



**STUDENT SATISFACTION TOWARDS EMPLOYMENT  
SERVICES IN COLLEGES AND  
UNIVERSITIES : A CASE  
STUDY OF TONGREN  
UNIVERSITY**

**BY  
LIAO SHIJIA**

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENTS FOR  
THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION  
INTERNATIONAL CHINESE COLLEGE**

**GRADUATE SCHOOL, RANGSIT UNIVERSITY  
ACADEMIC YEAR 2019**



高校就业服务学生满意度研究——以铜仁学院为例



廖世佳  
撰

此论文为申请中国国际学院  
工商管理专业研究生学历  
之学术论文

兰实大学研究生院

公历 2019 学

Thesis entitled

**STUDENT SATISFACTION TOWARDS EMPLOYMENT  
SERVICES IN COLLEGES AND UNIVERSITIES : A  
CASE STUDY OF TONGREN  
UNIVERSITY**

by  
LIAO SHIJIA

was submitted in partial fulfillment of the requirements  
for the degree of Master of Business Administration

Rangsit University  
Academic Year 2019

---

Asst. Prof. Chen Ao, Ph.D.  
Examination Committee Chairperson

Assoc. Prof. Zheng Jiang Bo, Ph.D.  
Member

---

Jiang Hai Yue, Ph.D.  
Member and Advisor

Approved by Graduate School

(Asst.Prof.Plt.Off. Vanee Sooksatra, D.Eng.)  
Dean of Graduate School  
June 19, 2020

## 致 谢

转眼间两年求学时光即将划上一个句号，但我的人生却只是一个逗号，即将面对再一次征程的开始。在泰国求学期间学习、工作、家庭繁琐的事情让我倍感压力，但在我最困难的时候总有来自导师、同学、同事及家人的鼓励和安慰。毕业之季思绪万千，感言颇多！

衷心感谢导师姜海月博士！论文从开题到撰写，乃至具体文字斟酌的整个过程离不开导师的悉心指导。在论文感到特别的焦虑疑惑的时候，姜老师总是耐心的在每个细节上给我提出针对性的建议，使我思路清晰少走很多弯路。姜老师严谨的治学态度、勤勉的工作精神使我受益匪浅，论文凝聚着导师的付出与心血，再多华丽的言语也显苍白。在此，谨向姜老师致以崇高的敬意。

论文的完成离不开众多老师的教学与启发。感谢陈禀老师、杨书成老师、郑江波老师精彩的授课及论文开题时提出的中肯建议！特别感谢泰国兰实大学蒋萧莹老师、罗福东老师，从论文开题、撰写格式、发表、生活各方面给予的指导和帮助。感谢你们！

感谢在访谈和问卷调查过程中提供帮助的所有老师和学生，尤其感谢邢明明老师、向青芳老师、张志敏老师的帮助，因为你们的帮助才使得调研工作顺利进行。感谢接受问卷和访谈的学生们，正是学生满腔热情的帮助让我深受感动。感谢在生活上给予的帮助，MBA61 级的每一位同学，和大家共同的学习经历是我一生的财富！

衷心感谢我先生在学业上对我的理解和支持！感谢儿子给我生活带来的欢乐！感谢一直鞭策我、督促我、鼓励我、支持我的家人、同学、同事和老师，谢谢你们。我因为你们的鼓励而前进，由衷地感谢你们！

廖世佳  
研究生

6105378 : Liao Shijia  
 Thesis Title : Student Satisfaction towards Employment Services in Colleges  
 and Universities : A Case study of Tongren University  
 Program : Master of Business Administration  
 Thesis Advisor : Jiang Hai Yue, Ph.D.

### **Abstract**

Employment is the foundation of people's livelihood. However, college students always face huge employment pressure. Due to its significance, colleges and universities need to build a sound employment service system for their students. This research, then, was conducted to explore the satisfaction towards employment services of students in colleges and universities focusing on Tongren University, China, as a research case study and to analyze the weak links of employment services for the improvement of student satisfaction. Through the collation of relevant research literature, this research investigated a satisfaction index system for employment services in colleges and universities, which included five primary indicators: employment guidance education, employment guarantee support, employment management services, employment information services, and personalized guidance. The research tools were a set of questionnaires and in-depth interviews with 9 students. Data were analyzed using the SPSS23.0 statistical software. The result revealed that students' overall satisfaction towards employment services in colleges and universities was not high. Employment guidance was found to lack professionalism and practicality. Due to the weakness of the faculty and a high proportion of teachers with part-time jobs, employment information platform was not perfectly constructed. Finally, a lack of professional guidance on employment ability and vocational service was found.

(Total 111 pages)

**Keywords:** Colleges and Universities, Employment Service, Student Satisfaction

Student's Signature ..... Thesis Advisor's Signature .....

6105378 : 廖世佳  
论文题目 : 高校就业服务学生满意度研究——以铜仁学院为例  
专业 : 工商管理硕士  
指导老师 : 姜海月博士

### 摘要

就业是民生的基础，大学生面对巨大的就业压力，高校构建完善的就业服务体系尤为重要。从学生满意度的视角进行研究，了解大学生对高校就业服务的需求，分析就业服务的薄弱环节，提高学生满意度有助于学生充分就业。

本文通过对相关研究文献的整理，构建高校就业服务满意度指标体系主要包括就业指导教育、就业保障支持、就业管理服务、就业信息服务、个性化指导五个一级指标。利用 SPSS23.0 统计软件对问卷进行分析，再深入访谈 9 名学生。调查数据发现：学生对高校就业服务满意度整体不高；就业指导缺乏专业性和实用性；师资力量薄弱就业指导教师兼职比重高；就业信息平台建设不完善；在就业能力和职业观念上缺乏专业性指导。

(共 111 页)

关键词：高校；就业服务；学生满意度

学生签字.....指导老师签字.....

## 目录

	页
致谢	i
英文摘要	ii
中文摘要	iii
目录	iv
表目录	vi
图目录	viii
<b>第 1 章 绪论</b>	<b>1</b>
1.1 研究背景	1
1.2 问题点提出	3
1.3 研究意义	3
1.4 研究流程	5
<b>第 2 章 高校就业服务学生满意度概念界定与相关理论的文献综述</b>	<b>7</b>
2.1 高校就业服务学生满意度基本概念的界定	7
2.2 高校就业服务相关理论研究	9
2.3 顾客满意度相关文理论研究	15
2.4 高校学生满意度相关理论研究	18
2.5 高校就业服务学生满意度测评指标体系构建	19
<b>第 3 章 研究方法</b>	<b>24</b>
3.1 研究问题	24
3.2 设计依据	24
3.3 研究方法	30
3.4 研究对象	31
3.5 数据分析方法	32
<b>第 4 章 铜仁学院就业服务学生满意度调查统计分析</b>	<b>33</b>
4.1 铜仁学院就业服务现状分析	33

## 目录 (续)

	页
4.2 描述性统计分析	38
4.3 信效度检验	40
4.4 铜仁学院就业服务满意度总体情况分析	45
4.5 铜仁学院就业服务满意度相关性分析	54
4.6 铜仁学院就业服务访谈分析	60
4.7 分析综述	63
<b>第 5 章 结论与建议</b>	<b>69</b>
5.1 研究结论	69
5.2 研究建议	72
<b>参考文献</b>	<b>74</b>
<b>附录</b>	<b>78</b>
附录 A 问卷	78
附录 B 访谈者 A 的相关访谈编码分析	81
附录 C 访谈者 B 的相关访谈编码分析	85
附录 D 访谈者 C 的相关访谈编码分析	89
附录 E 访谈者 D 的相关访谈编码分析	92
附录 F 访谈者 E 的相关访谈编码分析	95
附录 G 访谈者 F 的相关访谈编码分析	98
附录 H 访谈者 G 的相关访谈编码分析	101
附录 I 访谈者 H 的相关访谈编码分析	104
附录 J 访谈者 I 的相关访谈编码分析	108
<b>个人简历</b>	<b>111</b>



## 表目录 (续)

表		页
4.20	个性化指导方面满意度描述性统计量表	51
4.21	铜仁学院学生整体就业服务满意度	51
4.22	铜仁学院学生评价“非常满意”最高占比分布	52
4.23	铜仁学院学生评价“非常不满意”最高占比分布	52
4.24	铜仁学院学生满意度最高平均值分布	53
4.25	铜仁学院学生满意度最低平均值分布	53
4.26	不同性别学生对各项指标满意度差异	56
4.27	不同年级学生对各项指标满意度差异	57
4.28	不同专业的学生对各项指标满意度差异	59



## 图目录

图		页
1.1	本研究流程图	6
2.1	就业服务学生满意度技术路线图	22
3.1	问卷发放地点	32
4.1	铜仁学院近三年毕业人数	34
4.2	专业课程对目标岗位技能要求的满意度	34
4.3	毕业生就业信息来源	37
4.4	用人单位聘用本校毕业生时比较注重的专业知识和专业技能	38
4.5	不同性别学生对就业服务总体满意度评价情况对比	55
4.6	不同年级学生对就业服务总体满意度评价情况对比	57
4.7	不同专业学生对就业服务总体满意度评价情况对比	58



# 第 1 章

## 绪论

### 1.1 研究背景

高等教育在 20 世纪 70 年代中期以后迈向了飞速发展的时期。中国高等教育规模庞大，自 1999 年高校实行扩招以来，在 2002 年毛入学率达到 15%，使中国的高等教育由精英化转入大众化发展阶段。就业是民生的基础，就业服务一直是社会以及各界人士关注的焦点、热点问题。在 21 世纪的竞争中归根到底是人才的竞争，大学生作为特别的稀缺宝贵人才资源。大学生就业率的高低将会影响到国家、高校、家庭以及个人的稳定和发展。中国进入经济新常态，“大众创业、万众创新”等战略的提出，前大学生面对就业带来新机遇，同时中国高校在就业服务体系的构建也面临着新的巨大挑战。

长期以来，社会中大学生一直作为“天之骄子”受到人们的称羨，迈入大学校门便意味着人生从此进入了的另一种境界，可观的收入、崇高的社会声望和舒适的工作环境便几乎与大学生的身份划上了等号。大学是走向社会的一个缓冲区，是进入社会的一个跳板，最后一层保护膜。随着中国经济快速的发展和社会的不断变革，高等教育从“奢侈品”成为“大众消费品”，大学生就业形势也悄然发生了重大变化，大学生就业问题呈现出来。高校大学生就业问题从微观看是属于一个经济问题，另一个视角也属于重大的社会、政治问题。从麦可思研究院的数据得知中国是世界上人口和劳动力最多的国家，14-35 岁的青年共有 4.297 亿人，约占总人口的 1/3。中国普通高校毕业生从 2008 年 559 万增至 2018 年 820 万，11 年累计总量达 7684 万。据《中国青年权益状况报告》显示目前，中国高校毕业生待业率高于社会平均失业率，约达到 15%。根据教育部数据显示，2008 年中国大学生毕业生总数 559 万，2009 年为 600 万，2010 年为 630 万人，2011 年为 660 万人，2012 年为 680 万人，2013 年为 699 万人，2014 年增加到 727 万

人, 2015 年为 749 万人, 2016 年为 765 万人, 2017 年为 795 万, 2018 年达到 820 万, 2019 年中国普通高校毕业生人数预计约为 860 万人, 教育的普及化使中国成为世界上规模最大的高等教育体系。2020 年随着新冠疫情在国际间的快速传播影响金融导致经济不景气, 由此毕业生面临的就业压力和就业数量之大可想而知。

刘六生, 马锦 (2008) 提出解决大学生就业难的重要环节是构建完善的就业服务体系。曹晓惠 (2015) 认为在经济制度的改革和发展下高校就业服务体系不断完善, 但依然存在很多问题。王利娥、王继艳 (2016) 指出社会经济和教育转型下大学生应该转变观念在择业时不要片面的看待问题, 缺乏求职技能和专业胜任力, 大学生的整体素质有待提升。就业指导服务体系不健全, 招聘网和就业渠道过于单一, 部分用人单位的招聘会没有实质性的招人只是为做广告宣传。胡锦涛强调要健全人力资源市场, 不断完善就业再就业服务体系和运行机制, 同时增强失业保险和各类社会保障对促进就业的作用, 建立健全同经济发展水平相适应的社会保障体系, 发挥各级资源优势, 为下岗人员提供更优质的就业指导服务。江泽民指出, 完善就业服务体系需要加快培育发展劳动力市场, 建立以市场调节就业为基础、劳动者自主就业成为主导、在政府的帮助下促进就业。2013 年 5 月 15 日在天津人力资源发展促进中心和天津职业技能公共实训中心。新华网报道习近平对就业方面的情况指出, 就业是民生之本, 解决就业问题的根本靠发展。把高校毕业生就业做为重点的就业工作, 在职业技能培训落实到位, 进一步完善就业服务体系缓解结构性失业问题。在党的十九大报告中提出, 要贯彻落实保障劳动者就业政策采取相关措施, 帮助劳动者实现更高质量和更充分就业。

大学是培育人才的摇篮, 大学生面对巨大就业压力问题, 高校就业服务显得尤为重要。刘铎 (2011) 认为就业受到经济发展的影响, 经济相对较发达的地区, 就业形势好, 人才非常多, 就业渠道也比较畅通, 而西部欠发达地区, 就业情况比较糟糕, 缺乏人才, 又流不住人才, 造成人才流失, 经济发展缓慢。汪丽娟 (2019) 大学生的就业问题与当地的经济有很大关系, 经济更为落后的地区更加明显。贵州省地处中国西南内陆地区发展相对落后交通相对闭塞, 高校生源以本省的学生为主, 文化教育较为落后、科教文卫事业不健全, 经济相对较发达的地区

存在一定差异。选取铜仁学院作为研究对象，借鉴已有研究，“以生为本”作为思想理念，客观系统地判断就业服务，结合贵州实际情况构建高校就业服务满意度指标体系。通过学生对就业服务满意度的评价，了解学生的需求，分析高校就业服务的薄弱环节，有效地发现问题、提出建议，提高学生满意度为高校大学生充分就业提供服务保障。

## 1.2 问题点提出

高校学生能够“人尽其才，才尽其用”的高质量就业，是高校的责任与使命。总而言之，近几年高校大学生就业服务工作普遍得到重视。高校为学生提供优质的服务，学生是最直接的受益者。学生是高校就业服务质量的直接感知者，学生的满意度在一定程度上反馈出来。通过改善就业服务过程中的问题，帮助大学生高效、高质量的就业。王利娥、王继艳（2016）指出中国东西部、沿海、内陆经济发展不平衡，偏远地区社会事业发展相对滞后，优质教育资源短缺。基于上述背景，贵州省这一特殊地理位置和环境引发了笔者对铜仁学院就业服务的思考。因此，本文主要围绕以下几个问题进行研究：

- 1) 高校就业服务现状如何？
- 2) 高校学生对铜仁学院就业指导教育、就业保障支持、就业管理服务、就业信息服务、个性化指导的满意度分布情况如何？
- 3) 铜仁学院学生对高校就业服务满意程度的高低情况是否和个人性别、年级、专业有关？
- 4) 如何有效提升高校就业服务满意度？

## 1.3 研究意义

高校就业不仅关系到大学生和高校的切身利益，更关系到中国社会经济是否稳定。健全的就业服务为保障，增加大学生就业机会，有利于学生更好的解决就业问题。本研究以铜仁学院为例对高校就业服务满意度进行实证研究，从多方面

客观的探讨高校就业服务存在的问题，通过就业服务中存在的问题进行分析从而探索出提高满意度的对策与总结。高校就业服务工作有利于学生充分就业、发展与成才，有利于人力资源的合理配置和使用，有利于高校教育体制改革的深化，有利于社会稳定。

### 1.3.1 理论意义

高校就业服务的研究往往更关注从政府、高校角度出发的就业服务体系的建设，从而忽略最重要的服务客体从学生的角度来评价就业服务的质量。此外，满意度相关理论较多，中国关于满意度的研究成果不显著，高就业服务研究中对大学生满意度的研究也相对较少。以学生满意度为主体的新兴的研究方法和研究视角运用到高校就业服务研究中。有利于完善高校就业服务学生满意度研究，对高校就业服务质量评估在理论上提供支撑，高校真正实施“以生为本”，对高校在评估方面可以进一步提升更为精确。为以后的相关研究提供参考，提升高校就业服务水平，提高学界对高校学生满意度研究的关注度。

### 1.3.2 现实意义

1) 有利于样本高校完善就业服务学生满意度评价体系。本文笔者结合实际工作，以铜仁学院就业服务的学生满意度实证调查分析为例，立足校本研究，构建适合铜仁学院的大学生满意度测评指标体系。同时在顾客满意度理论上也进一步丰富，顾客满意度理论在高等教育领域中有所认识和提升，为大学生在高校就业服务满意度研究上提供参考。

2) 有利于促进高校大学生就业。对高校就业服务找出就业服务中存在的问题进行分析，提出就业服务可行性对策，提升大学生就业能力，增强人才市场竞争地位，有利于促进高校大学生高效、高质量的就业。

3) 高校就业服务改革提供借鉴。选取的样本学校铜仁学院是国家“十三五”产教融合发展工程项目建设高校，是名列贵州综合性本科高校第六、市州本科高

校第一，对样本高校的研究成果可为教育部门和其他类似情况的高校就业服务质量评估和体系建设提供参考性建议。

## 1.4 研究流程

本文的结构框架分为摘要、序言，正文和附录四个部分。其中正文部份分了五个章节。

第1章：绪论。主要以大学生就业压力大为研究背景引出研究目的、提出相关研究问题，对研究的现实和理论意义进行了简单概述。

第2章：文献研究。通过大量阅读整理和分析相关文献，收集资料了解并掌握研究的最新情况，确定研究思路和研究方法。界定了高校、大学生、就业服务、高校就业服务的相关定义和理论，通过已有研究进行综述，从而构建铜仁学院就业服务满意度指标体系。

第3章：研究方法。重述研究问题，对就业服务指标体系、问卷、访谈的设计依据进行阐述。对本文中采用的文献分析法、问题调查法、访谈法和定量研究方法。最后详细介绍问卷和访谈接触的研究对象，为本文数据分析奠定基础。

第4章：数据的统计与分析。首先，对铜仁学院就业服务现状进行详细的分析，采用 SPSS23.0 对访谈和问卷回收进行描述性分析；其次，分别对各项指标的效度和效度进行具体的分析；结合问卷、访谈和相关性指标对就业服务中就业指导教育、就业保障支持、就业管理服务、就业信息服务、个性化指导五个具体指标逐步进行分析；最后，对铜仁学院满意度进行讨论分析。

第5章：结论与建议。对本文提出的问题进行归纳总结研究结论，对铜仁学院就业服务学生满意度提出建议，指出研究的不足与未来展望。

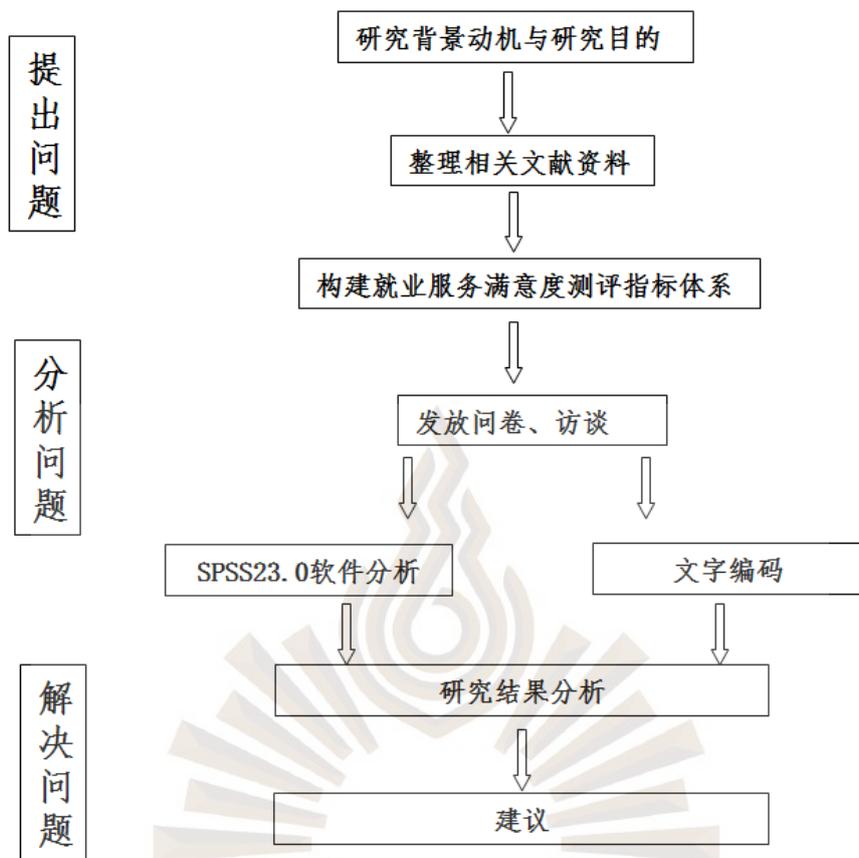


图 1.1 本研究流程图

图片来源：笔者根据研究自行整理

## 第 2 章

### 高校就业服务学生满意度概念界定与相关理论的文献综述

#### 2.1 高校就业服务学生满意度基本概念界定

##### 2.1.1 高校就业服务相关概念整理

###### 2.1.1.1 高校

高等学校简称高校，与大学词义相近，是指公民接收教育实施高等教育的学校。目前高校主要包括：普通大学、专门独立学院、高等专科学校和高等职业技术学院。本文中高校的研究范围主要是指本科层次四年全日制的普通大学。

###### 2.1.1.2 大学生

大学生是社会的一个特殊群体，是指国家培养的高级专门专业人才，在普通大学、专门独立学院、高等专科学校和高等职业技术学院接受基础高等教育和专业高等教育的一群人。本研究中的大学生主要针对普通大学中接受全日制教育本科层次的学生进行研究，以铜仁学院的本科生为例。

###### 2.1.1.3 就业服务

就业服务的诞生最早是在英国的 19 世纪初期，重点解决失业者的生存状况、社会稳定问题。在经济增长和就业需求进一步扩大的前提下，在内容上就业服务也随之越来越广泛，成为国家就业政策中最直接的执行者和体现者。总的来说，就业服务的主要目的是有效调节改善劳动力市场，劳动力资源能够充分合理高效的利用。就业服务可以分为公共就业服务和私营就业服务，主要职能是通过在劳动力市场信息、就业咨询、职业介绍、职业指导和就业信息服务与发布等业务，帮助劳动者就业，为用人单位用人提供合适的人才。闫修（2015）认为就业服务是提升劳动者就业能力，在就业岗位和就业机会提供一定帮助的专门组织或者机构的一系列服务工作。陈建刚（2005）和王珉（2012）公共就业服务是指以政府

为主导,其它社会各界共同协作,综合运用各种方法发布就业信息以及提供咨询、培训,当劳动者和用人单位或雇主联系的媒介,对劳动者的就业一系列服务工作的总称,主要是完善劳动力市场的组织和运行,解决劳动力资源得到有效的配置均衡协调的作用。高校大学生是高级专业人才,是就业服务中特殊的劳动群体。本文的高校就业服务学生满意度主要是研究公共就业服务。

