的资源对接和共享,引导留学生自我教育、自我管理和自我服务,支持其健康发展,丰富留学生课余生活,促进校园多元文化交流和建设。

8. 加强辅导员培训,提升工作技能

学校统筹,坚持校内资源和校外资源相结合,加强对新上岗留学生辅导员的岗前培训、在岗留学生辅导员的日常培训,包括外语交流、外事法规、工作技能等,提升辅导员的工作胜任力,优化工作效果。同时,学校要积极创造条件,选派留学生辅导员到国外、境外知名大学交流实习,帮助他们开阔视野、提升能力。

9. 建立辅导员网上(移动)工作室,延伸工作空间

依托学校英文主页或留办(国际教育学院)网站,通过微博、人人网、微信等新载体,结合留学生的实际情况(异国他乡、通讯不便、中文基础不好等),建立留学生辅导员网上(移动)工作室(微博、微信、WhatsApp、Skype、Twitter等),主要就留学生到学校生活、学习遇到的问题,以英文为主,结合日韩等语言文字,通过集中发布、在线问答等方式予以关心帮助,减轻“文化休克”和“文化冲突”对留学生生活和学习的影响。

四、结语

留学生教育管理工作是一项复杂而系统的工作。围绕培养“知华友华的高素质来华留学毕业生”的目标,留学生辅导员队伍建设具有重要意义。应当深入研究,大胆探索,勇于实践,不断探索新的有效管理途径和方法,把留学生教育管理的一项工作做细、做实、做透。

来华留学生的辅导员工作是一门科学,留学生辅导员在留学生的文化适应与体验、心理辅导、就业咨询与辅导等方面都要加强专业培训,提升专业素养,要能够承担重复的、繁琐的、复杂的事务性工作,同时需要不断地进行探索和研究,不断使留学生管理不断走向法制化、制度化、规范化、科学化。

留学生辅导员工作也是一门艺术,留学生辅导员应当时刻提醒自己这份“特殊的外事管理工作”对个人和社会的重要意义,保持对留学生们的爱心、耐心,作为与留学生接触频繁的工作人员,留学生辅导员本人的语言和行为会直接影响到留学生们对于中国的印象,要帮助留学生们更好地体验中国文化,加深文化认同,以助于来华留学生教育管理目标的实现。



每到新年,伦敦动物园都要给动物明星们拍照,清点人头,以在“年检”中获得继续经营的许可。1月2日,名叫坤不卡(KUMBUKA)的雄性大猩猩扶着写有自己名字的黑板留影。

高校留学生教育管理中的中国文化信息传递

上海财经大学国际文化交流学院 许云鹰

一、外国留学生教育管理工作的国家战略意义

随着中国经济规模三十多年来的持续扩大,中国正在强化从战略层面谋求国际地位的提高和扩大世界范围的影响力。就如中国企业频频走出国门去海外投资,中国军队积极参与联合国在国际冲突地区的维和任务等一样,高校外国留学生教育管理工作也具有国家战略上的意义。从发展来看,这是中国社会实现国际化目标的要求。来华工作和学习的外国人数量比例是衡量一个国家或城市开放程度和国际化水平的一项重要指标。

对大学而言,国际化是衡量一所大学办学水平的重要标志,也是创建高水平大学的重要手段。外国留学生教育是我国高校迈向世界的重要组成部分。当一个国家或学校为显现魅力而为外国人所向往之时,那么,这个国家或学校的国际地位和影响力是不言而喻的。

从国际环境来看,在充满利益纷争和碰撞的国际环境中要立于不败之地,中国需要同盟军,需要争取获得更多友好国家和友好人士的支持。中国的大学是否能成为培养对华友好人士的摇篮,外国留学生教育管理工作起着举足轻重的作用。

在外国留学生群中,有人也许未来只是在心中默默无闻地荡漾着对中国这段经历的情感,也有人也许会成为本国的政界或商界的精英和领袖,他们在华留学经历的情感回忆可能会在很大程度上影响他们主持制定的对华政策。因此,我们高校通过留学生教育来强化国际一流人才的培养过程,就是为国家发展战略服务。由此可见,外国留学生教育管理工作与国家整体利益紧密相关。

二、中国文化信息传递的实质:中国形象传递

外国留学生教育管理工作的对象是外国学生,相关工作千头万绪:从学习课程安排的教务工作,到外国学生的生活管理;从入境签证等法规教育和宣传,到外国留学生中各类突发事件的处理,然而所有这些具体性的事务工作,都与传递中国文化信息的要求相联系,从国家发展战略看,尤其如此。因此,传递中国文化信息不仅是外国留学生教育管理的工作理念,同时也是外国留学生教育管理的一项具有深刻内涵的务实工作。

外国留学生来到中国学习,教师在课堂上将专业知识传授给他们,这无疑是直接进行中国文化信息传递。尤其是中国历史、中国概况和中国文学史等课程,外国留学生可从中比较详细地了解到中国地域的辽阔,以及在这片土地上所形成的生活方式、传统文化和价值取向。

如果说这样方式的信息传递具有显性的和抽象的特点,那么还有一种相对隐性和具体且直观的信息传递方式:

在课堂上一个敬业的老师和一个经常迟到的老师,会给外国留学生截然不同的感受,这虽不是语言传递,但学生耳闻目睹的直观了解所摄入的信息会来得更强烈和深刻,就如有人在来华留学生跨文化研究的结论中指出的那样,“留学生对中国社会文化的认识并不是来自任何教科书或媒体报道,而是基于他们在中国短暂的亲身经历,尽管他们的观察可能不够深刻”

除了专业教师在课堂上的言传身教,留学生教育管理者的工作方式也透露出或传递着各种文化信息。学校教育管理者的热心和耐心,对于身居异国他乡的留学生无异于流淌在他们心灵的暖流,当留学生在感动之余追寻这股暖流源头时,就会自然将之与中国文化联系起来,从而在心中加深对中国文化的好感和认同。

同样,如果学校管理者哪怕一时表露出的厌烦和轻视,都会让留学生感到很受伤,这不同于校内中国学生被要态度时仅仅是委屈的感受,在留学生的潜意识中,会认为这是中国对他们国家的一种不尊重,而在内心植入对中国文化的戒心和敌意,这属于负面的中国文化信息传递。

由信息传递所具有的不同特点可见,信息传递不只限于教师在课堂采用教科书的讲课内容,讲课时所持态度和教育管理者的态度,也会构成信息传递过程,而且是更重要的文化信息传递内容。

中国文化内容的信息传递当然要提到中国历史传统文化,比如孔子的儒家思想、庄子的道家哲学思想等等,但如果仅仅局限于此,则是对中国文化的狭隘理解。因为一个社会的文化总要以当今社会中浸润人们心灵、影响人们思想和活动的现实文化为标志的,传统历史文化则是作为历史的积淀,给社会文化的变化和发展提供支撑和参照。

所以说,中国文化的传递信息内容,有历史的、有现实的,有宏观的、有微观的,有抽象的、有具体的等等,那么面对留学动机各异的外国留学生,哪些是我们需要主动传递的正面信息,哪些是我们注意避免的负面信息呢?同样的一个信息,处在不同的角度或立场,传递出的信息也会大相径庭。然而,不管信息多么纷繁多样,传递的结果都会归结到中国形象的丰富和充实,可见,作为高校教师和留学生教育管理者来说,中国文化信息传递的原则,就是看其能否传递正面的中国形象。

从国家战略意义上讲,中国接受外国留学生的重要意图,就是让外国人了解中国、尊重中国和亲近中国,使他们成为日后的对华友好使者,为发展中国与各国的友好关系做贡献。因此,中国文化信息传递的适当与否,关系到外国人心目中的中国形象,一个正面的中国形象将会大大提升中国的世界影响力,而一个负面的中国形象则会使中国在国际舞台上举步维艰,中国文化信息传递的实质就是传递中国形象。

三、中国文化信息传递的认识偏差

改革开放后,外国留学生开始大批进入中国高校,中国大力发展留学生教育的国家战略

也日渐明晰。随着中国经济的发展,加上各级领导对留学生教育管理的重视,全国留学生人数猛增。高校外国留学生教育管理工作成绩斐然,然而在中国文化信息传递的过程中还存在一些认识上偏差,须引起重视并予以澄清。

新中国成立以后,各国有企事业单位对“外事无小事”有着普遍的强烈外事工作意识,在高校更是如此。除了专业课程的学习之外,各高校普遍为外国留学生举办各类文体活动,如文化节、圣诞晚会,组织外国留学生去各地旅游、去企业参观,对政府和学校的规章制度进行宣讲,还对他们的学习生活予以关心指导。

对留学生提出的要求、发生的各种纠纷和突发事件,学校一般都会在第一时间做出反应,予以处理。高校在这样的一种工作状态之下,对中国文化信息传递的成效是毋庸置疑的,那么当前的工作还会存在哪些问题呢?

如果我们从传递中国文化信息和传递中国形象的战略高度出发,那么我们会发现,有些高校的相关管理者恰恰是对“外事无小事”的含义进行了片面的过度放大,对外国留学生的“宽”有余而“严”不足,以为只有一“宽”再“宽”才能体现留学生管理工作的成绩,而“严”可能会被认为态度生硬,有国际化观念欠缺的嫌疑,以致造成“热情帮助过度”的情况。

例如,国家为外国人举办的中国汉语水平考试(HSK),在此考试规章中,明确规定考生在进考场时必须同时出示准考证和本人的外国护照,否则将不允许进入考场参加考试。但由于高昂的考试报名费和其他各种令人同情的理由,在实际考试中,有些高校的外国留学生管理者往往会对于未带护照的外国考生网开一面,或让他们认识的老师证明一下,或要求他们在三天之内把护照送到考点,等等,以弘扬自认为的“人性化”。

一时疏忽就要承受如此经济和心理压力,外国留学生个人当然值得同情,相关老师们在处理此类问题时的出发点也可谓尽职尽责,对外国人考生提供了尽可能的帮助,自己也充分获得了“具有同情心”、“善于人性化处理问题”的心理满足。然而,被“宽容”而进入考场参加考试的外国留学生因此对帮助他的老师个人心存感激,却未必对中国产生好印象,甚至相反。

另外在处理外国留学生在校外引发的交通事故等方面,各高校都有表现得过度热心和宽容的情况存在。

对外国留学生“宽”有余而“严”不足,还表现在有些高校将留学生视为“贵宾”,“特殊照顾过度”。目睹有些留学生的出格举动和行为不敢管,怕得罪他们,影响以后的留学生招生数量。

比如有些高校对留学生在正常课程以外的行为活动,即便是酗酒、夜半喧哗以及对女性的轻薄举动等,都归结为文化差异而几乎不加干涉。甚至还让中国学生腾出宿舍先满足留学生的住宿要求,结果招致本校中国学生的强烈不满。

对于外国留学生,无论是“热情帮助过度”也好,还是“特殊照顾过度”也好,都会产生同一个效果,就是在中国文化信息传递过程中给外国留学生一个负面的中国形象,即中国的人情和权力或者金钱是可以突破法律红线的,尽管回避法律法规的理由甚至比法律的权威本

身更具政治意义或更冠冕堂皇,但外国留学生内心对中国的负面评估是不会受到任何方面裹胁而改变。随着这种负面的中国形象在留学生自己圈内的有意无意的传播,中国形象所受到的伤害都会不可估量。

在高校留学生教育管理中,学校出于帮助外国留学生减轻经济负担及对留学生在国外学习艰辛的同情而热情相助,既是工作职责的要求,也是工作热情使然,但有时结果却与动机相悖,那么是何原因造成“好心办坏事”的呢?这个问题的根源是对外国留学生教育管理工作认识上的偏差所致。

人们认为只要在学习生活细节上问寒问暖,不遗余力地满足留学生的生活和学习上的要求和愿望,就是留学生教育管理工作尽责的表现。这样的认识虽然不能说错,但这只是一个粗浅的认识,对于高校的管理人员来说,是远远不够的。

从高校的教育职能看,无论是国内学生,还是外国留学生,除了教授知识外,更重要的是培养学生的素养和能力,而不是包办代替,更不是帮助他们规避法律法规的约束来表现对留学生关爱的程度;

从传递中国文化信息或中国形象来看,学校的管理人员是国家对外窗口的形象代表之一,是国家战略的一线执行者。国家对外国留学生教育管理的法规和政策一般都是强调原则性,而不是对每项事务的具体规定。因此,高校管理人员只有从一定的高度和深度上认识和看待留学生工作,才能在琐碎具体的繁杂事务中找到职责和工作要领所在,准确把握“热心”和“关爱”的度,以自己的“宽严适度”的工作姿态给外国留学生传递正面的中国形象。

四、中国文化信息正确传递的条件辨析

通过传递中国文化信息,在外国留学生的心目中树立起正面的中国形象,这是留学生教育管理的重要目标,尽管从国家发展战略上看是必须的,从国家当前的经济发展水平和实力在国际上的影响来看,也似乎是想当然的事,然而要真正达成这一目标,需要具备诸多条件,或者说这是各种条件的互相作用。

从客观上看,国家的强盛和实力是传递正面中国形象的背景条件。许多留学生都将一个国家的政治经济上的发展潜力和强劲的上升势头作为选择留学对象国的基本前提,并由此生成各种来华留学动机。

比如,中国既然是经济总量仅次于美国,又是一个发展中国家,那么这个国家就会产生很多就业岗位,解决相当数量的工作问题;同时中国有许多高新技术和丰富的知识可供学习,可增强自己的竞争能力;另外众多价廉物美的商品又给人们在一定程度上提供了舒适的生活环境,提高工作和学习效率等等。这些动机明显透露出留学生在魅力中国的吸引下所萌生的了解中国、熟悉中国和评判中国的内心冲动,留学生的动机与我们目标的契合,使留学生恰好成为正面中国形象得以传递的理想受体。

第二个客观条件是制度条件。从国家战略上着眼,政府和高校应不断完善相关法律法规和校纪校规等,在制度环境下对外国留学生学习生活予以有序而规范的管理。

从主观上看,以下两个条件很重要。第一是高校管理人员应当努力提高管理的业务技能和文化素养。业务技能指管理人员的外语能力和政策运用能力等;文化素养就是要有对文化信息的分析和识别的眼光,比如,孔子的儒家思想是中国历史传统文化重要部分,但并不等同于中国文化,除此之外,中国文化还有现实社会从人们行为和活动中显现出的道德理念和思想意识。

第二是高校管理人员要在具体工作中注入维护国家利益的强烈使命感和责任感,要有正确传递中国形象的自觉,管理工作意识应该与国家战略的目标保持一致。从目前高校的留学生管理工作状况来看是很需要引起重视的一个环节。对留学生工作,常会有这样的思维定势:(1)外事无小事;(2)和声细语地从学习生活上关心指导;(3)避免与留学生引起纠纷。这样的观念没有错,但在具体等工作中往往使得管理者底气不足,不能果断解决问题。

实际工作中,“外事无小事”的潜台词是“小事大事都是你的错”,让人唯恐犯错误,害怕承担责任,最好是大事化小,小事化了,息事宁人,相安无事;“学习生活上的关心指导”让人过分迁就留学生的一些不合理要求;“避免纠纷”则让人在某些留学生蛮横时示弱,屈从无理要求。显然这些现象所传递的信息是负面的,有损中国形象。

思维定势中对留学生工作的教条或经验之谈所以没有被正确理解和运用,就是因为管理者的心理,国家形象维护者的使命感责任感与具体事务两个环节脱节,致使唯恐承担责任的管理者处处谨小慎微,陷于被动。留学生的动机各异,具体事件也并非全在预料之中,只有具有强烈的国家使命感,才能临阵不乱,将高度的原则性和国家政策化作针对性的具体应对方式,在处理意外和具体的问题时把握分寸,张弛有度。

总之,外国留学生在中国高校学习专业的同时,也是接受中国文化信息,确立相对完整的中国形象的过程。高校向外国留学生传递中国文化信息,有时由于片面地认为只要在课堂和书本上讲课,或多组织参观旅游活动即可完成,而忽略了学校留学生管理者本身的工作方式和态度所具有的传递作用,所以往往在管理上“宽”有余而“严”不足,造成“热情帮助过度”和“特殊照顾过度”现象。其结果导致传递给留学生的是“负面”的中国形象。

因此,高校的外国留学生管理者应当将自己的具体工作与国家发展战略挂钩,以爱国之心来浇筑高度的责任感和使命感。只有如此,高校留学生管理者在处理各类具体事务时才会有宽严适度的工作准则,不至于盲目地传递中国文化信息。当外国留学生的内心感受到中国形象的力量时,高校外国留学生教育管理者才可以自豪地说,我们向世界传递了伟大的中国文化。

参考资料:

- [1] 姜晓云.“来华留学生对中国文化的主观认识与认可”《来华留学教育研究(2011)》北京语言大学出版社2012年6月.
- [2] 易言.“设置留学生行为的合理边界”《青春报》中国青年政治学院,2010.

上海大学来华留学生文化差异调研结果与分析

上海大学国际交流学院

《不同区域来华留学生跨文化适应研究课题组》

为了帮助各国留学生了解中国文化习俗,尽快解决他们来华初期的文化休克问题,促进国际文化交流,做到互相尊重理解,大家和谐共处,推进留学生教育事业的健康发展,我们课题组在留学生中进行了各国文化差异的书面调研。下面是本项调研的结果与分析。

一、问卷设计

本项调研的问卷分为三个部分。第一部分为基本人口统计学信息填空题,包括国别、性别和来华时间等;第二部分为关于日常生活中的文化习俗的选择题,包括常遇到的三个方面:各国给亲友送礼习俗、看望病人送水果习俗和对数字是否吉利的看法;第三部分为两道问答题,其中第一题为来到中国后遇到的文化习俗方面的问题及其解决办法,第二题为各自国家的传统文化习俗中的禁忌。

二、基本数据

(一)调查时间:2012年5月。

(二)调查对象:在校学习汉语的各国留学生。由课题组成员直接随机分发给留学生并回收。

(三)问卷发放数:50份。

(四)问卷回收数:47份,回收率为94%,且均有效。其中对第三部分回答的有36份。说明留学生比较重视。

(五)性别统计:男生20人,女生27人。

(六)国别统计:韩国10人,日本8人,法国7人,俄罗斯5人,土耳其4人,泰国2人,朝鲜2人,越南1人,蒙古1人,印度1人,孟加拉国1人,英国1人,比利时1人,西班牙1人,塔吉克斯坦1人,塞尔维亚1人。

来华时间:2010年2月-9月:6人;2011年9月:30人;2012年2月11人

三、结果分析

(一)关于给亲友送礼习俗

给亲友送礼时,留学生选择最多的是书籍,占51.1%,其次是工艺品(占44.7%)和食品(占42.6%)。再次是服装和茶叶,都占38.3%。送烟酒者也有29.8%。中国人很忌讳的送钟(其谐音为“送终”),也有14.9%的留学生不以为然而选择。中国人一般也不会送伞,因为“伞”与“散”同音。但也有个别留学生选择。

总体来说,对于礼品的选择,各国风俗习惯都差不多。一些由中文读音引起的中国文化

习俗中的禁忌,外国留学生并不介意,因为外文不存在这一因素。另外,中国人常把烟酒作为礼品,同时送给亲友,但外国人则常把烟酒分开。去亲友家做客,常带上酒,常见的是葡萄酒或冰酒,而一般不送烟。

(二)关于看望病人习俗

去医院看望病人送水果时,选择送桔子、香蕉和葡萄的留学生分别占 46.8%、38.3% 和 29.8%。其他水果,如瓜、芒果和樱桃,仅分别占 17.0%、10.6% 和 8.5% 的留学生选择,这也许是这些水果不是最普遍的原因。

值得注意的是,中国人绝对不会给病人送苹果和梨,因为苹果的上海话谐音为“病过”,梨的谐音为“离”,被认为对病人不吉利。但是留学生选择最多的却是苹果,占 72.3%,选择梨的也有 19.1%。这说明与中文读音有关的一些中国文化习俗中的禁忌,对于外国留学生来说是不介意的,因为他们的文字是不会产生这样的联想的。

(三)关于对数字看法习俗

对一个数字是吉利还是不吉利的看法,外国留学生并非很在意。只有认为 7 是吉利数字的人数较多,达到 59.6%,认为 13 是不吉利的数字的人数较多,达到 48.9%。其余数字很少有人去选择。

