

# 2023年本科论文中学数学研究(优质5篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 本科论文中学数学研究篇一

教育观念是教育者从理性上认识教育的切入口，我们说，创造教育的实施依赖于教师，但并非所有的教师都能胜任这项教育，必须是具有创造意识、能够进行教育教学创新的教师方可。因为实现创造教育的目标必然要依赖教师的创造性素质和教育创新的实施，教育教学创新意识已成为塑造具有现代教师风采的核心要素。

传统的教育观以知识传授作为教学的主要目的，以培养能熟练掌握已有知识的人才作为教育的主要目的，而创新的教育观则针对传统教育观实现了三个转变。

第一，将知识传授为主的教育目标转变为增长经验、发展能力为主的教育目的使学生通过以教材为基础而展开的学习活动，获得认识和理解，并将所学知识应用于实际，在知识的应用中激发和培养学生的创造力。

第二，将以教师为中心的教学方法转变为注重学生学习主动性的教学方法。创造性的教学鼓励学生对学习的主动参与，使教学成为在教师的引导下，学生对知识主动探索的过程。

第三，将严格遵守常规的课堂转变为生动活泼、主动探索的课堂氛围。对于活泼好动的学生，要是过分强调对课堂纪律的遵守，便容易束缚学生的天性，使学生丧失了自由表现的机会和激情。所以英语尤其强调课堂氛围的轻松与活跃，因

为只有在这样的氛围中，学生的心理得到放松，思维处于积极状态，创造潜能才能达到最大限度的发挥。

## 具有知识的通识性

首先，作为教师，要具有广博的学科知识基础和合理的知识逻辑结构。所谓学科知识基础是指教师掌握的知识面不能局限于自己的专业之中，在知识分类越来越细的今天，如果教师只重视专业知识，将自己陷于狭窄的专业领域，思维很难有开阔性、发散性。如果一名教师，要教学red□yellow□blue□green□purple□orange等颜色单词，他该采用什么方法？仅仅是照本宣科，将单词悉数教给学生，还是巧妙运用学科知识基础，渗透美术教学。引导学生做三原色的加法实验□whatsredandblue/redandyellow/blueandyellow□□□寻找实验结果，从而引出purple□orange□green三个单词。从这儿可以看出，知识的广博性是形成创造思维、创造性教学的广阔原野。

其次，在教师获得的知识中，还要形成知识的逻辑结构灵魂知识的融会贯通，即通识性。通识的要义在于强调识与通，即见识与智慧的通性，强调智慧及其对人类文化的统摄。在施教过程中，通识不能理解为单一的知识教学，它的核心问题，是要解决文化在人格中的整合，这种文化精神是具有创造精神的教师应具有的内在素质。

所谓思维境界的诗意化，是指审美性和情感性为主要特征的一种心理氛围。创造是一种美。美与创造从来都是密不可分的。人的创造活动与终身的创造激情和创造冲动是分不开的，教师要善于营造一种创造思维的心理氛围，只有这样，才能感染学生、影响学生。在英语教学中，教师创设一个和谐的英语氛围，无疑会激发学生在课堂里运用自己的情感开展多种活动，从而极大的激发学生的创造激情和创造动机。

一位学者说过：成功的教师就是：经验+反思。每个教师都有

这样的体验，一堂课能激发学生的思维能力，并使学生学有所得，会感到莫大的快慰；反之，一堂不成功的课也会使有反思意识的教师作总结分析，寻找原因和对策。而经常性、有针对性的反思就是我们通常说的教育研究。通过教育研究可以对教育教学实践做出总结、概括并上升到理论的高度，评价自己教育教学活动的得失，提出新的想法，发展和创造丰富的教育教学观点。总之，随着创造教育实践的不断深入，作为英语教师，必须树立新的教育教学理念，提高知识的通识性，注重思维的情感性和审美性，勤于动笔，勤于反思，积极投入教育实践，做一名新形势下的创造型教师，为培养创造型人才尽自己的一份力量！

## 本科论文中学数学研究篇二

### 1问题的提出

2012年10月，国务院办公厅转发教育部等部门5关于进一步加强学校体育工作若干意见的通知6(国办发〔2012〕53号)，再次强调：“充分认识加强学校体育的重要性”。体现了国家层面对学生体质健康的广泛关注。高校体育教师作为学校体育工作者重要组成部分，在增强大学生体质、培养健康合格人才方面起着至关重要的作用。因此，对高校体育教师的职业倦怠现状进行分析和总结，不仅可以了解高校体育教师的职业倦怠状况，同时也为高校以及教育部门强化体育师资队伍建设提供参考。

### 2研究总体状况

通过中国知网以“高校体育教师”和“职业倦怠”、“工作倦怠”为关键词和题名，时间界定为2003年-2012年，共检索到62篇研究，去掉理论性的和重复发表的研究后，剩余34篇，其中硕士论文9篇。从被试选取的地域范围来看，研究较多的是从某省市区域内部选取高校教师作为研究对象，如北京市、上海市、宁波市、青岛市、南通市、安徽省、广东省、河南

省等,没有发现跨省跨区域的对比研究。从调查对象来看,有2篇研究明确界定是公体部教师,3篇研究既调查了公体部教师,也调查了专业体育教师,其他文献中统一称呼研究对象为高校体育教师,没有做详细区分。从研究工具使用来看,关于职业倦怠现状的研究,一共有22篇文章使用了maslach的问卷(mbi),1”篇参考mbi进行了自编问卷,1篇没有说明问卷基本情况,1篇使用的是工作压力问卷。除使用压力问卷外,1篇使用的问卷结构为挫折感、情绪疲惫、过度工作等八个维度,其他32篇所研究的职业倦怠的结构完全一致,分别是情绪衰竭、去个性化以及低成就感,从研究视角来看,大多数研究都从问题出发,研究高校体育教师的职业倦怠状况;有些研究从原因出发,探讨了高校体育教师职业倦怠的’影响因素;还有些研究探讨了职业倦怠与成就动机、离职意向、工作压力、自我概念的关系以及应对策略。