#### 2.1.1.4 高校就业服务

“体系”是同类事务按照一定秩序组合成的一个整体。程琪(2009)认为高校就业服务体系是由政府宏观调控,高校为依托,社会(企业和中介)为补充和监督,针对大学生就业相互制约、相互促进构成一个不同分工的整体。基本要素包括政府、社会、高校和大学生。卓兴良(2013)高校就业服务主要指高校为了毕业生实现就业而提供的各项服务,包括就业指导与就业咨询、发布招聘信息、举办招聘会、提供就业实习与见习职位、就业与创业培训、就业服务信息化、经济困难与就业困难学生就业援助、办理报到证、户口迁移、档案投递等服务。

根据本文所研究的高校就业服务,笔者认为就业服务是一个连续性的过程,不局限于毕业生,应该从大学生入学到毕业循序渐进的服务过程。本文将高校就业服务结合卓兴良定义为:学校和其它相关部门相互配合、相互合作,借助一定的设施条件和平台传递就业信息,以就业为向导帮助大学求职与择业过程中结合个体自身特点和社会职业需要进行职业规划。个体专业能力和综合素质发挥最大程度的发挥,不断提升大学生就业能力,促进大学生高质量就业为目的,为高校学生就业提供一系列指导服务工作的总称。主要包括就业指导教育、就业保障支持、就业管理服务、就业信息服务、个性化指导。

#### 2.1.2 就业服务满意度

满意度是一种心理比较过程,当体验的服务水准和期待水准能一致时,个体便感到满意;反之,个体会感到不满意。也就是说满意度是取决于个体所预期服务的实现状况,“预期”和“实际”结果的一致程度。学生满意度目前还没有统一公认的定义,李会芹(2015)将学生满意度通过五级量表进行量化的,把学生视

为高等教育服务的顾客，学生接受的服务与期望对比产生愉悦、高兴或失望的心理差距。

文中笔者对就业服务满意度更倾向于后者期望差距的观点。主要针对普通大学中接受全日制教育本科层次的学生作为服务的研究对象，学生在接受高校的就业指导教育、就业保障支持、就业管理服务、就业信息服务、个性化指导服务实际感知与自身期望进行对比的过程，产生的失望或满意的心理差距。即学生对高校提供的就业服务满足自身需求的程度，如果实际感知大于或接近于先前期望则满意，反之如果实际感知小于先前期望则不满意。

## 2.2 高校就业服务相关理论研究

### 2.2.1 职业匹配理论

#### 2.2.1.1 特质因素理论

1903年“近代职业指导之父”弗兰克·帕森斯在波士顿宣传活动中首次提出“就业指导”的概念。随后，1908年弗兰克·帕森斯（Frank Parsons）在《选择职业》一书，提出了特质因素理论，该理论成为最早出现的就业指导服务中的经典理论，也称“人职匹配理论”。强调个人的个性、能力、兴趣、价值观等生理与心理内在要素在职业过程的作用。特质因素理论的核心是强调个体特质与职业因素相匹配，选择出适合自己而又能够胜任的职业。文峰、凌文铨（2005）在特质因素理论相对容易，工作分析技术和心理测量不能精确测量无法满足人们对职业和个性的要求，被霍兰德提出的人格类型理论所替代成为主流。

#### 2.2.1.2 个性—职业类型匹配理论

在20世纪60年代美国约翰·霍普金斯大学心理学教授霍兰德（Holland），以特质因素理论为基础，又结合了人格心理学的观点，创立人格类型理论。目前被广泛应用于世界各地，该理论被认为是职业生涯理论中最完整、最受重视的一种理论。霍兰德通过大量研究发现：人们会对那些能够满足自身某些需求和角色要求的职业感兴趣；劳动者由于遗传和后天的经历不同形成了自身独特的人格，劳

动者根据个体的个性找到合适的职业岗位，以期最大限度地在工作中发挥他们的聪明才干。霍兰德将职业环境和人格划分为六种类型：研究型、现实型、传统型、艺术型、社会型以及企业型，它们组成了正六边形模型。六种类型都是相对的对应着不同性格的人，每个人都能找到属于适合自己的一种类型。因此霍兰德代码是由以上六个字母组成，通过一定的测试，按照分数由低到高依次排列，个体的人格组型取决于前三项分数最高的值，例如霍兰德 **RSE** 表示是现实型人格，兼社会型人格，企业型人格偏弱；在求职选择过程中首先考虑现实型，再次是社会型，企业型最后考虑。高校在学生整个学习个发展阶段进行针对性的教育与培训，大学生个体对自己有明确的定位，了解自己的优缺点后再根据个人的兴趣爱好实现与职业间的匹配帮助人们在职业兴趣和个人能力特长更好的定位，从而进一步做出求职择业上的决策。

笔者认为，职业匹配理论可以作为大学生在择业过程中参考的理论基础。社会活动的要求越精细复杂对职业的划分也就更明显，对个体的要求也存在很大差异。高校在就业服务过程按照不同性格学生在就业形势、岗位需求、职业要求上给予正确的引导和规划。寻找一个主观条件和岗位需求匹配点，匹配点越一致成功就业的可能性就越大，职业成功率越高，学生就业时更容易找的“专业对口”满意的工作。企业也可以减少盲目性，招聘最合适的人才，让员工的才能可以在工作岗位上得到最大限度的发挥。因此，职业匹配理论对于本研究具有很好的参考作用。就业服务不能盲目的侧重理论知识传教，应当因“才”施教形成高校自身特色的就业服务结合社会实际情况进行创新。

### 2.2.1.3 职业生涯发展理论

1953 年美国学者萨帕（Donald E. Super）提出了较为完整的职业发展理论。职业生涯的职业生涯理论有五个阶段：第一，成长阶段（Growth Stage）0-14 岁即职业的幻想期，开始建立对自我概念的认同，对未来职业开始积累经验，充满好奇并有意识地对职业能力的培养。第二，探索阶段（Exploration Stage）15-24 岁初步就业完成第一份工作的选择，开始自我考察、角色鉴定和职业探索。第三，确立阶段（Establish Stage）25-44 岁，也是职业生涯的核心阶段，在合适的领域

并谋求发展，走向成熟和成功的重要阶段。第四，维持阶段（Maintenance Stage）45-64岁在工作和社会地位取得一定的成绩，倾向于家庭和工作两者之间的理想状态。第五，衰退阶段（Decline Stage）65岁以后逐渐结束职业生涯开始退休生活，融入更多其它的社会角色。萨帕将个人职业选择纳入到整个人生发展的高度进行考察。

笔者认为，高校大学生在探索阶段逐步形成对未来的职业生涯的抉择，高校就业指导引导学生了解自身的兴趣爱好、能力和职业的素质要求，明确个人的职业定位。职业生涯是每个大学生就业时必要的工作，明确学生可以做什么，哪些该做，和具体怎么做。但是职业生涯发展理论不能以偏概全，在实际应用中应根据学生的实际情况进行分析，在大学生就业时就显得更为重要。

### 2.2.2 高校就业服务相关文献综述

早在两、三百年前就业服务的雏形在西方国家就已经开始形成了。最早起源于美国，就业指导在1894年美国加州工艺大学就业已经被推行。李会芹（2015）表示美国的“职业指导之父”弗兰克·帕森斯（Frank Parsons）首次提出了“就业指导”概念，他出版了《选择职业》一书中提出“特质—因素匹配”理论（Trait-Factor Theory）的核心内容。“特质—因素匹配”理论为美国职业指导奠定了科学基础，帕森斯认为每个人都有自己独特的特质模式，会相应的匹配各种职业类型，当人的特质与职业因素匹配时，职业成功的可能性就越大。1919年美国哈佛大学首次在大学开设职业指导课程，学生在职业定位、求职技巧、人际交往各方面有很大的帮助。美国的是第一个开展大学生就业指导工作的国家，大学生就业服务体系工作起步最早。在就业服务上不仅拥有丰富的工作经验还有健全的服务机构，一般规模还较大经费充足基础设施配备齐全。孙文博、颜吾佶（2016）认为美国就业服务经过百年的实践已经形成了，有特色并且稳定的“全程多层型”的美国高校就业服务体系，指出发达国家就业服务体系模式的共同点在于管理方式精细化、管理手段信息化、服务模式适宜、服务内容丰富，对高校就业服务的质量和效率有很大的提升。姚三军（2015）指出美国在就业指导上较为完善设立

了现代化的咨询平台，收集并分析形就业信息数据为学生在就业方面提供专业、个性帮助，与学生成长紧密结合。

英国高校的就业指导服务体系是公认的世界先进水平的引领者。早期的就业服务内容相对简单，主要是提供就业信息、组织联络招聘活动上。英国就业指导的快速发展期是 20 世纪 60 年代到 70 年代。国家教育规模扩张推动高等教育快速发展，因此英国高等教育体系由精英型步入大众化。根据官方就业指导最早的文件是《赫沃兹报告》（Heyworth Report）问卷调查结果，提出增加就业指导的工作人员、成立服务于高校就业指导的机构的建议。周红、夏义堃（2006）指出英国高校就业指导服务的特点主要从教学、管理、科研三个层面对就业问题非常重视，高效广泛共享就业信息，形成全方位交换型信息平台的服务。王占仁（2012）认为英国高校学生在就业服务体系包括就业咨询服务、就业市场建设、就业信息工作三个方面构成。提出建构全校重视就业工作的动力机制，建议打造全国领先的、着眼于学生职业发展趋势的、可以反映就业质量的高校就业排行榜，同时向全社会发布，变“外部挤压式动力”为“内生动力”，使高校能够真正以就业为导向来改善专业设置和培养质量。把提高学生受雇能力作为就业工作的中心，建立起以服务为宗旨，把学生当客户，以客户为中心、以专家能力为保证的服务体系。楚旋、林可、郑超（2014）通过英国以剑桥大学、牛津大学等五所英国著名高校为例，对就业服务工作就业服务机构、就业服务对象、就业服务内容以及就业服务资源四个方面进行分析，最后总结出中国在咨询方式多样化、校友力量、信息资源充分等方面可以参考借鉴。

根据学者们所述，本文借鉴对于英国高校就业指导服务就业信息收集共享，但是中英两国在国情上的不同，在就业结构和就业形势上也各有差异。把学生当做客户以客户为中心，中国高校在就业服务上不能完全照搬，而应根据实际情况找出合适自己的特色服务。

中国高校对就业服务问题的研究和应用相对较晚，但相关的研究也具有一定的成果及应用。相对于发达国家的大学生就业服务体系而言，中国的大学生就业服务体系还处于发展阶段，在各个方面都有待于加强。很多发达国家已经形成了比

较成熟的大学生就业服务体系，很多有价值的经验值得我们学习借鉴。朱家德、胡海青（2010）指出建国以来中国的高校毕业生毕业生就业政策变迁经历了“统包统配”为主要特征的计划调控阶段和以“双向选择、自主择业”为特征的市场调控阶段。自此，中国大学生就业指导与就业服务逐渐确立与完善。2003年国务院办公厅发出《关于做好2003年普通高等学校毕业生就业工作的通知》，要求各高校实施毕业生就业“一把手工程”，初步形成了新时期高校毕业生就业工作的政策框架。程琪（2009）提出当前中国高校内部的大学生就业服务体系取得了一定的成绩，但仍然存在一些问题。研究的角度多是围绕机构建设、教育师资提高、课程设置、资金投入几个方面着手。一些已付诸于实践，一些还是理论研究与探索阶段。但无论从哪方面说，目前中国高校内部的大学生就业服务提升的空间还很大。

在就业指导服务的内容和形式方面。杨德广在《高等教育管理学》中指出，高校就业指导不仅课程内容缺乏实用性，指导教师缺乏专业指导形式还比较单一等问题。杨睿（2017）认为就业指导内容偏多缺乏实用性，应从理论向实用转变，在课程设计中最好的方式是帮助学生在一个陌生的环境中适应并进行自我评估。刘兴华（2017）提出当前就业指导课程教学模式存在严重不足，针对就业指导课程目的和目标认识不足，课程开设时间安排不合理导致学生不能很好的运用知识效果差。张鑫、白鹏飞（2018）分析了就业指导课程的现状，教学内容枯燥教学形式单调。对此，提出个性化改革模式的路径探索激发学生学习的主动性，加强贴近学生个性化需求的模拟设计，让学生真正的参与。

根据上述学者所述，因此本文对就业指导课程单一、教学内容枯燥、教学形式多样性等指标进行参考借鉴。就业服务在教与学的过程中，教师和学生是一个互动的过程，却很少有学者关注师生互动，教师的指导教学对学生的接收程度问题考虑较少，容易忽视学生实际接收知识的满意度程度。就业指导书籍方面也仅仅将指导限定在毕业生这个群体中，涉及的内容也仅仅是如何做好简历及各类材料、如何应对笔试、如何把握面试机会及如何在面试后进行跟进，对高校学生就业能力的提升、职业生涯规划、就业信息的应用、就业市场分析的研究却很少。

在就业指导师资方面。丁燕红（2012）以广东省高校为例调查发现就业指导师资严重不足职业化、专业化不强，在实际指导过程中形成“一锅煮”的局面。高永惠、吴同华、张家书（2012）研究发现大学生对学校就业服务工作整体满意度不高，不同性别、“211”高校与非“211”高校的学生存在差异对满意度有影响。胡泊（2014）在其研究中指出，可以通过完善就业服务组织机构、确立专业的信息服务战略、依托行业开展特色培训、加强就业指导课程建设、建设稳定的就业指导教师队伍等措施来优化就业服务体系。李胜利（2016）认为高校就业指导队伍整体素质亟待提升，就业指导队伍流动性强，实践经验不足，培训内容上针对性不强等问题。高校就业指导队伍根据不同岗位进行细分，针对各类人员的重点培训内容，并提出开展分类培训的实施路径，提升高校就业指导队伍的整体水平，促进广大学生实现高质量就业。陈璐（2017）研究认为高校在就业指导方面教师专业度不高，无法精准传达就业形势缺少工作经验。师资力量混杂单薄且稳定性不足，限制高校就业指导工作的实效性。根据学者提出的就业指导师资方面的问题，本文将参考师资数量、教师专业化程度不高、实践经验不足等相关指标。

在就业保障方面。王抵（2012）提出高校就业指导服务体系应以保障机制和运行机制为建设的核心内容。王思晴（2016）提出大学生就业保障存在很多漏洞与不足需要进一步完善。张学秋（2017）分析了影响地方院校大学生就业保障的因素，指出高校缺乏有效的指导，在培养模式和专业上盲目增设与社会需求脱节，经济发展水平与不合理的产业结构会给就业带来负面影响。借鉴学者经验本文将就业保障作为参考。

在就业信息服务方面。曾垂凯（2004）提出信息需求得不到满足已经成为制约大学生就业的瓶颈之一。高日光、孙健敏、王燕（2009）在探讨高校毕业生就业信息需求，筛选了 550 名高校毕业生进行实证研究。提出政府部门和高校就业指导机构的信息滞后，应该转换指导思想和观念，为毕业生提供及时准确的就业信息。刘铎（2011）主要从就业指导服务和就业信息平台两个方面构建高校大学生就业服务体系，便捷、高效的就业服务信息可以促进就业，有效的提升就业率。李波（2013）指出大学生就业难的受就业信息服务在高校、毕业生和用人单位三

方面不对称影响,利用新媒体服务平台提升学生能力、建立就业信息反馈机制。陈月霄&王彬彬(2016)推进高校就业信息化建设就需要在做好智慧校园建设顶层设计,促进高校就业信息系统化、就业信息服务队伍专业化和高校就业信息服务人性化。李岚冰(2017)提出高校就业信息利用率低,信息不畅所致的“信息孤岛”现象。通过建设高效的信息化平台,利用云计算构建新图景实现畅通的就业信息渠道,在高校就业工作效率、质量达到有效的提升。潘振&方长春(2019)认为高校信息资源存在的不足,信息服务意识欠缺、毕业生与招聘公司间存在信息差距。提出在创新模式的培养中要注重互联网资源的利用,实现人才与项目的匹配、加强人才的测评和体验式的指导。就业信息的不完整或不对称会影响效率,从而错过最佳时机。综合学者已有研究,因此本文对归纳为就业信息库采集、毕业生就业咨询、就业情况反馈、就业岗位测评、就业信息发布,对本研究的展开无疑具有很好的借鉴意义。

总之从上述学者们的研究分析来看,高校就业服务文献对于本研究的展开无疑具有很好的借鉴意义。但是由于研究背景和视角的各异,高校就业服务方面研究不完善。发达国家的高校就业服务理论实践体系发展已经渐趋完善,但在中国高等教育领域的应用以及研究还处于起步阶段,高校就业服务方面太过笼统,不太深入还有待加强。有关高校就业指导服务的就业课程师资不足、就业信息滞后等现状和对策的研究比较多,但是从学生满意度视角对高校就业服务满意度的研究还有待深入。

## 2.3 顾客满意度相关文献理论研究

### 2.3.1 顾客满意度理论

“顾客满意”的英文表示是 CS (Customer Satisfaction)。顾客满意度从不同视角有不同的定义,陈霞(2018)顾客满意概念最先运用在营销学领域,在 20 世纪 60 年代由 Cardozo 美国著名研究学者提出。Oliver (1999)认为顾客购买产品或者服务前后,顾客满意度相对于特定交易更倾向于累积的过程,累积的顾客满意度是对不同时间和环境对服务的消费体验情况的一种综合评价。随着学科交

又顾客满意度逐步应用到学生满意度的研究中，本文将参考顾客在实际感知心理认知、主观性进行研究分析。

### 2.3.2 顾客满意度相关文献综述

在 20 世纪 30 年代，满意理论在社会和实验心理学领域的研究首开先河，Hoppe（1930）和 Lewin（1936）发现满意度与自尊、信任以及忠诚有关。1965 年 Cardozo 将顾客满意度理论第一次引入，并运用于市场营销学领域后，大量学者对顾客满意度进行展开深入研究。Cardozo（1965）认为顾客消费后是否能达到预期的期望，如果满意会再次重复购买行为，反之则不满意甚至厌恶。Westbrook（1980）认为顾客满意度是关于产品用途的综合评价判断。顾客满意度概念目前学术界还没有统一的定义，不同的学者持有不同的观点，如表 2.1 所示：

表 2.1 不同时期研究者对顾客满意度概念的理解

年份	研究者	对顾客满意度的概念理解
1965	Cardozo	重视顾客消费后是否产生再次购买行为
1969	Howard	顾客在消费的所付出成本和所获得的服务收益是否合理进行对比
1977	Hunt	顾客在消费前的期望和体验后评价的结果是否一致，侧重于体验与期望的一样
1983	Westbrook and Reilly	顾客在体验某种特定产品或服务后的情感反应，对于特定消费评估过程是微观体验、个人感受与宏观环境、价值背景相比较完成的
1987	Cadotte	在产品使用过程中去评价体验感觉的好坏
1995	Woodruff	倾向于顾客的向往价值，顾客的评价基于消费前的期望价值层次
1995	Kotler	顾客在接收服务前的期望与购买后的感知绩效对比
1997	Oliver	顾客购买产品或者服务前后，需求程度与实际感知的心理认识
2000	ISO 9000	顾客对其要求已经被满足程度的感受

资料来源：笔者通过阅读文献整理

通过查阅大量文献资料得出以上研究,在各个时期学者对满意度的定有所不同。总结定义大概分为两种不同的观点:一部分学者认为顾客满意度是顾客购买企业产品或者接受服务是一种事后行为,在接收服务和使用过程的角度进行对比评价体验感受的好坏,注重整个购买、使用的体验过程。一部分学者则认为顾客在购买企业产品或者接受服务所付出成本和所获得的服务收益是否合理进行对比,更多关注点放在顾客消费后是否产生再次购买行为。如果顾客购买企业产品或者服务能够满足顾客的期望,就会产生满意心理,并且顾客会重复购买;反之,如果顾客购买企业产品或者服务不能够满足顾客的期望,就会产生不满心理,企业有可能会因此失去顾客。

在 1994 年正式建立了具有代表性世界著名的美国顾客满意度指数(American Customer Satisfaction Index, 简称 ACSI)模型,该模型最大的亮点是从顾客满意度分析,将顾客感知价值与顾客感知质量分开,用数字方式来体现出顾客对产品质量的评价和对产品价值判断。中国受经济水平的发展,与发达国家相比较起步较晚,因此在对顾客满意度的相关研究中还存在很大探索空间。1995 年清华大学中国质量协会等机构的学者开始研究国外顾客满意度指数的测评方法,2005 年中国顾客满意度指数(CCSI Chinese Consumer Satisfaction Index)通过鉴定。学者们借鉴参考 ACSI 模型引用到服务、旅游、教育各学术界,根据中国自己的特点和国情进行调整,关于顾客满意度文章数量相对有所增加。仲伟位、席菱聆、武瑞娟(2014)基于 ACSI 模型对影响顾客网络购物满意度的行为因素研究。贺庆(2017)以房地产中介企业作为研究对象,对房地产中介企业顾客满意度进行了深入的测评,最后得出中介服务质量对价值感知具有显著的正向影响,影响的路径系数是 0.556,顾客期望对中介服务质量具有显著的正向影响,影响的路径系数是 0.308 等结论。梁峰(2019)对酒店服务进行研究利用 SCSB、ACSI 和 ECSI 等顾客满意模型基础上,构建了一个比较综合的顾客满意度模型。

综上所述,可以看出发达国家各个行业各个领域都对顾客满意度进行展开了深入研究。中国对顾客满意度相关研究迈出了可喜的一步,但整体发展较慢,部分领域还处于起步阶段。学者们将顾客满意度从旅游业、服务业,逐渐应用到教

育行业。构建顾客满意度模型，把学生视为直接顾客，把高等教育视为一种特殊服务的产品。教育不等同于产品，一旦把高校学生视为顾客，高等教育的本质将会改变，逐渐趋向利益化。因此，不能完全照搬顾客满意度中把学生视为顾客，本研究借鉴顾客满意度与高校就业服务共性部分。笔者认为高校在教育过程中是一种职能使命，学生通过接受高等教育服务提升个人知识能力、提高综合素质，适应劳动市场满足社会、经济、文化发展的需求。本文的就业服务更倾向于后者期望差距的观点，将学生作为高校就业服务的对象，学生在接受就业服务中实际感知的服务与先前期望进行对比的过程，产生的一种满足、高兴或失望的心理感受。即学生对高校提供的就业服务满足自身需求的程度，如果实际感知大于或接近于先前期望则满意，反之则不满意。

## 2.4 高校学生满意度相关理论研究

最先实行学生满意度测评实践调研的国家开始于美国。早在1966年，美国教育委员会开创了学生满意度研究的先河运用CIRP（Cooperative Institutional Research Program）进行全国性满意度评价。截至2017年，美国已经开展了24次全国大学生满意度调研，至少2300所高校参加。高等教育最发达国家之一的英国主要针对大学生课程学习经历设计了《大学生满意度量表》，量表国际化和灵活务实，供大学生满意度调查所使用。1993年加利福尼亚大学高等教育研究机构在学生满意度测评指标体系最早提出，其设立了课程活动、管理服务、教师的交流及校园生活四个方面来测量学生的满意度。美国SSI量表主要是对学校不同学制的高校进行测量，希望对量表进行改选可以对不同的学生群体使用。SSI量表中以学生为中心的一个测评指标体系，充分体现了“以生为本”的中心思想。学校对学生的各方面的都比较关注，比如“学习气氛”、“对学生的关怀和关注”、“注册情况，测评指标涉及内容广泛侧重对学生个人情况的关注。