而中国人普遍认为吉利的数字 8(发音近“发”)也只有 14.9 的留学生作为吉利数字选择,很多中国人喜欢的数字 6(可寓意“溜溜大顺”)居然没有一个留学生作为吉利数字加以选择,却有 8.5% 的留学生将其选为不吉利的数字;而中国人普遍认为不好的数字 4(发音同“死”)也只有 14.9% 的留学生作为不吉利数字选择,却有 8.5% 的留学生将 4 作为吉利数字。

为什么留学生中认为 7 是吉利数字的人数较多?因为日本的吉利的数字是 7,日本人爱玩一种叫做“パチンコ”(我们俗称为扒金库)的赌博游戏。据说在日本甚至有很多年轻人都以此为职业谋生。

在日本,不吉利的数字是 4 和 9,这是因为“四、し”和“死、し”的发音相同;“九、く”和“苦劳、くろう”的头一个字的发音相同,“死亡、劳累”对他们来说当然是不吉利的,从而使这两个数字成了他们的忌讳。

非洲埃及人对 7 也是情有独钟。7 是他们生活中离不开的吉利数字。任何事情,如果和 7 沾边,就会格外受人青睐。在埃及人看来,安拉用 6 天时间创造世界,第 7 天是休息日;天有 7 重,地有 7 层,一个星期有 7 天。所以,7 就有着异乎寻常的意义,它是吉祥、崇高和幸运的象征。就连 7 的倍数,也是好数字。

为什么留学生中普遍认为 13 是不吉利的数字呢?因为 13 这个数字被西方的很多国家和民族视为不吉利的凶数。据说它源于宗教典故。据基督教义上说,出卖耶稣的犹太是耶稣的 13 个门徒之一。传说耶稣受害前和弟子们共进了一次晚餐。参加晚餐的第 13 个人是耶稣的弟子犹太。他为了贪图 30 枚银币,将耶稣出卖给犹太教当局,结果耶稣受尽折磨,被钉死在十字架上。参加最后晚餐的是 13 个人,晚餐的日期恰逢 13 日,13 给耶稣带来苦难和不幸。13 成为背叛和出卖的同义词。从此,13 被认为是不幸的象征。

因为忌讳,西方人千方百计避免和 13 接触。在荷兰,人们很难找到 13 号楼和 13 号的门牌。他们用 12A 取代 13 号。在英国的剧场,你找不到 13 排和 13 座。法国人聪明,剧场的 12 排和 14 排之间通常是人行通道。此外,人们还忌讳 13 日出游,更忌讳 13 人同席就餐,13 道菜更是不能接受了。甚至在欧美许多国家,办公室和宾馆都没有第 13 层。

(四) 留学生与中国文化习俗的冲突情况

留学生反映,他们来到中国后遇到多种多样问题,可以归纳为以下几个方面:

1. 语言交往方面的问题

留学生反映,一开始上课听不懂中文,用中文与人谈话沟通很困难。所以只能努力学习中文,并找一些中国朋友帮助。

2. 生活习惯方面的问题

一些日本学生感到学校食堂开晚饭时间太早。日本人习惯在晚上7-8点吃晚饭,而这里5点左右就开晚饭,如果去晚了,食堂会关门。无奈只能早点去吃晚饭,结果夜里就会感到饿。

3. 饮食方面的问题

不少留学生反映这里的菜太油、太辣,他们只能尽力寻找最不油和不肥的食物。有些欧洲学生喜欢吃法国菜,但很难找到法国菜餐馆。一些来自伊斯兰教国家的留学生则感到食物口味与他们国家很不相同,起初很难找到没有猪肉的食物。他们还说,在校外吃东西时,一些小饭店服务不好,食物不卫生,吃了不干净的东西时会生病,而一旦生病严重,则看病要比自己国内多花很多钱。

4. 生活方面的问题

来中国后在生活方面遇到各种问题,如春节假期期间买票很难。一些留学生感到生活环境不太安静,街上噪音很大。一开始很不习惯,后来才慢慢习惯。到市区路不熟,但在迷路时,想问中国人到某个地方怎么走,他们不听你就走开了。

5. 社交礼仪方面的问题

留学生普遍反映中国人刚认识一位陌生人,初次见面交谈就会问对方年龄、工作、工资、婚姻状况、有没有男朋友或女朋友等,爱打探个人隐私问题。留学生一开始认为这很粗鲁。后来才了解到这是中国人的一个较普遍的习惯,只是出于好奇与关心,并没有什么恶意。

欧洲留学生反映中国人对外国人很好奇,在街上遇到外国人时,喜欢盯着人看,并指指点点,还不征得外国人同意就偷偷给外国人拍照,这使他们很反感和恼恨。

西方人一般讲究礼仪。在乘电梯时遇见别人都会打招呼,帮别人按电梯门的按钮,以便让别人出入。但留学生看到中国人不打招呼,他们就只能采取入乡随俗的态度,久而久之,也不打招呼了。西方留学生还反映中国人过分谦虚,以否认自己的成功作为谦虚的表示,并希望西方人与他们一样谦虚,否则会认为西方人趾高气扬。

一些韩国留学生说,原来他们以为中国人会对韩国感兴趣,因为有所谓的“韩流”,如很帅很漂亮的韩国歌手和很有意思的韩国电视剧等。但来到中国后发现中国人特别是年轻人,不太喜欢韩国和韩国人,对韩国有一种不太好的感情。不过他们在试图与中国学生多聊天,一起玩,努力改变他们对韩国的看法,给他们留下好的印象,使他们把韩国学生作为真正的外国朋友。现在很多韩国学生表示已喜欢上中国。

6. 社会公德方面的问题

各国留学生反映最多的问题是一些中国人素质低,缺乏社会公德和应有的行为规范。如在路上随便扔垃圾;在街上随地吐痰、吐口水,有留学生说快吐到他们脚上了;随处吸烟,甚至在商店等公共场所也抽烟;大人让小孩随地大小便;不遵守交通规则,行人乱穿马路;司机乱闯黄灯和红灯,不顾行人与其他车辆;乘地铁和公交车时,不是先下后上,而是相互推挤、争抢座

位;乘自动扶梯时不靠右边站,使后面要赶路的人没法快速通过;在商店购物时不排队,常排队,也不说声“对不起”;在食堂和饭店吃饭时或在公共场所大声讲话,在别人前面打嗝。

对来中国后遇到的各种社会公德方面的问题,留学生一开始感到迷茫、疑惑和无奈,但慢慢变得习惯成自然,认为中国人口众多,很难控制,没办法让每个人都遵守公共社会秩序。因而他们只能提高自我保护意识,如在过马路时特别注意先往两边看看。

7. 职业道德方面的问题

一些俄罗斯留学生反映有些商贩看到外国人来买东西,就把价格提得很高,所以留学生很怕被中国人骗。还反映有些营业员找零钱时,不是将零钱放到顾客手里,而是将零钱扔给顾客,一些工作人员缺乏工作热情,忽视职责,对留学生服务不周到。

8. 战争历史创伤问题

一些日本留学生反映来到中国后,常被一些中国人和韩国人责问以前发生战争的责任,这个令人困扰的问题一直没有办法解决。

(五) 各国传统文化习俗中的禁忌问题

从留学生答卷内容看,他们能提供的各国文化习俗中的特殊禁忌较少,而很多内容属于传统文化礼仪、社会行为规范与日常生活习惯的范畴。现简要归纳如下:

1. 特殊习俗禁忌

日本留学生反映日本人举行葬礼时,参加者一定要穿黑色衣服,不可穿其他颜色的衣服。西方国家在“黑色星期五”要避免办事。西方人看来,向某人伸一个手指是很粗鲁的姿势。来自穆斯林国家的留学生反映他们不能吃猪肉,不能饮酒。有的国家规定女人和小孩不能喝酒。有的国家的习俗是新年第一天不能穿黑色衣服,否则会带来不幸。有的国家的习俗是不能给女性送鞋子。有的国家不能用红笔写名字,因为这意思是“死人”。在许多国家,婚外恋受到严厉责备,谈论性与性生活被认为是羞耻的事,而对于变态行为,如恋童癖等,则更是被人所不齿。

2. 传统文化礼仪

日本留学生反映,在日本,对老人一定要尊重,态度不能随便,讲话要用敬语,年轻人不能在老人面前抽烟。韩国也特别是尊重老人,不能直接叫父母的名字,不能在长辈面前抽烟,与长辈喝酒碰杯时要把酒杯低于长辈的酒杯。不能对老人说不礼貌的话,在公交车上有老人上来,年轻人就要让座。外国留学生普遍反映在他们国内不能随便打听个人信息,如年龄、工资和婚姻状况,在路上不能用手乱指人,不能盯着陌生人看。

3. 社会行为规范

留学生都反映,在他们国内,大家注意遵守社会秩序,购物与办事都要排队,不能乱扔垃圾,不能随地吐痰和吐口水,在公共场所不能抽烟,不能剪指甲,禁止随地大小便。如在公共场所打喷嚏或咳嗽,就要用手遮一下,并说声“对不起”,绝对不能喷上别人。也有的民族规定男人不许对女人动粗用武。

4. 日常生活习惯

日本留学生说,他们平时不能穿着鞋子进门。英国留学生说,英格兰人在吃饭时不能将肘放在桌子上,不能嚼出声音,不能高声说话。

从留学生的文字答卷中,也可以看出时代在变化,当今的趋势是世界各国、各民族正日

益开放,重视文化交流和对文化差异的包容。例如,俄罗斯留学生说,俄罗斯是多民族国家,尊重各民族不同文化和不同宗教信仰。比利时留学生说,他们国家非常开放,没有特别的禁忌。连日本留学生也说,现在文化多样化了,已没有什么特别的区别。

各国传统文化中有很多禁忌,现在也在逐渐变化或在年轻人中失传。难怪一些留学生说,好像没有什么禁忌,或说,实在想不出有什么禁忌。也有的说,似乎有各种各样禁忌,但是我不清楚,也很难解释。土耳其留学生说的,土耳其天天在发生变化,在伊斯坦布尔这样的大城市里,新一代人的现代生活里,传统的东西几乎都不存在了。

四、启示建议

(一)文化不分优劣,习俗莫问对错

由于各国历史文化、地理环境、宗教信仰的不同,造成了不同的文化习俗和禁忌。这些习俗和禁忌有的来自各种传说、典故,有的出自宗教典籍,有的只是心理作怪,有的甚至有迷信色彩,有的已约定俗成,习以为常,不以为怪,没法解释清楚。

很多西方人回答不出“为什么不喜欢13”这个问题,就像很多中国人回答不出“为什么不喜欢二百五”一样。总之,这些文化习俗差异实在没法分优劣和对错。例如,对数字的喜好和忌讳,各国的看法就大不相同。中国文化习俗中历来对数字是否吉利的问题是很重视的。其中有普遍的认同,如大多喜好8、6,喜欢好事成双,但不喜欢4。当然不同地区的人们对某个数字是否吉利也有不同看法,这些大多涉及谐音字和风水等,与心理或迷信有关,并不是很科学。

随着科学的普及,年轻一代的中国人对此已越来越不在乎了,只有少数比较普遍的看法流传下来。日本人都讨厌4和9,因为它们在日语中发音同“死”和“苦”。即使欧洲人对13的看法也不一致。

据统计,对数字13忌讳的也只有约四分之一的欧洲人。因为并非所有“13”都是不祥之兆,有的欧洲人就很喜欢13,认为13不仅不晦气,而且会给人带来运气。第一位飞越大西洋的驾驶员林德伯格就是第13次飞越时获得成功的——前12次都以失败告终。

(二)开展文化交流,加深相互了解

为避免中外双方由于文化习俗不同而产生误会,就需要及时向留学生介绍与解释中国文化习俗。外国留学生刚来中国,一开始对中华文化习俗会不了解,但是一旦加以介绍与解释,他们还是容易接受。例如,根据中国社会文化,中国人绝不会给亲友送绿帽子,因为戴“绿帽子”表示该男人的妻子有外遇,是对该男子的侮辱,也不会给亲友送钟,因为钟的谐音是“终”,“送终”即向死人告别,不吉利。向留学生介绍清楚后他们就不会买绿帽子和钟送给中国朋友。

同样,了解日本人与西方人对数字的看法后,就要在同日本人交往时尽量避免4和9,同西方人办事时尽量避开“黑色星期五”。对于信奉穆斯林伊斯兰教的留学生,我们也应该注意了解和尊重他们的饮食禁忌,尽量提供清蒸食堂等就餐环境。

(三)采取宽容态度,互相尊重理解

我们东方人,虽然对13不忌讳,但在国际交往中,就要尽量尊重人家的习俗。正是从此意出发,常接待国际友人的北京饭店就没有13层标号,电梯载客过了12层便是14层。一位比利时留学生说,我给生病的中国朋友送苹果时,告诉他在比利时送苹果是正常的,没有恶意。我们认为,这位收到苹果的中国朋友就应该给予理解和谅解,尽管这不符合中国人的习俗。

在中国、日本、韩国等东方国家,从对老人尊敬出发,不直呼老人与长辈的名字,可是西方国家强调人与人之间平等,因而年轻人,甚至小孩,除父母外,对大人,包括对他们的叔叔、阿姨、甚至老师,都直呼其名,以表示关系亲密。类似这些不同习俗,只要互相了解了,就会知道有些时候对方不是恶意,也不是故意,而只是文化习俗不同而已,这样就可以消除误会,互相谅解,互相包容,化解矛盾,避免冲突。

(四) 提高国民素质,树立良好形象

答卷中留学生反映最多的是他们对不少中国人不遵守公共道德和社会秩序以及不注意文明礼仪很不习惯,很有意见。这提醒我们应该加强社会公德、职业道德和伦理美德教育,提高国民素质。一位韩国留学生说,韩国与中国一起处在世界东方,受到孔孟之道、儒家思想很多影响,所以非常重视礼仪。这应该令那些不遵守社会公德和社会秩序的中国人感到汗颜。我们国人生在孔孟家乡、礼仪之邦,理应体现更好的人文素质,给外国朋友一个良好的印象。

(五) 直面历史问题,区别对待敌友

从日本留学生遇到的问题可以看出历史创伤会给年青一代带来负面影响,这是不可回避的问题。日本一直是我国留学生生源数量最多的国家之一。我们应该注意正确面对历史问题,谴责日本战争贩子,反对日本军国主义复辟,把侵华战犯、右翼政客与日本人民区分开,不能随便责问日本来的友好人士和留学生,要着眼未来,努力与日本人民和日本青年学生发展友好关系。

(六) 适应时代变化,促进文化交融

当今世界上很多国家采取开放态度,主张多文化交融,反对种族歧视。世界各国留学生来到中国,带来了各种不同文化,我们应该利用这一机会,推进国际文化交流,促进不同文化的交融,营造不同文化相互尊重、和谐共处的氛围,让留学生在国际大家庭中愉快地生活与学习。您已经评价过!

五、课题缺陷与今后打算

(一) 课题缺陷

本次调研的样本不够大,每一个国家留学生的答卷数量都较少,有的仅一份,因此局限性较大,没有全面反映出各个不同国家的不同文化禁忌,更不可能对各国文化禁忌进行比较,只能粗略反映了来华留学生群体遇到的文化习俗问题和国外的某些风俗习惯和文化禁忌。

(二) 今后打算

从本课题取得的初步调研结果可以看出对各国文化差异进行调研是很有意义的。在本课题取得经验教训的基础上,我们拟在今后进一步完善问卷设计,扩大调查样本,增加国别数量,进行分国别、分来华时间乃至分性别的数据统计与比较分析,从而取得更为深入、更有信度、更有可比性和实用性的调研结果,为发展我国留学生教育事业提供更有参考价值 and 指导意义的信息资料。

注:一些关于对数字看法的资料参考 <http://www.soso.com> 网上信息。

(本课题组组长系沃国成,课题组成员系张锡九、高建钢)

文化冲突背景下地方院校留学生管理模式研究

—以宁波工程学院为例

宁波工程学院国际交流学院 汪彬 魏书芬

浙江纺织服装职业技术学院 李昀昀

一、引言

地方院校是我国高等教育的重要组成部分,在地方经济、社会、科技发展中发挥重要作用。地方院校的留学生教育关系到整个高等教育国际化的进程,是高等教育国际化不可或缺的一部分。文化冲突是留学生管理中产生各种问题的根源所在。地方院校留学生文化冲突的表现形式有哪些,如何在留学生管理工作中缓和文化冲突,是留学生管理工作中亟待解决的问题。

留学生来源地文化为留学生的成长提供了最主要的养分,它塑造了留学生的思维习惯和行为方式,并通过留学生的学习和生活表现出来(林宣贤,2009)。因而,从宏观层面来说,对留学生的管理其实是跨文化管理。

根据我国高校留学生教学和管理体制可以划分为四种类型:外事部门监管型、教学中心型、二级学院型和高等院校型(曹锋,2008)。

留学生教育管理模式多样性反映了各高校留学生教育管理的不同阶段和水平。留学生管理模式受到当地社会经济环境、学校办学水平、留学生规模等因素影响,无论是哪种模式都应该根据结合校情、留学生教育现状,构建符合自身实际的留学生教育管理模式。

二、留学生文化冲突表现形式—以宁波工程学院为例

宁波工程学院自2008年招收留学生以来,留学生数量不断增加,规模不断扩大。目前,在读留学生共87名,他们普遍没有汉语基础,基本上用英语进行交流,当然,来自非洲的学生多半带有非洲口音,因此,在实际管理工作过程中遇到诸多的问题。由于本学院留学生大体以非洲学生为主,因而,文化冲突的具体表现就是中国文化与非洲文化的冲突。除了语言障碍之外,主要呈现以下四个方面的表现形式。

1. 价值观差异

中国文化崇尚奉献,宣扬个人的价值实现在社会奉献中产生,更多地强调集体主义,主张个人利益服从集体利益,主张同甘共苦,团结合作,步调一致。在中国,主动关心别人,给人以无微不至的体贴是一种美德,中国人不论别人的大事小事,甚至家事、私事都愿主动关心。

非洲文化则以自我为中心,自己为自己负责,把个人利益放在第一位;不习惯关心他人、帮助他人,不过问他人的事情,主动帮助别人或接受别人帮助常常是令人难堪的事,因为接受帮助只能证明自己无能,而主动帮助别人会被认为是干涉别人私事。他们十分珍视个人

自由,喜欢随心所欲,独往独行,不愿受限制。在非洲传统文化中,尊严、荣誉和声望被看作是最珍贵的美德。

因此,在管理非洲留学生时,管理者与留学生之间,时常会产生误解,管理者认为,自己关心留学生,像保姆一样地替他们安排学习、安排生活,方便他们在异国他乡的生活,这是一种老师的奉献精神;而留学生则觉得,管理者多事,经常干涉他们的自由,尤其是个人问题,自己的隐私受到了威胁。

2. 道德观差异

中国传统文化中的儒家思想,造成了君臣、父子等级观念的根深蒂固。父亲在儿子的眼中、教师在学生的眼中有着绝对的权威,家庭背景在个人的发展过程中作用很大,平等观念淡漠,相反,官本位的思想很浓。非洲国家部落酋长权力很大,部落内部团结,成员之间具有很大的凝聚力,遇到重大问题时,常常互相串联,采取集体行动。非洲的道德标准往往由部落决定,并形成自己的道德标准。因此,在遇到实际矛盾时,管理者认为作为老师,应该受到学生的尊重与尊敬,至少自己的决定应该受到留学生的贯彻与执行。

道德观的冲突,在爱情观、婚姻观上表现尤其明显。中国文化中,婚姻是人生三件大事之一,虽然,随着改革开放,当代年轻人婚前性行为 and 以前相比随便得多,但中国人在择偶时,都相当的谨慎。一旦决定,便不会轻易改变。喜新厌旧、婚外性行为、第三者插足,都被认为是极不道德的行为。非洲文化相反,对于性比较开放。有些非洲国家,年轻人的婚前性生活比较随便,父母甚至鼓励子女交异性朋友,认为有异性朋友,说明子女有人爱。因此,非洲留学生经常出现带异性朋友入住寝室、结交多个异性朋友、甚至因异性朋友相互之间发生冲突等现象,给管理工作带来诸多不便。