### 3主要研究成果

#### 3.1高校体育教师的职业倦怠总体状况

从职业倦怠总分来看,研究普遍认为高校体育教师职业倦怠并不严重或处于中等水平,如游江波等人研究发现,高校体育教师的职业倦怠整体上并不严重;李国良调查发现,高校体育教师职业倦怠在整体上虽然没有达到严重水平,但调查显示已经有相当比例的教师开始具有严重的倦怠倾向。从职业倦怠的三个维度上看存在不一致,有14篇研究认为情绪衰竭最突出,有1”篇研究则认为低成就感表现最突出,其余文献并没有提出哪一维度最为明显。如王锋的研究发现,高校体育教师的情绪衰竭相对突出,其次是低成就感和去个性化;张杰研究也认为情绪衰竭程度相对突出。侯雁春的研究发现,高校体育教师低成就感相对突出,其次去个性化,情绪衰竭最低。明秋云研究表明,高校体育教师在情绪衰竭和低成就感维度上存在一定的职业倦怠,在去个性化方面不明显。综合以上研究不难看出,高校体育教师职业倦怠突出表现在某一维度上,总体表现并不明显。

### 3.1.1 性别因素

涉及到性别的研究有2”篇,从职业倦怠总分来看,5篇认为男女教师之间没有显著差异,姚向颖研究发现,男教师总的倦怠高于女教师。有研究认为,高校体育教师性别因素在职业倦怠的三个维度间也不存在差异。但仍有研究证明,在这三个维度之间男女教师存在差异,不同研究中男女教师存在差异的维度不同,如王恒等人的研究认为,在去个性化维度男性教师明显高于女性教师;余少兵研究发现,女教师的情绪衰竭水平和去个性化两个维度上显著高于男教师;姚向颖则认为男教师在去个性化和低成就感都高于女教师。井玲则认为,男教师比女教师更多体验到情绪衰竭,林闯的研究支持了井玲的结果。研究中,也有研究者注意到了这些结果并不一致,认为这是被试取样不同的结果。这些结论不是绝对的,样本群体不同,样本所处地区不同等都会对高校体育教师职业倦怠的性别差异有影响。

### 3.1.2 教龄

在涉及教龄差异的22篇研究中,差异不显著的有2篇,因为教龄阶段划分不同,差异显著的结果也不完全相同。与性别差异一样,同一研究中,即使划分阶段一致,不同样本也存在差异。总体来看,比较一致的是,刚参加工作的教师职业倦怠最低,而工作11-2”年最为严重,到了接近退休的时候又有所降低。这里也有不同看法,有研究认为,在教龄方面存在两个高峰,分别是6-1”年和16-2”年,而另一个研究认为,这两个高峰分别出现在工作3-7年和13-18年。总体看来,教龄与职业倦怠的关系并不是线性的,呈现“两头低中间高”的趋势。

### 3.1.3 学历、职称

涉及学历的18篇研究中,有3篇认为学历差异不显著,有的研究认为,高校体育教师受教育程度越高,职业倦怠越严重,在这些研究中有5篇认为研究生学历的教师职业倦怠最高。但也有研

究指出,专科学历的高校体育教师职业倦怠最高(游江波)。从研究描述来看,学历通过工作压力起作用,自我要求高,追求成功和自我价值实现的教师职业倦怠程度高。涉及职称的有22篇,大部分研究认为职称的差异体现在职业倦怠的情绪衰竭维度上,有6篇认为具有教授职称的教师情绪衰竭程度最严重,2篇认为具有副教授职称的教师情绪衰竭最严重,4篇文章认为讲师和副教授的职业倦怠水平高于助教和讲师。但也有3篇认为职称对高校体育教师的职业倦怠没有产生显著差异。

### 3.1.4 学校类别

共有9篇研究涉及到学校类别,有研究发现,在情绪衰竭维度上,专科院校高于本科院校,低成就感维度上,本科院校高于专科院校。郝明则发现,专科院校的情绪衰竭和低成就感都比本科院校严重。就本科院校来说,研究发现二本院校职业倦怠感要高于一本院校。此外,研究还发现,高校体育教师的周课时、月收入、婚姻状况等对职业倦怠也有影响,如张薇发现,不同收入的教师在情绪衰竭、低成就感维度上存在显著差异;苗文婷发现,周课时量在6课时以下的体育教师情绪衰竭程度最低,周课时量在16课时以上的教师情绪衰竭程度最高。

### 3.2 高校体育教师职业倦怠相关因素的研究

高校体育教师职业倦怠与其他因素的关系研究相对较少,共有7篇,包含工作压力、自我概念、成就动机、离职意向、满意度和组织支持感六个因素。研究认为,职业倦怠与工作压力的关系比较复杂,并不是传统认为的因果关系,也有研究认为,有些压力可以进入回归方程,而有些不能。这可能是由于压力的来源界定不同导致的,也可能是由于压力和职业倦怠之间存在中介因素。关于成就动机和离职意向,郝海涛认为,追求成功的动机对职业倦怠是负向预测,避免失败的动机对职业倦怠是正向预测,追求成功动机所引发的离职意向可为低职业倦怠削弱。黄淑琳研究发现,工作满意度对职业倦怠具有一定的预测作用,也就是说,工作满意程度高可以减少职业倦怠。还有

研究发现,组织支持感、自我概念与职业倦怠存在显著负相关,提示我们可以从增加组织支持和提高教师的自我概念减轻职业倦怠。

## 4未来研究展望

### 4.1整合现有研究

从现有文献来看,实证研究主要以调查问卷和相关分析为主,方法比较单一,而且因为取样不同导致结果不完全一致,甚至完全相反。仅有的两篇高校体育教师职业倦怠综述类文献都是从理论与实证两个方面进行的,缺乏数据上的整合。建议可以采用元分析方法对现有研究成果进行整合,不仅可以发现高校体育教师职业倦怠与年代的关系,还可以综合这些文献中诸如性别、教龄等方面的差异,为以后的研究者进行类似的研究提供参考,避免重复研究。

### 4.2从积极心理学角度进行研究

现有实证研究大部分是从职业倦怠的问题出发,只是在应对策略中提到“积极心态”用以干预职业倦怠,但是很少有人专门从积极心理学角度去研究高校体育教师职业倦怠问题,尤其是积极心理学中的个人因素,因为任何外因都要通过内因起作用,在同样的工作环境和压力条件下,教师体会到的职业倦怠却并不相同。今后应该对高校体育教师的职业倦怠与积极心理学中的个人因素进行研究,诸如心理资本,心理资本中的希望、工作投入等。以便发现职业倦怠与这些因素的关系,为教育部部门和高校干预职业倦怠提供另一个视角。