中国在20世纪90年代末，开始对大学生满意度进行研究。王国强和沙嘉祥（2002）对最先提出高等教育消费者满意战略。赵国杰、史小明（2003）在美国ACSI满意度指数体系的基础上，对高校本科生期望质量的测评体系。袁昆明（2010）在其研究中指出，学生对于学校就业咨询指导的满意度评价略高于一般。

刘慧（2011）以江苏省 10 所高校为例进行实证研究，对学生满意度测评指标体系从 7 个二级结构变量测量，在二级指标中学生满意度、学生抱怨、学生忠诚度指标比较细致的从学生角度进行测量，比较全面的体现了以学生为本的思想，对于同类高校有较好的比较意义。在课程与教学中忽视了教学服务的满意度，教师在传授知识与学生接受服务是一个互动的过程，教学服务满意度体现不明显。学生抱怨、预期与结果差距分析，学生从入学前的期望到真正融入校园生活是质量感知，可以有效的把握学生对总体满意度的评价值得借鉴。徐加（2012）指出高校的就业指导工作无法给学生提供满意的服务，就业指导是影响学生对高校学生管理满意度的因素，学生对学校就业指导认同感非常低。刘建岭（2014）认为中国大学生满意度的研究应用前景巨大。

综上所述研究总而言之，根据学者们的相关研究为本文指明了方向。学者们对学生满意度的调查研究指标体系、实证类各个方面进行了相关的研究。研究成果丰硕，为本文的研究提供了丰富材料和学习借鉴的意义。

## 2.5 高校就业服务学生满意度测评指标体系构建

### 2.5.1 就业服务测评指标体系分析

黄李琳（2018）从高职院校就业服务的出发，主要从就业指导教育、就业信息服务、就业保障支持三个一级指标建立就业服务学生满意度评价体系。结合高职教育的特点试图找出其成因，探讨学生满意度的指标进行数据分析。调查发现高职院校就业服务的研究成果多集中于就业教育指导方面，在就业信息服务和就业保障方面的研究比较欠缺。就业信息是学生就业时了解工作岗位的重要窗口，根据高职院校就业服务提出了关于就业服务学生满意度评价体系，如表 2.2 所示：

表 2.2 就业服务学生满意度评价体系

一级指标	二级指标	三级指标
就业指导教育	课程设置	培养目标、就业指导与课程、创业课程
	内容与方式	职业生涯规划指导、就业政策法规宣讲、就业技巧培训、课外实践、方式多样化

表 2.2 就业服务学生满意度评价体系（续）

一级指标	二级指标	三级指标
就业指导教育	师资力量	数量、知识宽度与广度、主体多样化、工作能力、服务态度
就业信息管理	平台建设 信息	就业网站、信息库建设、毕业生服务及时性、全面性、水平
就业保障支持	服务机构 服务资源	合理性、人员 服务场地、设备、资金资助力度

资料来源：黄李琳，2018

在这一测评指标体系中，共有就业指导教育、就业信息服务、就业保障支持一级指标，作为高职院校的学生满意度测评指标体系，这三个指标过于广泛还不能够完全反映出学生对高职院校就业服务的满意度。就业指导教育下的二级指标“课程设置、内容与方式、师资力量”大多从学生角度出发考虑，但师资力量的指标过多关注在教师本身的能力中，对于教师对学生之间的指导、相互沟通涉及较少。在三级指标服务场地概括太抽象，可以再准确性或细化分类。本研究将对量表就业保障支持部分指标进行参考借鉴，进一步细化并有较大的研究空间。

李会芹（2015）从南京四所高校中随机发放 320 份问卷，对就业指导满意度进行研究。分别从理念与机制、设施条件、师资队伍、内容与形式、管理五个方面设定二级指标进行分析，得出整体满意度不高均值为 3.19，各项指标的提升空间很大。就业指导理念与机制指标从学生角度出发，全面的考虑了机制的不健全和理念偏差对学生的影响，值得本文参考。在就业指导设施条件指标上，比较合理细致的划分，从资金、信息设备、场地多方面考虑学生所关心的问题出发。在师资队伍指标中主要关注教师的数量和专业程度，忽视了教师跟学生之间的互动和学习效果反馈。

黄平（2008）以西华师范大学高校毕业生为例，对就业指导满意度主要从个体、学校和社会三个方面着手。具体通过问卷从就业工作机制、就业管理服务、职业生涯规划、政策法规宣传、择业就业教育、心理调适辅导、学业升学指导、创业教育指导、个性化咨询了解现状，分析了高校毕业生对就业指导满意度研究。就业管理服务指标中详细的从招聘活动的组织、就业信息的咨询和发布、毕业手

续办理等方面进行调查，比较全面的从毕业生角度出发。在择业就业教育、学业升学指导、创业教育指导指标选取中过于偏向管理功能，高校学生从入学到毕业是一个逐步成长接受信息知识的过程，忽视了高校毕业生人才培养过程有效性不足。因此，本文中参考就业管理服务指标进行测量。

钱合激（2014）利用灰色综合评价和灰色关联分析进行逐步的综合分析，对温州大学毕业生就业指导工作满意度进行探讨。在指标测评中，共有就业指导、就业保障、就业服务、就业平台四大一级指标，从整体来看主要围绕毕业阶段的整个过程而设定，关注点在毕业生从而忽视了高校学生培养的整个学习过程。在就业指导指标中细分四个二级指标生涯教学、专题指导、个性化指导、效果指导。其中，专题指导中包括就业能力和考研考公指导关注学生个体对能力，值得本文参考借鉴。学生处于择业就业心理压力极大和敏感期间，个性化指导中细分职业咨询、就业谈心两个部分可以考虑加入就业心态这一指标。在就业信息保障和就业平台指标中概括不太全面，可以考虑加入就业信息的准确、及时性可以使大学生获得等多的就业途径能更好的择业。

从上述学者们的研究分析来看，指标设定大多从高校毕业生角度进行设定，高校就业服务要贯穿整个过程不能单一针对毕业生，就业服务更多的需要重视人才整体的培养服务、服务的有效性以及关注学生个性需求与实际要求。因此，笔者将对已有研究上的不足进行补充，参考就业指导、师资力量、就业保障等指标进一步构建学生满意度指标体系。

### 2.5.2 铜仁学院就业服务学生满意度测评指标体系构建

关于就业服务学生满意度测评指标体系，主要参考黄李琳（2018）、钱合激（2014）的指标，编制了铜仁学院就业服务学生满意度测评指标体系。在初拟测试的基础上，结合就业服务满意度概念的界定和铜仁学院“铜仁需求，国家标准”的办学理念，围绕就业服务过程中五项一级指标：就业指导教育、就业保障支持、就业管理服务、就业信息服务、个性化指导进行满意度测评。具体如下图所示：

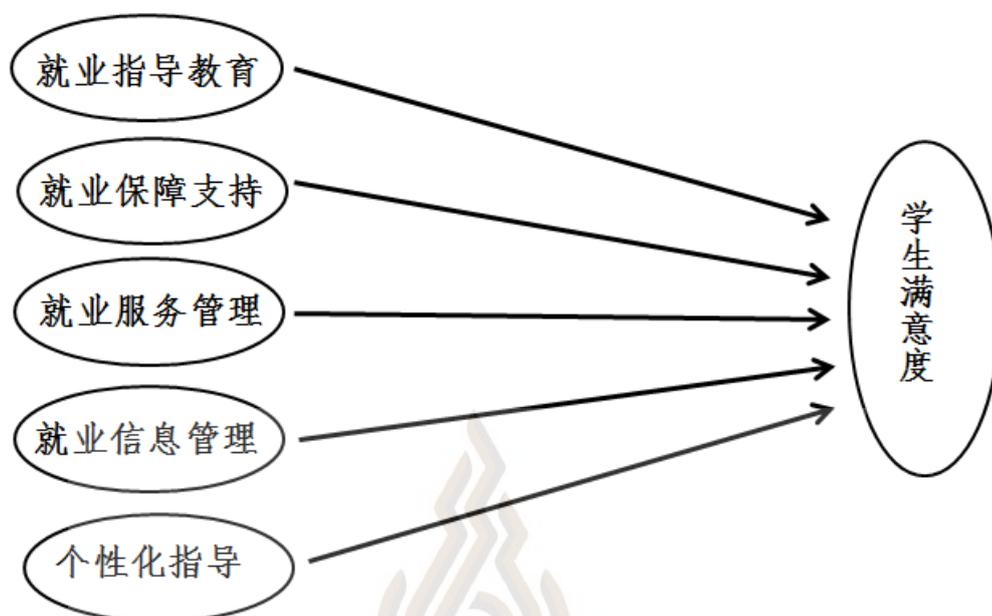


图 2.1 就业服务学生满意度技术路线图

就业服务是高校提供了一种无形产品（服务），和具体的实物产品不同。对于就业服务满意度偏重于学生的感知和心理期望的差异，而学生在学校学习接收服务本身是一个长期的过程，需要遵循一定的步骤展开。因此，对就业服务满意度的评价贯穿于从入学到毕业后整个过程。各项指标主要从就业指导教育、就业保障支持、就业管理服务、就业信息服务、个性化指导具体内容作为评价，使得研究结果更加明确。

1) 就业指导教育就业指导教育包括教学在过程中课程设置、指导内容和方式，学生能直接体验和感知的重要影响因素。课程设置具体包括就业指导课程、创新创业课程、职业生涯规划课程,从课程的设置是否合理、有效循序渐进的一个过程。就业指导方式多样化是通过对讲座、实习、实际课程多方面让学生通过不同方式对就业更加了解，从内容上对当前就业形势与就业政策、法律知识方面的讲解。对于考研、创业等有进一步需要提升能力的学生进行专业性指导，为培养优秀人才提供保障。

2) 就业保障支持。就业保障包括师资保障、组织保障、资源保障三个方面。师资保障主要是从专业教师的数量、专业能力和教学态度进行考量，师资保障是

学生专业化教学指导的重要阶段，直接体现学生专业化水平的高低。组织保障体现在学校重视毕业生就业工作的重视程度和管理人员的服务态度和管理能力，是学生就业过程中重要的保障。资源保障从资金、设备、就业困难学生一对一帮扶，帮助学生更好就业。

3) 就业管理服务。毕业档案、签约手续、户口手续材料转递的办理，体现学校就业服务的效率间接影响学生就业岗位入职时间。高校向社会和用人单位推荐毕业生，帮助学生推荐实习岗位，搭建理论和实际工作的桥梁让学生踏出社会迈出第一步，为就业奠定了基础。

4) 就业信息服务。就业信息体现在学校就业服务网站建设是否完善，信息更新及时有效直接关系到学生的就业机会。还考虑软件、硬件平台校园招聘活动、学生实习基地的建设是否完善。

5) 个性化指导。个性化指导主要考虑学生个人的就业需求、综合素质能力的培养、职业观教育、咨询服务等方面，针对不同学生采取更加个性化的服务与关注。



## 第 3 章

### 研究方法

#### 3.1 研究问题

本文主要围绕以下几个问题进行研究：

- 1) 高校就业服务现状如何？
- 2) 高校学生对铜仁学院就业指导教育、就业保障支持、就业管理服务、就业信息服务、个性化指导的满意度分布情况如何？
- 3) 铜仁学院学生对高校就业服务满意程度的高低情况是否和个人性别、年级、专业有关？
- 4) 如何有效提升高校就业服务满意度？

#### 3.2 设计依据

##### 3.2.1 评价指标设计依据

高校就业服务学生满意度评价指标的选择，遵循如下四个原则系统全面性、以学生为本、相关性、可操作性。

1) 系统全面性原则。对评价指标的选取遵循系统全面性原则，需要梳理高校就业服务学生满意度的具体指标，参考已有研究对高校就业服务的研究结果进行全面梳理，完善已有指标中的不足。指标设定应从多个维度思考，大学生个体差异心理状态和行为趋向是复杂多变的，从而使得所建立的高校就业服务学生满意度评价指标具有全面性。

2) 以学生为本的原则。本文重点是研究高校就业服务学生满意度, 因此评价指标的选取以学生的角度客进行调研, 坚持高校是怎么做的、高校的学生是怎么想的等, 尽量做到高校就业服务满意度的评价指标都是学生所关心最重要的。

3) 相关性原则。为达到能够测评高校就业服务学生满意度的目的, 高校就业服务所选指标与学生满意度相关, 保证每个指标都能反映高校就业服务目前存在的问题, 才能针对性的对高校就业服务目前存在的问题提出详细的解决办法。

4) 可操作性原则。高校就业服务学生满意度评价指标的选取需要坚持可操作性原则, 科学合理的指标是前提, 保证数据收集的可行性, 测量的数据科学是关键。

在以上原则的基础上指标主要包括就业指导教育、就业保障支持、就业管理服务、就业信息服务, 同时关注学生个体情况注重个性化指导。研究中具体一级指标包括: 就业指导教育、就业保障支持、就业管理服务、就业信息服务、个性化指导五个方面; 在一级指标的基础上展开为 13 个二级指标, 在二级指标的基础上将标转化为具体问题的以问卷形式进行调查, 形成测评指标体系的第三个层次。学生在接受高校就业服后所感知的结构和预期之间的比较对总体满意度的高低程度, 按照三级指标进行细分体系出来。结合高校就业服务主要工作内容、任务, 就业服务满意度测评指标体系初步拟定总共设置 33 项。在初拟指标的基础上设计调查问卷, 结果采用 5 点量表分为: 5 分“很重要”、4 分“重要”、3 分“一般”、2 分“不太重要”和 1 分“不重要”。初拟测试总共发放 20 份问卷, 有效回收 11 份, 回收率为 55%其中包括 6 名大一学生, 大二学生 1 人, 大三 4 人。构建初拟指标具体内容, 如下表 3.1 所示:

表 3.1 初拟测评指标

一级指标	二级指标	三级指标	参考来源
就业指导教育	课程设置	就业指导课程	黄李琳
		培养目标	
		创新创业	自设
		职业生涯规划课	黄李琳、钱合激

表 3.1 初拟测评指标 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	参考来源	
就业指导教育	内容和方式	指导方式多样化	黄李琳、钱合激	
		教学互动		
就业宣讲				
教学相关的活动				
	生涯教学	考研考公指导	黄李琳、钱合激	
		创业教育		
就业保障支持	师资保障	教师数量		自设 钱合激
		专业能力		
	服务态度			
	组织保障	领导重视程度		
	组织保障	管理队伍	自设	
		就业帮扶		
	资源保障	资金	黄李琳、钱合激	
		设备		
就业服务管理	管理服务	档案管理		黄李琳、钱合激
		就业工作告知学生		
	职业介绍	实习	自设	
		向用人单位推荐学生		
就业信息传递	信息服务	就业网站	黄李琳、钱合激	
		及时性		
		信息库建设		
	软件平台	就业情况		黄李琳、钱合激
		场地、招聘活动		
	硬件平台	实习实践基地建设		
		招聘服务场所		
个性化指导	教育咨询	职业咨询	黄李琳、钱合激	
		职业观教育		
	个人需求	能力培养		黄李琳、钱合激
学生需求				

资料来源：笔者根据研究内容构建

在初拟测试的基础上，删除评价最低的指标。统计结果显示学生在“教学相关的活动”方面大部分学生认为不重要评分最低，因此删除。将课程设置中的“创新创业”改为“创新创业效果”，与职业生涯中的“创业教育”，从直观理解上容易混淆，前者主要偏向课程教学效果，后者偏向于学校对培养学生创业意识和

创业教育的具体形式。“就业帮扶”替换成“就业补助”，就业帮扶主要是学校对就业困难学生物质、学习指导上的一对一帮扶，就业补助指标则范围更广涵盖了应届生困难资金资助。最后与导师详细探讨后确定表 3.2 所示指标体系：

表 3.2 铜仁学院就业服务学生满意度测评指标

一级指标	二级指标	三级指标
就业指导教育	课程设置	就业指导课程
		培养目标 创新创业效果 职业生涯规划课
	内容和方式	指导方式多样化 教学互动 就业宣讲
		生涯教学
就业保障支持	师资保障	教师数量 专业能力 服务态度
		组织保障
	资源保障	资金 就业补助 设备
		管理服务
就业信息传递	信息服务	就业网站 及时性 信息库建设
		软件平台
	硬件平台	实习实践基地建设 招聘服务场所
		个性化指导
个人需求	能力培养 学生需求	

资料来源：笔者根据研究内容构建

### 3.2.2 问卷设计依据

设计科学合理的问卷，是测量学生满意度非常重要的部分。为了保证问卷的质量，本文所设计的调查问卷主要包括两部分第一部分是封闭式问题，采用“漏斗”原则先从学生对就业指导课程进行一般性问题提问，再到教学效果、老师和就业管理人员的满意度具体相关问题逐步进行展开。围绕就业指导教育、就业保障支持、就业管理服务、就业信息服务、个性化指导 5 个方面分析该校学生对学校就业服务工作的满意程度。对于比较沉闷基本个人信息例如性别、年级、就读年级、专业及学校就业服务的建议，放在第二部分为半封闭式问题中，增强学生完成问卷的动力。基本信息设计了 4 项需要学生自己填写的部分，半封闭式问题主要在于收集学生对学校就业服务的建议，可以更好的了解不同学生的需求和意见。在一级指标下分别设置二级指标，借鉴前人的研究成果根据二级指标细化成三级指标具体的每一项问题，总共设置 32 道题，具体内容详见附件一。

本研究中问卷采用李克特量表对指标进行测量，每个问题选项满意程度分别包括很满意、满意、一般、不满意及很不满意，按照满意度进行分为 5 个等级分别为：5 分“很满意”、4 分“满意”、3 分“一般”、2 分“不满意”和 1 分“很不满意”。

### 3.2.3 访谈设计依据

在问卷调查关于高校就业服务大学生满意度研究现状的基础上，为进一步保证研究的全面性和科学性。更加深入的了解铜仁学院就业服务的基本情况，弥补问卷调查的不足。首先拟定访谈人员，访谈采用一问一答，一一对应的方式进行。其次与被访谈人员进行预约，确定访谈时间。最后通过微信（Wechat APP）进行访谈，以电话录音的方式记录，再将访问的录音逐字录入整理编码进行分析。在整个研究过程中，笔者根据就业服务满意度整体均值最高、最低的五个方面和五个一级指标中满意度均值最低最高，做了更详细的开放式半结构化访谈，总共包括 15 项具体内容详见下表所示：

表 3.3 本研究访谈问题概况

序号	访谈内容
1	就业指导教材的专用性与实用性
2	考研考公务员指导
3	职业生涯规划指导
4	推荐实习岗位的安排
5	就业服务网站建设
6	学校开展的职业观教育
7	学生就业创业的资助力度
8	实习、见习或实践基地建设
9	反馈往届毕业生就业情况
10	实践课师生的关心和互动情况
11	学生能力的培养
12	就业流程、材料转递信息服务
13	学校领导对就业的重视程度
14	就业服务教师对待学生的态度
15	老师的专业能力

资料来源：SPSS23.0 分析软件整理

笔者通过对 9 名受访者的访谈记录进行了整理，对访谈内容进行录音，并整理成为文本记录。通过不断的梳理文字将访谈文本数据进行整理总结，对原始访谈数据进行记录，编码范例如下：

表 3.4 原始资料编码范例

原始资料 (a+)	一阶编码 (aa+)
“这方面的课很少吧 (a1)，我们学校好像有就业跟就业引导这种,课堂上内容没什么意思的。(a2)”	aa1 就业指导方面的课少
“职业生涯这方面的指导课可以说需要 (a3) 加强一下。”	aa2 课程内容生硬 aa3 课程满足不了需求

表 3.5 一阶编码范例

一阶编码 (aa+)	二阶编码 (aaa+)
aa1 就业指导方面的课少	aaa1 课程设置
aa2 创新创业课程内容生硬；aa3 课程满足不了需求	aaa2 教学效果

资料来源：笔者通过访谈整理

如上表中所示，首先笔者会对原始文本中的主题句或者关键词给予“a+、b+、c+、……f+”序号共 9 个标记；其次对标记的主题句或关键词给予概念化的定义，这个处理为“aa+、bb+、cc+……ff+”序号共 9 个标记；再次对主题概念相同或者类似的内容进行抽象合并以及归类，使其成为一个核心概念将其标记为“aaa+、bbb+、ccc+……fff+”序号共 9 个标记。访谈结果结合指标体系对具体问题做详细分析，将其访谈编码标记为“A+、B+、C+……F+”序号，由于编码具体内容较多详细内容见附录 A-I。

### 3.3 研究方法

#### 3.3.1 文献分析法

笔者阅读大量相关文献资料，进行整理、批判式分析和归纳，为研究提供理论支撑，把握前沿动态，形成研究思路。首先，界定高校就业服务相关概念，以高校就业服务为引导，对就业服务现状及问题进行分析。其次，从顾客满意度入手，借鉴顾客满意度与高校就业服务共性部分。然后，分析各国高校学生满意度现状及理论的空白点。最后，探讨借鉴就业服务学生满意度评价体的基础上，结合铜仁学院就业服务的实际特点，围绕就业服务过程中的五个指标对满意度进行深入探讨，建立铜仁学院就业服务学生满意度测评指标体系。

#### 3.3.2 问卷调查法

设计科学合理的问卷，是测量学生满意度非常重要的部分。本文在深入阅读大量文献基础上，主要根据铜仁学院大学生实际情形结合黄李琳（2018）、钱合激（2014）编制量表。问卷通过不断的斟酌完善，经过导师多次指导后设计出严密正式的问卷，在铜仁学院顺利的进行问卷调查。收集可靠科学的调查数据，再对问卷进行信效度检验为本文后续的分析奠定坚实的基础。

#### 3.3.3 访谈法

为了弥补问卷调查的不足，进一步深入了解学生对就业服务工作的的问题，从而获得更全面的信息。通过半结构化访谈的形式，了解学生对高校就业服务满意

度的现状和建议。根据访谈的结果结合实际情况进行分析，同时也为提升高校就业服务学生满意度的对策研究，提供更加有效、具有针对性的方案。

### 3.3.4 多种定量研究方

运用 SPSS23.0 软件对预测试和实证研究样本数据进行描述性统计分析，通过运用探索性因子分析进行检测及调查问卷进行信度和效度检验。

## 3.4 研究对象

铜仁学院 2006 年升为全日制本科院校，市州本科高校中排列第一，在就业服务中面临巨大的挑战和压力研究具有代表性。问卷从 2019 年 12 月 16 日到 2019 年 12 月 27 日，总共发放 400 份问卷。采用网络调查问卷的形式，收集速度快、费用低，但准确性和精确度有待考量。为了提高数据的回答率准确性和可靠性，因此本文采用自填式问卷调查法随机实地发放问卷。本研究采取问卷调查法进行资料收集，以自编的开放式问卷为调查工具。本文数据的收集的主要地点为铜仁学院校园内，主要包括图书馆、食堂、宿舍、教室、实验室五个学生比较集中的区域发放，对铜仁学院 2016 - 2019 届学生作为本文的主要调研对象。问卷数据收集的高低直接影响数据的质量，因此笔者在学校老师和学生的帮助下亲自发放搜集数据。通过联系学校辅导员、任课老师以及部分学生，在他们的协助下接触到被调查的学生。发放问卷期间正处于中国寒冷的冬天高校学生考试前期，大部分学生都在图书馆自习，因此问卷主要集中在图书馆进行发放 142 份。其次利用学生在食堂中午用餐期间发放 68 份，在辅导员的帮助下到学生宿舍发放 61 份问卷。在学术课间休息期间和周一晚上七点班会时间在教室发放 87 份。选择实验室主要是针对大四学生在校做实验准备毕业论文的学生发放 42 份，考虑到应届生大部分都在外地实习接触到大四调查对象相对困难。具体如图 3.1 所示：