3. 时间观差异

不同的文化产生不同的时间观。有学者曾对中非学生对于时间观的异同做过调查,结果发现,超过七成的非洲学生认为,时间是自由安排的,或是根据感觉安排的;而超过半数的中国学生则认为,严格按照时间表作息,分秒必争(叶帅,2011)。在中国文化中,上课迟到、旷课等现象是不被允许的,是要受到严厉批评的,甚至是要找家长谈话的,在高等教育阶段亦如是。

非洲文化认为,时间是不固定的、有弹性的(叶帅,2011),先考虑人,其次再考虑时间。有时,时间对于他们来说,是无所谓的。因此,非洲学生一般都无视学校作息时间表,自由散漫,上课出勤率低,无故旷课次数多,不守时等现象多有发生,管理者即使有规章制度进行约束,都不能从根本上改变他们的观念,效果均不明显。

4. 认同感差异

不同的文化,不同的教育背景,使得中非文化中个人对于自我的认同感有很大的差异。中国学生一般都认为,强中自有强中手,山外有山,人外有人,很少有学生对自己的认同程度达到一种自恋的状态。因此,中国学生相对于非洲学生来说,在为人处事方面,更为随和、易变。很少有学生认为,管理者应该充当“保姆”的角色,应该随时为自己提供服务。

非洲文化中,更崇尚人,崇尚个性。留学生多以自我为中心,经常无视学校规章制度,并且以“我是外国人”自居,认为外国人就应该有特权,就应该享受特殊待遇,有些留学生甚至看不起管理者,认为自己交了学费,管理者就应该随时提供服务。非洲学生不认同入乡随俗的说法,相反,他们认为,自己无论到哪里,都应该以自己觉得舒服的方式生活,尤其是遇到住宿问

题时,他们不认同学生应该住在校园内,有特殊情况应向管理者申请外住这一种规定。

三、留学生管理工作不当激化文化冲突的显性问题

当前,在我国留学生教育蓬勃发展的背景下,承担留学生教育的地方院校不同程度地在管理方式、管理制度、管理人员素质三个方面存在一些突出问题,这些问题又在一定层面上影响着文化冲突。

1. 管理方式的差别化过大,减慢了留学生融入中国文化的速度

建国以来,我国大部分高校采用的留学生管理方式是有别于中国学生的管理办法的。宁波工程学院同样采用这种管理方式。例如,为了照顾留学生的起居习惯和保护其人身安全,建立了专门的留学生公寓,设有专门的会客厅、厨房、洗衣房,专人保洁,24 小时保安,留学生会客需进行登记。但是,这种特殊的照顾,留学生似乎并不领情。他们认为正是这种“特殊照顾”使他们的日常生活和学习与中国的大学生隔绝开来,减少了与中国学生日常交往的机会。这种现象,导致的后果便是留学生的文化认同意识减弱、文化融入速度变慢、文化冲突进一步加大。

2. 管理制度严肃性不够,加深了文化冲突的矛盾

院校虽然也有特别为留学生制定的管理制度,但由于在留学生管理中,管理人员对留学生比较友好、比较宽松,在各方面给予留学生特殊的照顾(陆跃伟,2011),能通融的基本都能够通融,结果造成了留学生管理制度的严肃性受到了质疑。特别是在宿舍区,有留学生违犯了宿舍管理规定,却没有受到相应的处罚,这样一来,留学生宿舍管理制度在留学生中的权威便大大降低。因此,有些本来就无视学校管理制度的留学生,更加认为,制度是可以因人而异,随人而变的。结果导致管理越来越混乱、越来越松懈。

3. 管理人员素质参差不齐,加剧了双方的文化误解

院校的行政管理人员素质不够高,如本身没有出国留学经验,对生源国文化了解欠缺,对管理制度、对政策的理解不全面,对留学生了解不够全面。另外,留学生宿舍管理员多半不会说英文,导致与留学生交流困难;有时用手势与留学生交流会产生误解,甚至引起不必要的争吵。

四、构建“以人为本”的科学的留学生管理模式

宁波工程学院作为一所市属本科院校,对留学生的管理目前采取的是二级学院管理型,学院专设专职留学生工作管理人员,对留学生招收、教学、日常生活等进行管理。鉴于留学生的特殊性,我们应在实践中采取以下措施,以减少文化冲突对留学生管理的影响:

1. 转变管理工作的理念,从思想认识入手理解文化冲突

要在管理工作中引入“以人为本”的管理思想。以人为本就是要尊重人的价值、爱护人的成长、关心人的生活,应用到留学生管理工作上,就要求我们转变以往以物质优先为主的管理思想,将重心转向留学生群体,尊重他们的文化传统,理解他们的文化差异。我们不仅要从管理者自身的角度出发思考问题,同时还要从被管理者(即留学生)的角度出发,以双向的视角或换位思考的方式,研究留学生这一特殊群体的精神文化需求,尊重他们的文化传统、个性特征,采取与之相适应的、易于接受的方式方法对他们进行管理。

要转变管理工作理念,首先要提升管理工作者的素质。除了最基本的解决语言问题之

外,还应定期安排留学生管理专业人员出国进修,定期为留学生管理人员举办诸如外语、国际法、外管法、教育法、高等教育法和法律培训班,提高留学生管理人员的综合素质。

2. 深化趋同管理原则,从管理方式入手缓和文化冲突

长期以来,中国在外事工作上,遵循“内外有别”的原则,不少院校在管理留学生时,也采用此原则。管理留学生就像对小孩子那样照顾和看管,给他们很多中国学生享受不到的优待,有的留学生便产生一种特殊感和优越感,常常无视规章制度,给管理工作带来诸多麻烦。事实上,我们应该清楚的认识到,留学生除了在出入境、签证、国家安全、招生、生活设施等方面实行与中国学生的区别对待外,其它管理和服务应逐步实行与中国学生趋同的管理和服务。这也是当今国际社会普遍采用的做法。外国学生不是外宾,优待不能过头,同时,也不能因为是留学生而受到一些不应有的歧视和不公平的对待。

另一方面,要加强留学生与中国学生的交流,有序地引导留学生了解中国文化、接受中国文化、融入中国文化。除了课堂教学之外,应多开展留学生与中国学生的交流活动,丰富留学生业余生活。

3. 制定符合留学生实际的管理制度,实现管理制度科学化、规范化

院校应结合学校管理实践,制订各种可行的留学生管理规章制度,逐步实现日常工作标准化、规章制度健全化、管理体制科学化。管理的各个环节,比如学籍管理、注册登记、教学管理、宿舍管理、奖学金发放等,都要有详细的规章,使各项工作有章可依。

另一方面,因为留学生是留学生教育管理工作的实施对象,所以做好管理工作一定要参考他们的意见,发现他们的现实需求。应多开展与留学生的交流座谈,就当前亟待解决的管理问题,与留学生进行交流,听取他们的看法与意见,综合各方想法,形成问题解决方法;在制定规章时应注意综合考虑留学生的建议;日常管理过程中,留学生提出的并经实践检验的好建议,应该保存下来,在以后的工作中推广。同时,制度一旦制定,就一定要落到实处,严格执行,不能因为留学生而搞特殊。

4. 提高留学生自我管理能力,进一步实现跨文化沟通

管理的最高境界是自我管理,服务的最高境界是自助服务。为了提高留学生自我管理的能力,院校可以成立留学生学生会,赋予留学生学生会必要的权限,让留学生自主开展适合留学生特点的各类活动,留学生学生会还可以和有关管理机构进行直接对话,就一些实际问题进行磋商。

留学生管理部门应加强对留学生学生会的管理,对留学生学生会进行正确引导,定期对学生干部进行培训,听取留学生的意见,掌握留学生的动态,确保留学生管理工作有序进行。

留学生参与学校管理、进行自治是很有必要的,它既可以充分照顾留学生需求,提高学生参与积极性,又可以锻炼留学生能力,提高他们的跨文化沟通能力。另一方面,管理部门也能实现职能转变,从管理部门转变为咨询部门,能集中精力开展其优质服务。

参考文献:

- [1] 林宣贤.从“文化冲突”看高校留学生管理工作的改进[J].中国电力教育,2009(04):179-180.
- [2] 曹锋.新形势下加强高等学校来华留学生管理策略浅析[J].广东工业大学学报,2008(07):278-279.
- [3] 叶帅.非洲留学生与中国学生在时间观、家庭观方面的跨文化对比研究[J].教研,2011(10):30-31.
- [4] 陆跃伟,文化差异视角下中亚留学生管理策略探究[J].辽宁行政学院学报,2011(09):112-114.

浅析跨文化环境中来华留学生情感教育对策

桂林理工大学国际教育学院 马彬彬

情感是人类特有的一种心理,情感教育作为教育过程中不可或缺的一部分,在人的语言、思维和意识的发展和培养中发挥着不可替代的作用。“教育受人的发展规律所制约,教育要适应受教育者身心发展的需要,遵循受教育者身心发展的规律才能促进其发展”^[1]。

外国留学生教育是我国高等教育的重要组成部分,也是增强国家“软实力”的重要战略之一。所以来华留学生教育中的情感教育因素也同样不容忽视。

来华留学生教育的核心目的是培养“知华、友华、爱华”的中外友好使者,如果情感教育不足,外国留学生可能学会了汉语,掌握了技能,了解了文化,却很难完成促进中外友好交流的使命。

同时,对外汉语教学也需要对留学生开展情感教育。如果语言学习者没有对目的语言和目的语言国家充满兴趣、感情和热爱,其相关语言教学则不会顺利开展,学习效果也不会理想。

一、跨文化背景下的情感教育

留学生初次来到一个陌生的国家,从一个熟悉的环境进入另一个差异颇大的文化环境中生活和学习时,都会经历一个从外在文化感知到内在心里适应的过程^[2]。当来华留学生所固有的思维方式、行为模式和文化价值观与以儒家思想为代表的东方文化和其他国家的文化产生碰撞和冲突的时候,就不可避免的出现情感上紊乱等多种问题。由此可见,如何实现在跨文化环境中提出有效的情感教育解决对策,是新形势下来华留学生教育管理过程中必须解决的重要课题。

心理学认为,情感是人对客观事物与主体需要关系的反应。情感教育则是提升和拓展受教育者的人文关怀和人文视野的重要途径,从其内涵则可概括为培养人的“人情”、“物情”和“事情”^[3]。所以,外国留学生情感教育既有一般学生情感教育的特征与内容,又因其教育对象和教育环境的不同而具有其特殊性和针对性。

(一)“人情”就是教育者和留学生之间的情感教育

情感关系是师生关系的重要内容,“它在教育过程中能产生直接提高学生积极性的重要的动力作用”^[1]。在以外国留学生为教育对象的过程中,教师不仅代表自己,也代表中国。留学生教育管理工作者言行举止,既是个人学识和修养的体现,更能体现一国文明和文化的传承。留学生教育管理者如果能和其教育对象——外国留学生在教学互动中建立起深厚的友谊,不仅能够促进留学生的汉语学习和对知识的掌握,而且还会促进对中国文化的理解和认同,从而热爱中国。

（二）“物情”就是对留学生所在地区的情感教育

中国幅员辽阔,民族众多,各地风土人情、生活习俗差异很大,而对于来华留学生来讲,他们学习所在地就代表了中国。他们对所在地的了解和关心越多,也就会增进对中国的热爱和情感,对中华文明的理解和认同。地域情感教育就是要培养来华留学生对其所在省市、地区和学校的感情。一般而言,归国留学生往往会通过对所在学校、城市和地区的回忆来表达和增加对留学国家的关注和情感。

（三）“事情”就是对汉语和中国文化的情感教育

语言是文化的载体和体现形式,二者是一种“表与里”的辩证关系。如果语言学习者对一国的文化毫无兴趣,则很难深入地学习和运用其语言;同时,对文化的兴趣和热爱会极大的激发留学生对语言学习的热情。另一方面,对于完成培养“中外友好的桥梁、中外文明的使者”这一重要的教育使命,来华留学生只有从文化上深入了解中国和中国文化,上升为情感上的热爱中国,才会在中国和自己母国之间架起友谊的桥梁。

二、来华留学生情感教育的原则

（一）教育主体和主导相结合的原则

情感教育是一个教育主导与主体不断转化的辩证过程。外国留学生情感教育就是教育主导(教师)根据跨文化环境中留学生“个体多样性”和“群体分散性”^[2]的特点,通过语言、知识和技能的教育转化为教育主体(留学生)在情感上的自我调节、自我控制和自我提高的教育目的。在留学生情感教育过程中,作为主导的教育工作者就必须强化自身的地位和积极发挥主导作用,更重要的是认识到留学生的主体地位,调动他们的自我参与意识,提高他们的自我学习素养,强化他们的情感感知能力。

（二）广泛性和差异性相结合的原则

来华留学生的情感教育是面对着来自世界各地的青年学生群体,具有广泛性和普遍性的特点。同时,每位留学生的受教育程度、家庭背景、宗教信仰不同,使得他们的成长经历以及个性特征呈现明显的层次性和差异性。留学生教育管理工作者首先一定分析留学生群体的生活环境、知识结构、思维特点和行为方式,要充分理解和尊重不同个体自身存在的“异同点”。第二,要针对不同国家、民族和宗教信仰的留学生群体,研究不同的教学方法和探索不同的情感教育实践途径,不能搞“一刀切”。

（三）对话式和体验式相结合的原则

开展对话式和体验式的情感教育,首先要以“平等”为前提。留学生作为国际友人,教育工作者要以平等的身份热情主动地为他们“排忧解难”,做好“良师益友”的双重角色。同时,做好对话式和体验式两种情感教育途径的有机结合。在课堂教学中,要注重师生间“对话式、情景式”教学方式的运用,在日常管理中也要有针对性和时效性的开展“交流式、体验式”的课外语言实践和文化体验活动,在“润物细无声”中完成来华留学生““知华、友华、爱华””素养的提升。

三、开展来华留学生情感教育的对策

(一) 树立跨文化教育理念,培养教育者情感教育的自觉意识

外国留学生情感教育最明显的特征之一是跨文化环境中的情感教育,其前提就是要求留学生教育管理者要正确树立跨文化教育理念。树立跨文化教育理念就是把不同国家文化差异视为客观存在,主动学习了解不同国家和地区的政治、经济和文化等方面的知识,在“求同存异,相互理解和包容”的原则下,尊重文化差别和个性特征,自觉树立情感教育意识,丰富情感教育手段,提高情感教育水平。

例如:要尊重留学生的文化背景、宗教信仰、生活习惯和个人隐私,容纳不同个性和意见的学生,尽量把文化冲突的负面影响减小到最低。同时,我们也要向留学生灌输文化平等和情感交融的理念,积极开展“对话式和体验式相结合的”情感教育,在日常学习和生活的细节中感悟中国文化,逐步培养和建立相互尊重、相互信任、协调融洽的情感教育的自觉意识。

(二) 建设一支专兼职相结合的“以学生为本”的教育管理团队

外国留学生情感教育队伍包括:留学生部门管理者、对外汉语和专业教师队伍、辅导员和班主任队伍以及相关职能部门的教育管理人员。

第一,留学生部门管理人员要按照“教育主体和主导相结合的原则”精心组织、科学规划好来华留学生情感教育的调研、布局和进程。

第二,对外汉语和专业教师队伍是情感教育的中坚力量,要努力提高自身的业务和服务水平,做好教书育人的表率。

第三,辅导员和班主任是留学生日常教育和管理工作的组织者、实施者和指导者,要树立“以学生为本”的情感教育理念,加强理论修养,爱岗敬业,做好他们的人生导师和健康成长的知心朋友。

第四,教务和后勤等管理服务部门也是留学生教育管理队伍的重要组成部分,在相关管理和服务过程中,他们的言行是否符合“为人师表”的标准,都会在来华留学生的情感教育中起到潜移默化的作用。

(三) 注重网络等新兴传媒的在情感教育过程中的建设和应用

当今时代,以 E-mail(电子邮件)、BBS(电子布告栏)、QQ(即时通信软件)、Weblog(博客)和 MicroBlog(微博)为代表的新型网络传输载体成为青年留学生学习、工作和娱乐中必不可少的工具。相关部门的教育工作者应充分利用 E-mail、QQ 和 MicroBlog 的强大的交流功能,加强网上舆论引导,开展情感教育方面的答疑解惑;积极发挥 BBS 和 Weblog 的广泛的传播力和影响力,建设留学生网上沟通交流的精神家园;精心设计虚拟社区,加强网络建设的引导和监管,开辟来华留学生情感教育的新天地。

目前,全国多数高校都建立了“国际教育与交流网站”或“来华留学生之家”等网络宣传教育平台,但从相关网站的实际效果出发,各高校还需进一步挖掘和发挥已建相关网站的巨大的吸引力、影响力,进一步开展集“知识性、开放性、互动性”为一体的内容建设和功能完善。

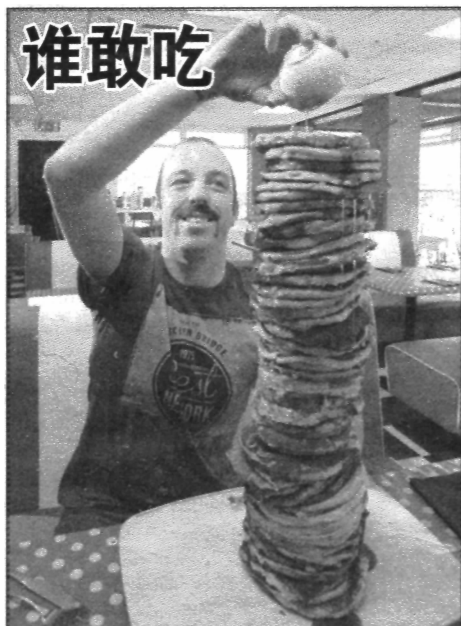
(四) 加强和完善留学生情感教育工作机制,形成情感教育共同体

外国留学生情感教育是一项综合性系统工程,留学生的个人情感体验是这一系统工程的中心环节,也是衡量来华留学生情感教育成败的最终衡量标准。^[4]因此,加强和完善来华留学生情感教育工作机制,从根本上讲就是以留学生个人体验为出发点和落脚点,建立健全情感教育的实施、反馈和评估体系,进一步推进教育管理工作的科学化、制度化和规范化。整个社会相关教育主体应从理念上认同留学生是留学目的国大家庭中的重要组成部分,努力做到“以礼相待,以诚相待,以情相待”,形成情感教育的共同体。

另一方面,教育过程中遵循“广泛性和差异性相结合”的原则,在跨文化环境中考虑到留学生个体和群体的差异性,做到因时制宜、因地制宜和因事制宜,在师生情感教育、语言文化情感教育和地域情感教育等方面进行不断探索和不懈努力。

参考文献:

- [1] 丁锦宏. 教育学[M]. 南京:南京大学出版社,2006:96,223.
- [2] 马彬彬,张肖鹏. 跨文化背景下高校留学生教育管理工作探析[J]. 桂林理工大学学报,2012(32):122.
- [3] 严明,张晓书. 情感教育:梳理与反思[J]. 教育探索,2005(1):103.
- [4] 朱俊华. 浅谈异文化环境中外国留学生的情感教育[J]. 文化学刊,2011(3):32.