### 4.3增强研究结果的针对性和应用性,进行干预研究

现有研究大多数都对高校体育教师的职业倦怠提出了建议和对策,但是这些建议是不是适合高校体育教师?如何落实使用?效果如何?在研究中没有发现针对这些问题的探讨。今后的研

究应该增加这些建议的应用性研究, 换言之, 一方面我们要将已有研究结果放到实践中去检验, 另一方面, 我们要加强高校体育教师的职业倦怠干预研究, 尝试建立有针对性的干预机制, 从体育教师入职就开始实施, 发现问题及时预警, 才能更好地为减少高校体育教师职业倦怠, 提高其心理健康水平以便更好地为高校的教育教学服务。

## 本科论文中学数学研究篇三

【论文摘要】随着市场竞争的加剧与产品的日趋同质化, 市场形态开始从卖方市场向买方市场过渡, 竞争进一步激化, 顾客的争夺开始成为各企业与学者研究的焦点。在这种背景下, 笔者在大量吸收前人已有研究成果的基础上, 通过考察服务质量、顾客满意与顾客忠诚的影响关系, 期望探究出影响顾客忠诚的机理, 从而对企业从顾客角度赢得竞争优势提供一定的帮助。

### 一、企业服务质量、顾客满意、顾客忠诚文献综述

对服务质量的研究始于20世纪70年代后期, 从那时起, 服务质量问题引起了许多学者极大的兴趣。总结关于服务质量的观点, 主要有两种: 一种是以gronroos为代表的北欧学派的观点: 1984年gronroos提出了感知质量的观点, 认为服务质量是服务绩效与服务期望的差; 另一种是以parasuramanzeithaml和berry为代表的美国学派观点: 认为服务质量是服务提供者满足顾客对于服务期望的能力, 也就是顾客的感知, 其定义为顾客的期望与感知之间的差。

虽然学者们对于服务质量的定义并不相同, 但其实差异并不大, 而其中最重要的共同点是: 顾客是服务质量的唯一评价者。本文比较偏向于garvin等人的观点, 认为服务质量就是顾客实际感受到的服务的质量, 也称感知质量。

对顾客满意的认识起源于心理学中的差距理论[kotler1996]



归纳各学者的意见，认为顾客满意可以解释为个人在比较了对服务或产品的绩效认知与自身的期望之后，所产生的一种愉快或失望的感知状态，并指出顾客满意水平是预期绩效与期望差异的函数。

在商业领域中，对忠诚概念的引入可以追溯到Cpeland[1923]和churchill[1942]的研究。从那时起，学者对顾客忠诚进行了大量的探讨。关于顾客忠诚的概念主要可以概括为以下三类：第一类是行为论：这种观点主要是从行为的角度来定义顾客忠诚，认为顾客忠诚是对产品或服务所承诺的重复购买的行为，这种形式的忠诚可以通过诸如购买份额、购买频率等指标来衡量。第二类是情感论：基于情感的观点把顾客忠诚定义为对产品和服务的一种偏好或依恋。测量指标有购买意愿、偏好程度等。第三类是综合论：持这种观点的人将情感依恋和行为取向结合起来，认为真正的顾客忠诚应该是有着较高态度取向的重复购买行为。

## 二、三者的关系研究

对企业服务质量、顾客满意、顾客忠诚两两关系的研究，学术界尚未得出统一的意见，但是从大部分学者的研究中，我们可以看出企业服务质量、顾客满意、顾客忠诚存在着一定的因果关系。通过下面这个案例可以更深刻地理解三者关系。

代顿·哈德森[dayton·hudson]公司是世界最大的零售商之一。公司因为能够提供给顾客具有个性化的款式新颖、领先潮流的产品而受到顾客的青睐。但是从八十年代末期开始，一些以折扣闻名的低价零售店和一些产品的专卖店由于能够提供给购买者更加多样化的选择，使得代顿·哈德森连锁店公司在顾客心目中的地位受到很大影响和挑战。公司决定实施“金卡计划”以重新获得顾客的信赖。

公司管理层依靠对顾客消费习惯和偏好的细心观察，在顾客购物的过程中，积极的留心每个顾客的消费习惯。经过细致

地观察，研究小组发现，顾客们最关心的是与店员的充分交流，顾客希望店员能够与他们一起分享商品信息，甚至一些小的不被注意的细节也能够赢得顾客的好感。所以公司最终决定充分提高服务质量，并提供一些费用不是很高的软性优惠条件：比如赠送一张上面有有关流行时尚信息的新闻信笺；给消费者提供一些即将要销售的产品信息；一张金卡：购物时附带的一些优惠，比如免费包装，免费咖啡，以及专为关系金卡用户提供的特殊服务号码。此外，每个季度还为他们邮寄一些赠券。

在这项活动运作了一年的时间后，“金卡计划”取得了成功。随着销售额以百万美元的数量递增，“金卡计划”被公司认为是一本万利的举措，这项举措在获得顾客的商度忠诚方面实在功不可没，在今后的公司运作中，代顿·哈德森公司决定将这项运动的核心理念运用到公司更多的顾客身上。代顿·哈德森公司通过“金卡计划”成功地挽救了公司顾客的忠诚，而“金卡计划”的关键是提高服务质量，通过服务质量的提高赢得了顾客的好感，提高了顾客满意，从而促使了顾客忠诚。

在此借鉴霍映宝、韩之俊对三者关系用pls路径 $\square$ pls路径建模方法于上世纪80年代初由hermanword等学者提出 $\square$ pls路径模型包括结构模型和测量模型，结构模型也称内生模型，它描述的是隐变量之间的关系；测量模型又称外生模型，它表示显变量与其隐变量的关系。在外生模型中，显变量与其隐变量的关系有两种形式，即外部模式和内部模式，也称之为反射模式与形成方式，前者的每个显变量与其隐变量成简单回归关系，后者的隐变量与其显变量成多元线性函数。)分析的结果。