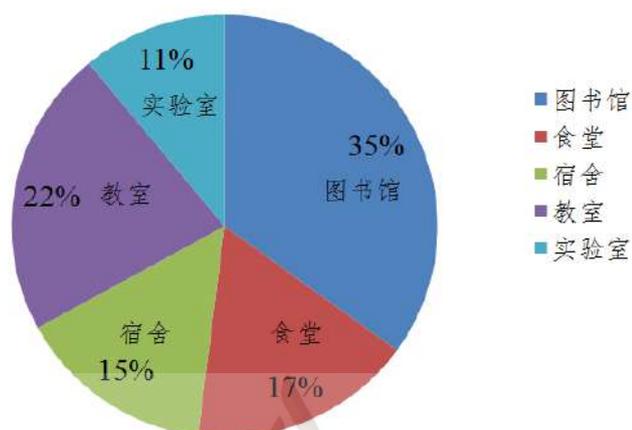


图 3.1 问卷发放地点

资料来源：SPSS23.0 软件分析

问卷很难深入了解学生对高校就业服务的不足之处，因此笔者对铜仁学院 9 名学生进行访谈，深入了解铜仁学院就业服务的现状及学生对高校就业服务工作的改善意见等。访谈主要围绕 15 个问题进行，根据学生的实际情况有所变动。此次访谈时间从 2020 年 2 月 20 日到 2019 年 2 月 25 日，受新型冠状病毒疫情的影响访谈通过微信语音联系学生。访谈对象的选择上主要选择了大三、大四和毕业生，涉及到考研、实习等问题应届生和毕业生可以更加客观的描述学校的具体情况。笔者就职于铜仁学院通过联系同事推荐学生，再联系被访谈的学生，平均访谈时间每人约为 27 分钟。

### 3.5 数据分析方法

本研究采用 Excel2007、SPSS23.0 等统计软件，对回收的有效数据进行编码输入 Excel2007、SPSS23.0 进行统计。收集相关资料先用 SPSS 23.0 进行信度效度检验再进行因子分析、描述性统计分析，为研究结论提供资料支撑。运用统计学分析方法研究探讨铜仁学院学生对就业服务的整体现状、平均值和方差进行对比分析。在访谈中对文字进行编码，采用二级编码对资料进行整理分析

## 第 4 章

### 铜仁学院就业服务学生满意度调查统计分析

铜仁学院位于“中国西部名城”——贵州省铜仁市，2006 年升格为全日制本科院校，是贵州省首批向应用型转型发展试点高校和全国及省级文明单位。在“软科 2019 中国最好大学”排行榜中，贵州综合性本科高校第六、市州本科高校第一。铜仁学院将以“办好高水平应用型大学”为主线，现有大健康、大数据、国际学、材料与化学工程、经济管理学院、教育学、马克思主义、农林工程与规划学、人文学、艺术学 10 个学院，本科招生专业 33 个涵盖教育学、工学、理学、文学、管理学、艺术学、农学等学科门类；在校本科生 7938 人，预科生 527 人，留学生 668 人，联合培养了全日制研究生 133 人。学校主动适应区域经济社会发展需要，学校坚持人才培养中心地位。着力培养适应区域经济社会发展，人格品质健全、专业知识坚实、技术技能较强，具有智慧灵性和国际视野及创新精神的高素质应用型人才。本章主要从就业服务现状、问卷调查和访谈三个方面，围绕就业指导教育、就业保障支持、就业管理服务、就业信息服务、个性化指导进行分析讨论。

#### 4.1 铜仁学院就业服务现状分析

##### 4.1.1 就业指导教育现状分析

铜仁学校的办学理念是“小而精”，“小”是指学生规模小和学科专业少；“精”是指人才培养、科学研究、学校管理和社会服务方面，努力做到“极致”追求卓越。2015 年学校整体搬迁至川硐教育园区在设施 and 教学方面进一步提升，就业指导 and 就业服务方面也逐渐完善。严峻的就业形势增加了毕业生就业压力，近三年毕业生就业率也呈现出下降趋势。从近三年的毕业生人数来看，学校控制学生规模减少招生，2017 年 1932 人逐步减少到 2019 年毕业生人数只有 1713 人，如下图 4.1 所示：

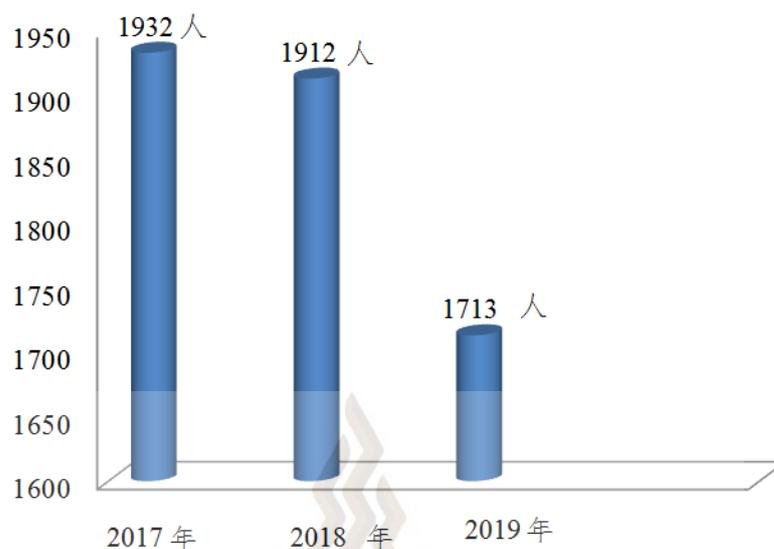


图 4.1 铜仁学院近三年毕业人数

数据来源：笔者根据铜仁学院官网公布数据整理

宋艳琼（2012）就业课程设置决定就业指导内容，是高校开展就业指导教育的关键，是就业指导教育质量的保证，同时也是就业指导方向的体现。在课程教育上针对大一到大四的学生，设 18 个学时《大学生创新创业教育教程》的课程。少部分部分同学接触到职业规划、《大学生创业能力提升训练》课程，任课老师参差不齐主要以课堂讲授为主缺少实战演练。在讲座方面多数以道德专题为主，讲座内容深受学生喜爱。2019 年毕业生对目标岗位技能要求的评价中，仅有 18% 的认为肯定可以，学校在课程上的改善还应该进一步提升，具体评价如下图所示：

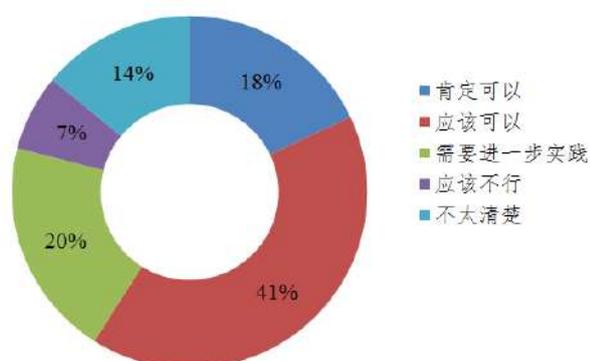


图 4.2 专业课程对目标岗位技能要求的满意度

数据来源：铜仁学院 2019 年就业质量报告

就业方向、就业形势和就业政策，能为未来的职业选择作好各方面的准备，择业就业过程中正确地捍卫自己的合法权利和履行自己所要承担的义务与责任。学校没有专门的教师负责指导，应届生在实习、就业宣讲才能接触。在考研方面学校非常重视，有相关的老师负责指导，安排图书室、资料室、阅览室为考研学生提供良好的学习场所邀请题名教育、华图、中公、新西南社会培训机构进行辅导。2017年考研录取率为3.8%，到2019年录取率增加1.6%录取达到5.4%，从考研录取率来看有所上升。创业教育是一种全新的教育理念，主要是培养大学生的创业意识、创新能力。中国机会型创业较少，大部分属于生存型创业。应该让大学生思考自主创业，抓住发展机会，在适合自己能力的基础上创业。学校在积极探索创业教育的开展方式，组织学生参加竞赛，获得国家级学生创新创业项目10余项、省级项目20余项，获全国“挑战杯”三等奖1项、全省“挑战杯”二等奖1项、三等奖5项取得一些成绩。

学校在就业指导工作中缺乏一定的系统性、针对性，大都局限于课程教学、讲座宣传、升学辅导等一般性的服务工作，在职业技能培训、创业意识、实践方面的指导涉及面小比较缺乏。不同年级、专业的学生对就业需求存在差异，实现标准化统一指导缺少针对性。

#### 4.1.2 就业保障支持现状分析

《教育部关于进一步加强普通高等学校毕业生就业指导服务机构及队伍建设的几点意见》中指出“高校必须建立并健全毕业生就业指导服务机构，在办公条件、人员等方面给予充分保证。从铜仁学院官网中了解到目前现有教职工1007人，其中专任教师530人，博士146人，硕士337人，在专职负责就业工作人员4人。就业创业工作“一把手”工程，就业工作重心下移，构建起“学校搭台、院系表演”、层层负责的校专业学院行政班级管理体制。就业创业工作由各学院院长负责，教学和学生管理副院长执行人，班级辅导员为主要桥梁负责所带班级的就业创业工作。专职工作人员只负责学校就业工作的上传下达，忙于事务性工作，而无暇顾及就业教育和职前指导，学生接触最多的是辅导员和专业任课老师。辅导员队伍参差不齐，很多教师没有经过系统培训。专业教师缺乏足够的时间、

精力、经验开展工作，往往工作落实不到位，完成质量不给力。贵州省属于国家重点资助贫困地区，从2019年毕业生91.8%的生源来自贵州。应届毕业生中31.9%属于精准扶贫建档立卡扶贫生，贫困生占比接近三分之一。毕业生在就业求职过程中需要大量的开销，对于贫困的学生无疑是雪上加霜。学校对就业困难的学生建立帮扶台账，2019年发放求职补贴89万元资金补助也进一步提升。因此，在就业保障方面学校对贫困生帮扶力度大，帮扶学生人数多。但负责就业指导专职教师人数少，指导工作主要由辅导员和任课老师完成。

#### 4.1.3 就业管理服务现状分析

规范的就业服务与管理是高校毕业生顺利就业的前提和保证。对于毕业生在就业工作管理、单位信息、学生求职登记等方面都要进行科学规范的操作，使就业工作有章可循，便于操作管理。笔者通过学校官网了解到学生档案、就业流程这方面的办事指南不明确，学生要通过咨询老师、同学或查询资料了解。学校每年毕业生师范专业较多，2017年师范专业毕业生占58.33%高达一半多。应届生大多安排周边各学校、高新区、灯塔工业园等地方实习，为大学生提供社会实践平台，同时缓和高新区企业人手紧张的难题。许正荣（2019）指出高校就业服务主要考核就业率，对就业质量不太重视。在岗位安排上学校统一安排实习，没有结合学生实际情况进行正确的引导。部分二级院校为了鼓励学生考研，对于考研的同学则不做要求。因此，学校在就业服务流程上还有待提升，过渡追求就业率、实习指标定位不准确，对学生就业质量和自身情况的考虑缺乏针对性引导。

#### 4.1.4 就业信息服务现状分析

互联网时代就业信息是学生获取就业信息，用于单位了解应聘者最重要的渠道。笔者通过浏览学校和各专业学院网站发布就业招聘信息寥寥无几，就业资讯招聘信息近两年的数据几乎没有更新。在毕业生2019年的质量报告中显示学生就业信息来源主要是“校园招聘会”、“各类招聘网站”（均为18%）学生较为依赖，其后依次是“学校发布的招聘信息”（14%）、“专业老师提供”（12%）。如下图4.3所示：

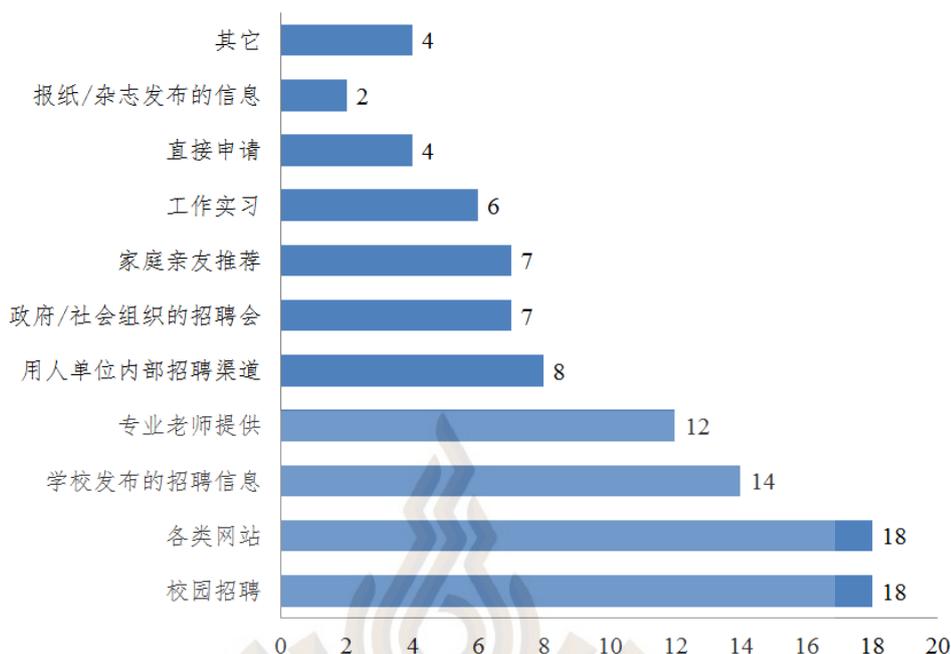


图 4.3 毕业生就业信息来源

数据来源：铜仁学院毕业生质量报告

招聘信息是学生最为关注的部分，就业过程中媒体和相关网站信息成为必要方式。学生通过学校就业服务网站的获取的就业信息来源非常低，主要通过班级QQ群、短信息、微信等渠道，直接将岗位招聘信息推送给毕业生。学校电脑设备主要集中在机房，主要用于学生计算机等语言类课程作用，并没有设置专门的就业专业机房及相关的职业测评。因此，学校在就业信息方面重视程度非常低，信息时代就业网站的更新较慢，无法满足学生需求。

#### 4.1.5 个性化指导现状分析

铜仁学生属于地方性院校，学校大部分生源来自本省。在招考录取上分数线相对重点院校分数线较低，学生整体知识水平上要偏低。在严峻的就业压力下高校注重学生的就业结果，片面的最求就业率忽视学生全面发展指导教育。综合素质是用人单位聘用人员最重视的因素，从聘用占比来看企业主要关注学生专业技能占 77%、社会实践技能占 72%，对于理论知识和职业证书的注重相对较低。学校追求就业率缺少对学生就业质量和自身情况的考虑，缺乏针对性引导。

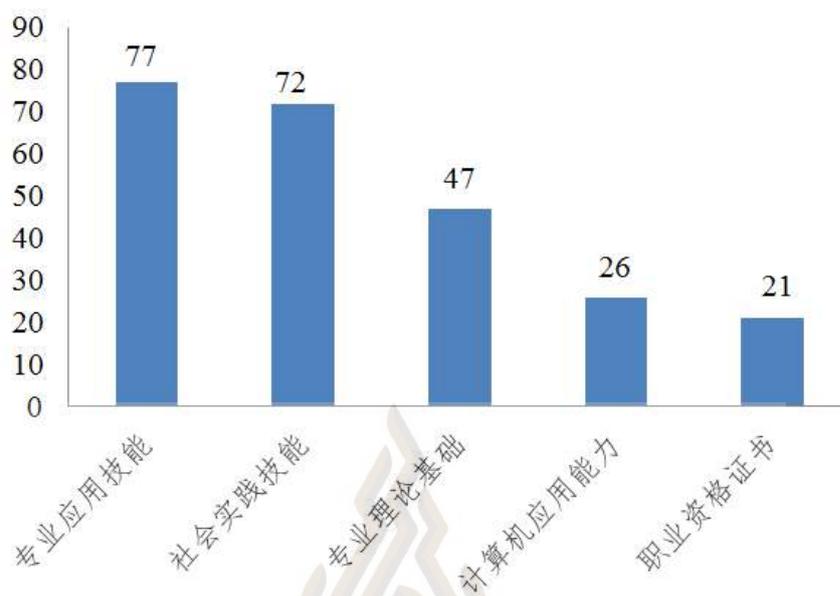


图 4.4 用人单位聘用本校毕业生时比较注重的专业知识和专业技能

资料来源：铜仁学院毕业生质量报告

就业竞争激烈就业形势严峻的情况下，对大学生就业心理调适与辅导有利于缓解就业压力带来的心理碰撞。就业咨询包括就业形势、就业信息、就业技巧、个人评价、就业心理等咨询。了解到学生大多通过辅导员或朋友提供帮助，具体的咨询服务很少接触。正确的价值观、就业观，影响到人才强国战略的实施、小康社会与和谐社会建设目标的实现。帮助大学生树立正确的价值观，充分实现个人价值是服务国家需要的有效途径和重要手段。

## 4.2 描述性统计分析

2019年12月16日到2019年12月27日，在铜仁学院进行实地发放400份纸质问卷。问卷总共回收355份，回收率为88.75%。为了提高问卷的信效度，对问卷进行处理。剔除答题不完整以及答题第二部分有明显错误的问卷101份，一共收回有效问卷254份，有效回收率63.5%。从性别上看人数不存在性别上的大差距男生人数为119人占46.85%，可以看出性别上差别不大男女比例较适中。从年级结构上来看，大一占19.29%、大二占14.57%所占比相对较小，大一、大二的学生入校时间较短，离毕业时间较长对就业的方面了解相比偏少。调查对样本基本情况如表4.1所示：

表 4.1 问卷有效样本结构

人口学变量	分类	人数(人)	百分比
性别	男	119	46.85%
	女	135	53.15%
年级	大一	49	19.29%
	大二	37	14.57%
	大三	80	31.50%
	大四	88	34.65%
	教育学	21	8.27%
专业	工学	79	31.10%
	农学	46	18.11%
	文学	74	29.13%
	管理学	26	10.24%
	艺术学	8	3.15%

资料来源：SPSS23.0 软件分析

为了增加调查问卷收集的可靠性更加真实的了解学生的真实感受和想法，因此问卷针对大三、大四的学生偏多。大三占 31.5%、大四占 34.65% 所占比例较大，学生即将毕业对就业相对比较关注。专业的划分主要参考按照中国 1997 年颁布《授予博士、硕士学位和培养研究生的的学科、专业目录》13 个学科目录，根据有效问卷结合学校实际情况进行划分。从专业上来看，主要包括了教育学、工学、农学、文学、管理学、艺术学六大类。工学中主要含有物理学、信息工程、计算机科学与技术、土木工程水利工程、制药工程、食品科学与工程专业，占 31.10% 比例较高。其次是文学占 29.13%，主要有汉语言文学、秘书学、英语三个专业。

受新型冠状病毒疫情的影响，2020 年 2 月 15 日到 2019 年 2 月 25 日，笔者通过微信与 9 名学生进行访谈。从性别上来看女比例相差不大男生占 44.44%，女生总共 5 人占比为 55.56%。从年级结构上来看大三学生 2 人，大四应届生 3 人，毕业生占 44.44% 人数相对较多。访谈对象多数为已经毕业生的学生，主要是毕业

生在考研、实习就业方面经验较丰富对就业方面了解更详细。访谈的基本情况如下表 4.2 所示：

表 4.2 本研究受访者基本信息

姓名	性别	学历	专业	时间（分钟）
A 同学	女	大三	商务英语	30.13
B 同学	女	毕业生	化学师范	31.09
C 同学	女	毕业生	汉语文学	28.2
D 同学	男	毕业生	化学师范	37.27
E 同学	男	大三	食品专业	21.49
F 同学	男	毕业生	精细化工	19.12
G 同学	男	大四	材料物理	31.31
H 同学	女	大四	生物科学	25.5
I 同学	女	大四	秘书学	32.49

资料来源：笔者通过访谈整理

### 4.3 信效度检验

#### 4.3.1 信度检验

本研究采用社会调查中使用最高的的信度检验方法为克隆巴赫系数（Cronbach's alpha）。Nunnally 提出通常情况下一般探索性研究中 Cronbach's a 系数达到 0.6 以上即认为其可信度较高。 $\alpha$  在 0~1 之间，越接近 1 调查信度越高； $\alpha > 0.8$  时，表示量表信度很好；0.7~0.8 之间，表示量表的信度可以接受；如果是在 0.6~0.7 范围内，表示量表也可以接受但需改进。其中  $k$  是题项数， $S_i^2$  为第  $i$  个评价指标被试得分的题内方差， $\sum S_i^2$  是全部题总方差； $S_x^2$  为各个被试总分的样本方差，反映各项评价给整个指标体系所评分数的变异程度。计算公式为：

$$\alpha = \left( \frac{K}{K-1} \right) * \left( 1 - \left( \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right) \right)$$

表 4.3 问卷可靠性统计量克隆巴赫系数

因素指标	题项	Cronbach's alpha
就业指导教育	9	0.939
就业保障支持	8	0.918
就业服务管理	4	0.888
就业信息传递	7	0.924
个性化指导	4	0.891
样本总体信度	32	0.978

资料来源：SPSS23.0 软件分析

从上表 4.3 可以看出，通过运用 SPSS23.0 软件计算总样本 a 系数为 0.978 信度值很高，分样本各个潜变量的 Cronbach (a) 系数均在 0.780 - 0.939 之间。就业管理服务 a 系数 0.888 相对较低， $0.888 > 0.8$  量表的信度可以接受，因此综合分析本问卷整体信度较高有较好的内部一致性。

#### 4.3.2 效度检验

效度检验主要是测量问卷的有效性，本研究采用 KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling) 和巴特利特球形度检验 (Bartlett's Test of Sphericity) 值进行分析。KMO 越接近 1，变量的相关性越强；KMO 越接近 0，变量的相关性越弱。Kaiser (1974) 得出常用的 KMO 度量标准：其值在 0.9 以上，表示非常适合做因子分析；在 0.8-0.9 之间，表示很适合；在 0.7-0.8 之间，表示一般；在 0.6-0.7 之间，表示不太合适；在 0.5-0.6 之间，表示很差；在 0.5 以下应该放弃。

表 4.4 整体量表 KMO 和 Bartlett 的检验

KMO 取样适切性量数		.975
近似卡方		7047.253
巴特利特球形度检验	自由度	496
	显著性	.000

资料来源：SPSS23.0 软件分析

从表 4.4 可以看出，本研究整体巴特利特球形度检验统计量的观测值为 7047.253，自由度是 496，显著性为  $0.000 < 0$  达到显著性水平，KMO 值为 0.975，