英国一家餐厅日前公开挑战大胃王:食客如在90分钟内将半米多高、重3公斤的薄饼吃完,可获得丰厚奖励,失败者的名字和照片则被贴在店内的“耻辱墙”上。▲

来华留学生教育发展的 SWOT – PEST 分析

东华大学 严新锋 宋玮

不断升温的来华留学热预示着中国的国际影响力正在悄然地发生着翻天覆地的变化,这一切得益于我国宏观环境的巨大变化,与中国的政治和经济政策有着紧密的联系,也与科技和文化息息相关。与此同时,来华留学生规模的快速发展也将带来了一系列管理上的问题,这反过来又要求我国对留学生管理政策和措施的不断修改和完善,以适应并引导来华留学生教育的健康稳定发展。

本文基于来华留学生规模快速扩张的现实情况与未来发展远景目标,利用管理学的思想理论和工具方法,详细分析了当前我国发展留学生教育的宏观环境优势与劣势,并据此提出了改善我国教育出口规模和质量的政策建议和意见。

一、SWOT – PEST 模型介绍

SWOT 分析是在战略管理领域广泛运用的一种战略分析方法,通过对企业自身优势 (Strength)、劣势 (Weakness)、机遇 (Opportunity) 和威胁 (Threat) 的详细分析,为战略规划和战略制定提供依据。

PEST 模型是管理学上常用的宏观环境分析的工具。宏观环境又称为一般环境,是指影响一切行业和各种企业的各种宏观力量。PEST 模型对宏观环境的分析主要包括政治环境 (Political)、经济环境 (Economical)、社会环境 (Social 和技术环境 (Technical) 分析四个方面。不同的行业和不同的企业根据自身的特点和经营需要,都可以用 PEST 分析法对宏观环境因素进行分析,即对影响行业和企业的主要外部环境因素进行分析。

本文运用 SWOT – PEST 综合分析模型对来华留学生教育产业发展的宏观环境进行分析,对影响我国发展留学生教育的宏观环境因素进行定性分析。目前我国来华留学生发展面临的宏观环境因素如下表:

来华留学生教育发展的宏观环境因素

SWOT		政治 P	经济 E	社会 S	技术 T
内在因素	优势	国际关系 政治干预 方针政策 政治局势 国体与政体	经济形势 发展水平 城市化程度 收入水平 消费结构 人口变化	风俗习惯 审美观念 宗教信仰 教育水平 价值观念 文化背景	科学技术发展 信息化程度 硬件设施条件 自然地理因素
	劣势				
外部条件	机遇				
	挑战				

二、宏观环境影响的具体分析

(一) 政治法律环境

1. 国际合作与交流日渐频繁

国际政治关系主要指国家与国家之间的外交关系,它是影响国际间学生流动的核心因素之一。当一个国家政治稳定、政策开放且具有连续性的时候,留学生就会上升^[1]。

随着我国改革开放政策的不断向前推进,我国经济取得了巨大的发展,同时也加强了与世界各国的沟通与交流。教育领域的国际合作也是在全球范围内盛行,绝大多数高校都在不同领域与国外学校建立了合作关系。为外国学生来华留学提供了机会和平台。

在世界全民教育大会上,中国庄严承诺,2006 年向外国留学生提供的中国政府奖学金将由目前的 6700 人增加到 1 万人次,同时要适当提高奖学金标准,对此,中央财政将大幅度加大投入力度。

地方政府也不断推出促进来华留学生发展的方针政策,增设地方奖学金,吸引优秀留学生来华学习。这也进一步加强中国地方政府与留学生生源国之间的交流与合作。

2. 来华留学政策环境日渐宽松

改革开放以来,我国来华留学教育逐步走上了正轨。1979 年,国务院批准了《关于接受自费外国留学生收费标准问题的请示》,打开了自费来华留学的窗口,也为来华留学生数量增长奠定了基础;

1980 年,教育部发出《关于高等学校开办外国人中文短训问题的通知》,该通知大大推动了来华汉语短期班教育的发展,也对来华留学教育的发展产生了重要影响;

1989 年,教育部正式发文,规定高校可以接受自费来华留学生,并且原国家教委把接受留学生院校的审批权下放给省、市、自治区教育主管部门,留学生的招生数量由学校自主决定,不占国家下达的计划招生指标。这是来华留学教育发展史上具有里程碑意义的重大举措,为留学生规模扩大提供了政策基础。

这些政策措施极大地调动了高等学校发展来华留学教育的积极性。2004 年 2 月 10 日教育部发布了《2003—2007 年教育振兴行动计划》,要求实施中国教育品牌战略,按照“扩大规模、提高层次、保证质量、规范管理”的原则,积极创造条件,扩大来华留学生的规模,深化政府奖学金管理制度改革,完善外国留学生教学与生活管理制度。

3. 政府对来华留学生资助力度日益加大

为了让更多的留学生有机会来华学习,中国政府设立了多项奖学金对来华留学生进行资助,具体有中国政府奖学金、亚洲留学奖学金、中国政府长城奖学金、优秀外国留学生奖学金等,中国政府奖学金资助的人数每年都在以两位数的速度增长。

跟据教育部十一五发展战略规划,自 2008 年开始,中国政府决定在“十一五”期间大幅扩大中国政府奖学金来华留学规模。

与此同时,地方政府也纷纷出台了资助政策,北京市政府在《首都教育 2010 发展纲要》

中指出,从2006年开始设立北京市外国学生与学者奖学金,每年拿出不少于3000万人民币,资助各国有志青年到北京学习。上海市也于2006年推出了上海市政府奖学金(分A、B、C三类)政策,鼓励优秀留学生来上海学习。

此外,国家留学基金委还将在继续开发国外政府奖学金项目的同时,把目光投向国内的一些大型企业,争取他们出资设立来华留学奖学金,为企业本身的国际竞争和发展、为国家整体外交作贡献。

政策的支持为来华留学生教育发展搭建了宽敞的平台。近几年,我国来华留学生教育在政治法律环境方面较以前有了较大的改观,但远没有达到完善的程度。还存在以下不足:

第一,我国还没有一整套完善的法律体系和规章制度来规范对来华留学生市场的管理。市场的不完善就会导致招生混乱,各机构盲目扩大规模,致使留学生教育质量得不到保证,影响中国教育事业的长远发展。

第二,片面追求来华留学生规模的发展,对来华留学生教育质量的重视不够。质量是产品的生命,留学生教育好比是生产一种产品,学校好比是加工厂,只有保证输出的产品具有较高的质量和较强竞争力,工厂才能不断发展和进步。但目前我国来华留学生政策重点还是处在对规模的支持,质量控制方面的要求还不够。

第三,在招生上各地区、各高校之间存在着某种程度上的无序竞争。竞争是事物发展的动力,但需要从国家整体的角度来考虑,不能以牺牲整体的利益为代价。在片面追求规模的数量上竞争必然要以牺牲质量为代价,这种牺牲长远利益的发展方式是不可取的。

第四,经济利益的驱动作用比较明显。目前,我国还不具备把留学生教育作为支柱产业的基础和条件。留学生教育产业的经济效益必须在一定规模的基础上才能产生,我国发展留学生教育的各项配套设施和条件还不完善,短期内为追求经济利益而迅速扩大规模会使一系列矛盾同时爆发。

第五,没有有效的政策引导留学生向非发达城市和地区流动。地区之间留学生教育发展不平衡也是我国目前面临的一个重大问题。但目前并没有一套能促使留学生向非发达地区流动的有力政策和措施。绝大多数留学生都集中在北京和上海等经济发达的地区,内地和西部高校的留学生规模还比较少。地区间不均衡发展的现象十分突出。

(二) 经济环境

中国经济的迅速发展,国际影响力的不断扩大,吸引着越来越多的外国留学生来华学习,这是来华留学生数量逐年增长的根本原因^[2]。

首先,改革开放以来,中国一直保持着稳定、快速发展的良好势头,国力不断增强,国际地位不断提高,在国际事务中发挥的作用越来越大。世界经济的发展离不开中国的观点已为世界所公认,许多国家希望加强和中国的交流与合作,这是越来越多的外国青年到中国留学的主要外部原因。

第二,中国政通人和,社会稳定,经济与社会快速发展,为留学生来华学习和生活创造了必要的前提条件。

第三,随着中国综合国力的不断增强,中国高等教育事业获得了前所未有的发展机遇,

教育资源、环境和条件取得了重大改进和完善,保证了大量增加的来华留学生对教育条件的需求。

第四,随着我国对外开放的不断深入,中国与世界各国的文化交流和经贸往来日趋频繁,特别是中国强劲的经济发展和良好的投资环境,吸引着越来越多的外国企业家来华投资,这些公司和机构需要大量懂汉语的人员,这也是大批外国青年来华留学的重要原因。

正是在这种背景下,一股来华留学热潮伴随着中国经济的崛起而自然兴起。日本从1997年起已将汉语作为学生升入大学学习考试的主要外语语种之一,兴起了新的汉语热。在韩国,很多高校都纷纷建立“中国学科”,很多家长都愿意把孩子送到中国学习。

许多留学生认为,中国经济一枝独秀地高速发展,正迅速成为有影响的政治和经济大国,学习中文有利于自己今后的发展与就业。中国市场的巨大吸引力使得跨国公司纷纷进入中国,客观上刺激了对留学生的就业需求,也促进了来华留学生数量的增长。

因此可以这样说,来华留学热的背后既有中国历史文化的原因,更是由今日中国在上日益提高的经济地位所致^[3]。不过,我们也不能因此盲目乐观,中国经济发展总体水平不高以及不平衡状况仍然是制约来华留学生的一个重要因素:

第一,中国经济发展总体水平不高,对留学生的吸纳能力不强。很多学生来华留学目的是在中国工作,但中国就业市场本身存在很大压力,中国还没有真正意义上的跨国企业。这也在一定程度上制约了对国际型人才的需求,从这个意义上讲,中国企业不能走出去,来华留学教育就很难获得突破性发展。

第二,地区经济发展不平衡。来华留学生集中在少数发达城市和地区,这些地区的公共资源是有限的,并将逐渐出现饱和情况,最终会影响来华留学生规模的进一步扩张。

(三) 社会文化环境

如前所述,政治和经济原因促使了来华留学生大规模的发展,但这些都是客观上的原因,对那些留学生来华学习只是起到了外部催化作用,然而,还有更深层次的原因,就是中华文明的无限魅力吸引着许多留学生。

第一,文化古国悠久历史的魅力。中国是四大文明古国之一,也是世界上许多人向往的神圣之地。自古以来中国灿烂的历史文化对外就具有持久不衰的吸引力。中国有五千年的文明史,有举世瞩目的灿烂文化,有世界上使用人数最多的语言。数不尽的名胜古迹和文化景点也吸引无数国外游客。在世界上最早的文明古国相继消亡之后中国却青春常驻,其中奥秘也勾起了无数探秘者的兴趣。

中国的古代文学成就辉煌。唐诗、宋词、元曲及明清小说在世界上广为流传,影响深远;中国有独特的古代哲学、中医学;有被誉之为商战宝典的《孙子兵法》……这一切使中国对世界产生了很强的吸引力,中国就像一个巨大而又神秘的宝藏,当改革开放把这个宝藏展现在世界面前时,外国人便纷纷涌来。留学中国,学习中国语言和文化正成为一种时尚

第二,中国文化有着极强的包容性。在中国,留学生不会因为肤色、种族等而遭受鄙夷的目光,相反,留学生在中国受到更多的是尊重和宽容。他们不会因为不能说汉语而受歧视,也不会因为不入调的汉语而感到尴尬。中国文化之所以能够流传几千年而不衰,很大程

度上要归因于其本身的包容性。能够接受来自世界不同地方的思想和文化。在中国的留学生生活在一个宽容和平等的环境中,即使远在他乡,也能够感受到家的温暖,这也是他们留恋中国的主要原因之一。

(四) 技术自然环境

1. 管理体系日趋完善

科技技术的发展使我们拥有了先进的教学设施和教学管理系统,完全有能力实现对留学生教育的科学管理。为继续优化来华留学环境,在 2004 年 9 月 1 日在全国启用来华留学信息管理系统以后,2005 年教育部在全国范围内进一步推广此信息系统。系统的完善为管理提供了方便,也提高了效率。

近几年随着我国改革开放力度不断加大,我国在接收来华留学生教学管理方面又做出了许多具体规定,大大简化了留学生来华手续,提高了来华留学教育的可操作性。但是随着这项事业的不断发展,还需要在原有文件、法规基础上,重新制定出一套涉及来华留学生审批手续,以及注册、教学、住宿、毕业医疗等管理内容的综合法规,从而明确各职能管理部门与各留学生招收院校的具体权利与义务,以此理顺来华留学教育工作的关系,使来华留学教育健康有序地发展。

2. 优越的自然地理条件

发达的交通网络和先进的交通工具为留学生在国际间自由流动的提供了条件。我国航空事业的发展保证世界各地的学生能够快速来到中国。国内发达的水、陆、空交通系统也保证了人们能够在各个城市间自由流动。

此外,舒适生活环境、便利的生活设施,以及诸多的旅游景点和名胜古迹也成为吸引留学生的客观因素。

地理环境对人类活动的影响久远而深刻,对国际学生的流向有着长期的影响。即使是在现代交通工具非常发达的条件下也是如此。这使得留学生的流动呈现出较大的地域性特点。这也是目前我国留学生亚洲人数占绝大多数的重要原因。

三、结论与建议

综合以上分析,我们可以看出,来华留学教育发展是与国家政治政策环境、经济发展水平、社会文化环境和科技发展程度四个方面紧密相关的,这四个方相互影响,共同构建了一个来华留学教育发展的四维空间。

留学生的稳定增长和均衡发展需要依赖于一个健康、良好的宏观环境,同时配合适当的政策引导,将会更加有利于来华留学教育的科学发展。鉴于此,提出如下建议和意见:

第一,拓宽市场渠道。日益膨胀的留学市场,引起了各国政府的高度重视。留学生教育产业的地位也因此越来越重要,教育输出成为一个国家对外贸易的重要组成部分。面对这样的市场环境,竞争是无可避免的。因此,要想在全球留学市场上分得一杯羹,就必须加大市场宣传力度,实施走出去战略。同时扩大教育开放程度,让世界上更多的人了解中国教育。

第二,调整生源结构。生源结构能够反映留学生教育的国际化程度。针对目前我国来华留学生以亚洲学生为主的特点,需要做适当的政策支持和引导,吸引欧美和非洲留学生来华学习。具体可以通过加强中国大学与欧美、非洲等高校的交流合作,采取相互交换留学生和合作办学等形式,增加中外高校间学生流动性。

第三,以项目为导向,定向培养留学生。结合我国经济发展战略和各个高校的学科优势,由学校以项目的形式,定向培养对我国经济发展有利的人才,通过留学生促成其本国相关领域与中国的经济合作。

第四,利用中国文化的感染力,吸引来华留学生。不管是对企业还是国家,文化的力量都是无形而且十分强大的。尽管不同留学生来华学习的目的不尽相同,但都沐浴在同一个文化氛围之内。中国古老而悠久的历史文化对于留学生而言是神秘而且有趣的,有着其他国家文化无可比拟的吸引力。

第五,做好就业服务。好的商品如果没有好的服务是很难被顾客所接受的。教育也一样,教育质量再好,如果培养的学生无法找到工作,那就是失败的,就会慢慢萎缩。相反,留学生毕业后能够找到满意的工作,就能增强教育产品的吸引力。因此,做好毕业生就业服务也是来华教育的一个重要组成部分。

参考文献:

- [1] 李联明,吕浩雪. 高等教育国际化进程中制约国际学生流向的主要因素. 比较教育研究. 2004 年第 6 期.
- [2] 王华. 从几则实例看华裔来华留学的动因. 八桂侨刊. 2005 年 12 月第 5 期.
- [3] 崔庆玲. 来华留学教育的历史发展及原因分析. 高等教育研究. 2006 年 6 月.



借鉴发达国家经验， 实现来华留学生规模的持续稳步增长

对外经济贸易大学 黄勇

一、政府大力扶持，政策相对倾斜

在吸引外国留学生方面，澳大利亚取得了举世瞩目的成就：教育出口产业已经超过了传统的羊毛出口产业，外国留学生交费收入甚至与旅游产值不相上下。考其成功的一大原因就是该国政府把扩大留学生规模作为一项基本国策，并采取产业化政策，政府、高校与驻外使馆坚持规范操作与全面配合。

英国则把高等教育作为向全世界出口创汇的重要产业加以对待，政府对招收海外学生的英国学校采取优惠倾斜政策。英国女王还曾每年为那些招收海外学生最多的大学颁发“女王奖章”。

应该说，与多年前相比，在认识来华留学生教育事业的重要性上，中国的整个社会环境有了质的改善：政府从战略高度规划和推动来华留学生教育事业的发展。如教育部在中央统一部署下，制定了《国家中长期教育改革和发展规划纲要》和《留学中国计划》等。不过有些方面的工作还应继续推进，比如：

1. 建立专门的领导机构和保障机制。
2. 从政府层面对成绩突出的高校和相关机构予以重奖。
3. 利用国家大力发展文化传媒产业的契机，鼓励、支持和引导条件具备的教育机构积极开展来华留学生教育业务。
4. 本着特殊时期实行特殊政策的原则，考虑把中国高等教育学会外国留学生教育管理分会由二级学会升格为一级学会。
5. 政策适当倾斜，力促把行业唯一的内部刊物《外国留学生工作研究》办成公开发行的，甚至在国内外有重要影响的核心期刊。

二、建立健全教育质量监控体系

为了规范留学生教育市场，确保教育服务接受者的利益少受或不受损害，扩大市场份额，世界一些主要的国家和相关组织采取了一系列有效措施。

以澳大利亚为例，政府主导长期规划，努力提高和保障澳大利亚的国际教育质量：

1. 澳对外援助局与澳各大学签订了专门协议，以保证向海外来澳学习的留学生提供高质量的教育服务。

2. 政府成立澳大利亚大学质量保障署。该保障署是一个独立于政府、高校外的非营利全国大学教育质量保障组织,自 2001 年起每五年对澳大利亚大学的教学、科研和管理进行一次审核,留学生及其家长可以查阅 AUQA 的审核报告。

3. 各大学制定自己中长期国际教育发展规划。如澳大利亚大学校长委员会 2002 年制定了《国际教育战略发展规划和工作计划》、《提升澳大利亚教育和培训的未来地位》等。

4. 实施《国家院校登记注册机关与招收海外学生的教育培训机构行为准则》,设置了全国统一的教学质量规范与标准,以维护澳大利亚教育培训行业的声誉。

英国也是如此:根据其高等教育委员会的建议,2001 年起,英国开展的合作办学项目(含境内境外),必须经过质量保证署检查达标后,方可实施(周炎,2002)。

为了实现来华留学生教育行业的持续健康发展,中国应建立健全教育质量监控体系。设想如下:

1. 由政府教育主管部门牵头,由行业学会具体操办,构建外国留学生教育质量评估和保障体系;
2. 按照国际公认标准,优化教育服务出口竞争力指标体系,不断提高国际竞争力;
3. 定期开展教育评估,确保来华留学服务各项目标的实现;
4. 建立和完善国际教育质量标准 and 学历学位的评估认证体系;
5. 制定具有中国特色和世界影响的教育标准;
6. 积极参与国际教育质量标准的研究制定和评估鉴定,加强与具有良好社会声誉的国际教育质量认证机构的合作与交流。

三、制定鼓励来华留学生教育的法律法规,规范来华留学生教育工作

澳大利亚大学校长委员会(AVCC)制定相关准则。如 1990 年制定的《澳大利亚高校在本土向海外学生提供教育的从业道德准则》,2005 年 4 月发布的《澳大利亚大学从业准则与指南》,这一整套从业准则及其实施细则,旨在保障留学生的切身利益,确保大学的教育质量合乎标准。

此外,为实现扩大留学生规模的目标,澳政府几次修改移民法。强调教育研究机构大学要加强与移民局的相互协调,一是防止出现人才市场失控;二是要尽量使移民国别多样化,移民过于集中于某一国家损害澳的安全利益。

政府还推出新的《海外学生教育服务法》、《海外学生教育服务实施条例》、《国家院校登记注册机关与招收海外学生的教育培训机构行为准则》等法规,旨在依法规范澳大利亚院校向海外学生提供的教育与培训服务(王留栓,2005)。

与此同时,还通过建立“学费保障计划”和“学费保障基金”等经济保障制度来保护持有学生签证在澳留学生的合法权益。为了突出其优势,在面向中国的官方网站赫然写明:澳大利亚是第一个也是唯一一个通过立法手段来保障留学生权利的国家。

目前我国在教育产业法规方面存在很大的不足。为了保障教育服务对象和教育提供者

的正当权益,相关部门应该制订既结合我国国情又与国际惯例接轨的教育法律法规体系,为我国教育参与国际竞争和开展国际合作与交流提供法律保障。

四、制定和完善来华留学生教育的系列政策

随着形势的发展,我国关于来华留学人员的一些政策已经不相适应,所以要更新观念,创新模式,改变不利于来华留学管理和服务的相关规定和做法。

1. 要提高对投入奖学金的重要性的认识。用于培养人才的资金收益要远大于援外资金的收益率。

为了吸引更多优秀的留学生,美国设立了名目繁多的奖学金,几乎所有的大学都设有奖学金。英国则继续扩大奖学金制度。

目前,我国的留学生奖学金制度有待完善,资金投入不足、受益面太小。我国部分发达地区刚刚开始建立外国留学生奖学金制度,大部分省市还没有涉足这方面的工作。外国留学生奖学金受益面极窄,就连外国留学生教育奖学金工作走在全国前面的北京市 2005 年奖学金生的受益面也仅占 10%,与日本约 75%、美国约 40% 的奖学金生受益面相比有很大的差距。