霍映宝、韩之俊通过pls路径建模，数据采集和分析，得出结论如下：企业服务质量即感知质量对顾客满意的效应系数为，对顾客忠诚的效应系数为，感知质量对顾客满意的作用明显大于顾客忠诚，而且感知质量对顾客忠诚的作用几乎完全是

通过顾客满意产生的，因直接效应产生的效应仅为，所以，三者的关系应为因果关系（见图1）。

### 三、企业服务质量、顾客满意、顾客忠诚对提升企业竞争力的重要性

#### 1、顾客与企业竞争力

企业竞争力是指在竞争性的市场中，一个企业所具有的能够持续地比其他企业更有效地向市场提品或服务，并获得赢利与自身发展的综合素质。拥有竞争力的企业也就等于拥有市场。市场环境、企业的资源和能力、顾客、员工等因素都对企业竞争力产生影响。

其中，顾客是影响企业竞争力的重要因素，它通过顾客忠诚、顾客满意影响着企业的竞争力。激烈的市场竞争使越来越多的企业认识到，无论是质量竞争、品牌竞争，还是人才竞争，归根结底是围绕顾客满意的竞争，有顾客才有市场，有市场才有利润。在顾客资源总量不变的情况下，对于企业来说，顾客是其经营的对象，保持顾客显得更为重要。企业的服务质量如何，企业的生存和发展等等都是由顾客说了算，企业认为自己的服务再好，得不到顾客的认可，也是无济于事。所以，顾客是否满意与忠诚，将直接影响到企业在市场竞争中的地位 and 状况。

顾客对企业竞争力的影响主要是通过影响企业利润而体现出来的。顾客的主观感受是企业无法控制的，而顾客满意或不满意对企业的长期绩效有重大影响，这已得到许多学者的证明。例如，美国密歇根大学商学院国家质量研究中心的调查报告表明：对瑞典的顾客满意度指数测评结果进行跟踪，在5年时间里顾客满意度指数每年提升一个百分点，则投资收益率平均每年增长；对美国顾客满意度指数测评结果进行跟踪，顾客满意度指数每增加一个百分点，其资产净值平均增加约亿美元；企业若每年将顾客保留率提升5%，在5年内就可以将

其利润提高25%到85%。这一调查结果可以看出，顾客满意、忠诚与否对企业的生存和发展产生很大的影响，对企业在市场上的竞争起着决定性的影响。顾客忠诚会为企业带来利润的增加，增强竞争力；顾客不满，有可能导致顾客抱怨，如果企业不能很好地处理顾客抱怨，就会导致企业现有顾客及潜在顾客的流失，进而使利润减少，企业竞争力下降。

## 2、顾客忠诚的价值

美国贝恩策略顾问有限公司在长期的企业咨询工作中发现：在知识和智力资本举足轻重的行业，处于同行业的各个公司之间的业绩存在着巨大的差距，导致巨大差距的原因，用常规的市场份额、经济规模、单位成本等因素已无法解释，那么，问题的症结出在哪里？贝恩策划顾问公司通过对几十个行业长达10年的调查发现人们所未注意和研究过的因素，正是这个因素足以解释上述现象及其相互的数量关系，这个因素就是顾客忠诚。西方一些顾客忠诚领先的企业的大量实践证明，客户忠诚是企业经营成功和持续发展的基础和重大动力之一。顾客忠诚的价值也可以用顾客保持率来体现，如果顾客没有流失，维持原来的顾客保持率，本身也创造了公司的较高业绩增长，那么，新增的业务和顾客保持率，将对公司产生持续增加的经济效果。

由于忠诚顾客与企业保持长期的联系，对企业有着强烈的归属感与认同感，一般情况下不会发生质的改变。加上顾客忠诚具有一定的排他性，同行业中几乎不存在两个竞争企业拥有同一忠诚顾客群的现象，本企业顾客忠诚的增加意味着竞争对手顾客的流失。一旦形成顾客忠诚，竞争对手想要争夺市场，不仅要付出数倍于本企业维持顾客成本的代价，而且往往一事无成。因此，在竞争时代，顾客忠诚已成为企业核心战略资产，是企业竞争力的重要决定因素，更是企业获得长期利润的重要源泉。

## 3、顾客忠诚价值来源

顾客忠诚之所以产生如此高的经济效果，主要来源于两种力量。

### （1）顾客增长效应

即忠诚对企业顾客存量的增长作用。假设两家公司，一家公司的顾客保持率为95%，另一家公司是90%，即前者的顾客流失率为每年5%，后者为每年10%。再假设两家公司每年的新顾客增长均为10%，那么第一家公司的顾客存量每年净增5%。而第二家为零增长。这样持续14年后，前者的顾客存量将翻一番，但后者将没有实质性的增长。可见，顾客保持率维持在每年增加5个百分点，则企业的顾客存量每14年翻一番，倘若每年维持10%的增长，企业的顾客存量每7年即可实现成倍增长。

### （2）顾客保持时间效应

这一力量往往在利润方面为企业带来更为直接和显著的效益。在大多数情况下，企业赚自每一顾客的利润与其停留的时间成正比。随着顾客保持年限的延长，投资回报率会以指数规律增长。

#### 1、树立以顾客为中心的服务理念

要使企业服务质量切实得到提高，首先要树立以顾客为中心的服务理念，企业的一切设施、员工、工作程序都必须以是否满足顾客需要为前提。用以“顾客为中心”的理念再造企业流程，强化服务的重要性，使员工真切体会企业生存、发展、繁荣的根本是顾客。所以，要提高企业的服务质量，达到顾客的满意与忠诚，首先要做的，就是，贯穿一个理念——以顾客为中心。

#### 2、培养员工的各方面素质

员工素质的高低是影响顾客忠诚的重要因素，主要表现在：一方面，无论是优质的产品还是优质的服务，都是企业的人员创造的；另一方面，员工与顾客交往时的表现，即与顾客之间交流的言谈举止，也是决定顾客满意的重要因素。按照菲力普·科特勒的“顾客让渡价值理论”，顾客利益不仅包括物质性利益，而且还包括情感性利益。情感性利益的一部分可以通过有形产品来满足，但是，很多情感性利益是在顾客与企业的交往和交易中由企业人员的行为和态度来满足的。所以，如果企业人员在与顾客交往中能使他们身心愉悦，这实际上就是增加了顾客的情感性利益，就会激发顾客的购买动机，甚至获得顾客忠诚。提高员工的素质要从多方面入手。主要包括：培养员工胜任工作的能力，能够至始至终准确地提供服务，从而提高专业服务质量；培养员工的服务意识，与顾客接触中应表现出礼貌、体贴，永远做到诚信、尽责、合理；培养员工的交际能力，使他们能深入地理解顾客，并与顾客准确地沟通；培养员工对公司的忠诚。