表明本研究调查问卷整体效度较高。问卷的测评指标设计合理，变量之间相关性显著，适合进行因子分析。

表 4.5 就业指导教育 KMO 和 Bartlett 的检验

KMO 取样适切性量数		.948
巴特利特球形度检验	近似卡方	1606.047
	自由度	36
	显著性	.000

资料来源：SPSS23.0 软件分析

从上表 4.5 数据可以看出，就业指导教育的 KMO 值为 0.948 在 0.9 以上，表明非常适合做因子分析；巴特利特球形度检验统计量的结果为 1606.047，达到了显著性水平，表明就业指导教育中各观测变量之间存在相关性，变量就业指导教育满意度效度较好。

表 4.6 就业保障支持 KMO 和 Bartlett 的检验

KMO 取样适切性量数		.929
巴特利特球形度检验	近似卡方	1202.413
	自由度	28
	显著性	.000

资料来源：SPSS23.0 软件分析

从表 4.6 数据可以看出，就业保障支持的 KMO 值为 0.929 在 0.9 以上，表明非常适合做因子分析；巴特利特球形度检验统计量的结果为 1202.413，达到了显著性水平，表明就业保障支持中各观测变量之间存在相关性，变量就业保障支持满意度效度较好。

表 4.7 就业管理服务 KMO 和 Bartlett 的检验

KMO 取样适切性量数		.836
巴特利特球形度检验	近似卡方	564.089
	自由度	6
	显著性	.000

资料来源：SPSS23.0 软件分析

从表 4.7 数据可以看出，就业管理服务的 KMO 值在  $0.8 < 0.836 < 0.9$ ，表明很适合做因子分析；巴特利特球形度检验的结果为 546.089，达到了显著性水平，

表明就业管理服务中各观测变量之间存在相关性，变量就业管理服务满意度效度较好。

表 4.8 就业信息服务 KMO 和 Bartlett 的检验

KMO 取样适切性量数		.916
巴特利特球形度检验	近似卡方	1172.191
	自由度	21
	显著性	.000

资料来源：SPSS23.0 软件分析

从表 4.8 数据可以看出，就业信息服务的 KMO 值为 0.916 在 0.9 以上，表明非常适合做因子分析；巴特利特球形度检验统计量的结果为 1172.191，达到了显著性水平，表明就业信息服务中各观测变量之间存在相关性，变量就业信息服务满意度效度较好。

表 4.9 个性化指导 KMO 和 Bartlett 的检验

KMO 取样适切性量数		.827
巴特利特球形度检验	近似卡方	576.395
	自由度	6
	显著性	.000

资料来源：SPSS23.0 软件分析

从表 4.9 数据可以看出，个性化指导的 KMO 值在  $0.8 < 0.827 < 0.9$  以上，表明很适合做因子分析；巴特利特球形度检验统计量的结果为 576.395，达到了显著性水平，表明个性化指导中各观测变量之间存在相关性，变量个性化指导满意度效度较好。

因子分析是对问卷的项目进行降维，使得较少的成分解释内在结果。通过各个变量的检测，表明变量适合进行探索性因子分析。采用主成分分析法的最大方差旋转归类降维，进行因子分析。抽取五个公共因子，对特征值大于 0.5 的主要因子分析。提取出五个主因子累计总方差解释为 71.439%，根据理论研究，信息损失量在 30% 以内符合解释量的标准。具体结果如下表 4.10 所示：

表 4.10 总方差解释

成分	初始特征值			提取载荷平方和			旋转载荷平方和		
	总计	方差百分比	累积 %	总计	方差百分比	累积 %	总计	方差百分比	累积 %
1	19.14	59.813	59.813	19.14	59.813	59.813	7.306	22.83	22.83
2	1.428	4.461	64.274	1.428	4.461	64.274	6.392	19.974	42.804
3	0.886	2.769	67.043	0.886	2.769	67.043	3.959	12.372	55.176
4	0.758	2.37	69.413	0.758	2.37	69.413	2.864	8.949	64.125
5	0.648	2.026	71.439	0.648	2.026	71.439	2.341	7.314	71.439
6	0.609	1.902	73.341						
7	0.588	1.836	75.178						
8	0.564	1.761	76.939						
9	0.55	1.717	78.657						
10	0.499	1.56	80.216						
11	0.469	1.465	81.681						
12	0.461	1.465	81.681						
13	0.434	1.357	84.478						
14	0.403	1.26	85.738						
15	0.39	1.219	86.957						
16	0.358	1.118	88.076						
17	0.348	1.088	89.163						
18	0.327	1.02	90.184						
19	0.303	0.947	91.13						
20	0.296	0.924	92.054						
21	0.286	0.895	92.949						
22	0.273	0.853	93.802						
23	0.266	0.831	94.633						
24	0.254	0.792	95.425						
25	0.235	0.735	96.16						
26	0.216	0.674	96.834						
27	0.195	0.608	97.442						
28	0.182	0.57	98.012						
29	0.172	0.536	98.548						
30	0.169	0.529	99.077						
31	0.153	0.477	99.553						
32	0.143	0.447	100						

提取方法：主成分分析法。

## 4.4 就业服务满意度总体情况分析

运用统计软件 SPSS23.0 对测量结果作统计处理，主要包括就业指导教育、就业保障支持、就业管理服务、就业信息服务、个性化指导五项指标以及各个指标平均值分析。样本数 N 为 254 计算对非常满意前五位、非常不满意的前五位和平均值的前后五位数据进行统计分析。每个问题统计分析中对应李克特量表，最高分为 5 分即“非常满意”，最低分为 1 分即“非常不满意”。分值 5 和 4 评价趋于满意，3 分为中立评价，分值 2 和 1 评价趋于不满意。标准差主要考虑数据中每一个数值与平均值的偏离程度，进而判断学生评价的波动状态。下面是对各一级指标的详细分析过程。

### 4.4.1 关于就业指导教育的满意度分析

对就业指导教育满意度的 9 个三级指标进行比较，从结果来看把“非常满意”和“满意”视为肯定的意见。学生对就业指导教育的评价在 55.51%-66.14% 表示肯定的态度，在实践课师生的关心和互动情况 (Q6) 中有 66.14% 的学生认为非常满意或满意，有学生表示老师的授课方式也是比较幽默易懂而且很有耐心，说明老师具有很强的亲和力很受学生的欢迎。学生对创新创业课程教学效果 (Q3) 和考研考公务员指导 (Q8) 否定的评价占比高达 12.2%。其中就业指导课程设置 (Q1) 占 3.94%，就业指导教育与其它指标相比满意度最低。

表 4.11 就业指导教育的学生满意度分析

一级指标	三级指标	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意
就业指导教育	就业指导课程	28.35%	32.68%	31.10%	3.94%	3.94%
	培养目标	16.54%	40.94%	31.89%	8.27%	2.36%
	创新创业效果	28.35%	28.74%	30.71%	9.45%	2.76%
	职业生涯规划课	22.05%	33.46%	33.07%	9.06%	2.36%
	指导方式多样化	26.77%	29.53%	32.28%	9.06%	2.36%
	教学互动	26.38%	39.76%	24.80%	7.09%	1.57%
	就业宣讲	27.17%	31.89%	32.68%	7.09%	1.18%
	考研考公指导	21.26%	36.22%	30.31%	9.06%	3.15%
	创业教育	26.77%	35.04%	27.17%	7.48%	3.54%

资料来源：SPSS23.0 软件分析

通过就业指导教育的9个涉及到的问题就业指导教材的专用性与实用性均值最低3.61, 低于总体3.71的平均分。从下表可以看出第8题实践课师生的关心和互动情况3.83, 相差0.22远高于平均得分。标准差处于0.94-1.06之间, 说明整体波动不明显评价有较好的一致性。教育部将就业率列入高校考核因素之一, 严峻的就业压力下高校开始重视就业指导服务, 过于片面的注重就业率忽视了就业质量。从就业指导教材的专用性与实用性问题的评价均值3.61分, 评价很低仅有16.54%的学生认为非常满意。面对就业市场竞争激烈巨大的就业压力下, 部分学生选择考公务员或者考研继续深造。铜仁学院2019届总毕业生人数为1713人, 根据《铜仁学院2019年度毕业生就业质量报告年度报告》显示93人选择毕业后升学, 升学比例为5.4%。考研考公务员指导满意度平均值3.63分, 学校在升学指导不能满足学生的需求。

表 4.12 就业指导教育方面满意度描述性统计量表

评价指标	题号	评价问题	平均值	标准差
就业指导教育	Q01	就业指导课程设置	3.78	1.03
	Q02	就业指导教材的专用性与实用性	3.61	0.94
	Q03	创新创业课程教学效果	3.70	1.06
	Q04	职业生涯规划指导	3.64	1.00
	Q05	就业指导服务方式的多样化	3.69	1.04
	Q06	实践课师生的关心和互动情况	3.83	0.96
	Q07	就业形势与就业政策、法律的宣讲	3.77	0.97
	Q08	考研考公务员指导	3.63	1.02
	Q09	培养学生的创业意识和创业技能	3.74	1.05

资料来源: SPSS23.0 软件分析

#### 4.4.2 关于就业保障支持的满意度分析

对就业保障支持满意度的8个三级指标进行比较, 通过对上表的分析来看, “非常满意”和“满意”的学生占59.84%-75.59%, 结果表明超过五分之三的同学对就业保障支持感到满意。其中, 老师的专业能力(Q11)评价都最高占75.59%, 就业服务教师对待学生的态度(Q12)占69.69%, 学生满意度很高远高于平均值。在“不满意”和“非常不满意”即否定态度的学生结果为3.54%-10.24%, 比上

一就业指导教育指标平均值低 2.88，差距较大。其中最不满意的是就业指导服务教师的数量（Q10）占 10.24%，说明专业指导老师非常欠缺。满意度“一般”的学生占 28.25%，相较其他四个指标中最低的一个，说明持中立态度的学生较少。

表 4.13 就业保障支持的学生满意度分析

一级指标	三级指标	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意
就业保障支持	教师数量	26.77%	33.07%	29.92%	6.69%	3.54%
	专业能力	27.56%	48.03%	18.90%	4.72%	0.79%
	服务态度	26.77%	42.91%	26.77%	2.76%	0.79%
	领导重视程度	28.35%	39.37%	26.38%	5.12%	0.79%
	管理队伍	23.23%	38.19%	31.50%	5.91%	1.18%
	资金	22.05%	38.19%	30.31%	7.48%	1.97%
	就业补助	26.77%	35.04%	28.74%	7.48%	1.97%
	设备	27.56%	29.92%	33.46%	6.30%	2.76%

资料来源：SPSS23.0 软件分析

从表 4.13 可以数据可以得出，学生对就业保障支持的整体满意度相对较高。整体的平均值为 3.81，但每个问题与整体均值有一定差距，其中最低值为学生就业创业的资助力度（Q15）为 3.71 低于总体的平均分。老师的专业能力平均值最高占 3.97，就业服务教师对待学生的态度（Q12）和学校领导的重视程度（Q13）紧跟其后。标准差处于 0.84-1.04 之间，表明就业保障支持整体波动不大，学生的评价趋于一致。

表 4.14 就业保障支持方面满意度描述性统计量表

评价指标	题号	评价问题	平均值	标准差
就业保障支持	Q10	就业指导服务教师的数量	3.73	1.04
	Q11	老师的专业能力	3.97	0.85
	Q12	就业服务教师对待学生的态度	3.92	0.84
	Q13	学校领导的重视程度	3.89	0.90
	Q14	就业管理人员的服务态度	3.76	0.92
	Q15	学生就业创业的资助力度	3.71	0.96
	Q16	就业困难学生一对一帮扶	3.77	0.99
	Q17	就业服务中使用的设备	3.73	1.02

资料来源：SPSS23.0 软件分析

#### 4.4.3 关于就业管理服务的满意度分析

对就业管理服务满意度的4个三级指标进行比较,通过数据可以得出,学生对推荐实习岗位的安排(Q20)认为非常满意度的评价仅占17.32%。就业管理服务认为“非常满意”和“满意”的学生仅占55.51%-61.81%,结果表明感到满意的学生不足五分之三。其中,向社会和用人单位推荐毕业生(Q21)评价不满意都最高占9.84%。满意度“一般”的学生占33.37%,相较其他四个指标中持中立态度的学生较多。

表 4.15 就业管理服务的学生满意度分析

一级指标	三级指标	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意
就业管理服务	档案管理	26.38%	35.43%	31.89%	5.12%	1.18%
	就业工作告知学生	29.13%	32.68%	34.25%	2.76%	1.18%
	实习	17.32%	42.13%	32.68%	5.12%	2.76%
	向用人单位推荐学生	25.59%	29.92%	34.65%	7.87%	1.97%

资料来源: SPSS23.0 软件分析

在就业管理服务中的4个问题比一个指标的平均值相对较低,就业流程、材料转递信息服务(Q19)为3.86得分最高。标准差处于0.91-1.00之间,其中向社会和用人单位推荐毕业生(Q21)的波动较低,其它三个问题整体评价上评价差距相差不大。学生对推荐实习岗位的安排平均值只有3.66分,每个学生毕业后都有不同的就业方向,学校多提供实习的选择机会,让每一个毕业生都能在实习中积累更多经验为以后找到工作多一点希望。

表 4.16 就业服务管理方面满意度描述性统计量表

评价指标	题号	评价问题	平均值	标准差
就业管理服务	Q18	就业手续的办理	3.81	0.93
	Q19	就业流程、材料转递信息服务	3.86	0.91
	Q20	推荐实习岗位的安排	3.66	0.92
	Q21	向社会和用人单位推荐毕业生	3.69	1.00

资料来源: SPSS23.0 软件分析

#### 4.4.4 关于就业信息服务的满意度分析

对就业信息服务满意度的 7 个三级指标进行比较,从表 4.17 可以数据可以得出,学生对就业信息服务的积极评价在 57.87%-65.35%之间。非常满意中反馈往届毕业生就业情况(Q25)占比最高,达到 26.38%,其次是学生对实习、见习或实践基地建设(Q27)满意度最高占 65.35%。招聘场地、洽谈室场所(Q28)“不满意”占最高 12.99%,其次是就业信息更新的及时性(Q23) 12.20%和就业服务网站建设(Q22) 11.81%,在整体指标中满意度较低。持中立态度的学生不足三分之一,比重在 24.41%-33.46%之间相差不大。

表 4.17 就业信息服务的学生满意度分析

一级指标	三级指标	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意
就业信息服务	就业网站	24.80%	33.07%	30.31%	9.45%	2.36%
	及时性	25.20%	35.04%	27.56%	10.24%	1.97%
	信息库建设	22.44%	36.61%	32.68%	6.69%	1.57%
	就业情况	26.38%	33.86%	33.46%	5.51%	0.79%
	场地、招聘活动	25.98%	34.65%	31.10%	7.09%	1.18%
	实习实践基地建设	25.98%	39.37%	24.41%	8.66%	1.57%
	招聘服务场所	28.35%	31.10%	27.56%	11.81%	1.18%

资料来源: SPSS23.0 软件分析

从结果可以看出,7 个指标中最低的是就业服务网站建设(Q22)仅有 3.69 低于整体满意度平均分。其次是就业信息更新的及时性(Q23)、实习基地以及基地信息库建设(Q24)、招聘场地、洽谈室场所(Q28)。标准差介于 0.92-1.04 之间,相差 0.12 都保持一致的态度波动较小。在信息时代中高校的就业服务网络,是学生和用人单位之间相互了解、沟通最便捷重要的平台。实习基地和招聘会工作的不完善,学生不能充分的了解就业市场,把握职业发展方向。在就业信息发布的及时性,影响学生对信息的获取速度和就业机会。高校在就业信息资源上的不足,就业信息服务意识的欠缺会直接影响毕业生与招聘公司间存在信息差距。就业服务网站建设的平均分仅有 3.69 分,满意度评价很低不能满足学生的需求。如下表 4.18 所示:

表 4.18 就业信息传递方面满意度描述性统计表

评价指标	题号	评价问题	平均值	标准差
就业 信息 传递	Q22	就业服务网站建设	3.69	1.02
	Q23	就业信息更新的及时性	3.71	1.02
	Q24	实习基地以及基地信息库建设	3.72	0.94
	Q25	反馈往届毕业生就业情况	3.80	0.92
	Q26	校园招聘活动及效果	3.77	0.96
	Q27	实习、见习或实践基地建设	3.80	0.98
	Q28	招聘场地、洽谈室场所	3.74	1.04

资料来源：SPSS23.0 软件分析

#### 4.4.5 关于个性化指导的满意度分析

对就个性化指导满意度的 4 个三级指标进行比较，个性化指导“非常满意”和“满意”处于 57.48%-63.39%之间，学生回答表示满意的占五分之三，其中有 12.99%的学生对学校提供的就业咨询服务评价（Q29）不满意，满意度“一般”的学生维持在 30%左右。在职业观教育中认可度相对较低，仅有 57.48%的学生持认可态度。在能力培养指标中，学生整体评价趋于一致，学生的整体认可度较高。

表 4.19 个性化指导的学生满意度分析

一级 指标	三级指标	非常满意	满意	一般	不满意	非常不 满意
个 性 化 指 导	职业咨询	27.56%	31.50%	27.95%	10.63%	2.36%
	职业观教育	24.80%	32.68%	31.89%	9.06%	1.57%
	能力培养	28.74%	34.65%	30.71%	5.12%	0.79%
	学生需求	29.13%	32.68%	27.95%	8.27%	1.97%

资料来源：SPSS23.0 软件分析

个性化指导指标中学生能力的培养（Q31）3.85 得分最高，其次是学校对学生具体情况的了解（Q32）高于平均值，平均分为 3.79 分。学校开展的职业观教育（Q30）3.7 分，得分略低于平均值在指标中最低。所有问题中标准差最高为 1.06，最低是 0.92 相差不大，表明个性化指导问题持有一致的态度整体波动不大。

表 4.20 个性化指导方面满意度描述性统计表

评价指标	题号	评价问题	平均值	标准差
个性化指导	Q29	学校提供的就业咨询服务	3.71	1.06
	Q30	学校开展的职业观教育	3.70	0.99
	Q31	学生能力的培养	3.85	0.92
	Q32	对学生具体情况的了解	3.79	1.02

资料来源：SPSS23.0 软件分析

通过对就业指导教育、就业保障支持、就业管理服务、就业信息服务、个性化指导指标的详细的分析，学生对铜仁学院就业服务满意度的整体情况来看，就业服务总体满意度不高，就业指导教育平均值最低为 3.71 分，表明就业指导教育不能满足学生的需求，学校在这方面的工作还需要进一步完善。就业保障支持最高达到了 3.81 分，表明学生对就业保障支持满意度较高。按照满意度平均值从高到低的排名依次为：就业保障支持、个性化指导、就业管理服务、就业信息服务、就业指导教育。

表 4.21 铜仁学院学生整体就业服务满意度

指标评价	平均值	标准差
就业指导教育	3.71	1.01
就业保障支持	3.81	0.94
就业管理服务	3.75	0.94
就业信息服务	3.74	0.98
个性化指导	3.76	1.00
整体满意度	3.754	0.98

资料来源：SPSS23.0 软件分析

根据所有评价中前五个问题最满意和非常不满意的指标进行分析。更加清晰的了解学生对高校就业服务满意度情况，从而发现问题为后文的建议提供可靠的数据保障。从“非常满意”的结果来看，就业流程、材料转递信息服务（Q19）和对学生具体情况的了解（Q32）所占比例一样达到 74 人。其次是学生能力的培养（Q31），有 28.74% 的同学非常满意。同时，可以看到就业指导课程设置（Q1）

和创新创业课程教学效果（Q3）比例相同，学生对课程设置中的满意度持肯定评价的也很高，整体分析前五个非常满意占比学生的人数相差不大。

表 4.22 铜仁学院学生评价“非常满意”最高占比分布

非常满 意排名	题号	评价问题	人数	百分比	二级指标
1	Q19	就业信息服务	74	29.13%	管理服务
2	Q32	对学生具体情况的了解	74	29.13%	个性化指导
3	Q31	学生能力的培养	73	28.74%	个性化指导
4	Q1	就业指导课程设置	72	28.35%	课程设置
5	Q3	创新创业课程教学效果	72	28.35%	课程设置

资料来源：SPSS23.0 软件分析

从前五个占比最低的学生评价非常满意结果来看，有 10 名同学对就业指导课程设置（Q1）持否定态度，其次是学生的创业意识和创业技能（Q9）和就业指导服务教师的数量（Q10）都占 3.54%。铜仁学院学生评价最低占的排名中整体人数相差不大，但值得关注的是有四个问题都在就业指导教育指标中，说明学校在就业指导方面满意度很低需要进行一步改善提升。如下表 4.23 所示：

表 4.23 铜仁学院学生评价“非常不满意”最高占比分布

非常满 意排名	题号	评价问题	人数	百分比	二级指标
1	Q1	就业指导课程设置	10	3.94%	课程设置
2	Q9	学生的创业意识和创业技能	9	3.54%	生涯教学
3	Q10	就业指导服务教师的数量	9	3.54%	师资保障
4	Q8	考研考公务员指导	8	3.15%	生涯教学
5	Q3	创新创业课程教学效果	7	2.76%	课程设置

资料来源：SPSS23.0 软件分析

在所有调查的 32 个问题里选取 5 个平均值最高的进行分析。通过上表的统计结果可以看出评价问题都达到了 3.85 以上，老师的专业能力（Q9）平均值达到 3.97 最高。值得关注的是学生对着 5 个肯定态度的回答中，前两个老师的专业能力（Q11）和就业服务教师对待学生的态度（Q12）都属于师资保障。前五位的标准差在 0.84-0.92 之间波动较小，说明在此类问题上的态度学生基本趋于一致。如下表 4.24 所示：

表 4.24 铜仁学院学生满意度最高平均值分布

前五位	题号	评价问题	平均值	标准差	二级指标
1	Q11	老师的专业能力	3.97	0.85	师资保障
2	Q12	就业服务教师对待学生的态度	3.92	0.84	师资保障
3	Q13	学校领导的重视程度	3.89	0.90	组织保障
4	Q19	就业流程、材料转递信息服务	3.86	0.91	管理服务
5	Q31	学生能力的培养	3.85	0.92	个性化指导

资料来源：SPSS23.0 软件分析

从平均值可以看出，就业指导教材的专用性与实用性（Q02）的平均值最低为 3.61 分，比整体的平均得分低 0.144 分。其次是考研考公务员指导和职业生涯规划指导，分别为 3.63 和 3.64 的平均值。平均值最低的就业指导教材的专用性与实用性（Q02）与平均值最高的老师的专业能力（Q9）相差 0.36 分，说明课程设置中还存在需要改进的地方。而标准差介于 0.92-1.02 之校在课间，差距较小波动不大。如下表 4.25 所示：

表 4.25 铜仁学院学生满意度最低平均值分布

后五位	题号	评价问题	平均值	标准差	二级指标
1	Q02	教材的专用性与实用性	3.61	0.94	课程设置
2	Q08	考研考公务员指导	3.63	1.02	生涯教学
3	Q04	职业生涯规划指导	3.64	1.00	课程设置
4	Q20	推荐实习岗位的安排	3.66	0.92	职业介绍
5	Q22	就业服务网站建设	3.69	1.02	信息服务