目前除了有限的国家奖学金外,只有少数学校设立了微不足道的学校奖学金。经费投入严重不足,一定程度上降低了我国留学生教育的市场竞争力,影响了留学生教育规模的进一步扩大。为实现教育对外开放的全面、快速、健康发展,需要国家和政府加大财政投入,建立和完善国家奖学金、地方奖学金、高校奖学金相结合的来华留学生奖学金体系。

2. 国家应建立来华留学生的勤工助学政策。出国留学可以打工赚学费,但不同国家规定各异,美国以各种各样的就业机会和绿卡政策吸引优秀外国学生,尤其是对获得博士学位的人,鼓励其留在美国为其服务。而我国法律对留学生打工的限制非常严格。

随着中国经济的发展,人民币的进一步升值,在华留学的成本日益增加,一些学生的经济负担很重,因此,政府主管部门应审时度势,改进相关制度,允许留学生业余时间打工。

3. 为学生就业提供服务。2004 年,英国政府又出台新政策:凡到苏格兰攻读第一学位和硕士学位的留学生,毕业以后可以在苏格兰获得两年的工作签证;凡到英格兰攻读第一学位和硕士学位的理科留学生,毕业以后可以在英格兰获得一年的工作签证(崔庆玲,2005)。

在世界经济全球一体化发展的今天,国家应该制订相关的政策,创造一些有利条件,帮助来华留学生完成学业后的就业,与引智工作相结合。

4. 主管部门要建立健全来华留学生的各种社会保障体制,如人身保险、医疗保险等。

5. 优化教学机制。英国政府积极与他国进行合作,力图消除贸易壁垒。在高等教育认证方面,英国与中国签订了《关于相互承认高等教育学位证书的框架协议》。该协议的签订为英国招收更多的中国留学生提供了有利条件,同时为英国教育机构进入中国教育市场打下了基础。

因此,建立和完善高校留学生教育标准及学分互认制度,建立完全学分制,允许学生跨

学科、跨专业、跨校际学习,允许学生间断学习、相同专业的学生插班学习、专升本等项工作应该积极开展起来,这对吸引更多生源来华留学将大有益处。

五、塑造特色,挖掘优势

1. 积极开发有特色、高品质的教育服务产品,形成优势项目,推出“拳头”产品、特色产品来吸引国外的学习者。

应专门组织力量,对我国独有的文化内容进行挖掘整理,建设一批具有中华文明特色的课程门类,如汉语、中医中药、中华武术、京剧、舞蹈、烹饪、古典哲学、儒、道、释文化等。

同时,我们还应跳出原有模式,整合不同层次的资源,例如:许多一、二线城市的著名高校和民办教育机构可与地方大学合作,在有世界影响的民族地区开发、推介各种现地游学项目。

2. 适应国际学生的要求,逐步调整并增设国际化的课程,改革课程内容。如开设国际贸易、国际企业管理、计算机、化学与人类、全球社会学等课程,增加全外文授课项目和课程的比重。

在此过程中,各级各类学校应注意:

- ①在地区之间、大学之间、大学各院系及不同专业学科之间要协调均衡发展;
- ②树立精品意识,实施精品战略工程,创立自主品牌。

六、有选择、分步骤地开拓国际市场

细分市场。近年,英国政府通过英国文化委员会制定计划,将中国大陆及香港、巴西、印度、日本、马来西亚、俄罗斯和新加坡等国家和地区列为首批 8 个重点发展的教育出口市场,韩国、澳大利亚和美国等则与其他 18 个国家一起被列为二类教育出口市场开发对象。

因此,在资源有限的前提下,我们不能均衡使力,更不能守株待兔,应对来华留学市场进行细分:

第一,优先开发东亚、东南亚地区。目前东亚、东南亚地区的华人华侨超过 1000 多万,我国与东盟各国关系的不断改善,经济上的合作必然促进政治上和文化上的交流和合作。

第二,积极开拓发展中国家市场。相对于发展中国家,我国的工业专业技术在一定程度上具有优势。如,在农业技术、家电和机电等领域属领先水平,而且在尖端技术方面(如信息产业、生物工程,以神舟十号为代表的航空航天工程等)也取得丰硕成果。

我们可以利用技术上和专业上的优势,向这些国家输出具有相对优势的专业培训和技术培训服务(张向丽,2003)。而且,长期以来我国在国际事务中支持帮助广大发展中国家并享有较高声誉,这为高等教育服务的输出创造了良好的国际环境。

因而,向广大发展中国家提供先进的科学技术教育服务,既能促进他们经济和社会的全面发展,符合我国的外交政策,又能获取一定外汇,减少教育服务贸易逆差,符合国家利益。

七、应重视国际中、小学留学教育

世界教育服务发达国家,均招收初、中等教育的学生,如澳大利亚、新西兰、新加坡等国,大部分国家配套实施“母子陪读”计划。新加坡从 90 年代末就实施一项政府奖学金计划,以为新加坡服务 3-5 年为条件,招收我国优秀的初中毕业生,插到新加坡中学的中三学习,一直资助其到大学毕业,此举吸引了众多中国优秀少年学子报考。我国也可借鉴类似做法,接收国际中、小留学生,让处于世界领先水平的中国基础教育发挥更大的作用(茹宗志, 2005)。

八、采用现代化信息手段,提供优良的管理和服务

澳大利亚很早就建立了院校注册和海外学生管理系统。该系统实际上是由澳大利亚教育、科学与培训部和澳大利亚移民、多元文化及土著事务部(DIMIA)研制的具有高度安全性的电脑系统。该系统的启用大幅度降低了签证作假的比率,提高了信息资源共享程度,对加强国际教育行业的质量监控发挥了举足轻重的作用(王留栓, 2005)。澳大利亚还在中国大陆地区推行学生电子签证(E-VISA),专门设立了中文网站。

如今网络信息技术的快速发展,为高标准、高效率的管理和服务提供了可能,我们留管部门可否考虑与公安部门、驻外使领馆进一步加强合作,采用信息化手段,为来华留学生提供更为贴心的服务。

九、进一步加强教育的对外交流与合作

充分整合各种资源,在调整完善区域布局的同时,着手构建具有全面性、立体性、多元性特征的教育对外交往体系。如与北美、亚洲、非洲、欧洲等地区的政府、国际教育组织、重要外国教育机构、外国驻华机构教育部门建立密切的合作与交流机制,积极稳妥地开拓海外教育服务市场,为扩大来华留学生规模、提高办学层次创造更为有利的条件。

十、既要“请进来”,还要大胆地“走出去”

来华留学产业链还应进一步延伸,除了要想办法把人“请进来”学之外,还应考虑如何跨出去,使之更好地来。在这方面,对外经济贸易大学做了一些尝试,我校与墨西哥齐瓦瓦大学签订协议,学生读一年级时在该国学习,汉语教师由我们外派过去,基本解决语言障碍以后再来华留学,此外我校拟在本科生源相对集中的韩国、印尼、泰国等地分别开办本科预备班,希望在为学生提供方便的同时也能争取到更优秀的生源。

十一、加大对外宣传力度,提升中国教育服务的国际知名度

澳大利亚在国内外设立了不少推进教育国际化的咨询服务机构,加强海外宣传。同时经常举办教育展览,刊登广告,千方百计吸引海外学生。

美国采取了多种措施保护已占有的留学市场份额,其中重要的一项就是“美国各高

校加大对外宣传的力度,制作各种宣传材料,从不同的角度来反映学校、社区及语言教学等情况,并频频组团赴世界各地,尤其是到东南亚地区,大举招收外国留学生”(任友洲,2003)。

英国也是如此,大力向海外宣传英国高等教育的开放性。高校为扩大宣传效果,或委托英文化委员会到海外开展跨境消费教育服务贸易咨询服务,或直接派人到国外特别是亚洲国家举办教育展览,比如:英国教育展、留学说明会、赴英行前准备会、雅思考试介绍等。

因此我们应以美、欧和我周边国家为重点,继续多渠道、多层次地把我国教育服务出口产品推向国际市场,利用各种国际教育博览会、教育对外宣传网、境内外举办的教育展等形式积极主动地向外推介我国特色鲜明、品质精良的教育服务产品;充分利用亚洲教育北京论坛、中非教育部长论坛、中欧高教论坛等高级别的国际教育平台,着力宣传中国的特色学科和优势学科,力促更多的留学生来华学习。

十二、加强理论与战略研究,提供宏观指导

澳大利亚政府和大学一直积极支持该国学者参与国际教育服务贸易的研究。政府拨款专门用于国际教育的研究开发工作和给移民部和教育部研究和改善签证、检疫、移民等问题。他们的研究成果已经直接和间接地影响了国际规则的制订。因此,我们应该大力加强来华留学生工作的调查研究,为提升我国教育服务贸易国际竞争力提供科学的理论指导。

澳大利亚也曾经是一个教育进口国,但澳大利亚充分利用自身的地理、语言、学费低等优势,采取种种得当的举措,实现了由教育进口国向教育出口大国的转变;新加坡曾经也是留学生的主要输出国,但通过积极的政策调整,现在已经成为地区性的教育中心。因此,只要我们能进一步优化来华留学环境,注重规范管理,提高来华留学教育质量,那么教育部“到2020年全国当年外国留学人员数量达到50万,使我国成为亚洲最大的国际学生流动目的地国家”的既定目标有望尽快实现。

(作者黄勇系对外经济贸易大学国际学院副教授)

参考文献:

- [1] 茹宗志,朱苏飞.《论我国国际教育服务贸易逆差及对策》,《现代大学教育》,2005年第5期.
- [2] 任友洲,《世界各国留学生招生策略》,《21世纪》,2003年3期.
- [3] 崔庆玲,《典型国家发展留学教育的情况》,《世界教育信息》,2005.12.
- [4] 王留栓,《澳大利亚教育出口战略的法律保障机制》,《世界教育信息》,2005.9.
- [5] 张向丽,《中国教育服务贸易竞争力提升的对策研究》,《河南社会科学》,2003年第6期.

打造特色、创新机制,扩大来华留学生规模

江苏大学海外教育学院 王丽敏 高静

五年前,江苏大学学历留学生不足 130 人,只有临床医学一个英文授课专业,学生几乎全部来自印度。5 年来,我校来华留学生教育事业稳步发展,学校承担了“打造工程类外国留学生教育特色,全方位扩大来华留学生规模”教育体制改革试点项目、2011 年开始接收孔子学院奖学金生,2012 年开始接收中国政府奖学金生、承办了 2012 年江苏省来华留学生工作现场推进会、设立镇江市首个汉语水平考试(HSK)网考考点,学校被评为 2012 年度“江苏省留学生管理先进单位”。

2013 年 4 月成立“江苏大学汉语国际推广中心”。同年,《国际贸易实务》入选教育部 2013 年度来华留学英语授课品牌课程。江苏大学国际文化日、江苏大学中外研究生学术论坛已经成为中外学生交流与融合的品牌活动,留学生活动得到新华社、中国日报、人民日报、中新网等多家媒体报道。

一、过去五年的发展

(一) 规模稳步扩大,生源国不断拓展

学校的留学生教育规模得到快速增长,截止 2012 年底,我校留学生规模达到 635 人,名列全省第九,学历生 468 人,位列全省第六。2013 年 11 月留学生规模达 728 人。生源国已拓展到五大洲 82 个国家。

(二) 结构不断优化,层次明显提升

目前,我校全英文授课本科专业由临床医学拓展到工商管理、国际贸易、计算机科学与技术、土木工程、化工工艺、药学、食品科学与工程及材料科学与工程。所有研究生专业都可对外招收留学生,目前研究生规模达 109 人。

(三) 倡导研讨性学习,教学质量提升

坚持留学生任课教师“试讲准入制”。要求教师具有良好的师德和教风,开展互动教学。已有五名留学生任课教师获得“江苏大学最受学生欢迎的十佳教师”的殊荣。目前,已建设校级英文授课精品课程 18 门。

在留学生教学质量评价中,突出“留学生的直接评价”。留学生座谈会,发放质量监控问卷都将“英语授课能力”、“师生互动能力”、“教学设计能力”等作为“必须监控的内容”。

(四) 初步呈现快乐学习、自我完善的局面

学校将“一本四全”的心育模式应用于留学生,即一切以留学生为本,关注全人的身心健康发展,实施全程的心理健康教育,强化全员的心理保健意识,营造全校的心理健康氛围。组织留学生参加了丰富多彩的文化体验活动,包括留动中国——在华留学生阳光运动文化之旅、同乐江苏外国人才艺大赛、国际龙舟赛、中国戏曲文化体验、传统节日体

验等。中外学生共同参加的“牵手走世界协会”承办了江苏大学国际文化日、江苏大学“汉语桥”汉语大赛等活动;还成立了留学生运动队,常年训练,参加学校的校运会、足球赛、羽毛球赛、网球赛、篮球赛等。学校每年举办“中外研究生学术论坛”、“MBBS 学术研讨会”,使来自不同国度的留学生相互关爱、相互支持,激发了留学生爱学习、爱同学、爱江大、爱中国之情。在留学生自编的院刊“Olive”、自办的研讨会“Life Builder Conference”中可以分享他们的精彩。

二、发展的主要原因

(一)明确“一个观念”

确立“国际化是建设高水平大学的必由之路”的办学理念,着力在观念上、行动上、体制上解决影响、制约国际化工作推进的突出问题,不断推动学校国际交流与合作由自发向自觉、被动向主动、借鉴向创新的转变。

(二)做实“两级规划”

明确了“十二五”期间学校留学生教育的指导思想、工作方针、目标任务和政策举措,同时,各学院(所)制定了留学生教育推进规划,做到工作推进上有责任人,方法步骤上有“路线图”,任务落实上有时间表。

(三)形成“三项机制”

学校将留学生教育上升到学校发展战略高度,在实践工作中摸索出“三推进”、“三激励”和“三保障”的工作机制,构建“校留学生工作领导小组引领推进,职能部门协同推进、二级学院主体推进”的“大留学生教育管理体系”。通过强化目标激励、支持激励和荣誉激励,落实经费保障、队伍保障和设施保障,使投入学校留学生教育工作的教师有为有位。

(四)强化四项结合

强化留学生教育与学校人才培养、科学研究、学科建设和师资培养的结合。以国际的、跨文化的、全球的观念培养面向世界、具有国际视野的创新型人才,促进国际科研合作与交流;瞄准国际前沿,凝炼特色方向,促进学科建设,推动引进与培养人才的进程。

三、存在的主要问题

人才培养的经费还不能满足师资培养及留学生教育快速发展的需要,尤其是针对留学生设立的资助渠道少,在奖学金设立上投入资金低,还不足以吸引优秀留学生留学江大。

四、展望未来

确定了打造工科特色,重点学科发展留学生研究生教育,一般学科发展留学生本科生教育的基本原则,着力构建多层次、多形式、多途径的留学生培养体系。通过大力推进机构建设、队伍建设、制度建设,完善发展江苏大学来华留学生教育的体制与机制,争取到 2018 年,实现来华留学生总数 1800 人左右,学历生比例达 70%,其中海外研究生达到在校研究生的 5%(500 人),把江苏大学建 coming 来华留学生留学江苏的重要目标高校。

英国临床医学专业教育 对我校本科医学留学生教育的启示

大连医科大学 张亚男

英国作为世界上第一个兴办大学教育的国家,一直以来,英国的高等教育都处于世界领先水平。尤其是英国医学学位体系形成于 17 世纪,经过 300 多年的发展,逐渐建立了较为成熟的医学教育体系。而在医疗教育领域,我国则刚刚起步,如果能够直接借鉴英国在这个方面的理念、经验和成果,可以让我们少走弯路,直接进入正轨。

一、英国医学教育概况(以临床医学专业为例)

1. 学制

英国的临床医学专业(MBBS – Bachelor of Medicine, Bachelor of Surgery)教育学制有四年、五年、六年几种。主流院校的 MBBS 课程多为五年,比如纽卡斯尔大学(Newcastle University),其中前两年为基础课程,后三年为临床课程。少部分高等院校的 MBBS 课程为六年,前两年为基础课程,后四年为临床课程。只有牛津大学医学院(Oxford)的学制为六年,前三年基础,后三年临床。四年学制的主要针对已获得科学学士学位的学生,只需修一年的基础课程再加上三年的临床课程。

2. 招生

英国高校录取采用的是‘证书 + 综合考评’的录取评价制度。在录取时,把申请人的普通中等教育高级水平考试(Advanced – Level)成绩作为重要的入学条件,同时综合考评反映义务教育阶段学业成绩的中等教育普通证书(GCSE)、学生平时学业成绩记录、教师评语、校长推荐意见和个人陈述等。所有的高等院校在招生方面都有基本的要求,但是,由于不同的院校定位各不相同,在具体要求上又千差万别,进而形成统一性与多样性并存的高等院校招生录取制度。

3. 课程设置

英国总医学委员会(GMC – General Medical Council)颁布有详尽的教学参考大纲,阐述医学生培养的目的、课程设置、要求等。但是它对具体的教学内容并无明确规定,各个医学院可自行掌握,由此也造成了各个医学院教学内容和方式上的差别。

目前绝大多数英国医学院校的课程分为医学基础课程和临床课程。医学基础课程的教师大都是基础医学的专家,大多数的临床前期课程以学生的基础科学知识考试而告结束。以伦敦帝国理工(Imperial College London)的 MBBS 课程为例,前两年主要学习:医学科学基础课程,其中包括分子细胞和疾病、生命周期和管理体制、生命支撑系统、临床实践基础、科

学和病患;医患模拟课程;临床见习。临床课程部分,学生在医院的各科室轮转。学生通常是自己管理病人,教学是由学生所隶属的顾问医生和高年资医生组织,通常为—组学生或—名学生同—名医生匹配,通过实践逐步增加医疗责任。

4. 教学方式

为了积极调动学生学习的积极性,帮助学生更好的理解吸收专业知识,保证教学质量,英国医科院校使用了多种授课方式,包括讲课,临床示范,讨论课,辅导课,实验,电脑教学,自学,临床技能课,以问题为基础的学习等。

5. 评估测试

英国的医科院校向来以严格著称,严进严出。其考试有几个特点:—是考试多,每学年各个阶段、各课程都有考试;二是考试的形式多,有笔试、口试、技能考试等,有时同—门课程考试还包括不同形式,特别是临床课程,病案考试占 30%,理论占 70%。笔试中即考核新知识,又考分析和解决问题的能力,内容涵盖广。关于临床技能的考核,绝大部分学校执行 GMC 的建议,采取多站技能考试(OSCE – Objective Structured Clinical Examination)方法,少数采用标准化病人,考试的结果及时反馈给教师和校领导,—方面作为修改教学计划的参考,—方面可及时发现问题学生。目前,各校本科生的淘汰率包括对学医不感兴趣而退学在内为 10% 左右。

6. 学位的授予

凡是正式认可的医学院校都有学院授予权,医学本科生毕业时即可授予医学学士学位。值得一提的是由于各校具有办学自主权,在学位制度方面也有所不同。比如牛津大学医学院的学生,在完成第一阶段三年基础课程并学习成绩合格即授予理学学士学位,在完成全部六年课程并成绩合格另外授予学士学位。

二、对我校本科医学留学生教育的启示

随着社会和经济的不断发展,我校的留学生高等医学教育也在不断地发展壮大。截止 2011 年底,我校在校长期学历学位生已近 1400 人,国别数达到了 82 个。如何合理分析和总结英国高等医学教育的特点,借鉴英国高等医学教育的先进经验,按照国际化的标准,结合我校特色,打造国内一流的与国际接轨的国际教育平台,是我校面对的新课题和任务。

1. 控制招生规模

高等医学教育应定位于精英教育不能简单的等同于普通高等教育,走大众教育路线。全英(含北爱尔兰)共有 30 所高等医学院校,每年的毕业生不到 5000 人。各校都严格控制招生人数。以 2009 年为例,招生人数最多的为曼彻斯特大学医学院,招生 380 人,录取比例 23%,招生人数最少为基尔大学医学院 130 人,录取率 10%;竞争最激烈的要数牛津医学院,录取比例只有 7%。小规模招生保证了每个学生有充分动脑和动手的机会。