### 3、建立有效的客户关系管理系统

客户关系管理[customerrelationmanagement]使实现企业与客户利益关系共同体成为可能[crm]不仅能给顾客带来价值，而且也能给企业带来利益。良好的crm不仅能给客户提供更好的服务，提升顾客的满意度，更可使企业更好地挽留现存的客户，而且还可使企业找回已经失去的客户。

crm的核心是客户的资源价值管理：通过满足客户的个性需求来提高客户的忠诚度和保有率，从而全面提升企业的盈利能力和竞争力。这也是企业提供个性化差异化服务的基础。

### 4、提供个性化差异化的服务

企业提供一些差异化个性化的服务，不仅能体现出本企业与竞争对手的与众不同，从而提高产品的附加价值，更能以特色赢得顾客的满意与忠诚。从根本上说，对手难以模仿与超

越的服务质量、服务特色是企业设置的最好的转移障碍，这也是企业增加顾客忠诚，提高竞争力的重要措施。要建立个性化服务有四个关键的步骤。

(1) 识别企业顾客，并运用差异化分析。企业对顾客根据他们在消费方式上的某一两个共同特征，进行分析归类，从而成为企业一个个具有鲜明特征的消费群体，甚至是个别顾客。

(2) 建立企业的顾客数据库。对消费者进行归类后，就可以把他们作为企业的一种战略资产储备起来，作为现在和将来进行营销活动的数据库，并在营销人员需要时能随时调出供其使用，这就是建立企业的顾客数据库。这也是crm系统的一部分。

(3) 与顾客保持良性接触。只有经常与顾客保持良好的接触，才能真正了解他们的个性化需求，为企业的营销提供方向，不管目标顾客有没有购买我们的产品，我们都应该与他们保持良性的接触，建立紧密的关系，和顾客做朋友，从他们的角度思考问题，真正关心他们的利益。

(4) 提供个性化的解决方案，制定产品与服务。这可以说是个性化服务营销的实施阶段，企业按照顾客的特定需求，为他们提供个性化的解决方案，从产品设计生产到售后服务都依顾客的需要来定制产品或服务。

## 5、建立优秀的售后服务与反馈机制

售后服务包括免费送货、安装调试、保质、保量、保时维修等。企业提供良好的售后维修质量、良好的维修服务态度、合理的维修费用、方便快捷的退换服务都可以为顾客创造价值，提高顾客满意度。企业对这些事情所做出的承诺，可以减轻公众的疑虑，提高公众的信任感。同时这种服务补救并不只局限于对产品或服务存在瑕疵的弥补，企业应该针对存在的问题与顾客沟通，了解顾客真实的需求信息，并及

时准确地反馈，以追求持续的改进和永久的顾客满意。

### 【参考文献】

[1] 菲利普·科特勒：市场营销原理（亚洲版）[M].机械工业出版社，2006.

[2] [J].managementdecision [1994] 2 [J].

[3] cronin jr. [J]. [measuring service quality] are examination and extension [J]. [7].

[4]. [berry]. [and zeithaml] refinement and reassessment of the servqual scale [J]. journal of retailing [J].

[5] 汪纯孝、韩小芸：顾客满意感与忠诚感关系的实证研究[J].南开管理评论，2003（4）.

[6] 韦福祥：顾客感知服务质量与顾客满意相关关系实证研究[J].天津大学学报，2003（1）.

[7] jennyding [J]. 如何实施顾客计划 [J]. 世界经理人，2005（10）.

## 本科论文中学数学研究篇四

摘要：大学在从社会边缘走向社会中心的同时，逐渐陷入自我迷失和本体危机之中。对此，唐纳德·肯尼迪从学术责任的角度认为大学应坚守其核心价值观来积极应对社会提出的各种挑战。他提出，学术自由与学术责任是“一体两面”，学术使命与社会服务并行不悖，学术与人格有机统一。唐纳德·肯尼迪的学术责任思想对于消解大学危机、恢复大学使命、树立大学自信心以及实现大学的价值追求具有重大的时代意义。



关键词：现代大学；学术责任；学术自由；大学教师：唐纳德·肯尼迪

## 一、现代大学的自我迷失与本体危机

随着大学的不断发展，其职能呈现出多元化趋势。大学从最初只是一个培养人才的机构，到19世纪初柏林大学创办以后逐渐发展起来的科学研究功能，再到20世纪提出的社会服务功能，从而使人才培养、科学研究和社会服务成为当前被公认的现代大学的三大职能。大学职能的演变，说到底是对时代和社会变化的回应。随着大学职能的发展和演变，大学从社会边缘走向社会中心，一系列的矛盾和冲突也由此展开。在知识经济时代，面对社会的期待、压力、挑战和诱惑，大学对其社会服务职能给予了前所未有的重视，逐渐失去了自我，并面临着严重的本体危机。其实，这是大学面对时代和社会变化作出回应时所处的两难困境，即大学的需要和价值追求与社会的需要和利益之间的冲突。为此，我们需要寻求切入点，找寻大学的合理性和应对之道，为处于迷失和危机之中的大学寻找身份认同。

大学存在的合理性，不仅建立在大学与社会之间的关系上，而且必须以大学核心价值观的坚守为支撑。偏离了价值追求，大学之所以为大学就要受到质疑。因此，大学的本体危机与其说是在大学与社会之间xxx时所产生的大学对社会的不适应以及由此引发的社会对大学的质疑和不信任，倒不如说是大学自身所产生的自我认同危机。“所谓大学自我认同的危机，乃是指大学丧失了自身赖以生存的普适性的价值观。”作为一个学术性组织，大学的核心价值观是拓展知识、发展学术、追求真理以及促进人类社会的进步。正是由于这一核心价值观的动摇，造成了大学的本体危机。因此，大学要从自我迷失中走出来以及消解本体危机，就需要肩负起应有的学术责任。