资料来源：SPSS23.0 软件分析

综合就业服务的五个一级指标，就业指导教育、就业保障支持、就业管理服务、就业信息服务、个性化指导评价价值和标准差满意度的结果分析，得出以下几个结论：

第一，铜仁学院学生对就业指导教育指标满意度最低，并且低于整体平均值 3.75 分。学生非常满意度的是就业指导课程设置、实践课师生的关心和互动情况。学生对教材的专用性与实用性、创新创业课程教学效果、考研考公务员指导满意度很低，评价非常不满意的人数占比较多，学校在课程教学方面需要进一步提升。

第二，就业保障支持指标学生满意度的评价最高，整体平均值达到 3.81 分。其中，老师的专业能力、就业服务教师对待学生的态度、学校领导的重视程度得到学生一直的肯定行评价，学校老师以及校领导工作能力和态度得到学生的认可。但是在就业指导服务教师的数量上有 3.54% 的同学认为非常不满意，说明学校教师数量不能满足学生需求。

第三，就业服务指标中学生整体评价相差不大，持比较中立的态度。就业流程、材料转递信息服务满意度最高占 29.13%，但在推荐实习岗位的安排上满意度较低，平均值仅有 3.66 分。学校和管理上评价一致，学生实习安排还有待提升。

第四，就业信息服务这一指标学生评价比较趋于一致，波动较小。学生对实习、见习或实践基地建设和反馈往届毕业生就业情况比较认可，平均值高于整体水平都达到 3.8 分。学校招聘场地、洽谈室场所和就业服务网站建设，不能满足学生的需求满意度较低。

第五，学生对个性化指导指标的满意度比较趋进整体评价，其中学生能力的培养、学校对学生具体情况的了解平均值和非常满意的占比较高。学校提供的就业咨询服务持否定态度的学生占 12.99%，满意度非常低。学校开展的职业观教育上平均值仅有 3.7 分满意度很低，不能满足学生的需求。

第六，铜仁学院就业服务工作与学生的期望还存在一定差距，需要进一步提升改善。就业服务满意度整体的为 3.754 分，学生对就业服务的满意度一般。各指标满意度整体平均值从高到低的排名依次为：就业保障支持、个性化指导、就业管理服务、就业信息服务、就业指导教育。

## 4.5 就业服务满意度相关性指标分析

### 4.5.1 性别与就业服务满意度关系

在调查中对不同性别的同学进行随机发放问卷，男女比例约为 1:1.1，男生有效回收 119 份，女生有效回收 135 份。2019 年毕业生人数女生 979 人，占 57.2%；男生 734 人，占 42.8%。女生占比高于男生占比。从整体数据来看，认为非常满

意的男生占比 27.84%，相比女生高出 4.14%。男生认为满意的占比 36.88%，比女生高 3.04%。满意度持中立态度认为一般的，女生人数超过三分之一占 33.47%，比男生高 7.46%。在不满意度和非常不满意的评价中男女评价趋于一致，人数相差不多。具体如下图 4.5 所示：

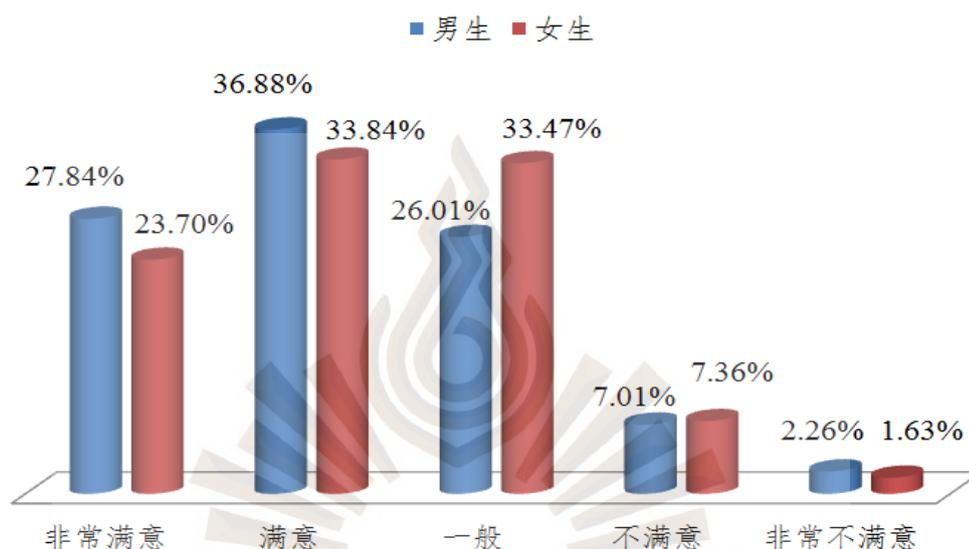


图 4.5 不同性别学生对就业服务总体满意度评价情况对比

数据来源：SPSS23.0 软件分析

利用平均值和标准差对不同性别对不同指标进行更深层次的分析，更加深入的了解性别对满意度的影响。从整体满意度的平均值来看，男生占比为 3.81 高于女生。从结果来看，不同的一级指标存在的差别比较明显，值得关注的是五个指标中男生的评价都高于女生。女生对满意度的评价最高的指标是就业保障支持得分 3.75，其它指标按照平均值高低排序依次为就业管理服务、个性化指导、就业信息服务、就业指导教育。男生对满意度的评价最高的指标是就业保障支持得分 3.88，其它指标按照平均值高低排序依次为个性化指导、就业信息服务、就业管理服务、就业指导教育。差异最大的指标为个性化指导男生得分 3.81，女生占比 3.70 相差 0.14，说明男女生对个性化指导满意度存在差异，男生的满意度也远高于女生。男生对满意度问题评价较低的三个问题是考研考公务员指导（Q8）平均值 3.62、就业指导教材的专用性与实用性（Q2）平均值 3.65 和推荐实习岗位的安排（Q20）平均值 3.66。而女生对职业生涯规划指导（Q4）平均值 3.56、就业

指导教材的专用性与实用性 (Q2) 平均值 3.58、就业服务网站建设 (Q22) 平均值 3.58 的评价更低, 说明不同性别之间对评价评价问题存在差异。

表 4.26 不同性别学生对各项指标满意度差异

指标	性别	平均值	标准差	对比
就业指导教育	男	3.75	1.02	男>女
	女	3.68	1.00	
就业保障支持	男	3.88	0.94	男>女
	女	3.75	0.94	
就业管理服务	男	3.79	0.96	男>女
	女	3.72	0.92	
就业信息服务	男	3.81	1.01	男>女
	女	3.68	0.96	
个性化指导	男	3.84	1.04	男>女
	女	3.70	0.96	
整体差异	男	3.81	0.99	男>女
	女	3.71	0.96	

数据来源: SPSS23.0 软件分析

#### 4.5.2 年级与就业服务满意度关系

通过调查数据样本收回 254 份, 就业服务的满意度占比顺序从高到低依次为: 大二占比 75.25% > 大一占比 69.17% > 大三占比 50.47% > 大四占比 59.77%, 随着年级越高满意度呈现下降趋势。不同年级整体满意度和各指标满意度进行比较分析, 可以看出满意度存在较大差异。整体平均值介于 3.73-4.11 之间, 大四的满意度得分最低平均值仅 3.73 分。标准差的平均值为 0.92, 除大三以外其他年级都较低, 说明不同年级对高校就业服务的满意度态度存在差别。

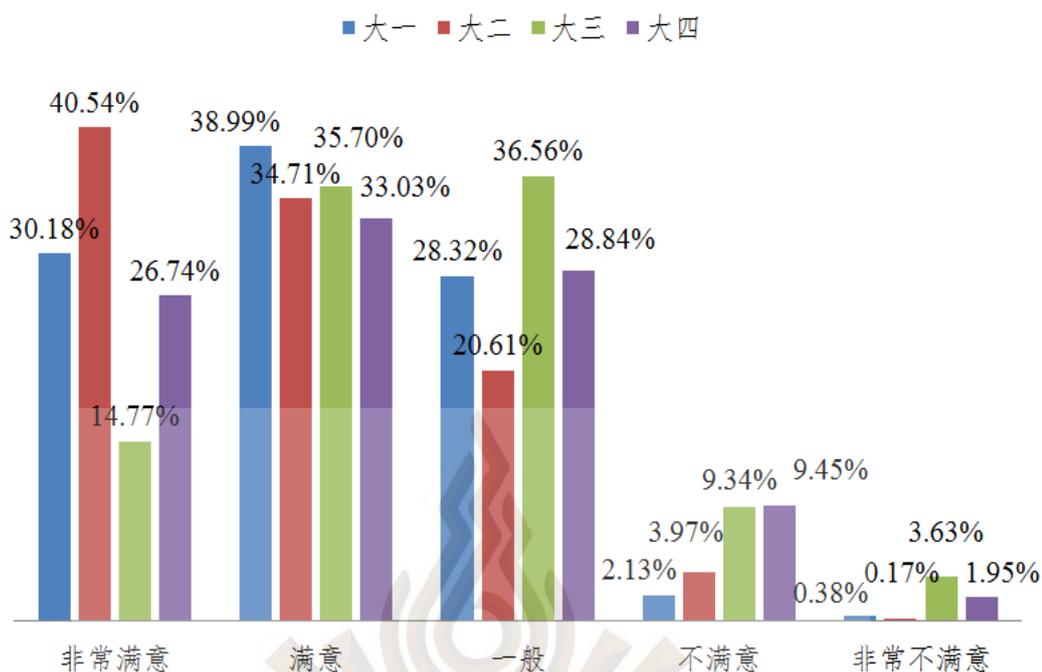


图 4.6 不同年级学生对就业服务总体满意度评价情况对比

数据来源：SPSS23.0 软件分析

不同年级满意度的评价在五个一级指标中，平均值和满意度的排序一致。各一级指标中的平均值大二学生评价最高，其次是大一、大三和大四学生，整体满意度大二的平均值 4.11 比大一高出 0.14 分。就业指导教育的整体平均分最低，其次是就业管理服务和就业信息服务。各项因素的得分中最高的是大二学生对就业保障支持的平均分高达 4.18，而大三学生对就业管理服务评分最低仅有 3.47 分。大三、大四的学生标准差的值波动较高，不同年级对满意度存在差异。

表 4.27 不同年级学生对各项指标满意度差异

指标	年级	平均值	标准差	对比
就业指导教育	大一	3.90	0.89	大二>大一>大四>大三
	大二	3.99	0.92	
	大三	3.47	1.01	
	大四	3.70	1.05	
就业保障支持	大一	4.02	0.78	大二>大一>大四>大三
	大二	4.18	0.82	
	大三	3.53	0.98	
	大四	3.80	0.96	

表 4.27 不同年级学生对各项指标满意度差异 (续)

指标	年级	平均值	标准差	对比
就业管理服务	大一	3.91	0.78	
	大二	4.17	0.80	大二>大一
	大三	3.47	0.96	大一>大四>大三
	大四	3.76	0.97	
就业信息传递	大一	4.02	0.93	
	大二	4.15	0.90	大二>大一
	大三	3.46	0.96	大一>大四>大三
	大四	3.68	1.02	
个性化指导	大一	3.97	0.89	
	大二	4.15	0.91	大二>大一
	大三	3.50	0.93	大一>大四>大三
	大四	3.72	1.08	
整体满意度	大一	3.97	0.83	
	大二	4.11	0.87	大二>大一
	大三	3.94	0.97	大一>大三>大四
	大四	3.73	1.02	

数据来源: SPSS23.0 软件分析

## 4.5.3 专业与就业服务满意度关系

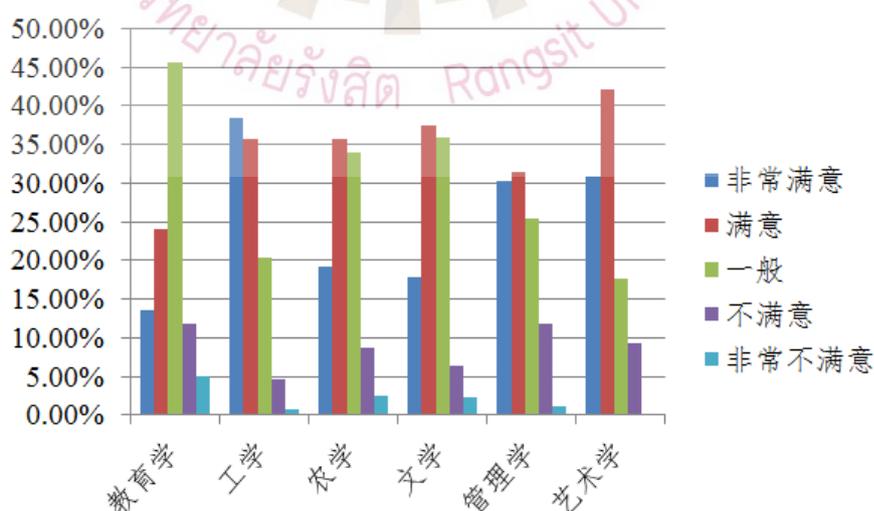


图 4.7 不同专业学生对就业服务总体满意度评价情况对比

数据来源: SPSS23.0 软件分析

根据 254 份有效问卷回收, 从图 4.7 可以得出, 本调查主要分为教育学、工学、农学、文学、管理学、艺术学六大专业在不同学科间满意度进行比较。学生对铜仁学院就业服务满意度“非常满意”的是工学, 占 38.49%, 其次是艺术学占比 30.86%。对“非常不满意”的评价最低是 4.95%, 说明教育学专业的学生对就业服务满意度最低。

表 4.28 不同专业的学生对各项指标满意度差异

指标	年级	平均值	标准差	对比
就业指导教育	教育学	3.33	0.97	工学>艺术学>管理学>文学>农学>教育学
	工学	3.99	0.95	
	农学	3.54	1.05	
	文学	3.59	0.97	
	管理学	3.72	1.05	
	艺术学	3.94	0.93	
就业保障支持	教育学	3.36	0.85	工学>艺术学>管理学>农学>文学>教育学
	工学	4.11	0.87	
	农学	3.72	0.90	
	文学	3.64	0.95	
	管理学	3.83	1.01	
	艺术学	4.03	0.87	
就业管理服务	教育学	3.21	1.02	工学>艺术学>管理学>文学>农学>教育学
	工学	4.09	0.86	
	农学	3.57	0.87	
	文学	3.62	0.89	
	管理学	3.81	0.97	
	艺术学	3.93	1.04	
就业信息传递	教育学	3.10	1.07	工学>艺术学>管理学>农学>文学>教育学
	工学	4.09	0.91	
	农学	3.63	0.95	
	文学	3.60	0.88	
	管理学	3.76	1.05	
	艺术学	3.91	1.05	
个性化指导	教育学	3.13	1.07	工学>艺术学>管理学>农学>文学>教育学
	工学	4.07	0.96	
	农学	3.66	0.93	
	文学	3.65	0.90	
	管理学	3.82	1.15	
	艺术学	3.84	0.91	

表 4.28 不同学科学生对各项指标满意度差异 (续)

指标	年级	平均值	标准差	对比
整体差异	教育学	3.25	0.98	
	工学	4.06	0.91	工学>艺术学>管理学 学>文学>农学>教育学
	农学	3.60	0.96	
	文学	3.62	0.93	
	管理学	3.78	1.04	
	艺术学	3.94	0.95	

数据来源: SPSS23.0 软件分析

一级指标中不同专业的学生对满意度同样存在差异,具体结果如表 4.28 所示。学生在满意度的整体评价上,工学专业的学生平均分最高。其次是艺术学专业,整体平均分最低的是教育学专业,平均值为 3.25。就业保障支持工学平均值最高,达到 4.11 分。从整体来看工学满意度大于艺术学,管理学满意度大于文学。工学、农学、文学专业的整体满意度平均值比较接近,评价差异较小。工学和农学的学生在各项指标的平均分比其他学科都高,而教育学都偏低尤其是就业信息服务指标中平均值仅占 3.1 分。就业保障支持中各项指标的满意度都高于整体评价水平,说明就业保障支持学生持肯定评价比较一致。就业管理服务、就业信息服务和个性化指导与整体评价相差不大,评价趋于一致。

## 4.6 就业服务访谈分析

### 4.6.1 就业指导教育访谈分析

宋艳琼(2012)就业课程设置决定就业指导内容,是高校开展就业指导教育教学的关键,是就业指导教育质量的保证,同时也是就业指导方向的体现。大部分同学只接触了创新创业课程一门课,大一学生刚进入校园对于学习、专业、就业处于迷茫阶段,缺少准确定位和发展方向。访谈中了解到学生对课程设置课程出现频率最高的是“课程太少”出现 7 次,对课程“记忆模糊、开课时间太长”频率为 6 次,“课程内容和效果”不佳出现 5 次,在指导方式普遍都是听取讲座方形式非常单一。在考研考公指导中访谈学生一致认为,学校老师非常重视考研从大一开始不断的鼓励,但是盲目跟风没有结合个人情况导致考研录取率非常低。理论知识的学习要通过实践来检验,访谈中了解到学校的实践次数和时间都

较少，就业指导主要以课堂讲授为主缺乏实战演练，理科学生相对更少只有在大三或毕业时才能接触到一次。语言类和文秘学专业同学表示实践课程接触较多，学习时间上根据个人积极程度而定。通过访谈可以得知，学校在就业指导教育方面，指导课程理论知识和实践课程接触较少。学生在创业、升学上整体比例非常低，大学生自主创业意识不强，教师的引导力度不够。除了一门课程开设之外，大一到大三的学生在就业方面的了解几乎属于空白期，学校重点关注大四学生注重短期效果，从而忽视是就业服务循序渐进的全过程。

#### 4.6.2 就业保障支持访谈分析

李会芹（2015）认为师资队伍的整体素质影响就业服务的质量。学生很少接触就业专业的指导老师，在访谈中对“数量不足、没有接触到相关指导”的频率高达8次。宋艳琼（2012）从社会分工理论的角度看，就业指导是随社会分工发展、职业分化产生的一种专门职业，是一项关系经济发展、社会稳定和人的全面发展的工作，涉及面和影响较大，因此需要专业的人员来从事专业性工作。学生对就业方面的了解大多来源与专业老师，就业方面的问题都是由专业老师课堂中提及，访谈中就业指导老师“专业性、态度”频率5次，学生把专业老师视为就业指导老师。很多教师没有经过系统培训，专业学院就业工作与招生、资助、学工、心理指导等其他学生工作一并放在学生科，专业教师缺乏足够的时间、精力、经验，对就业指导了解不全面主观性引导较多，服务质量有待考量。学生在大学期间专业知识、实践课、考研学习、招聘信息、毕业论文各方面的学习都离不开专业老师耐心教导，因此学生对老师的服务态度和专业知识水平上一致比较认可和问卷调查的评价一致。在创业资金方面大部分学生表示不了解，在资助上名额较少要求高。学生表示班上毕业生能申请就业困难资金的同学较多，是精准扶贫和家庭困难的学生都能获得1000元补助。贵州属于重点脱贫地区，贫困学生多国家资助力度大与实际情况相吻合。

### 4.6.3 就业管理服务访谈分析

规范的就业服务与管理是高校毕业生顺利就业的前提和保证。学生对党组织关系工作非常认可，但对就业流程上不太清楚。实习的目的主要是将学生在校学习的理论知识与实践结合起来，增强实践能力培养学生分析和解决问题的能力，为以后在就业工作岗位打下坚实的基础。在岗位安排上不合理，没有结合学生实际情况进行正确的引导，学生表示学校除了考研学生都必须实习。学校会推荐公司、行政单位实习，在实习结束后应聘录取率非常低。访谈中学生对学校安排实习感到一般，实习地点选择性虽然多，但在实习过程中岗位选择上并不满意，导致部分学生出现廉价劳动力的想法。注重实习证明而没有考虑到学生需求的频率出现 5 次，实习是学生理论与实践结合的一个过程，工作岗位应适应学生的发展和能力的发挥。

### 4.6.4 就业信息服务访谈分析

互联网时代就业信息是学生获取就业信息，用于单位了解应聘者最重要的渠道。学生通过就业网站、自媒体进行职业搜寻，就业网站的维护和信息发布的滞后性，使得信息不对称直接影响高校学生就业。曾垂凯（2004）提出信息需求得不到满足已经成为制约大学生就业的瓶颈之一。访谈中对学校就业网站表示“关注很少、不了解”频率高达 6 次，学校就业信息形成孤岛状态。李娜（2020）表示用人单位和各部门之间信息无法共享，信息的真实性和有效性差。在访谈中实际了解到大部分都是转发信息，通过班级 QQ 群老师或同学分享的频数为 7 次，具体招聘信息和招聘要求不明确，造成学生对信息的可信度和实用性的困扰。

### 4.6.5 个性化指导访谈分析

专业的咨询和引导学生就业很关键，在就业时学生表现出焦虑、迷茫、在考试和考工作中纠结，缺少专业的咨询和引导只能借鉴身边家人或朋友的建议。郭欣（2017）指出高校的培养目标欠明确、学生的学业规划不清晰是大学生就业能力培养的主要问题。访谈中了解到大部分学生表示没有接触学校专业职业规划和就业引导，因此就业时比较焦虑、对未来的工作定位不准确，对自己所学专业和

个人缺乏信心。了解学生实际需求,结合个人能力准确求定位的个性化指导,显得尤为重要。学校对学生的整体综合素质和就业需求了解比较欠缺,学生依赖心理比较小,认为个人能力靠自己的频率出现 5 次。通过社团等校园活动来培养个人能力的频率为 3 次,并表示社团对个人能力提升不明显。访谈中学生表示在个人能力上的欠缺和专业技能上的不自信,学校会组织学生参加各类创新创业竞赛活动,参与者大都属于比较优秀、积极的学生,整体学生涉及面较小。大学生“毕业就等于失业”、“啃老族”的现状屡见不鲜,学生就业观念不正确很多学生不愿意走到基层经济落后地区工作。访谈中了解到考研学生不需要实习,部分同学存在考试是唯一出路的想法,以考试为理由不关注招聘、实习、就业信息。被访者表示“先考证后择业”频率高达 5 次,老师一再鼓励升学考试缺乏专业的指导,导致学生过渡依赖考证、“铁饭碗”、“收入高、待遇好”的观念,这种就业观念会导致学生职业定位不准确,高不成低不就的现象。

## 4.7 讨论分析

笔者通过整理文献资料,通过对铜仁学院本科学生调查,研究发现就业指导工作不尽人意,学生对就业服务整体满意度不高,学校就业服务工作与学生的期望存在差距,各指标满意度整体平均值从高到低的排名依次为:就业保障支持、个性化指导、就业管理服务、就业信息服务、就业指导教育。以下是笔者对各级指标和不同性别、年级、专业的学生对满意度具体分析讨论。

### 4.7.1 就业指导教育讨论分析

就业指导教育指标满意度评价最低,平均值 3.75 分,主要原因是学生对课程设置、生涯指导评价“非常不满意”的评价最多,所有问题中课程设置缺乏专业性和实用性的评价最低 3.61 分,其次是考研考公务员指导、职业生涯规划指导。刘兴华(2017)提出就业指导课程教学模式存在严重不足,对课程目标认识不足、程开设时间安排不合理导致学生不能很好的运用知识,整体效果差。2019 年毕业生对目标岗位技能要求的评价中仅有 18% 的学生认为可以满足需求,问卷调查中对课程设置 16.54% 表示非常满意。课程设置上与访谈结果一致,学生普遍认为课