近年来我国的医学高等教育由于规模的不断扩大,带来了诸如生源素质下降、教育资源匮乏、教学质量滑坡等问题。只有合理地控制招生规模,才能有效地利用现有的教育资源,

培养高质量的医学人才,并且使他们在毕业后有发挥才能的机会。

2. 多元化录取方式

目前我校录取留学生的条件只是单一的学习成绩。但是医生要具有较高的心理素质,良好的生理条件,崇高的道德品质。

为了均衡考虑申请人的各方面条件,英国医科院校常常会参考非学业方面的因素,比如国王学院医学院(King's College London)将社团活动、学校活动、综合活动、带薪或者志愿者工作经历、与同医学相关专业人员工作经历等列入参考因素。同时也对即将给出录取通知书的申请人进行面试,以便更全面客观地对申请人进行评估。

3. 把握时代脉搏,及时增减课程

据英国国家医疗服务体系 NHS - (National Health System) 调查研究,有 80% 的患者信息是通过语言交流获得的,只有 20% 是通过各种类型的测试检验获得。为了使医患更好的交流,几乎所有的英国医学院校都开设了医患沟通技巧这门课。主要培养医学生主动与患者沟通和交流的技能,增强医学生博爱、人道的职业责任感。

对患者的关怀和与患者的交流必须贯穿于医学教育和临床实践的始终。患者的理解能力可能由于身体机能的异常而发生变化,学生需要学习各种交流技巧,从而更好地与使用不同语言的患者、缺乏交流能力的患者、聋哑患者等不同类型的患者进行有效沟通。

4. 针对自身办学目标,调整教学内容

英国高等医学院校对办学定位各不相同,有的侧重培养研究性医学人才为主,比如牛津医学院。而大多数医学院则以培养临床医生为主要目标,临床实践教学占一半以上,英国医学教育提倡尽早接触临床,学生从第一年开始就进入社区医院、诊所、综合性医院接触病人。如威尔士大学医学院,临床医学专业的临床实践教学占总课时的 2/3。

相比之下,我校的临床医学专业留学生要在第四学年才有机会接触病人,导致了理论知识多于实践经验,动手能力相对比较薄弱。

5. 积极推行以问题为中心的教学模式

我们传统的教学模式似乎以传授已有知识为目的,强调对知识的记忆、模仿和重复练习,这极大的束缚和压抑了学生的能力发展。

英国医科院校普遍采用了以问题为中心(PBL - Problem Based Learning)的教学模式,通过多年的教育实践,已呈现出良好的效果。PBL 教学方法打破了传统学生被动接受知识的教学模式,而是以一个实际的临床问题为起点,由此引出一系列相关的基础知识和临床技巧方面的问题,由学生们主动参与,积极思考,共同讨论,最终得到满意的答案。

PBL 教学模式不仅利于学生培养独立思考、分析问题、解决问题的能力,同时也对教师教学能力提出了更高的要求,是教师自身素质提高的驱动力,由此促进了教学相长,形成良性循环。

从市场营销的角度思考高校留学生工作的展开

北京联合大学师范学院 韩天炜

本文将市场营销理论引入到来华留学生服务管理工作中来,意图以波特五力模型对当下的市场竞争环境进行分析,并将高校留学生工作以 4P 理论加以解构,从不同的角度来进行思考,从而为高校留学生管理部门的工作开展提供新的视角和问题解决办法。

一、利用波特五力分析模型的竞争战略分析

五力分析模型是迈克尔·波特于上世纪 80 年代初提出的,模型主要用于竞争战略的分析,可以有效地分析客户的竞争环境。五力模型将大量不同的因素汇集在一个简便的模型中,以此分析一个行业的基本竞争态势。五力模型确定了竞争的五种主要来源,即供应商和购买者的讨价还价能力,潜在进入者的威胁,替代品的威胁,以及来自目前在同一行业的公司间的竞争。

根据对于五种竞争力量的讨论,企业可以采取尽可能地将自身的经营与竞争力量隔绝开来,努力从自身利益需要出发影响行业竞争规则,先占领有利的市场地位再发起进攻性竞争行动等手段来对付这五种竞争力量,以增强自己的市场地位与竞争实力。

1. 供应商的讨价还价能力

一般来说,满足如下条件的供方集团会具有比较强大的讨价还价力量:

- > 供方行业为一些具有比较稳固市场地位而不受市场剧烈竞争困扰的企业所控制,其产品的买主很多,以致于每一个买主都不可能成为供方的重要客户。

- > 供方各企业的产品各具有一定特色,以致于买主难以转换或转换成本太高,或者很难找到可与供方企业产品相竞争的替代品。

- > 供方能够方便地实行前向联合或一体化,而买主难以进行后向联合或一体化。

对于留学生教育服务来说,其供应商就是各个学校的对外汉语教师、留学生办公室行政人员以及与此服务相关联的其它各个部门的人员。从产品的角度来分析,国内一些名牌高校本身的名气、优势学科、高质量的教育服务特性等都使其产品的独特性增强。然而,由于名牌高校的数量毕竟有限,选择名校的留学生作为购买方的选择余地不大。因此,对于一些想进入名牌高校就读专业的留学生来说,供应商具有较强的能力。

但对于其它就读于普通高校,特别是仅仅进行汉语进修的留学生来说,由于服务提供者众多,选择余地较大,且在转学手续等方面又无严格的限制,学生的转移成本很低。因此,针对语言类留学生来说,各高校作为服务供应商的议价能力并不强。

2. 购买者能力

购买者主要通过其压价与要求提供较高的产品或服务质量的能力,来影响行业中现有企业的盈利能力。一般来说,满足如下条件的购买者可能具有较强的讨价还价力量:

- > 购买者的总数较少,而每个购买者的购买量较大,占了卖方销售量的很大比例。

- > 卖方行业由大量相对来说规模较小的企业所组成。
- > 购买者所购买的基本上是一种标准化产品,同时向多个卖主购买产品在经济上也完全可行。

目前留学生数量逐年增长、该市场上的购买者数量不少,然而虽然来华留学生人数逐年增加,但学历生(40.61%)所占比例仍低于非学历生(59.39%),而学历生中也以本、专科留学生(74.44%)居多,真正来华接受研究生硕博教育的留学生寥寥无几(硕士研究生19.74%,博士研究生5.83%)。市场较低水平的需求结构,就导致了留学生市场目前供大于求的买方市场态势。所以购买者能力在这一市场上的影响不容忽视。

3. 潜在竞争者进入能力

竞争性进入威胁的严重程度取决于两方面的因素,这就是进入新领域的障碍大小与预期现有企业对于进入者的反应情况。进入障碍主要包括规模经济、产品差异、资本需要、转换成本、销售渠道开拓、政府行为与政策、不受规模支配的成本劣势、自然资源、地理环境等方面。总之,新企业进入一个行业的可能性大小,取决于进入者主观估计进入所能带来的潜在利益、所需花费的代价与所要承担的风险这三者的相对大小情况。

目前国内大多数具有留学生教育能力的高校都已开展留学生教育,也就是说已经存在于市场竞争之中,不存在新进入的问题。而对于一些规模、声望都相对较弱的尚未开展来华留学生教育的高校或其它教育机构来说,短期内大规模进入本行业还十分困难。因此,潜在竞争者的威胁并不严重。

4. 行业内现存竞争力

一般来说,如果行业进入障碍较低,势均力敌竞争对手较多,竞争参与者范围广泛,或是市场趋于成熟,产品需求增长缓慢,又或竞争者企图采用降价等手段促销,提供几乎相同的产品或服务,导致用户转换成本很低,则表示行业内竞争激烈。

目前,行业内竞争主要来自两个方面:

一是国内高校之间在留学生教育上的竞争日趋白热化,无论从学科建设、科研实力、生源质量等方面,还是在后勤配套、服务措施、经费来源等方面,都充满着剧烈的竞争。

二是社会办学、民办大学的加入使得留学生教育领域内的竞争进一步加剧,这些学校提供的短期培训针对性更强,且在办学效率、办学经费等方面有着普通全日制高校难以比拟的优越性,成为了普通高校强有力的竞争者。

5. 替代品的竞争能力

两个处于不同行业中的企业,可能会由于所生产的产品是互为替代品,从而在它们之间产生相互竞争行为,这种源自于替代品的竞争会以各种形式影响行业中现有企业的竞争战略。替代品价格越低、质量越好、用户转换成本越低,其所能产生的竞争压力就强。

对于来华留学生教育市场,特别是汉语培训生来说,设立在本国内的孔子学院、汉语培训机构,以及个别高校运营的“远程教育”服务,已经成为市场上的替代品,为潜在留学生源提供更多学习汉语的环境与机会。

根据上面对于五种竞争力量的分析可以看出,在目前的来华留学生教育市场上,在已经开展留学生教育服务的高校间,竞争态势不可小觑。

因此,各高校在开展留学生教育的工作上,不应盲从行业内的普遍服务模式,而应该准确分析自身的优劣势,进行精准定位,采取“差异化”竞争战略,尽可能地将自身的经营与竞

争力量隔绝开来,先占领有利的市场地位,再发起进攻性竞争行动的手段,以对付这五种竞争力量,从而从根本上增强自己的市场地位与竞争实力。

二、从 4P 角度为留学生招生工作建立营销战略

1. 教育模式

多途径扩大留学生招生渠道毕竟只是手段,来华留学生数量的发展最根本的还是要靠学校的声誉和办学质量。质量就是生命,要想使来华留学生数量持续增加,来华留学生工作有长远发展,必须要有高素质的教学队伍、高质量的教学和管理水平。要以教学为中心,大力提高来华留学生的教育质量,保持并发挥自己的教学特色。

在留学生管理方面,要规范管理,用心服务。只有不断地提高教学与服务质量,才能在竞争中始终占据主动地位。

(1) 大力推进对外汉语教学和汉语水平考试

有人认为,中国大学扩大招收留学生的障碍之一,是我们能提供英语授课的课程还不多,这种观点在短期内可能有一定的道理,但不是我们发展留学生教育的主攻方向。在中国的大学里接受全日制教育的国际学生如果不能使用汉语学习,那不是真正意义上的中国的大学教育。因此,通过对来华留学生的汉语推广和培训,来确保学生们入学的语言标准和质量,从而维护中国大学在国际上的质量声誉,这是每一个提供汉语进修服务的高校应该秉持的原则和立场^[1]。

(2) 确保留学生教育管理的灵活性和特殊性

首先,在课程安排上,留学生汉语培训教育并非学历教育,因此不应按照高校内一般教务规则来对其进行规定。考虑到出勤率和新生插班的问题,不应死板地按照教学计划授课,而应根据实际情况灵活地进行调整,真正做到满足留学生的汉语学习需求。

其次,在分班设置上,由于来的学生汉语程度可能不同,学校不应因考虑成本因素就减少班级设置,这样会破坏留学生招生数量的必要“地基”,汉语培训最少也应该按照初级、中级和高级这 3 个类别进行分班。

另外,在学习环境上,除了为其安排独立的教学场地,还应提供独立的自习教室和阅览室,并尽可能地共享校内的教育资源,包括共享图书资源,共享网络学术数据,提供自由听专业课的权利等^[2]。

(3) 开设短期项目,吸引长期生

许多外国学生对中国的了解还是相当有限,他们更愿意花一两个月的时间先来中国看看,更感兴趣的是有中国特色的东西。对此可参照华侨大学开设的“中华大乐园”项目,这种短期项目的目的是先吸引留学生来到中国,认识中国,了解中国。吸引来的短期生就是潜在的学历生生源,许多人未来很可能会选择留在中国,继续学习。而那些选择回国的学生,也会对他们周围的人讲述自己在中国、在中国高校中的所见所闻,同样也有利于宣传学校。具体项目特色如下:

短期集中,灵活多变。这种教学一般只集中在 3 至 5 周,时间短决定了教学内容更集中,课程安排更紧凑,教学方法更注重实用性,既能让学生形成一定的学习兴趣,又可为学生有一定的收获。

寓教于乐,因材施教。从教学活动开始到教学活动结束,一个“乐”字贯穿始终,让学生

在快乐中学习汉语是“乐园模式”最大与最终的追求。

主题丰富,交互性强。如中国文化类课程最终以汇报演出的形式让学员展示自己学到的中华才艺,而汉语课上教师也积极思考各种应时应景的主题,增添学生学习汉语的乐趣,并学以致用。

(4) 转换思想,加强服务体制建设

在教学服务上,除了正常的教学管理,还应做好学生教学反馈信息的统计工作,根据学生提出的意见和建议,及时调整授课内容和授课方式.对学生不满意的教师进行指导甚至更换。另外通过多种形式为学生提供更多的学习机会,包括课外辅导班,汉语考试培训班,私下有偿辅导等。

在生活服务上,首先应做好学生入学的各种接待工作,包括接机,安排住宿、登记注册、校园导游等,使首次来校的学生能够迅速适应在新环境的学习和生活。另外,挑选优秀的中国学生,通过中外学生联谊会等活动,为留学生提供一对一的生活导游员,解决留学生在校期间生活上遇到的问题,同时为中外学生搭起友谊的桥梁。

2. 教育费用

(1) 灵活运用价格策略,直观增加学校竞争力

在学校尚未完全打开留学生市场的情况下,使用价格策略来凸显优势、吸引眼球,无疑是最直接也最有效的商业战术。但价格的制定需保证一个平衡的度量,既不能扰乱国内留学生市场的价格秩序,也不能让人产生价低质廉的看法。

学校可以通过市场调查,发展初期按照全国最低的价格标准制定学费和住宿费,并通过采取学费与学习期限的弹性定价方案鼓励学生继续学习,除此之外,还可以通过辅助措施为学生提供更多现金优惠,如:首次免费接机、设立校级奖学金、学期出勤率奖励、期末考试优秀奖等。

虽然低价格策略会减少学校的经济利益,但学校既然要发展留学生教育事业,就要做好初期高投入低回报的思想准备,而且这种情况可能会持续三年到五年时间,甚至更长。不过从无形的价值回报来看,学校的投入会换来国际知名度的提高、社会经济效益的改善、校园文化氛围的多元化等,这些回报是无价的,并通过留学生规模的扩大继续为学校带来成倍的价值利益。

(2) 创立学校奖学金,开拓高层次生源

外国留学生奖学金制度是扩大高校留学生教育规模的一个主要途径。我国虽然有几十所高校设立了外国留学生奖学金,但与我国招收外国留学生的 660 余所高校相比,仍是凤毛麟角,远远不能满足留学生的需求。应设立类似于国外发达国家的多种奖学金、助学金机制,如政府、国际交流团体、企业法人、民间团体实施的奖学金等制度。

学校还可以设立助教金、助研金,根据外国留学生综合表现给予奖励,一定程度上减免外国留学生的学费和生活费。此外,还可设立“专业奖学金”、“课程奖学金”和“社会实践奖学金”等。在奖学金的实施过程中,重点要扩大覆盖面,使大多数学生均有机会享受到奖学金,这才可起到真正的激励作用。

设立校级奖学金是培养对我友好、精通汉文化人才的一个良性机制,对一些由于种种原因无法申请到国家奖学金,又希望继续在我校深入研究中国语言和文化的优秀留学生具有鼓励和帮助作用。从长远看,利用设立校级奖学金机制不仅能促进高层次的来华留学生优

秀人才脱颖而出,而且对培养中国友好使者,促进中外文化交流都起到了积极的推进作用。

3. 宣传手段

渠道战略的目标是让潜在来华留学生得以知晓我院,并进一步了解来我院留学的各项信息,并在符合其求学需求的情况下能够轻松接触到我们,即进行报名和实质性学习。从战略执行主体来看,招生渠道可分为内部渠道、外部渠道及互联网渠道。

(1) 内部渠道是指利用学校内部人员进行对外宣传,主要有:

- > 直接派人到国外宣传招生
- > 通过本校出国工作和进修的教师、职工建立招生网点
- > 留学生任教教师、管理干部在国外工作、学习所建立的关系
- > 从本校学习结业或毕业回国的海外留学生的校友会等组织或个人帮助招生
- > 建立校际交流关系定期互换学生。

其中,最行之有效且生源保障最为稳定的就是利用校际交流项目。校际交流是有合作关系的双方互派或单方派遣留学生,一般来说,只要双方签订并实施了互派或单方派遣留学生协议,就形成了比较稳定的生源。校际间的交流越多,留学生生源就越有保障。而在合作伙伴的选择上,也要根据学院发展定位,审慎选择。合作项目的双方要知己知彼,具备良好的合作基础,这是合作的首要前提。

(2) 外部渠道是指利用学校外部可触及的有效资源进行招生宣传工作的开展,主要有:

- > 海内外中介机构渠道
- > 政府交流渠道:如,趁国家、省际、友好城市等交流的时机,推动与别国留学生之间的交流
- > 与旅行社合作,举办各种类型的“旅行+学习”的游学短期班。

另外,推行良性循环的口碑营销也被普遍评价为效果显著的招生方式之一。在学院学习过的留学生对学院的认识比任何媒介的宣传都更感性更直接,因此他们对学校招生工作的推行,说服力也更强。因此,可以我们应制作招生宣传材料及一些有关留学生学习、生活的声像材料让他们带回去。对于那些能介绍新的留学生到校就读的学生,校方可给予适当的物质奖励。

(3) 网络渠道

随着科学技术的发展,网络已成为人们生活的重要组成部分,它具有方便、快捷、信息量大等特点。通过网络进行宣传,不受纸张篇幅的限制,可对学校情况做全面详细的介绍,且图文并茂,能够满足各种专业、各种层次的外国学生的需求。

4. 宣传内容

根据不同渠道战略,也应选择与之相应切实有效的广告手段,设计和发布符合受众需求的广告内容。

(1) 建立完善的学校中英文网站

学校的网站是对外宣传的窗口,是加大学校对外交流的重要纽带。学校网站的建设要站在浏览者,特别是英文网站的阅读对象的立场上来进行板块设计和内容建设,其中应该保证以下几点^[3]的实现:

- > 有专门发布最新信息的栏目,确保信息发布及时;

- > 招生栏目信息全面、功能强大;
- > 学校下属院系、研究机构,确保形式多样,内容丰富:
- > 网站中有对每位教师介绍的个人网站;
- > 有学生生活、校园文体活动栏目的重点建设。

(2) 制作精良的留学生招生简章

为了在竞争激烈的市场中将大学销售给其潜在的客户即付费的国际留学生,从而增加作为法人实体的大学的市场效益,高等教育市场化背景下的留学生招生简章应包含:1)商品出处(大学名字及其专业),2)大学的国家或国际地位,3)大学所属院、系、教职员工、学生、设施的介绍,4)开设专业的列单(具体可选商品),5)所需申请材料,6)申请流程,7)专业具体信息(申请时间,开设的课程,日程安排等),8)所需花费(学习和生活),9)联系方式等必有语步^[4]。

另外值得注意的是,在制作招生材料时,不能仅仅强调学校本身,却忽视了学校环境及学生生活。对于那些有意愿来中国学习的外国留学生而言,学校的实力固然重要,但美丽舒适的生活环境、丰富精彩的课外生活同样具有吸引力。所以,在制作材料时,“地理位置”、“学术优势”、“本大学或本项目毕业学生所取得的成就”、“事业前景”等潜在客户认为关键的信息也应被囊括其中。

来华留学生教育服务事业方兴未艾。在本文中,通过将该项事业放到市场大环境中,以学校营销的角度和理论模型来进行思考,希望对高校的留学生管理工作有所帮助。其中所涉及的一些关于具体做法的思考,也可能因高校自身条件、资源等的差异,以及留学生教育市场不断变化着的情况,而不具备普遍的可操作性。但笔者相信,随着国内高校留学生教育的不断发展,高校规模化、国际化办学的前景必将更加喜人,中国高等教育的国际地位也将因此得到长足的发展和进步。

参考文献:

- [1] 向邱华. 中国高校招生中的市场营销策略研究[J]. 山西高等学校社会科学学报, 2005(2).
- [2] 沈玲. 海外华文教育中的短期教育模式研究——以华侨大学“中华文化大乐园”为研究对象[J]. 云南师范大学学报, 2012(10).
- [3] 张瑾. 浅谈国内高校英文网站的建设现状[J]. 中国教育信息化, 2010(5).
- [4] 汪阳. 对高等教育市场化背景下高校招生简章的体裁分析[J]. 凯里学院学报, 2011(29).