## 二、唐纳德·肯尼迪的学术责任思想

唐纳德·肯尼迪(donaldkennedy)[]美国当代最负盛名的高等教育思想家之一。他曾任斯坦福大学校长(1980-1992年)、美国科学促进会(americanassociationfortheadvancementofscience[]aaas)主办的著名杂志《科学[](science)的主编(2000-), 现为斯坦福大学名誉校长、美国国家科学院院士、美国艺术和科学院院士, 丰富的工作经历和的大学校长生涯对唐纳德·肯尼迪教育思想的形成产生了至关重要的影响。他的教育思想不仅体现于他本人的工作中, 更为集中地反映在他的著作《学术责任[](academicduty)中。唐纳德·肯尼迪以学者和大学校长的双重身份, 面对“大学的价值观与不断变化着的社会之间”的冲突, 从学术责任的视角阐述了大学如何恢复大学使命和忠诚的价值观这一核心问题。

## 1. 学术自由与学术责任是“一体两面”

学术自由的确立是基于对知识的追求与探索, 是现代大学理念的核心要素。只有保证学术自由, 大学才能更好地促进学术研究的顺利进行。作为一种内部保护和外部防御机制, 学术自由看起来好像是大学教师的专业特权, 但事实并非如此, 因为这种自由的基本理由完全是为了公众利益。“学术自由既要对社会进行谴责而与此同时又要对社会负责。”虽然高深学问的探索需要尽可能广泛的学术自由, 但同样需要对社会和公众的期望和要求做出相应的回复。因此, 学术自由和学术责任密不可分, 学术自由与学术责任之间的对称与均衡构成了利于学术发展的张力, 在大谈学术自由这一权利时绝不能忽视与其对等的学术责任意识。

学术责任的实现需要有学术自由的保障。大学为了保护学术自由, 就必须履行相应的学术责任, 但大学教师更多地关注学术自由, 而对学术责任的重视程度则远远不够。人们虽然理解自由对于教学和研究工作的必要性, 并且顺理成章地接受了它, 但是, 与之对应和平衡的义务却模糊不清, 从而使

得学术责任在象牙塔内也披着神秘外衣。正如唐纳德·肯尼迪所言：“人们很少对新的教师成员提及责任，在学术文献中也很少能找到关于教师责任的内容。这也许是学术自由传统的一部分……但是其结果之一是，不仅学术圈中的人们对教授职位的期望是模糊的，而且公众对此的认识尤为如此。”可见，学术责任一直没有得到清晰的说明，致使产生“教师拥有太多的自由，然而却缺乏规范”的印象也就不足为奇。这种认识与做法的直接后果是一部分教师没有清醒地认识到自身的学术责任，因而也就不能有效地将学术责任自觉承担起来；同时，也为部分学者片面强调学术自由对学术发展的重要性，进而逃避学术责任提供了借口。内尔·汉密尔顿(neilhamilton)对美国大学教授协会(theamericanassociationofuniversityprofessors[aaup])的1940年学术自由宣言内容也给予了毫不留情的批判，因为aaup只关注学术自由，却没有对担当相应学术责任的人进行调查和检举。必须把学术自由与学术责任有机地统一起来才有利于大学发展和学术繁荣。

因此，在现代大学中必须处理好学术自由和学术责任的关系，不能因为坚持学术自由而拒绝履行学术责任。学术自由与学术责任是一个硬币的两面，是互为补充与相互对应的关系。正如约翰·加德纳(iohngardner)所认为的：“自由和责任，权利和义务，它们是交易的关系。”大学在享用学术自由的权利时，必须意识到它对国家、社会、民众所承担的学术与社会责任。

## 2. 学术使命与社会服务并行不悖

随着时代的不断进步和大学的发展。大学已经走出象牙塔进入社会的中心，大学学术研究的价值取向也必然不能完全超脱于社会现实，再也不像以前能做到完全的学术独立。尤其是在知识经济时代，知识成为重要的经济资源，面对社会的期待和压力，大学高度重视并积极承担社会服务责任，日益

满足社会的需要：与此同时，大学还通过提供社会服务获得了丰厚回馈，为人才培养和学术研究提供了有力的支撑。除此之外，随着政府投资紧缩以及大学办学经费需求的增加，大学逐渐增加了与营利企业之间的互动，通过争取来自企业的“横向”课题、承担技术产品开发项目以获得更多的办学资源。大学对经费的依赖和对实际利益的过度追求，不但会使急功近利的氛围在大学中蔓延，而且会影响到学术独立和学术自由。这正是大学在开展社会服务活动时所处的困境，即大学的价值追求与社会的需要之间的冲突和矛盾。

诚然。大学在发展过程中需要有相当的资金，但学术与利润不该混在一起的观念已经根深蒂固。正如唐纳德·肯尼迪向我们警示的那样：如果教授突然变得富裕和精明起来，象牙塔和普通公众之间融洽的社会契约就会破裂。毕竟，作为学术组织的大学与以营利为目的的商业活动相结合是很危险的。其实，作为美国“硅谷”摇篮的斯坦福大学，是“学、研、产一体化”的典型代表，是德国研究型大学传统与美国实用精神的有机结合，它体现出大学学术使命与社会服务之间并行不悖、相互促进的关系。诸如，唐纳德·肯尼迪不但强调原创性工作是学术研究的核心标准，而且还允许教师从事有益的社区项目，并明确把教师参与社会服务的工作业绩作为教师评价的重要标准。由此可见，只有保持大学的学术使命这一“本体”与社会服务这一“功用”的各自限度并将两者有机结合。才能在学术使命和社会服务之间做出较好的平衡。

因此，面对“大学的价值观与不断变化着的社会之间”的冲突和矛盾，唐纳德·肯尼迪认为，大学教师不但应该向社会强烈表达(必要时捍卫)大学价值观，而且还要明确自身的社会责任并自觉承担，唯有如此，才能从大学自身的存在价值出发进行积极应对，真正承担起大学的责任与使命。可见，唐纳德·肯尼迪探讨学术责任有两个目的：一是向公众明确学术责任，二是对未来的和在职的大学教师进行学术责任训练，希冀“大学应该更主动地迎接就自身和公共责任做出解释的挑战”。