程少、开课时间不合理。除了开设一门课程之外，大一到大三的学生在就业方面的了解很少，很难接触就业服务方面的专业指导。张鑫、白鹏飞（2018）认为就业指导教学内容枯燥教学形式单调。访谈中学生普遍认为课程很少结合理论教学，讲座较多在形式比较单一，很难提高学生的积极性。考研考公务员指导满意度平均值 3.63 分，2019 年考研录取率为 5.4%，远低于平均录取水平。访谈中学生表示老师支持鼓励学生考研，但是对于地方院校的学生专业知识基础较弱，缺少对学生具体情况的专业性指导。从学生创业、升学整体比例来看非常低，大学生自主创业意识不强，教师的引导力度不够。

笔者认为学校在就业服务课程少、教学效果差、不注重实践。缺乏专业的指导服务意识，对学生的实际情况和需求了解少，就业服务主要集中在大四学生忽视了指导教育的整个过程。

#### 4.7.2 就业保障支持讨论分析

就业保障支持指标学生满意度的评价最高，整体平均值达到 3.81 分。在具体问题中老师的专业能力平均值最高占 3.97，其次是就业服务教师对待学生的态度和学校领导的重视程度。陈璐（2017）认为高校就业指导工作的教师专业度不高，缺乏工作经验无法精准传达就业形势。师资力量混杂且单薄且稳定性不足，影响工作的实效性。学生对实践课师生的关心和互动情况中有 66.14% 的学生认为非常满意或满意，有学生表示老师的授课方式也是比较幽默易懂而且很有耐心，学生对老师的评价与访谈结果一致得到认可。访谈中了解到学生很少接触到专业指导老师，基本都是辅导员和专业老师负责，由于缺少专业经验在就业指导上很难给予学生准确的指导。就业指导教师兼职比重高，不具备完整的知识结构，专职化水平低，无法满足学生的需求。丁燕红（2012）以广东省高校为例调查发现就业指导师资严重不足职业化、专业化不强，在实际指导过程中形成“一锅煮”的局面。从学生满意度评价最低的是教师数量，有 3.54% 的同学认为非常不满意，说明专业指导老师非常欠缺。学生就业创业的资助力度平均值最低值 3.71 低于总体的平均分。王思晴（2016）提出大学生就业保障存在很多漏洞与不足需要进一步完善。学对生就业创业的资助力度平均值最低值为 3.71 低于总体的平均分，就业

困难帮扶资助略高平均值为 3.77 分。学校对创业的重视程度不够，涉及学生人数较少与实际访谈结果一致满意度较低。毕业生中 31.9% 属于精准扶贫建档立卡扶贫生，贫困生占比接近三分之一。资助力度不断加强，学生对贫困资助满意度相对较高，与学校实际情况一致。

因此，在就业指导保障方面就业资助工作很到位，学生对专业教师的专业能力、服务态度认可度高，但在就业指导师资上薄弱，就业指导教师兼职比重高，不能满足学生的需求。

#### 4.7.3 就业管理服务讨论分析

就业管理服务中就业流程、材料转递信息服务满意度最高占 29.13%，与访谈中学生描述一致，办理手续比较顺利但在服务流程上还有待加强。学生对推荐实习岗位的安排平均值只有 3.66 分，认为非常满意的评价仅占 17.32%。注重实习证明而没有考虑到学生真正的需求的频率出现 5 次，每个学生毕业后都有不同的就业方向，学校多提供实习的选择机会，让每一个毕业生都能在实习中积累更多经验为以后找到工作多一点希望。向社会和用人单位推荐毕业生评价不满意都最高占 9.84%，访谈了解到在实习过程中有廉价劳动力的想法，实习结束后被留岗机会太小，与学生评价一致。

因此，笔者认为在就业管理服务方面学校过渡注重实习指标，存在以“送出去”为中心的定位问题，落实实习单位、追求就业率缺少对学生就业质量和自身情况的考虑，缺乏针对性引导。

#### 4.7.4 就业信息服务讨论分析

潘振、方长春（2019）认为高校信息资源存在的不足，信息服务意识欠缺、毕业生与招聘公司间存在信息差距，提出在创新模式的培养中要注重互联网资源的利用，实现人才与项目的匹配、加强人才的测评和体验式的指导。招聘场地、洽谈室场所“不满意”占最高 12.99%，其次是就业信息更新的及时性 12.20% 和就业服务网站建设 11.81%，在整体指标中满意度较低。指标中最低的是就业服务

网站建设仅有 3.69 低于整体满意度平均分，其次是就业信息更新的及时性就业信息服务中学生对实习、见习或实践基地建设和反馈往届毕业生就业情况比较认可，平均值高于整体水平都达到 3.8 分。访谈中对学校就业网站表示“关注很少、不了解”频率高达 6 次，大部分信息都是通过班级 QQ 群老师或同学分享，就业信息服务方面学校关注度太低，尤其是网站信息的建设与信息发布有待提升，不能满足学生的需求。高日光（2009）提出政府部门和高校就业指导机构的信息滞后。与笔者实际了解的情况一致，学校官网信息更新慢。

因此，笔者认为在就业信息服务方面学校关注度太低，尤其是网站信息的建设与信息发布有待提升，可靠、及时的就业信息平台是毕业生的最基本的就业信息需求。

#### 4.7.5 个性化指导讨论分析

学校提供的就业咨询服务平均值 3.71 分，有 12.99% 的学生对学校提供的就业咨询服务评价不满意，缺乏专业的咨询指导教育满意度非常低。访谈中了解到大部分学生表示没有接触学校专业职业规划和就业引导，在就业过程中比较焦虑，大部分同学在能力、专业技能上表现出不自信。学校开展的职业观教育上平均值仅有 3.7 分满意度很低，10.63% 的评价不满意。学校重视学生考研缺少针对性指导，访谈中“先考证后择业”频率高达 5 次学生过渡依赖考证，部分学生就业意识不强会导致职业定位不正确，不愿意去基层导致“毕业就等于失业”现象。学校对学生的整体综合素质和就业需求了解比较欠缺，用人单位对学生的专业应用技能、社会实践技能占比很高，学生认为学校给予的帮助太小靠自己的频率出现 5 次，部分同学通过社团等校园活动均表示社团对能力提升不明显。

因此，笔者认为在高校在就业服务服务中个性化指导不够完善，在学生自主学习能力和批判思维能力、创新创业能力、交流沟通能力的整体综合实践性的培养比较欠缺，缺乏思想引导、心理疏导职业观念教育引导。

#### 4.7.6 相关指标讨论分析

高永惠, 吴同华, 张家书(2012)研究发现大学生对学校就业服务中不同性别、“211”高校与非“211”高校的学生存在差异对满意度有影响。本文通过相关性指标对不同学生的性别、年龄、年级平均值和标准差对满意度进行对比分析, 得出以下结论:

第一, 从性别上来看问卷回收率男女比例约为 1:1.1, 女生高于男生。从整体来看认为非常满意的评价男生比女生高出 4.14%, 认为满意的评价男生高出 3.04%。不同的一级指标存在的差别比较明显, 五个指标中男生的评价都高于女生, 平均值最高的指标是就业保障支持得分 3.88。根据结果可以得出, 女生对高校的就业服务需求更高。造成男女在高校就业服务满意度上存在差异的原因, 来自个人和社会两个方面。首先, 男女性格存在较大差异, 男生大胆、有雄心在处理事情上更偏重解决问题注重结果。而女生一般更为细心、敏感更加注重过程, 因此对就业服务需求更大服务要求更高。其次, 受传统观念和女性生理因素的影响, 求职中女生的就业率相对较低, 因此女生对就业服务的要求更高。

第二, 从不同年级的学生, 评价非常满意的是大二年级最高达到了 40.54%, 其次是大一学生占 30.18%。学生对就业服务的满意度按年级分类从高到低排序依次为: 大二大于大一, 大于大三, 大于大四, 因此可以得出年级越高满意度整体呈现下降趋势。低年级学生主要关注点在就业指导教育偏理论性知识, 学校缺少专业系统的指导, 学生对职业规划、工作定位不准确, 大三、大四的学生面临实习单位的选择、毕业就业的巨大压力, 对就业服务的要求更加具体, 而学校在就业服务各方面工作的不足导致高年级学生满意度偏低。

第三, 从不同专业学生对铜仁学院就业服务满意度“非常满意”的是工学, 占 38.49%, 其次是艺术学占比 30.86%。在平均值中就业保障支持、就业信息服务、个性化指导三个指标中农学比文学高。其它的指标和整体满意度保持一致, 不同专业对就业服务满意度的排名依次为: 工学>艺术学>管理学>文学>农学>教育学。社会分工越来越细岗位的要求也更高, 专业技术性人才的需求量增加, 从

事生产、管理的普通工作逐步被专业技术所代替。学校师范类学生偏多因此，在岗位需求上文科类竞争更加激烈岗位需求更多，从而学生对就业服务的要求更高。



## 第 5 章

### 结论与建议

#### 5.1 研究结论

高校就业不仅关系到大学生和高校的切身利益，更关系到中国社会经济是否稳定。高校学生高质量就业，健全的就业服务为保障是高校的责任与使命。本研究明确界定了高校、大学生、就业服务、高校就业服务、就业服务满意度的定义和概念，通过对高校就业服务、顾客满意度、高校学生满意度的文献理论进行综述，在已有的研究基础上建立了高校就业服务指标体系。通过对铜仁学院问卷有效回收 245 个样本进行研究，为了进一步有效的了解学生对高校就业服务的真实想法，并选取 9 名不同专业的学生进行深入访谈。对数据结论进行整理讨论分析，得出高校就业服务满意度不高，以学生视角提出建议，提高大学生对就业服务满意度，帮助学生充分就业。本文主要围绕以下几个问题进行研究：

1) 高校就业服务现状如何？

2) 高校学生对铜仁学院就业指导教育、就业保障支持、就业管理服务、就业信息服务、个性化指导的满意度分布情况如何？

3) 铜仁学院学生对高校就业服务满意程度的高低情况是否和个人性别、年级、专业有关？

4) 如何有效提升高校就业服务满意度？

##### 5.1.1 高校就业服务现状

中国进入经济新常态，“大众创业、万众创新”等战略的提出，前大学生面对就业带来新机遇，同时中国高校在就业服务体系的构建也面临着新的巨大挑

战。高校就业服务主要从政府、高校角度出发，忽略学生服务客体。通过第二章相关文献整理，笔者发现发达国家高校就业服务的理论实践体系发展已经渐趋完善，中国在高校就业服务方面不太深入过于笼统。顾客满意度、满意度相关理论较多，主要是从专业、教育、教学方面进行研究，但在高校就业服务从学生满意度的研究较少。因此，笔者总结了高校就业服务现状。首先，高校就业服务体系不完善，目前还没有统一的标准；其次，就业服务考虑政府、高校角的影响，从学生视角研究较少；再次，大多数研究只从高校毕业生角度进行设定，考虑较单一存在一定的局限性，就业服务是一个连续性的过程，对人才的培养与服务不局限于毕业生，从大学生入学到毕业循序渐进的服务过程；高校就业服务就业体系不完善，缺乏专业性指导、师资力量薄弱、就业信息平台建设不完善。

就业服务一直是学者们关注的焦点、热点问题，高校为学生提供优质的服务，学生是最直接的受益者。学生视为直接顾客，把高等教育视为一种特殊服务的产品。教育不等同于产品，一旦把高校学生视为顾客，高等教育的本质将会逐渐趋向利益化。因此，中国高校就业服务不能完全照搬西方的服务体系把学生视为顾客，中国高校就业服务借鉴适合自己共性的部分，根据学生的实际需求提供高效的就业服务，有利于学生更好的就业。

### 5.1.2 铜仁学院就业服务满意度情况

铜仁学院就业服务工作与学生的期望还存在一定差距，需要进一步提升改善。就业服务指标满意度整体平均值从高到低的排名依次为：就业保障支持、个性化指导、就业管理服务、就业信息服务、就业指导教育。在就业指导教育方面缺乏专业的服务意识，课程少、教学效果差、不注重实践，就业服务主要集中在毕业生忽视了指导教育的整个过程；在就业保障支持上就业资助工作很到位，学生对专业教师的专业能力、服务态度认可度高，但缺乏人员师资力量薄弱，就业指导教师兼职比重高，不能满足学生的需求；在就业服务管理上过渡追求就业率缺少对学生就业质量和自身情况的针对性引导；就业信息服务方面网站信息的建设与信息发布有待提升；个性化指导教育不完善，缺乏思想引导、心理疏导职业观念教育引导。

### 5.1.3 铜仁学院就业服务相关性指标满意度情况

社会分工越来越细，就业竞争不断加大在工作岗位的要求更高。在就业服务过程中更应该重视学生情况，提供针对性指导教育。铜仁学院的学生不同性别、年级、专业在就业服务满意存在一定差异，高校就业服务从性别上来看男生满意度评价高于女生；不同年级的学生满意度存在差异,年级越高满意度越低，整体呈现下降趋势；不同专业对就业服务满意度的排名依次为：工学>艺术学>管理学>文学>农学>教育学。

### 5.1.4 针对高校就业服务满意度的建议

#### 1) 设置全程化就业服务课程体系

完善就业服务体系丰富课程教学形式，采用多种教学方式与实践结合，提升教学效果加深学生对理论知识的认识。注重全程化就业指导课程，贯穿大学生从入学到毕业整个大学过程，把握专业的最新动态结合大学生自身特点，在教学、考研、自主创业、实践上提供针对性指导。

#### 2) 打造高素质专业化师资队伍建设

职业化、专家化的师资队伍就业指导工作开展效果的关键，引进优秀人才增加就业指导师资力量。高校辅导员是接触学生最频繁的岗位，加强辅导员的能力水平，搭建职业指导平台，多元化开展职业指导工作，打造一支高素质专业化师资队伍。

#### 3) 确立“以生为本”的服务理念

“以学生为本”的理念，就业指导工作确立市场导向的服务模式，以确保大学生顺利就业并获得可持续的发展。应突出多样化,，考虑到学生个性化的就业辅导避免“一棒子打”，根据学生自身情况的考虑，在就业实习工作中给予针对性引导建议。

#### 4) 加强就业信息平台建设

就业服务网络服务对于学生查询、获取信息等方面非常重要。及时掌握就业市场的各种动态，有效反馈给学生，为学生提供就业信息保障。建立专门就业信息网站，对企业招聘信息与实习信息进行数据信息资源整合，及时更新就业信息更好的开展就业工作，帮助学生可以更加快捷的获取就业信息资源。

### 5) 提升就业能力和职业观念教育

重视学生自主学习、交流沟通能力的培养，组织引导学生多参与实践，注重学生综合素质的全面发展。制约大学生就业的重要“瓶颈”就是大学生的就业能力。加强学生思想和心理开导，帮助学生树立起正确的人生观和价值观，增强学生的社会适应性和就业竞争力，要以一种发展的眼光来指导学生的就业，从而使学生能够终身受益。

## 5.2 研究建议

### 5.2.1 研究的不足之处

高校就业服务满意学生满意度体系的构建是一个庞大的工程，笔者尽最大努力从就业指导教育、就业保障支持、就业管理服务、就业信息服务、个性化指导五方面进行深入研究。首先，本研究主要采用实地发放问卷，问卷作答中可能会受同学间讨论答案从而影响问卷的回答，削弱数据的可靠性和真实性。其次，在一定的时间内本研究通过对铜仁学院学生进行调查，发放问卷400份、访谈人数9人，在一定程度上影响了样本的代表性。如果取样范围扩大一些，研究的代表性和说服力会更强。最后，研究问卷的信度与效度达到了标准水平，调查样本选择及数量有限不可避免地存在偏差。就业服务满意度目前还没有统一的指标，因此笔者在访谈和设计问卷的测量维度指标难免有失全面。

### 5.2.2 未来展望

针对研究局限和不足，后续研究可以进一步进行创新。增加样本容量，拓宽样本来源。本文仅对铜仁学院的学生进行了调研，后续研究中可将调查扩大范围，对不同地区、类型的高校，或不同层次的学生进行调研。由于中国在就业服务满

意度测评活动的工作不完善，缺乏权威性，各个高校缺少统一的指标体系。后续的研究可以借鉴发达国家在就业服务满意度测评指标上比较成熟的体系，根据高校的实际情况进行测评，进行更好的改进。



## 参考文献

- Cardozo, R.N. (1965). An Experimental Study of Customer Effort, Expectation and Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 2(3), 244-249.
- Howard J.A., & Jagdish N.S. (1969). *The Theory of Buyer Behavior*. New York Wiley, 27-28.
- Hunt, H. (1977). *CS/D-Overview and Further Research Direction . Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfacti*. Marketing Science Institute.
- Nunnally, J.C. (1978) . *Psychometric Theory*. New York: Mc GrawHill, 1978.
- Oliver, R.L. (1999). Whence consumer loyalty. *Journal of Marketing*, 63, 33-44.
- Westbrook,R.A.(1980). Intrapersonal Affective Influences on Consumer Satisfaction with Products. *Journal of Consumer Research*, 7(1), 49-54.
- 陈霞. (2018). 教育类硕士研究生专业满意度调查研究 (硕士论文), 重庆师范大学, 中国.
- 曹晓惠. (2015). 大学生就业服务体系的建设及优化路径. *中国成人教育*, (18) 75-77.
- 陈建刚. (2005). 完善我国就业公共服务体系的几点建议. *中国行政管理*, (5), 109-111.
- 程琪. (2009). 基于国际比较的我国大学生就业服务体系的研究 (硕士论文), 大连: 大连理工大学, 中国.
- 楚旋, 林可, & 郑超. (2014). 英国高校大学生就业服务分析及其启示. *重庆高教研究*, 2(06), 81-86.
- 陈璐. (2017). 经济新常态背景下高校就业指导模式的建构. *思想教育研究*, (05), 106-109.
- 陈月霄, & 王彬彬. (2016). 高校就业信息化建设的特征与推进路径——以福建省公办本科院校为例. *思想教育研究*, (03), 95-97.
- 丁燕红. (2012). 高校个性化就业指导对策研究——基于广东省高校就业指导现状的调研. *中国大学生就业*, (04), 44-47.
- 郭欣. (2017). 中国当代大学生就业能力培养研究 (博士论文), 吉林大学, 中国.

- 高永惠, 吴同华, & 张家书. (2012). 高校大学生就业服务满意度的调查研究. *中国管理信息化*, 15(11), 33-34.
- 高日光, 孙健敏, & 王燕. (2009). 高校毕业生就业信息需求的实证研究. *中国青年研究*, (07), 51-54.
- 胡泊. (2014). *高校大学生就业服务体系优化研究* (硕士学位论文), 合肥: 安徽大学, 中国.
- 胡锦涛. (2003,8,17). 在全国再就业工作座谈会上的重要讲话 (摘要). 人民日报. Retrieved from: <http://news.sina.com.cn/o/2003-08-17/0840580553s.shtml>
- 贺庆. (2017). *房地产中介企业顾客满意度研究* (硕士学位论文), 山东建筑大学, 中国.
- 黄李琳. (2018). *高职院校就业服务学生满意度调查研究——以广东工贸技术学院为例* (硕士学位论文), 兰州大学, 中国.
- 梁峰. (2019). 服务性企业顾客满意度指数模型的建构与检验. *中国市场*, (24), 136-137.
- 刘慧. (2011). *基于PLS-SEM的中国高等教育学生满意度测评研究* (博士论文), 江苏大学, 中国.
- 刘六生, & 马锦. (2008). 大众化背景下高校就业服务体系的构建. *文山师范高等专科学校学报*, 21(04), 66-69, 88.
- 刘铎. (2011). *我国高校大学生就业信息服务体系的构建研究* (硕士学位论文), 吉林大学, 中国.
- 李会芹. (2015). *基于学生满意度的高校就业指导服务研究* (硕士学位论文), 东南大学, 中国.
- 刘兴华. (2017). 大学生就业指导课新型教学模式探究. *教育观察*, 6(09), 67-68.
- 王伯庆. (2011). *大学生就业报告*. 北京: 社会科学文献出版社.
- 李胜利. (2016). 开展高校就业指导队伍分类培训的有效路径. *教育与职业*, (20), 87-89.
- 李波. (2013). 新媒体视阈下大学生就业信息化建设探析. *新闻知识*, (11), 63-65.
- 李娜. (2020). *大数据背景下高校毕业生就业服务体系建设研究*. *无线互联科技*, 17(01), 115-117.

- 刘铎. (2011). *我国高校大学生就业信息服务体系的构建研究* (硕士论文), 吉林大学, 中国.
- 李岚冰, & 律明. (2017). 高校就业信息化建设的问题与对策研究. *情报科学*, 35(02), 107-111.
- 潘振, & 方长春. (2019). 面向大学生就业的高校信息资源服务创新模式研究. *情报科学*, 37(09), 109-112.
- 钱合激. (2014). *温州大学就业指导工作满意度测评建模与实证研究* (硕士论文), 浙江工业大学, 中国.
- 孙文博, & 颜吾仞. (2016). 我国高校就业服务质量提升路径研究——基于国外高校就业服务工作的启示. *国家教育行政学院学报*, (09), 84-88.
- 铜仁学院 Retrieved from: <http://www.gztrc.edu.cn/s.php/zsjyc/>
- 王利娥, & 王继艳. (2016). 高校教育转型背景下的大学生就业问题. *教育与职业*, (07), 69-71.
- 汪丽娟. (2019). 广西高校大学生就业影响因素及其服务体系构建. *科技创业月刊*, 32(06), 73-76.
- 文峰, & 凌文铨. (2005). 从人职匹配理论到人组织匹配理论——职业生涯理论发展浅探. *商场现代化*, (30), 298.
- 王占仁. (2012). 英国高校职业生涯教育之启示——以英国里丁大学为个案. *教育研究*, 33(07), 134-138.
- 王思晴. (2016). 大学生就业政策及保障体系的构建. *劳动保障世界*, (02), 7.
- 王国强, & 沙嘉祥. (2002). 高校学生满意测量应用研讨. *质量学术专刊*, (12), 55-57.
- 徐加. (2012). *湖北民办高校学生管理满意度研究* (硕士论文), 上海: 华中师范大学, 中国.
- 许正荣. (2019). 建立高校精准就业服务体系的探索. *广东轻工职业技术学院学报*, 18(04), 47-49.
- 新华网. (2013,5,15). 习近平在天津考察时强调: 稳中求进推动经济发展, 持续努力保障改善民生, Retrieved from: <http://news.xinhuanet.com/politics/2013-05/15/c-15783100.htm>

- 闫修. (2015). *我国大学生就业服务体系的建设研究* (硕士论文), 首都经济贸易大学, 中国.
- 姚三军. (2015). 从美国就业指导模式看我国高校职业教育发展. *国家教育行政学院学报*, (03), 92-95.
- 袁昆明. (2010). *在校大学生对高校服务满意度调查研究* (硕士论文), 江西财经大学, 中国.
- 杨睿. (2017). 基于就业主体有效参与的高校就业指导体系重建. *教育理论与实践*, 37(33), 16-18.
- 卓兴良. (2013). *高校就业服务质量评价研究* (硕士论文), 华侨大学, 中国.
- 周红, & 夏义堃. (2006). 英国高校就业指导服务的发展启示. *江苏高教*, (05), 122-124.
- 朱家德, & 胡海青. (2010). 建国以来我国高校毕业生就业政策的变迁逻辑——基于历史制度主义的分析. *中国高教研究*, (04), 66-70.
- 张鑫, & 白鹏飞. (2018). 大学生就业指导课教学模式创新路径探索. *中国报业*, (24), 107-108.
- 张学秋. (2017). 地方院校大学生就业保障制度创新研究. *产业与科技论坛*, 16(14), 287-288.
- 中国质量协会. (2007). *顾客满意度测评手册*. 北京: 中国社会出版社.
- 曾垂凯. (2004). *长沙地区大学生求职信息需求调查研究* (硕士论文), 湖南师范大学, 中国.
- 仲伟位, 席菱聆, & 武瑞娟. (2014). 基于 ACSI 模型的网络购物满意度影响因素实证研究. *软科学*, 28(02), 100-105..
- 赵国杰, & 史小明. (2003). 对大学生高校教育期望质量测度的初步研究. *西北农林科技大学学报 (社会科学版)*, (2), 89-92.