11月30日,维也纳蔬菜乐团在莫斯科国际音乐中心彩排。演奏家们用萝卜和黄瓜等蔬菜代替传统乐器,奏响最富田园风情的音乐。

来华留学生招生的目标市场营销策略

浙江万里学院 张蓉 贺继军 潘羽

根据教育部 2012 年对全国来华留学生的人数统计,2012 年全年共计有来自 200 多个国家和地区的 328330 名各类外国留学生在国内 31 个省、自治区、直辖市的 690 所高校、科研院所和其他教学机构学习(<http://www.moe.gov.cn/publicfiles/business/htmlfiles/moe/s5987/201303/148379.html>)。以浙江省为例,2012 年的留学生人数为 17461 人,与 2011 年的数据相比增加了 35%,留学生在浙江省 42 所具有招生资格的高校全日制在校生的比例已达 1.78%。但根据《留学浙江行动计划》(浙教外[2011]33 号),到 2020 年,浙江留学生人数占全省高校在校生总数的比例要达到 4% 以上(<http://www.zjedu.gov.cn/gb/articles/2011-03-31/news20110331113528.html>),各高校都面临着来华留学生的招生压力。

高校是教育市场的主体,招收来华留学生高校的招生宣传工作也就是高校自我销售的过程。在对浙江省各高校招生渠道的调查发现,目前浙江省高校的留学生招生途径主要通过合作院校、孔子学院、网络平台,包括本校的外文网站及国内外留学招生网站、中介机构、海外教育展等为主要招生渠道。但普遍存在招生工作效率不高,效果欠佳的现象。

一、前研究综述

根据中国知网,对 1979 年—2013 年以来的学术文献进行检索,以“留学生招生”为检索词,共有文献 86 篇。前研究主要集中在以下几个方面:

(一)来华留学生招生所面临的问题及对策

如邱明明(2010)认为目前制约来华留学生招生的因素主要有:1. 学校思想认识不到位,支持力度不够;2. 招生渠道单一,忽视毕业生的宣传作用;3. 学科专业设置国际化程度不够;4. 培养方案不完善,课程设施不合理;5. 教学语言的制约等。并提出对策:1. 转变观念,重视招生;2. 完善英文网站及招生宣传资料;3. 调整培养方案,开设特色英文授课项目;4. 设立专业奖学金、课程奖学金及社会实践奖学金;5. 发挥赴国外学习教师的宣传作用。

陈文远(2008)在拓展招生途径,扩大留学生招生数量中提到:利用国际会议,建立海外机构,发挥中介作用,在提升学校品味与内涵时“同一区域内的地方高校的专业设置具有互补性,各项优质资源,开设特色专业,实施柔性管理”。

李家军和孙瑞(2010)在对广西留学生招生的策略研究中提出:通过中介机构招收留学生,通过参加教育展招收留学生、通过现有留学生的介绍、通过与国外大学交换学生招收留学生、通过与国外机构合作培养招收留学生等。

周泉(2010)则提出要创新留学生招生策略:优化服务管理,以管理促招生;开展校级合作,提升学生层次;积极开展 2+2 项目;利用大型省级、国家级文娱活动作为有效的招生宣

传策略。

另外还有以各省为研究个案,分析针对不同国家的招生策略。如杜芳和赵胜川(2011)的“辽宁省高校外国留学生招生策略研究”,安然、张仕海、吴招胜(2007)的“非洲留学生教育需求与招生宣传模式”,郭舒(2010)的“省属普通高校吸引外国留学生之举措”等。

(二)从比较研究的角度对比国外高校留学生的招生策略

如任友洲(2003)在“世界各国留学生招生策略”一文中提到的各国所采取的策略有设立奖学金、组团到世界各国,加强海外宣传、提供合法打工机会、保持留学生政策的连贯性、联合办学稳定生源、高校的自主权、提供就业机会、教育的国际化水平、开放式的优势、咨询制度、简化入学、申请手续、短期留学制度等。

梁美淑(2007)在“外国留学生教育的最新发展及其政策分析”一文提到2001年、2004年,韩国从政府层面两次推出“扩大接受留学生的综合方案”,大力推动留学生到韩国学习。

(三)从市场营销学和规模效益的角度对来华留学生提出建议

如秦洪雷(2006)提出对来华留学生招生整体营销的几个关注点;1. 认真分析,准确把握留学生的各种需求,2. 全面过程管理,提高留学生的满意度,3. 强化服务意识等。

也有的学者指出,做好招收来华留学生的基础宣传工作十分重要,包括“认真制作反映学院科研教学成果、特色和来华留学生教育现状的对外宣传材料,以录像、VCD、书画册、纪念册、插页、图片等形式,翻译成多种文字,全方位、深层次的展示学校风貌;通过国际互联网发布留学生招生简章或利用电子信箱开展宣传;通过国际教育交流组织每年发布招生信息”(王磊,2001)。

前研究多关注问题与策略,多从宏观论述,或以各省为例分析各自所面临的问题与挑战,鲜有对具体策略实施方案的研究。本研究以浙江万里学院招生为例,以STP(Segmenting, Targeting, Positioning)理论框架分析目标市场,探讨以“项目”为依托的招生模式及实施招生“项目化”的原则。

STP营销战略是当代战略营销的核心。它主要有三个步骤:其一,市场细分。根据购买者对产品或营销组合的不同需要,将市场分为若干个不同的顾客群体,并勾勒出细分市场的轮廓;其二,选择目标市场,选择要进入的一个或多个细分市场;其三,市场定位,建立在目标市场上传播该产品的关键特征与利益(赵迎红,2008)。

二、来华留学生生源市场细分

(一)地理细分

地理细分是指依据不同地理区域来划分来华留学生生源地市场。根据国家教育部的统计数字,2011年来华留学生人数名列前10位的国家是,韩国62,442人,美国23,292人,日本17,961人,泰国14,145人,越南13,549人,俄罗斯13,340人,印度尼西亚10,957人,印度9,370人,巴基斯坦8,516人和哈萨克斯坦8,287人。

2012年来华留学生按国别排序前10名:韩国63,488人,美国24,583人,日本21,126人,泰国16,675人,俄罗斯14,971人,印度尼西亚13,144人,越南13,038人,印度10,237

人,巴基斯坦 9,630 人,哈萨克斯坦 9,565 人(<http://www.moe.gov.cn/publicfiles/business/htmlfiles/moe/s5987/201303/148379.html>)。可以看出虽然国家的排序有些微小的差别,但前十个国家并没有发生变化。

以 2011,2012 年各大洲的来华留学生人数来看,学生生源主要集中在亚洲。

2011、2012 年各洲留学生人数及比例如下:

洲别		亚洲	欧洲	美洲	非洲	大洋洲
总人数	2011	187,871	47,271	32,333	20,744	4,392
	2012	207,555	54,453	34,882	27,052	4,388
占总数百分比	2011	63.22%	16.58%	10.62%	8.24%	1.34%
	2012	64.21%	16.15%	11.05%	7.09%	1.50%

因此,来华留学生生源市场地理细分,大的层面可以分为亚洲、欧洲、美洲、非洲和大洋洲。小的层面可以具体到每个国家。各高校在招生时应仔细分析每个细分市场,研究其不同的文化与教育背景,做好招生资料的准备工作。

(二)教育需求细分

每一个来华留学生的教育需求是不一样的。有的选择长、短期汉语学习、有的选择学历教育、有的选择游学项目、也有的是选择来中国的企业,以寻求将来与中国市场相关的就业机会。另外还要注意到,学生在选择专业上的千差万别。有的选择工程类、有的选择医学、有的选择商务类。

根据 2012 年的数据,接受学历教育的外国留学生总计 133,509 人,占来华生总人数的 40.66%,而非学历留学生 194,821 人,占来华留学生总人数的 59.34%。在接受学历教育的学生中以亚、非学生为主,而非学历留学生多集中在欧美较发达国家。亚、非学生在选择学历教育时是更多选择机械类、医学及其他理工类专业。

三、目标市场选择与定位

基于生源市场的分析,在目标市场的选择中有无差别性市场(undifferentiated marketing)、差别市场(Differentiated marketing)、集中性市场(concentrated marketing)和一对一市场(customized marketing)。而 STP 营销战略的核心在于定位,成功的定位往往能使企业形成巨大的竞争优势。进行市场定位,树立良好的高校形象和品牌对高校来说显得尤为重要。

通常,对于选择长、短期汉语学习的留学生,我们可以选择无差别性市场;对于专业选择有区别的留学生,我们应该关注差别市场;对于来自同一区域的有着相似文化、教育背景的留学生,我们采用集中性市场;而对于短期游学类,我们可以选择一对一市场进行预期定位。

浙江万里学院在留学生招生上,以项目化的形式运作,研究留学生生源市场,分析地域差异,教育需求差异,选择恰当的目标市场,设计符合市场需求的“项目”。如从 2009 年到 2013 年以来,浙江万里学院设计了“汉语 + 中国实习”项目,共接收了近 200 名瑞典留学生

参与。

在“汉语 + 中国实习”项目上,首先是根据多数欧洲高校都有对学生异文化体验的要求,而对于学历教育的需求较少。另外,随着中国经济的快速发展以及海外公司在中国设立合资、独资企业或者中国办事处,很多欧洲学生有到中国实习的愿望。

我们把瑞典作为一个地理细分,在针对瑞典留学生的项目内容设计上,依据瑞典学生的要求,开设了重语法、中听说的汉语语言课程。除此之外,项目中还提供传统文化体验,主要是中国书画以及宁波地域文化的英文讲座。

另外,结合欧洲高校的海外实习要求以及欧洲高校对学生异文化的体验经历要求,根据宁波外向型经济特点,我们还与瑞典公司合作,为学生提供外国公司在华企业实习岗位。选择集中性市场的有效手段,有效地把中国文化与瑞典学生的切实需要结合在一起。

以基于市场研究的“项目化”为招生手段,可以实现生源的比较集中及稳定的学生数量。在管理上,相关海外公司可以与学校共同参与对留学生的管理,有助于及时解决留学生的海外文化适应带来的种种问题,为学生定制个性化课程。

四、实施招生“项目化”的原则

坚持市场性原则。把教育作为一个商品,其必然与市场相连。教育的消费者所关注的是教育的质量。来华留学生是中国教育的海外顾客,他们的需求是中国教育输出的前提。在进行来华留学生的招生工作中,国内高校所提供的各种商品——教育“项目”都应以客户需求为导向,才能切实在教育市场中获取较大的份额。

坚持针对性原则。项目的设计必须考虑到市场的差异性、教育需求的差异性。在明确招生目的国的前提下,认真分析目的国的国情与文化特点,参与学生的教育需求,量身设置课程内容,选择恰当的课程材料及了解目的国文化背景的任课教师。这样学生在学习期间对教师的适应时间将会大幅缩短。

坚持灵活性原则,按需设计。无论是选择无差别性市场、差别市场、集中性市场或者一对一市场,项目内容的灵活性是保障项目得以实施的关键。各种市场都有其优势与局限性,对于学校的留学生招生工作,需要兼顾到各类市场的特点。这就要求在项目实施的时间、手段及内容上要兼顾到各地域生源的特殊要求,以求获取最大的市场份额。

五、推进留学生招生的现实意义

首先,提升国内高校海外知名度。留学生的到来,他们不仅与中国学生的交往会更多,也会给学校的教学带来变化。中国学生有机会结识不少外国朋友,通过彼此的交流,对各自国家、民族的文化理解与尊重以及彼此的友谊也能与日俱增。同时,各高校通过留学生教育和交流,国际知名度也得以提升(刘爱军,张海燕,2007)。

其次,促进高等教育国际化。无论是让中国大学生走出去,还是让外国学生走进来,都是教育尤其是高等教育面向现代化、面向世界、面向未来的战略选项与必经的发展路径。留学生思路开阔,教育背景不同,上课经常会提出许多问题,对教师的专业能力和外语表达能力提出了新要求,将进一步促进国内高等教育的国际化改革力度。

第三,提升中国海外正面影响力。来华留学生选择来中国学习、实习,与中国影响力不断提升密不可分。来华留学生在中国能亲身感受到中国本土发生的实际变化,亲身体会渗透于日常生活中的文化民情,对中国文化的认知也更为正面(哈嘉莹,2010)。把来华留学生当作向中国形象的海外传播者,有利于提升中国的国家形象。

在扩大来华留学生规模,推进高等教育的国际化过程中,合理分析生源市场,利用国际优质的办学资源,加强交流与合作,以项目化的形式运作,实现互利双赢。

参考文献:

- [1] 安然,张仕海和吴招胜,非洲留学生教育需求与招生宣传模式[J],高教探索 2007(05):110-113.
- [2] 陈文远,地方高校留学生对策研究——以温州高校为个案浙江科技学院学报[J],2008(04):325-328.
- [3] 杜芳和赵胜川,辽宁省高校外国留学生招生策略研究[J],吉林省教育学院学报 2011(08):102-104.
- [4] 郭舒,省属普通高校吸引外国留学生之举措[J],湖州师范学院学报 2010(03):126-128.
- [5] 哈嘉莹,来华留学生与中国国家形象自我构建[J],山东社会科学 2010(11):152-157.
- [6] 李家军和孙瑞,广西留学生招生策略研究[J],东南亚纵横 2010.6:106-109.
- [7] 李仁洙,中国海外留学胡僧招生营销问题研究[D],山东大学硕士论文,2010.
- [8] 梁美淑,外国留学生教育的最新发展及其政策分析[J],比较教育研究 2007(07):78-81.
- [9] 刘爱军,张海燕,新时期外国留学生教育面临的机遇与挑战[J],文教资料 2007(03):133-134.
- [10] 秦洪雷,整体营销:新时期来华留学生招生工作的有效理念[J],中山大学学报论丛 2006(08):191-194.
- [11] 邱明明,来华留学生招生问题与对策研究[J],药学教育 2010(05):22-24.
- [12] 任友洲,世界各国留学生招生策略[J],21 世纪 2003(03):12-14.
- [13] 王磊,拓宽留学生招生渠道,取得留学生教育规模效益[J],山东教育学院学报 2001(03):35-37.
- [14] 赵迎红,徐飞等,STP 营销战略在高校招生宣传中的应用[J],武汉理工大学学报(社会科学版)2008(02):238-241
- [15] 周泉,高等教育国际化战略中的留学生招生策略创新[J],长江大学学报(社会科学版)2010(03):294-295.



中国高教学会外国留学生教育管理分会 “拓展思路,创新方法,实现来华留学生规模的持续稳定增长”专题研讨会在安徽召开

本刊通讯员

中国高教学会外国留学生教育管理分会“拓展思路,创新方法,实现来华留学生规模的持续稳定增长”专题研讨会于2013年11月7日在安徽成功召开。

来自全国19个省市自治区78所院校的120名代表参加了此次研讨会。安徽省教育厅外事处耿尊芳处长出席了会议并向大会致辞。她首先热烈欢迎来自全国各地的与会代表的光临,并简要介绍了安徽省来华留学教育发展的情况。安徽省为推动本省来华留学教育的发展,今年采取了很多措施,比如准备设立500万元来华留学生奖学金、组织来华留学生“徽山、徽水、徽文化”系列活动等。

此次研讨会共收到论文40余篇,内容主要涉及到理工科院校的招生和全英文教学、如何拓展思路,创新方法,实现来华留学生规模的持续稳定增长等方面的问题。

研讨会上有16位代表宣讲了自己的论文。他们畅谈了“拓展思路,创新方法,实现来华留学生规模的持续稳定增长”的招生模式:“引进式(请进来)”、“拓展式(走出去)”等模式,打造品牌,加大宣传,吸引来华留学生。宣讲代表们还对解放思想、领导重视、师资队伍建设、学校政策、办学质量、生源市场、强化管理等问题进行了认真研讨。

这次研讨会的特点是:

1. 与会代表大多来自起步较晚的院校,被称为“第二梯队”、“第三梯队”。这些院校的来华留学教育“起步较晚,进步很快”。

2. 这次研讨会的论文关于理工科院校来华留学教育发展的内容较多,主要是依托行业、区域优势,探索特色办学模式。比如通讯工程、大农业工程、理工科全英文授课等问题。显示了我国理工科院校的来华留学教育有很大的发展空间。

3. 这次研讨会程序简单,形式简朴,求真务实,代表出席满员,宣讲人认真,听会人入神,效率高,效果好。

大会上午由中国高教学会外国留学生教育管理分会常务副秘书长白松来主持,下午由项目主管王凡主持。

最后白松来常务副秘书长给本次研讨会作了简短的总结。他再次强调了本次研讨会的定位:“拓宽思路、创新方法”,充分挖掘高校自身的区位优势和专业特色,努力实现“举全校之力”,把来华留学教育放在推进高校国际化建设的大盘中规划、设计、发展。

本次研讨会宣讲论文的有985和211院校代表,也有省属地方院校、特色工科院校、体育院校、农科院所的代表,希望大家在这广阔的平台分享他们的成果,引发各自的思考,切实推进《留学中国计划》的实施。

中国高教学会外国留学生教育管理分会 第五届第五次常务理事会议 暨科研课题成果汇报会 在北京语言大学成功召开

本刊通讯员

2013年12月28日,中国高教学会外国留学生教育管理分会第五届第五次常务理事会议暨科研课题成果汇报会在北京语言大学成功召开。教育部国际合作与交流司生建学副司长、中国高教学会外国留学生教育管理分会刘京辉会长、北京语言大学崔希亮校长、教育部国际合作与交流司来华处田露露处长、国家留学基金委来华部李彦光主任、中国高教学会外国留学生教育管理分会贺向民副会长兼秘书长、于书诚副秘书长等领导出席了大会。来自全国各地的120余名常务理事及代表出席了本次会议。

中国高教学会外国留学生教育管理分会白松来常务副秘书长主持了大会。

北京语言大学崔希亮校长致欢迎辞,祝贺中国高教学会外国留学生教育管理分会第五届第五次常务理事会议成功召开,并介绍了北京语言大学改革创新的简况,强调教师不光是授业、解惑,更要重视传道。

刘京辉会长作了重要讲话。她说,2014年我们将面临更大的机遇和挑战,改革与创新是当今世界的两大主题,2014年学会工作必须围绕这两大主题。学会的定位仍然是服务政府和服务会员。明年留学生规模要进一步扩大,教育质量要进一步提高,我们要充分做好规模与质量的协调工作。我们的来华留学教育工作是大有作为的。到2020年,来华留学生达到50万人的目标一定能够实现。

生建学副司长也作了重要讲话。他简要地介绍了国际司2013年的工作简况和2014年的工作设想。明年的主要工作是:调标;调整政府奖学金的标准,至少翻一番;奖学金生招生改革,由奖学金生自己联系学校,学生和学校可以双向选择;加强法规建设:修改9号令,上网征求意见;进一步推进示范基地建设,进一步加强全英文授课质量监控,逐步建立来华留学学历生的最低入学标准;加强留学生的素质教育:对中国传统文化的了解和对当代中国国情的了解,建立留学生文化实习体验基地;加强留华毕业生工作,成立“全国留华毕业生工作促进会”等。

他还对明年的学会工作作了指示:学会工作要体现学术性,要努力做好科研工作;要加强能力建设,使工作更规范化:学会秘书处自身能力和会员单位能力建设,做好留管干部培训等工作;提升公信力,服务好会员单位等。

贺向民副会长兼秘书长代表学会秘书处作了第五届第五次常务理事会工作报告:学会2013年工作总结和学会2014年工作设想。他向常务理事会报告了学会秘书处2013年所做的艰苦细致的工作,体现了学会秘书处努力实施“服务政府、服务会员”的宗旨。

他说,2013年全国学会认真学习贯彻十八大精神、教育部贯彻落实十八大精神重点工作方案,按照去年末常务理事会批准的工作计划,大力推进实施《留学中国计划》,努力扩大来华留学规模、提升来华留学教育质量、推动高校教育改革发展;积极组织会员院校加强学习研究,努力创新实践,不断发展和丰富具有中国特色社会主义来华留学生教育理论体系;同时充分发挥学会在来华留学教育事业可持续发展中的“聚人气、提能力、搭平台、当参谋、做助手、定标准、评质量”的作用,为我国来华留学教育事业可持续发展做出了非常积极的贡献!