### 3. 学术与人格应有有机统一

随着学术的高度专业化，在大学教师的评价上，对学术成就的要求几乎取代了注重品德的传统要求。一方面，导致大学教师对自身道德素质不重视；另一方面，也使得很多大学教师在追求学术成果时存在学术抄袭、学术造假、学术xxx等很多不端行为。然而，学术本位并不意味着人格要素不重要。唐纳德·肯尼迪认为，大学教师承载着培养有思想、有教养、有知识的人才的社会使命，应该追求学术魅力与人格魅力的有机统一，学术与人格相辅相成、不可偏废。对此，唐纳德·肯尼迪认为：一旦在学术的追求中伴随着个人利益、贪婪或者虚伪，那么就会严重威胁到人们对学术价值的信任，因为“公众对学术的信任依赖于学者对学术的令人信服的追求”。因此，“大学要获得社会的信任，就应该让公众认为大学的工作是基于诚实的行为，这一点尤其重要。其部分原因是社会要相信大学所创造的知识，而更深层的原因是，公众认为大学是接受他们的委托以培养青年一代的场所，如果负责教育学生的高级学者们对自己的工作都缺乏责任感——尤其是，如果他们把年轻人的思想和成果据为己有——那么，整个社会对大学的信任程度就必然会下降。在公众眼中，教授应该是道德高尚的导师，如果他们不能热心、细致、大度地对待自己的工作，那么他们注定会失去人们的尊重。”另一方面，学生进入大学更看重的是精神生活，追求知识比获得一个文凭、找到一个好工作重要得多。对许多年轻人而言，老师实际上是学生模仿与学习的对象，对他们影响最大的常常是一、二位改变他们一生的良师益友，这正是我们传统师道中所说的“身教”。以身作则，为学生们树立良好的榜样，或许就是教授们最重要的“学术责任”。

针对当前部分大学教师学术与人格失衡的情况，唐纳德·肯尼迪认为：“我觉得我们在培养年轻的学术接班人时偏重于他们各自的学术领域，却忽视了那些让他们成为成功的负责的学术公民所必需的其他知识和技能。”“使学生今后的生活对社会和个人有益显然是学术责任的一部分，甚至是核

心部分。如果我们在培养博士生时做不到这一点，我们就没有尽到一个基本的义务。”鉴于此，他在卸任斯坦福大学校长职务后为有志步入学术职业生涯的在学博士生开设以学术责任为主题的研讨课并出版《学术责任》著作。在台湾学者杨振富对此书翻译的台湾版本《学术这一行》中，台湾中央大学前校长刘兆汉写了题为“以身作则，建立榜样”的序，呼吁学术行内人要做到学术与人格的有机统一。

### 三、对现代大学学术责任的思考

从学术责任的角度来解读现代大学发展中存在的问题，不但可以为处于迷失和危机之中的大学寻找身份认同的合理性、纠正当前大学发展的偏向、有效地消解大学的本体危机，而且还能更好地把握大学的实现方式。唐纳德·肯尼迪的学术责任思想给了我们诸多启示，也促使我们进一步坚守现代大学的学术使命。

#### 1. 努力坚守现代大学的学术责任使命

社会发展和时代进步要求大学走出象牙塔，融入社会。德里克·博克在《走出象牙塔——现代大学的社会责任》中的“beyond”一词，并非仅仅只是走出、离开而已，还具有“超越”、“超出……的范围”、“除……之外”等意思，即大学不仅仅是象牙之塔，同时还承担着社会责任。博克面对大学如何恰当对待社会及自身传统职责的关系时，他认为应该从大学基本学术价值出发来积极面对社会诸多问题的挑战，“纯学术研究”作为象牙塔的坚固基石是不能动摇的，只有基于这一点来考虑社会需求，大学才能从“传统上向国家提供最伟大的服务”。这与唐纳德·肯尼迪认为的大学应首先坚守其学术责任具有契合性，即大学的社会服务职能其实是以大学的学术责任为前提，只有从学术责任出发才能更好地应对社会的需要和挑战。因此，大学首要的是坚守自身的核心价值观，履行学术责任。

中国大学是当时救亡图存的产物，“中体西用”的指导思想使其从一开始就缺乏西方大学的学术精神。面对“市场化”、“大众化”和“全球化”的冲击，中国大学缺少厚重的文化传统来守护自己的精神家园。是在没有自己“象牙塔”的语境下谈论“走出象牙塔”的，从而存在着抛弃其自身存在价值而以社会服务为主的危险，这也是为什么中国大学会出现自我迷失和本体危机的重要原因。因此，就中国大学现状来说，必须先谈“走进”象牙塔。才有资格谈“走出”。当前最重要的是，大学需要在社会服务中进行自我沉思和守望，努力重塑和坚守“象牙塔”精神而不是自我放逐。

## 2. 在坚持学术自由的同时积极承担学术责任

“自由不仅意味着个人拥有选择的机会并承受选择的重负，而且还意味着他必须承担其行动的后果，接受对其行动的赞扬或谴责。”“学术自由不是一个绝对的概念。它也要有限制，也要求有责任，要求学者们认清自己的研究领域，追求真理。”学术自由是一种有限度的自由，没有学术责任的对应，所谓的学术自由只能是一个空壳。责任的缺失使得学术自由无所依附，其后果必然是社会对大学的期许与大学看待自身的方式发生错位。

学术责任是学术自由本身所内在具有的，并非政治干预和公众干预的结果。在大学中，之所以把学术自由作为极其重要的制度安排，是因为我们对真理的认识需要自由探索，换言之，学术自由是为大学的核心价值观服务的。如果大学只强调自由，而忘记了讲求学术自由的目的，那恰好就是方向上的迷失。进行自由选择就要敢于自我担当。大学及大学教师履行学术责任，是大学自身价值的一种必然体现。

然而，大学履行学术责任并不代表着大学不需要社会监督。“就像战争意义太重大，不能完全交给将军们决定一样，高等教育也相当重要，不能完全留给教授们决定。”四回顾大学发展史可以发现，大学是在与社会干预这一张力中不断

发展与演变的。大学的发展需要社会支持但又需要有度地独立于社会。因此，从权利与义务的关系来看，学术发展需要学术自由作为保障，而这是社会给予大学及大学教师的一项权利，权利的获得总是建立在责任和义务之上的，必然要为之担负必要的学术责任。正如唐纳德-肯尼迪所言：“大学遭受批评的根源在于，大学内部不能认真承担责任。社会慷慨地赋予大学以学术自由，而我们却没有注意到事物的另一面。它和我们怎样看待自己的责任，我们的赞助人及顾客怎样看待它有关系。如果我们能澄清对责任的认识，并获得公众对它的接受，我们就已经履行了对养育我们的社会的一项重要义务。这项义务构成学术责任的最高制度形式。”

### 3. 积极培养大学教师的学术责任意识

大学核心价值观的坚守，归根到底是由大学教师来体现、传承和践行的。因此，我们应该努力培养大学教师的学术责任意识和学术品格化的价值理念。

学术化品格的职业理念是进行学术研究和学术创新的大学教师职业的核心标准，它要求大学教师应当从对职业道德规范的遵守转向对职业本质内涵的理解、领悟和内化。可见，培养大学教师的学术精神和学术品格，有利于重建大学教师的自我认同，实现大学的核心价值观和精神诉求。

针对当前的学术失范现象，从外在方面加强制度建设、从内在方面增强学者自律意识，成为大家的一致共识。然而，这是治标不治本的方法，因为现实中的学术体制与结构设置基本健全、学者道德素养并不差，在实际行动中屡屡不能实现意味着其中有更加深层次的问题尚未揭示。教育部学风建设委员会副主任、吉林大学孙正聿教授认为：“在当前的‘学术规范化’的讨论中，似乎还仅仅停留在‘技术’或‘道德’的层面上，而没有深入到对‘学问’本身的规范上。”为此，学术规范亟须从道德层面回归学术层面，需要大学教师认同学术研究的工作方式和生活方式，更要培养学术化的



人格和品格。

为此，我们既要从制度层面规范大学教师的职业责任，还要从道德层面教化大学教师的职业道德，更重要的则是从理念层面培育大学教师的学术化品格，使其真正承担起学术责任。目前首先要做的便是提高学术研究水平，一方面，既能强化学术力量的理性权威，有利于大学自身主体性的提升；另一方面，又能提高学术自信，推动学术独立自主意识的形成。

参考文献：

[1]周光礼，学术自由与社会干预——大学学术自由的制度分析[m].武汉：华中科技大学出版社，2003. 3.

[2][18]约翰·s·布鲁贝克，高等教育哲学[m]□杭州：浙江教育出版社，1998. 52. 32.

[3][4][6][7][8][9][10][11][12][19]唐纳德·肯尼迪，学术责任[m].北京：新华出版社，2002. 4. 5. 4. 15. 20. 303. 290. 264. 68-69. 4.

[5]neilon□academicethics□problemsandmaterialsonprofessionalconductandsharedgovernance[m].westport□praegerpubfisher□2002.4.

[13]唐纳德·肯尼迪，学术这一行[m].台北：天下文化，2000. 序.

[14]德里克·博克，走出象牙塔——现代大学的社会责任[m].杭州：浙江教育出版社，2002. 350.

[15]f.a.哈耶克，自由秩序原理[m].北京：生活·读书·新知三联书店，1997. 83.

[16]发展中国家的高等教育：危机和出路[m].北京：教育科学出版社，2001.28.

[20]靳晓燕，罗骥，学术规范：从道德层面回归学术本身——访教育部学风建设委员会副主任、吉林大学孙正聿教授[n].光明日报，2006-06-21(6).

## 本科论文中学数学研究篇五

在整个建筑装饰施工过程中，采用合理有效的方式进行施工组织工作可以起到很好的桥梁和纽带的作用，有助于协调好施工人员和施工团队的关系，提高施工的工作效率，把整个施工团队和人员整合成为一个有机的整体，有明确的目标。从目前建筑装饰装修行业来看，很多情况下因为科技含量和技术难度等现实问题，会给建筑装饰施工工作带来一些问题和挑战，增加了建筑装饰施工的难度。因此，要采用科学合理的管理方式以弥补这一缺陷。管理人员在对建筑装饰工程项目的日常管理工作当中，应当把施工环节，施工工艺的特点以及客户和团队等综合因素加以分析和考虑，仔细全面的考虑可能存在的影响因素，并提前做好相应的解决预案，做到防患于未然。

### 了解施工项目的`具体特点

在施工人员入场进行施工作业之前，项目管理人员应该把该施工项目的情况进行仔细全面的分析和掌握，对整个的施工项目情况有一个全面细致的了解，并且要与设计人员进行沟通，明确在建筑装饰项目当中的关键工作节点，分析和总结出工作的难点和可能出现的问题，并提前做好防范措施，从而保证在日后施工的工程中能够有条不紊的进行。

### 确定具体的施工建设方案

在前期对整个的建筑装饰情况有了一个全面细致的了解之后，

确立建设目标，并有效的对方向进行把控，工程施工管理人员应该根据实际的情况，制定科学合理的施工方案，在施工过程当中严格按照施工方案来进行。并且要对此项工作有一个正确的认识和态度，明确这项工作的重要意义，不能仅凭借主观意识和以往的经验来确定方案，一定要到施工现场进行实际的考察。在施工方案的确定中，应该根据事先所获取的数据和信息进行分析和总结，从而保证施工方案的可行性，在一定的基础上降低施工的成本。

### 制定施工进度计划和施工资源储备

在建筑装饰工程的施工组织设计过程当中，工程项目的管理人员要根据工程项目和企业自身的实际情况，制定科学合理的施工进度计划安排，这一施工进度在日后的实际施工过程当中，可以起到很强的监督和引导效果。并在制定施工进度计划之时，明确各个阶段的施工目标，制定施工进度企业，也有利于施工过程中对于材料以及相应设备的储备工作。

### 绘制施工现场平面图

在施工现场的日常施工作业中，很多时候需要不同工种同时施工作业，并且需要很多的机械设备。在这种情况下，施工现场会出现比较混乱，难以管理的局面，无法进行合理有效的组织，从而给整个施工带来一定程度上的阻碍。所要想确保施工现场能够有一个良好的施工只需，就要做好合理有效的施工组织工作，绘制好清晰详细的施工现场平面图，可以有利于对现场的施工作业进行合理的划分，维持正常的施工秩序，确保施工作业能够顺利的开展和进行。