接着,与会常务理事们分成三个组,认真讨论了刘京辉会长、生建学副司长和贺向民秘书长的重要讲话和学会第五届第五次常务理事会工作报告,大家发言踊跃,集思广益,讨论气氛热烈。各组组长将讨论情况向大会进行了认真的汇报。

下午,进行学会科研课题成果汇报。共有九名科研课题组代表向大会作了科研课题结题报告。代表们认真聆听,仔细记录。有些课题观点新颖,分析透彻,令人启迪。

从大连学术年会对办会模式的改革实验以来,学会秘书处一直在各个方面探索改革、开拓创新,力争不断提高办会效果和效益。今年常务理事会会议又有两个转变,一是用一天时间办两个会议,既是重要的工作会议,又是一次学术会议,形式简朴、务实求真。另一个转变是提供给各位领导和常务理事的工作总结,为大家提供了较为详尽的信息,类似国外的议案或研究报告,以供大家详细了解学会过去一年的工作。但在会上,只做非常简明扼要的汇报,讲短话,注重效果。

今后类似的会议,为了节省时间,提高效益,秘书处可能会提供更为详尽的报告,而且会在会前呈送与会代表,会议上只做讨论、评价或审定。



留管路上三十年,沿途美景不胜收

复旦大学外国留学生工作处 涂秀兰

在我的办公桌上摆放着一本珍贵的画册,那是留学生们送给我的礼物。扉页上他们用工整的汉字写道:“我们的旅行很快就结束了,不过我们永远忘不了这两个美好的星期。不但是因为中国的风景又秀气又壮丽,而是因为我们从第一天一直到最后大家要分散的时候,都有我们的涂老师尽心尽力地为了给我们轻松地、快乐地过日子,把所有的事情安排好,把所有的问题解决了。因为你不但当我们的老师,而且承担了更大的责任来当作我们的母亲、医生和朋友,没有办法好好地谢谢你,只好送一点小礼物让你高兴一下,好代表我们心里的感激”。他们不会想到,之后,近30年来这个小礼物一直在支持着我、鼓励着我。每当我翻开画册,所有委屈、疲惫都会释然。我明白留学生们称呼我的“老师”、“母亲”、“医生”、“朋友”是来之不易的,是需要忍耐、爱心和奉献的。

从事留管工作30余年,一路上经历了风风雨雨,尝到了酸甜苦辣,但更多的是留下了美好、难忘的回忆,其中不乏精彩的故事。值此新中国接受外国来华留学生60周年之际,我想与大家共同走进复旦留管人的记忆,分享一个平凡的留管人的感动,与大家共勉。

“一个间谍的自白”

三十年多前,我从学校团委办公室调到留学生办公室,虽然仍是从事学生工作,但工作的对象却由中国学生换成了金发碧眼的洋学子。初来乍到,我感到一切都是那么新鲜,对这份工作充满了好奇。不久,我在内部资料上看到一篇文章,题目是《一个间谍的自白》。这篇小小的文章深深撼动了我的内心,让我认识到了自己从事的工作有多么神圣和光荣。文章讲述的是一位曾经在我校学习的留学生回国后写的自白。他是背负着特殊任务来华留学的,但是他在华学习期间深切地感受到了中国老师们对他的那份洪水倾泻般的大爱。他时时刻刻被中国老师们情感的涓涓细流滋润着,当他取得成绩时,老师们由衷的高兴;当他遭受挫折时,老师们耐心的安慰与鼓励;当他身体不适时,老师们无微不至的关怀……中国老师们待他如同家人一般,使他懂得了以心换心的道理。在中国他收获了友谊、得到了关怀和信任,所以他不能昧着良心做伤害中国人民的事情,于是毅然选择了“自白”。回国后,他选择了在国立大学图书馆工作并深造读博。多年以后,他和复旦的老师在国际汉语教学研讨会上相逢,昔日的师生有道不完的情谊和故友重逢的喜悦。他的“自白”,使自己的生活和心态都变得踏实、安稳,可以坦然地与老师进行愉快的交流。

这个真实的故事,在我的心里激起了层层涟漪,带给我的震撼良久不息,使我懂得了:教育应该是一种人性的接触,是一种情谊的感化,是包括传授知识在内的整体人格的培养,而

留学生的教育更是体现了这一点。我们的留学生教育工作不仅感化了这位留学生的心灵，更是有效地瓦解了国际上一小部分敌对势力对我国的渗透，保护了我们至高无上的国家利益。我认识到，对待留学生，我们留管人所付出的真情实感变成了润滑剂和催化剂，润滑了不同国家的种种差异，催化了留学生们对中国的热爱。

虽然没有亲眼见过这位留学生，但是听闻过许多关于他的留学故事。三十多年来，那篇文章时常在我脑海中浮现，当我在工作中遇到挫折时，我会用它激励我前行的脚步。三十年多过去了，我的脚步依然坚定，我仍然前行在留管路上！

“我爸爸看到我演出的光盘，流泪了”

唐妮是在地拉那大学攻读国际法时从书本上知道了中国这个国家，对这横卧在东方的巨龙充满了好奇，开始搜集有关中国的信息，对中国语言、文化、风俗产生了浓厚的兴趣。她在从事教育交流工作时，接触到了许多与中国有关的事务，发现中国的实际情况与课堂所学的知识有很大出入，使她萌生了到中国亲眼看一看，探索真实的中国的强烈愿望，最终她横下心来决定来上海留学。

唐妮的爸爸是希腊人。希腊同中国一样有着悠久的历史积淀和灿烂的文化遗产。唐妮渴望了解中国文化，希望自己能象熟悉希腊文化一样熟悉中国文化。一次偶然的机，老师邀唐妮参加京剧表演，唐妮欣然接受了。她没有想到这对于刚进校不久的她来说，真是困难重重。因为参加这个演出，不仅要跨越语言障碍，还有文化的差异。一开始，她对京剧伴奏十分不习惯，觉得“太闹了”，“头都要炸了”。渐渐地，她接受了京剧，越来越投入，越来越喜欢。她说：“我发现不仅我的汉语水平有了提高，而且我对中国的历史、文化也有了更深的了解。我感觉到了京剧语言的魅力，深深地喜欢上了京剧。不仅如此，我对中国的地方戏曲也产生了兴趣：沪剧、越剧、黄梅戏、豫剧等等。戏曲中的语言、音乐是那么的优美，令我无法忘怀。记得暑假回国时，我把在中国表演时录制的光盘带回家去，放给家人看，我爸爸感动得流下了眼泪，还非常自豪地告诉了周围的朋友们。我还把中国其他的文化、习惯介绍给亲友们，澄清不少人对中国的误解，使他们通过我能了解真的中国，了解中国的历史、文化。”唐妮，这位充满感染力的希腊姑娘真正成了一位身体力行传播中国文化的民间使者。

从事留学生工作以来，常常组织留学生们演出排练，这个过程十分劳累却充满着收获的喜悦。回想起来，一桩桩感人的事例，一幅幅动人的画面萦绕在心间。老师们不顾连续上课、工作后的疲惫，甚至不顾病痛，给留学生讲剧情、讲历史，一遍遍地作示范，一字一句耐心辅导，纠正动作、发音。多少个夜晚，多少个休息日，老师们的嗓子都哑了，留学生们被感动了，发自内心地感慨“我的成绩一半是我的努力，一半是老师们的心血”。今日，一台晚会、一场比赛，丰富了留学生的业余生活，加深了他们对中国传统文化的切身体验，增进了中外师生及各国留学生之间的友谊。他日，这些留学生必将像唐妮一样成为中国文化的传播者。

“这个月我是轮值主席”

“老师，这个月我是轮值主席，我该怎么做呀？”新加坡同学会会长小陈问我。近年来，

我校建立了每月一次的留学生社团负责人联席会议制度,由各社团负责人轮流召集并主持会议。轮值主席必须在会议前,将开会的时间、地点及要讨论的主要议题发给各社团负责人,以便更广泛听取留学生的意见。各社团负责人都非常看重轮值主席这件事,希望能充分展示自己的能力和才华。小陈也不例外。他早早准备好了会议的相关资料,主动来找我商定会议的有关事宜,随后通过邮件将会议议题发送给各学生社团,提醒大家做好出席会议的准备。但是这项工作并不像他想象的那般顺畅。发出的通知,绝大部分社团没有回应。他开始担心会不会影响会议的进行,心里着急却又找不出好的解决办法,只好再来找我。我帮助他分析原因,告诉他我是怎样想方设法联络到各个社团同学的。很多时候,白天上班时间在公寓里找不到留学生,我就下班之后等留学生回来,直到他出现为止。小陈由衷地感慨:“老师们真的很辛苦!看似简单的召开一次会议,没想到准备工作也那么不容易”。

也许由我直接来筹备会议更轻松、更省时间,但不利于发挥留学生的主观能动性,培养留学生干部的工作能力。为了让更多的留学生得到锻炼,在组织留学生活动时,我们往往把学生推到前台,我们则在幕后做他们的支撑。那次联席会议,天性有点儿腼腆的小陈,在辛苦准备的过程中得到了充分的锻炼,会议也主持得很成功,完成了我们的既定计划。我们通过与留学生骨干们面对面的交流,直接掌握留学生的第一手信息,及时发现并解决留学生中存在的问题。我们适时给社团负责人具体指导和鼓励,同时把学校的要求和精神通过他们宣传、贯彻下去,有效地维护了留学生正常的学习生活秩序。在学校和留管干部的扶持和积极引导下,留学生社团正在发挥积极作用,成为学校团结、教育广大留学生的得力助手。我校现有留学生社团 20 多个,其中有公益性质的——各国留学生都可以加入的留学生爱心志愿者协会;有为提高学习水平而成立的中外翻译、经济学术讨论等互帮互学的学习研究团队;有探讨共同兴趣爱好的武术协会、舞蹈协会、歌咏协会、戏曲协会等,有留学生自我学习、自我教育、自我管理的留学生公寓自我管理委员会;更多的是以本国同胞组成的各国同学联谊会。我们的留学生社团形式多样,活动内容丰富多彩。开学报到时,处处活跃着留学生社团志愿者的身影,给初来乍到的新同学帮助,使他们在踏上异国他乡的土地时,有一份踏实和安全感,能感受到学校的温暖情怀,有利于新同学尽快熟悉校园环境,克服各种障碍,适应中国教育。在民工子弟学校、福利院、敬老院和各种公益活动场合,都有留学生社团在奉献爱心。

“我有今天的成就,是老师们教育的结果”

今年五月,现任赤道几内亚国家电视台台长、阔别复旦近十年的巴斯多带着夫人和孩子重返母校。看着他激动地握着留学生工作处处长吴慧贞教授的手,动情地说:“我能有今天的成就,是老师们教育的结果”,此情此景,不禁让我的思绪回到了他的学生时代……

留学生时代的巴斯多,聪明好学,刻苦努力,学业成绩优秀,但是脾气却非常火爆。进校不久,他在留学生宿舍与服务台工作人员发生了争执,我校维修员赵师傅见状上前询问情况,不料气急败坏的巴斯多转身就是一拳,打得赵师傅牙齿松动,口腔内皮肉开裂,满嘴是

血。面对管理人员的批评时，倔强的巴斯多拒不认错。于是我们多次约他谈话，还动员了他的同胞一起做他的思想工作，帮助他认识自己的错误，勇于面对，下决心改正错误。坚持原则的批评教育，一次次的谈心和疏导，终于使这块“顽石”开了窍。他主动要求和老师一起上门向赵师傅赔礼道歉，并表示坚决改正自己的错误。经过“打人风波”后，我们留管干部加强了对他的关注，给予他更多的关怀。果然，在以后的留学生涯中，他再也没有“肇事”，并且配合我们做了许多工作，在非洲学生中很有威信。

大家的说笑声把我拉回到现实。我又被巴斯多的话语吸引：“我们电视台经常播放有关中国的内容，同事们都说，因为我在中国留学过，我们电视台都快成中国台了。”

像巴斯多这样对中国怀有深厚感情的留学生校友我见过很多，他们有一个共同点，在中国的留学生活影响或改变了他们的人生轨迹。他们在学校收获知识和智慧的同时，更收获了友情和师生情，有的还意外收获了爱情。无论身在何处，这些留学生校友们的心都会飞越千山万水，与母校紧紧相连。我已记不清有多少批十年前、二十年前、三十年甚至更早些年代的复旦洋学子，他们或同学相约、或携家带眷回到母校来找寻他们激扬的青春碎片，大家依旧谈笑风生，重拾那段在复旦的留学旧梦。一个个俊朗年轻，风华正茂的留学生们，如今许多已步入中年。年华的流转，改变了他们的容貌和昔日的校舍，但不变的是他们对复旦的深情厚谊和难以割舍的中国情结。

每当这些留学生校友的身影在电视屏幕中出现，每当昔日的老同学回到母校，我都感慨万分。复旦百年校庆时，我校成立了留学生校友会。时任普京总统翻译的俄罗斯留学生金亦思，在陪同普京出席联合国多国首脑会议后，马不停蹄从美国飞到北京，又特意转机来到上海，重回复旦，庆祝母校华诞。先后为上海儿童医院捐赠了400多万元医疗器械设备的美国国际杰米贸易公司的创始人戴杰士来了；进入上海500强企业的特雷通公司总裁—丹麦校友李曦萌来了，并且为学校建设出资捐物；加拿大、法国、喀麦隆、韩国、日本等众多在上海工作的留学生校友听到母校的召唤也纷纷赶来；还有闻讯而来的德国留学生校友罗善德。大家欢聚一堂，同中国校友们共谋母校的建设和发展。身为一个老留管人，我由衷地为我们巴斯多、金亦斯、戴杰士、李曦萌等等这些优秀的留学生们感到骄傲和自豪。

随着中国改革开放的进一步深入和国际地位的提高，在越来越多的中国人要了解世界，走向世界的同时，也有越来越多的外国人为了学习和了解中国悠久灿烂的传统历史文化而来到中国，我们的来华留学事业得到了空前的发展，有幸陪伴这份事业三十多年，是我人生最宝贵的经历和财富，而更多新留管人的故事还在延续，沿路风景必将更美！

东华大学成立留学生公寓导生服务队

东华大学国际文化交流学院 罗景元 吴小军

成立留学生公寓导生服务队,组织一部分优秀的高年级留学生协助学校做好新生的适应工作,及时向物业管理部门反馈留学生的诉求,搭建留学生与学校之间的多渠道沟通的桥梁,实现留学生的自我管理和自我服务,是我们最近几年一直在努力探索的方向。

留学生公寓导生是经过选拔的高年级留学生志愿者,他们在迎新工作、文化适应、公寓设施使用、协助物业与留学生沟通、后勤服务质量监控等方面开展工作。留学生公寓导生服务队(英文名:Resident Advisor,下文中简称 RA)以实现留学生的自我管理和自我服务,经过几年的实践,队伍不断壮大,在日常管理中发挥的作用也越发的明显。

一、RA 的成立背景

1. 留学生规模迅速增长

2003 年到 2012 年我校留学生规模从最初的 200 人到现在的来自 140 个国家 4316 名留学生,在短短的 10 年间留学生规模翻了 20 倍。规模不断壮大给我校留学生管理提出更高的要求,需要我们在现有的留管干部日常工作的基础上,拓展思路。

2. 文化背景差异巨大

随着经济全球化,国与国之间的分界线越来越模糊,但是对于中国社会、文化上的国际化影响并没有被我们所广泛了解。留学生规模的快速增长要求我们解决各方面的问题,包括学习、健康、情感等方面。

3. 建立与留学生沟通的纽带

实际工作当中,首先,我们很难及时了解留学生对于校园生活特别是留学生公寓中遇到的困难,大部分留学生中文表达能力较差也无法跟物业管理部门清楚地表达自己所遇到的困难;其次,很难掌握和评估物业管理部门具体的工作情况。

二、RA 的发展与管理制度

1. RA 发展历程

2009 年 10 月 14 日,首届留学生公寓导生服务队成立,首批有来自 9 个国家的 12 名导生组成,初期的主要工作是在留学生公寓前台辅助值班。到 2013 年由 20 名来自 16 个不同国家的留学生组成,承担着迎新、活动志愿者、翻译等工作。他们本着“自我管理,自我服务”为宗旨,指导新入住同学尽快熟悉校园环境和学习生活,及时帮助同学们与相关部门沟通解决在留学生公寓遇到的相关问题,达到与学校相关部门共同创建温馨社区的目的。

2. RA 管理制度

第一,根据我校留学生公寓管理的特殊性,RA 的每位成员都需要值班,值班期间主动发现问题,并及时反映所发生的问题。

第二,学院通过每月一次的 RA 例会了解留学生公寓楼发生的问题,并做好记录工作。

第三,为了调动所有导生的积极性,按照一定的选拔标准每学期评选出 5 名优秀导生。选拔标准主要导生之间的互评和负责老师的综合评价分析。比如值班情况、创新工作、完成质量等。

RA 定期会议记录表

会议时间			会议地点		
RA 工作汇报:					
议题	形成原因	解决方案	跟进人	计划完成时间	计划执行情况
下次会议时间					

三、RA 的工作内容

1. 迎新工作

每学期开学报到时按照一定的分工做好迎新工作,比如新生接机服务、公寓楼入住说明、组织新生到超市购买生活用品等。在这个过程中新生不仅得到了服务,更主要的是消除了新同学到达异国他乡的紧张感与焦虑感。

2. 协助处理突发事件

突发事件处理作为留学生工作的重点和难点。根据案件和事件的需要,RA 可以很好的协助处理各类突发事件。例如,在留学生突发疾病可以第一时间联系学校老师并及时协助医务人员翻译,在消防培训中学习到的灭火技能,在案件处理中协助警方做好涉案学生的翻译工作。

3. 协助物业与留学生沟通

我校留学生公寓楼日常管理由后勤集团负责,工作人员的外语水平有限,无法正常地与留学生和外国访客进行沟通,导致很多不必要的误解。RA 的导生们建立能很好的做好沟通纽带的作用,消除了误会,促进了沟通。

4. 后勤服务质量监控

RA 导生在值班过程中不仅能给予其他留学生帮助,还可以起到监督物业管理部門的工作的作用。比如:监督保安人员在岗情况和服务态度、客房服务是否到位、公寓楼报修是否及时有效等。通过这样的形式学校能及时、准确的掌握公寓楼的各项服务质量和不足之处,能够有针对性的沟通和解决相关问题。

5. 宣传教育和活动志愿者工作

RA 除了做好自己日常值班工作之外,还需要做好留学生公寓消防安全宣传、冬季安全用电宣传、解释公寓楼管理规定、组织义卖活动,并作为志愿者参与学校各类文体活动。

四、RA 未来发展方向的几点思考

1. 完善培训制度,进一步提高 RA 的业务能力

根据导生职责需要进一步完善培训制度。比如,对于公寓楼管理规定;公寓楼入住、调换及退房流程;对于突发事件处理能力的提高;安全教育知识等的培训。

2. 利用有效的奖惩制度,提高 RA 的竞争意识

经过几年的探索与实践,导生服务队已经能够在一定范围内有效地管理和服务于留学生,但也出现了队伍流动性强、管理难度大、成员之间职责不明确,互相推卸责任、成员国结构单一,服务覆盖面有限等问题。我们计划引入末位淘汰制。比如,根据第一学期 RA 之间的互评,将达不到一定标准线的 RA 作为考察对象,待第二学期互评和老师评分仍达不到标准的进行淘汰。

3. 整合留学生学生组织

将现有留学生公寓导生服务队、留学生勤工助学、留学生助管等留学生资源整合起来,相互合作,共同促进留学生志愿服务组织的成长,更好地发挥留学生在日常管理中的作用。



躺着抗议

为纪念台风“海燕”遇难者,菲律宾总统阿基诺三世日前宣布1月20日为“全国祈祷日”。该国较激进的“菲律宾学生联盟”等青年组织及台风受害者当天在马尼拉进行“躺地抗议”,痛批阿基诺三世“伪善”。▲

主 编:陆应飞
副 主 编:白松来(兼)
刊名题字:启 功

《外国留学生工作研究》

2014 年第 1 期 (总第 93 期)

主 办:中国高等教育学会
编辑出版:外国留学生教育管理分会
地 址:北京市海淀区学院路 15 号
电 话:010-62319986
学会邮箱:cafsa@china.com
排 印 者:北京瑞富峪印务有限公司
准印证号:京内资准字 9914-L0058 号

编辑部邮箱:bianjibu@cafsa.org.cn
邮 政 编 码:100083
传 真:010-82303760
网 址:www.cafsa.org.cn

【内部资料,免费交流】