附录 A

问卷调查表

## 铜仁学院就业服务学生满意度调查问卷

亲爱的同学:

您好!为了解当前铜仁学院大学生对就业服务工作满意度,进一步完善就业服务工作,开展本次调查。请您根据自己的想法和实际情况,如实填写本问卷。调查所得资料仅作为分析研究,问卷实行匿名制,请如实放心填写。

感谢您对本研究的支持、参与和配合!

一、铜仁学院就业服务满意度调查问卷(请您对以下指标感到合适的地方划“√”)  
(您对以下指标感到:5=非常满意;4=满意;3=一般;2=不满意;1=非常不满意)

就业服务满意度考察指标	5	4	3	2	1
1 就业指导课程设置					
2 就业指导课程的专用性与实用性					
3 创新创业课程教学效果					
4 大学生就业择业指导					
5 就业指导服务方式的多样化(一对一、讲座、实习等)					
6 实践课老师对学生的关心和互动情况					
7 就业形势与就业政策、法律的宣讲					
8 考研考公务员指导					
9 培养学生的创业意识和创业技能					
10 就业指导服务教师的数量					
11 老师的专业能力(职业生涯规划、就业指导方面)					
12 就业服务教师对待学生的态度					
13 学校领导对毕业生就业工作的重视程度					
14 就业管理人员的服务态度					
15 学生就业创业过程中的资助力度					
16 应届生就业困难资金补助					
17 就业服务中使用的设备(职业测评系统、机房等)					

就业服务满意度考察指标(续)	5	4	3	2	1
18 学生档案、签约手续、户口等就业手续方面的办理					
19 就业流程、材料转递等业务信息服务					
20 推荐实习岗位的安排					
21 向社会和用人单位推荐毕业生					
22 就业服务网站建设					
23 就业信息更新的及时性					
24 实习基地以及基地用人单位信息库建设					
25 反馈往届毕业生就业情况					
26 举行的各类校园招聘活动及效果					
27 学校的实习、见习或实践基地建设					
28 招聘场地、洽谈室等就业服务场所					
29 学校提供的就业咨询服务					
30 学校开展的职业观教育					
31 学生能力的培养(个人能力、职业素质、团队精神)					
32 学校对学生就业需求、就业愿望和意向的了解情况					

二、基本信息(请根据实际情况在合适的地方划“√”或填写)

- 1.您的性别: A.男 B.女
- 2.您的年龄: \_\_\_\_\_
- 3、您目前就读的年级: A、大一 B、大二 C、大三 D、大四
- 5、您的专业是: \_\_\_\_\_
- 4、您从什么时候开始关注就业的?  
A、大一 B、大二 C、大三 D、大四 E、目前还未关注
- 5、您认为学校就业服务应从哪些方面进行改善?(可多选)  
A、提高就业指导老师的素质 B、开展就业心理辅导 C、拓展就业实习基地, 提高学生职业技能 D、就业与职业生涯规划指

The image features a large, faint watermark of the Rangsit University logo in the center. The logo consists of a stylized flame or sunburst shape at the top, with a circular base containing radiating lines. Below the logo, the text 'มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University' is written in a semi-circle.

附录 B

被访谈者 A 的相关访谈与编码

## 被访谈者 A 的详细访谈及编码

### 一阶编码:

---

“这方面的课很少吧 (a1), 我们学校好像有就业跟业引导这种,课堂上内容没什么意思的。(a2)”	aa1 就业指导方面的课少
“职业生涯这方面的指导课可以说需要 (a3) 加强一下 (a4)。”	aa2 课程内容生硬
“实践课我觉得很少耶,老师让做的练习算实践课吗?(a5)”	aa3 课程满足不了需求
“因为我现在转专业了嘛,以前接触的很少。现在因为是语言类专业说得比较多一点 (a6), 然后交流方面也多一点,互动还可以,互动还行。(a7)”	aa4 课程有待加强
“有考公务员这方面的想法 (a8),但是我可能会因为成绩方面太差了,可能考不上,都没有行动 (a9)。”	aa5 实践课接触少
“学校里面偶尔 (a10) 会开一些讲座 (a11) 呀,或者请一些有经验然后在某方面比较突出的老师啊或者是教授之类的来给我们分享一下经验或者交流一下心得之类的。(a12)”	aa6 语言专业接触更多
“老师……我觉得他们都还挺好的,知识面都比较广,可能去的地方比较多眼见开阔 (a13),反正平常跟我们分享过的那些地方、经历、经验呀。(a14)”	aa7 交流互动还可以
“就我们专业的话,我觉得外教可以增多一点 (a15),……”	aa8 想考公务员
“我觉得他们好像国外这方面更注重那种学生与老师之间的互动,趣味性也要多一些,更容易接受。(a16)”	aa9 不自信没有行动
“重视的话也挺重视的 (a17),可能更多的是重视那些学习成绩各方面比较优秀的同学嘛 (a18)。”	aa10 讲座次数少
“补助一般情况下就是 1000-2000 左右,5000 都很难,具体我也不是很清楚那个资金 (a19)。名额相对来说少,不多。(a20)”	aa11 听讲座
“目前据我所知创业方面的好像没有吧,但我跟我们班的同学联系很少。具体我也不是很清楚 (a21),……”	aa12 老师、教授分享经验
“实习岗位不太了解,如果要了解的话可能大四的学长学姐他们了解的稍微要比我多一点。(a22)”	aa13 老师知识面广

---

“像 17 旅游英语实习去上海那边实习，好像是跟酒店有合作，院里面统一安排 (a23)，……”	aa14 分享经验
“……去其它国家去学习一下，了解一下文化，本来商务英语就要多接触一下国际性的知识，接触的范围要稍微广一点。(a24)”	aa15 外教数量上不足
“就业网站目前来说还很少，如果说毕业的话可能关注的会多一点 (a25)，……”	aa16 互动更有趣容易接受
我们学校官网没有去了解……我感觉好像只是一个大范围，没有特别去关注 (a26)。	aa17 也挺重视
“……实习也行，到时候开一个证明之类的就行。(a27)”	aa18 重视优秀的同学
“现在的大学生都很焦虑的嘛 (a28)，像我们……”	aa19 金额不太确定
“肯定学的东西还有很多当然啦，因为都是些小年轻的都不太懂，多下一些功夫之类的。(a29)”	aa20 资助名额金额较少
“职业观念教育不是很了解 (a30)”	aa21 创业资助情况不了解
“个人能力的话我觉得还是靠自己的多，不能完全靠学校。(a31)”	aa22 大四对实习了解更多
“我觉得学校的明德学生奖就可以很好的，让学生有一定的经历又给一定的鼓励。(a33)”	aa23 学院统一安排实习
	aa24 国际化交流
	aa25 就业网站关注少
	aa26 网站内容简单
	aa27 注重实习证明
	aa28 学生很焦虑
	aa29 个人知识方面的欠缺
	aa30 职业观念教育接触少
	aa31 对学校不信赖
	aa32 明德学生奖

## 二阶编码:

aa1 就业指导方面的课少;	aaa1 课程设置
aa2 课程内容生硬; aa3 课程满足不了需求; aa4 课程有待加强	aaa2 教学效果
aa10 讲座次数少; aa11 听讲座; aa12 老师、教授分享经验	aaa3 指导方式多样化
aa5 实践课接触少; aa6 语言专业接触更多; aa7 交流互动还可以; aa16 互动更有趣容易接受	aaa4 教学互动
aa15 外教数量上不足	aaa5 教师数量

---

aa13 老师知识面广	aaa6 专业能力
aa14 分享经验	aaa7 服务态度
aa17 也挺重视; aa18 重视优秀的同学	aaa8 领导重视程度
aa19 金额不太确定; aa21 创业资助情况不了解	aaa9 资金
aa20 资助名额金额较少	aaa10 就业补助
aa9 不自信没有行动; aa29 个人知识方面的欠缺	aaa11 能力培养
aa22 大四对实习了解更多; aa23 学院统一安排实习; aa24 国际化交流; aa27 注重实习证明	aaa12 实习
aa8 想考公务员; aa31 对学校不信赖; aa32 明德学生奖	aaa13 学生需求
aa25 就业网站关注少; aa26 网站内容简单	aaa14 就业网站
aa28 学生很焦虑; aa30 职业观念教育接触少	aaa15 职业观教育

---



The image features a large, faint watermark of the Rangsit University logo in the background. The logo is circular, with a stylized flame or sunburst design at the top. The text 'มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University' is written in a circular path around the bottom of the logo.

附录 C

被访谈者 B 的相关访谈及编码

## 被访谈者 B 的详细访谈及编码

### 一阶编码:

“有老师给我们上了职业规划的课程，……那个大概内容 (b1) 我忘了。(b2)”	bb1 知识点有吸引力
“岗前培训也有，如何去找到一个好工作的话就靠自身的能力了 (b3)。反正就是让我们规划好路线这些，不然漫无目的的就不好。(b4)”	bb2 时间长忘了
“课程还蛮多的，比如说我们师范方向的话然后老师建议指导我们就往师范方面发展。(b5)”	bb3 缺乏依赖感
“……当时铜仁不是有几家公司任付忠老师特地叫我们 (b6) 考虑一下那个公司。比如说招几个的话他会发消息 (b7) 给我们，叫我们去应聘 (b8) ……”	bb4 漫无目的缺乏就业方向
“……他就告诉我们说不要局限师范这方向的，要多方面发展。(b9)”	bb5 专业课老师指导
“……实践课吗？这个不是很清楚哦 (b10)”	bb6 特地告知
“不太清楚，他们考研的学生是由导师带的 (b11)，这个你要问考研的同学会比较清楚。”	bb7 老师发就业信息
“像我们这种 (b12) 压根就没想考研，其次不是不想是没能力 (b13)，哈哈哈……但是现在后悔了，想考研然后就业就没有时间了。”	bb8 老师建议
“那几个年纪大一点的老师专业都挺好的，还有教我们物理化学的那个老师 (b14)。就业方面的好像没有接触到 (b15)，诶！……”	bb9 多方面发展
“当然比较重视啦，毕竟有关铜仁学院的就业率嘛 (b16)”	bb10 实践课不了解
“在学校资助这块不是很了解，精准扶贫那个算吗？(b17) ……”	bb11 考研由导师老师带
“还挺顺利的，比如说档案那些比较顺利 (b18)，比如说党组织关系……铜仁学院党组织群里面问我们现在具体到了没有，有流入哪里了那些。这方面做得特别好！(b19)”	bb12 不自信 bb13 个人能力欠缺
“实习是我自己找的，其它的同学有顶岗实习，……对，感觉还行吧 (b20)”	bb14 专业老师都挺好的
“学校网站其实没有大多的关注 (b21)，很多时候老师会在群里面发就业的信息，哪里哪里在招呀这些……，然后就是通过 163 贵州人事那个网子。(b22)”	bb15 就业指导老师接触少
“反正听以前的学姐学长说不好找工作 (b23) ……”	bb16 重视就业率 bb17 资助不太了解

“招聘会去了几次吧，感觉对我们专业不怎么恰当。因为是企业来招，都是招技术型和管理型的。（b24）……”

“招聘会的一般都是新疆的过来，我当时已经跟那边签约了但是因为太远后来退档了……他那边发展还蛮好的。（b25）”

“没有，我们那时候没有这方面的老师给讲这些。（b26）……”

bb18 档案办理顺利

bb19 党组织关系工作很到位

bb20 自己找的感觉一般

bb21 学校网站关注少

bb22 来源于老师和其它网站

bb23 就业压力大

bb24 专业局限性

bb25 距离太远退档了

bb26 没有接触职业观念课程

## 二阶编码：

bb1 知识点有吸引力

bb2 时间长忘了；bb4 漫无目的缺乏就业方向

bb10 实践课不了解

bb15 就业指导老师接触少

bb5 专业课老师指导；bb14 专业老师都挺好的

bb6 特地告知

bb16 重视就业率

bb17 资助不太了解

bb18 档案办理顺利；bb19 党组织关系工作很到位

bb20 自己找的感觉一般

bb8 老师建议；bb21 学校网站关注少；bb22 来源于老师和其它网站；bb7 老师发就业信息

bb23 就业压力大

bb9 多方面发展；bb25 距离太远退档了；bb26 没有接触职业观念课程

bb12 不自信；bb13 个人能力欠缺

bb3 缺乏依赖感；bb24 专业局限性

bb11 考研由导师老师带

bbb1 课程设置

bbb2 教学效果

bbb3 教学互动

bbb4 教师数量

bbb5 专业能力

bbb6 服务态度

bbb7 领导重视程度

bbb8 资金

bbb9 档案管理

bbb10 实习

bbb11 就业网站

bb13 就业情况

bbb14 职业观念教育

bbb15 能力培养

bbb16 学生需求

bbb17 考研考公指导

The image features a large, faint watermark of the Rangsit University logo in the center. The logo consists of a stylized flame or sunburst shape at the top, with a circular base containing radiating lines. Below the logo, the text 'มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University' is written in a circular path.

附录 D

访谈者 C 的相关访谈编码分

## 被访谈者 C 的详细访谈及编码

### 一阶编码:

---

<p>“课程吗？就一个那个什么课程吧（c1）。反正就说的是一些目前有那个就业形势比较严峻嘛（c2），然后就多关注一下那些招聘信息的要求是什么的，让我们要提高自身的能力才有机会去应聘以后的岗位。（c3）……”</p>	cc1 课程不太熟悉
<p>“由那个张老师代课，但是我就觉得是职业规划还是什么，我也不是很清楚，就有一个课程吧！（c4）……”</p>	cc2 就业形势介绍
<p>“我们去听讲座什么，但是有没有讲什么（c5）就是说在听宣讲（c6）……”</p>	cc3 个人能力的很重要
<p>“我觉得吧应该多宣传宣传就是说，学弟学妹他们多讲一下（c7）……唉反正我觉得那个三方协议还是很重要该讲一下，就说先签着吧！以后找到工作就不去。（c8）”</p>	cc4 记忆模糊
<p>“比如像我们师专业也就是说只有大三才有一个实践课程（c9），那实践课也只有半个学期，我们之间的机会特别特别少（c10）……”</p>	cc5 内容上不实用
<p>“就是我们做一个 PPT 上去试讲，老师他就指出优缺点……一个班上有 40 多个学生，每个学生的机会还是比较少的，积极一点的同学集会就稍微多一点。（c11）”</p>	cc6 听讲座、报告
<p>“我们班考研人也少嘛，就要求我们的科研老师大力支持鼓励我们考研（c12）……”</p>	cc7 多提供咨询和帮助
<p>“通过考研交流会获得的信息要稍微多一点，私下的话也没有多大的帮助。（c13）……”</p>	cc8 就业协议、法律知识的重要性
<p>“每年都有一个考研交流会嘛……对于考工作呀，自我提升其他方面还是蛮有帮助的。（c14）”</p>	cc9 实践少
<p>“我所接触的都是专业老师，其他对于就业方面的没有……我印象中是没有接触到的（c15）”</p>	cc10 实践时间短
<p>“……如果以后有这种课程的话，尽量与他所对应的专业方面去介绍这些可以从事那几方面的职业。（c16）”</p>	cc11 锻炼机会少
<p>“有些人嘛，他虽然学了这个专业，对这个专业还是不太有信心（c17）……”</p>	cc12 鼓励考研
<p>“院里的老师就给我们组织一些招聘会，让我们去听宣讲，（c18）如果你自己觉得待遇还可以的话你就签，相当于多去见识一下呗（c19）……”</p>	cc13 交流会信息量大

---

“印象最深刻的就是毕业生交流会……特别是院长说的那些话记忆很深刻，有一个仪式感他们的经历对我们还是有很多的帮助。（c20）”	cc14 获取经验
“我们班我了解了没有创业的……有的走的是西部计划，有些在公司里面上班（c21）”	cc15 专职老师少
“那会就让我们填写个地址，然后就寄档案，具体的也不是很清楚……还因为这个事还特意问了蛮多人的（c22）”	cc16 就业方向的不确定
“实习的话我感觉还好的，我实习的时间不是很长……实习要学的东西还是蛮多的（c23）”	cc17 专业上不自信
“学校的不知道耶，没关注耶，也不知道学校有这个网站（c24）……”	cc18 参加招聘宣讲活动
“关注关注人事信息，关注 163 人事信息那个网站（c25）……我们群里面其它同学看到有招聘信息就会一起分享（c26）”	cc19 个人需求决定
“好像没有具体介绍耶，都是自己去了解本专业的嘛，跟学姐他们了解一下往哪方面就业（c27）……”	cc20 毕业生交流会帮助大
“反正最大的一个就业观念嘛就是先就业再择业这个观念，上课的老师会根据他们的自身经历然后跟我们提出一些建议或是告诫呀（c28）……”	cc21 没有接触创业这方面
“我就觉得吧个人的能力考自己，别人的帮忙也不是很大，关键还是靠自己（c29）……”	cc22 就业手续不清楚
“我觉得外界的条件不是那么重要……关键还是得靠自己（c30）”	cc23 实习时间短信息量大
	cc24 不关注学校网站
	cc25 关注其他网页
	cc26 同学之间分享
	cc27 自己了解上一届情况
	cc28 上课老师建议
	cc29 独立自主依赖性小
	cc30 对学校的信赖小

## 二阶编码：

cc1 课程不太熟悉；cc4 记忆模糊	ccc1 课程设置
cc5 内容上不实用	ccc2 教学效果
cc9 实践少；cc10 实践时间短；cc11 锻炼机会少	ccc3 教学互动
cc2 就业形势介绍；cc6 听讲座、报告；cc8 就业协议、法律知识的重要性	ccc4 就业宣讲

---

cc12 鼓励考研	ccc5 考研考公指导
cc15 专职老师少	ccc6 教师数量
cc20 毕业生交流会帮助大	ccc7 领导重视程度
cc21 没有接触创业这方面	ccc8 资金
cc22 就业手续不清楚	ccc9 档案管理
cc23 实习时间短信息量大	ccc10 实习
cc24 不关注学校网站; cc25 关注其他网页; cc26 同学之间分享	ccc11 就业网站
cc18 参加招聘宣讲活动;	ccc12 场地、招聘活动
cc28 上课老师建议	ccc14 职业观念教育
cc3 个人能力的很重要; cc17 专业上不自信;	ccc15 能力培养
cc13 交流会信息量大; cc14 获取经验; cc16 就业方向的不确定; cc19 个人需求决定; cc7 多提供咨询和帮助	ccc16 学生需求
cc27 自己了解上一届情况	ccc17 就业情况

---



The image features a large, faint watermark of the Rangsit University logo in the center. The logo consists of a stylized flame or sunburst shape at the top, with a circular base containing radiating lines. Below the logo, the text 'มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University' is written in a circular path.

附录 E

被访谈者 D 的详细访谈及编码

## 访谈者 D 的相关访谈编码分析

### 一阶编码:

---

“没有接触过这些……只有陈老师的课程感觉一般，那个课我觉得算讲座（d1）”	dd1 课程效果不好
“他讲的都是一些创新创业怎么样鼓励大家创业啊（d2），……但是那会真正我们班自己创业的没几个，实用性一般。（d3）”	dd2 鼓励大家创业
“一到毕业那会啊，老师在群里面发的一些哪个公司怎么招聘（d4），让我们去参加什么招聘会啊（d5）……”	dd3 实用性一般
“职业生涯规划这个没有太多印象了（d6）……”	dd4 老师发信息
“我就知道我们院那几个院长天天去我们班说……鼓励我们班那些同学考研。（d7）”	dd5 老师建议
“除了那十几个同学没有专门的老师为我们指导，让我们做计划。就是你自己想去考的话，你想考哪个学校然后就去找老师啊。（d8）……”	dd6 课程印象不深
“我觉得就像我们班那学习吧她考研……她平时去请教什么问题呀，她要考哪个大学的研究生呀，那些老师都会跟她说要怎么准备，要怎么考。（d9）”	dd7 领导关心重视考研
“……可以吧，我觉得咱们学校的老师服务态度不错。（d10）”	dd8 学生联系老师
“影响最深的是……黄继明老师我觉得他对我们就是就业这方面的问题，他就很担心（d11）。现在都在那个群里面还在发（d12）……”	dd9 老师很积极
“平时我也会跟他有联系，然后他说问我在那边要怎么样，知不知道我们班还有哪些同学没有就业。还有上次那个我们院的那个退休的那个老师（d13）……”	dd10 服务态度好
“我们院的老师对就业，学生毕业的学生就业的这个还是蛮重视的（d14）。就是都希望我们能找到自己喜欢的工作，然后很关心我们现在的工作。（d15）……”	dd11 老师担心未就业的学生
“创业资助这个我好像没发现耶（d16），哈哈哈。就业毕业那会那个 1000 块钱（d17），那个时候好像我们班有，还是精准扶贫的学生才有，那会其它同学都没有。（d18）……”	dd12 班群发布就业信息
“就业材料这些还行，我后面有事有些都让同学代办的（d19）……”	dd13 关心学生就业情况
“我是在那个铜仁第九中学实习的（d20），那个实践就只有那个……印象中只有那个（d21），要么就是自己去市区找到事儿做。”	dd14 学校重视毕业生

---

---

“是实习的那个地方的老师指导我……学校有一个指导论文我的导师，有几次都是我碰见她，然后她再问我在哪实习就这样……还有就是 QQ 上聊天她会问我，问我实习在哪个学校，过得怎么样？就是简单的一些聊天。（d22）”	dd15 关心学生
“没有这个，就鼓励我们自主创业，其它就没有了。（d23）……”	dd16 创业资助不太了解
“具体的没有，参加工作了主要靠我们自己（d24）。学院对我们这方面真的很少，我没有接触过（d25）……”	dd17 金额较小
	dd18 资助对象唯一
	dd19 就业手续办理
	dd20 学校安排感觉就那样
	dd21 实践次数少
	dd22 简单沟通
	dd23 职业观念教育没有接触过
	dd24 独立自主依赖性小
	dd25 能力培养机会少

---

## 二阶编码：

---

dd1 课程效果不好； dd3 实用性一般；dd2 鼓励大家创业；dd6 课程印象不深	ddd1 教学效果
dd21 实践次数少； dd22 简单沟通	ddd2 教学互动
dd7 领导关心重视考研； dd8 学生联系老师； dd9 老师很积极	ddd3 考研考公指导
dd10 服务态度好； dd15 关心学生	ddd4 服务态度
dd14 学校重视毕业生	ddd5 领导重视程度
dd16 创业资助不太了解； dd17 金额较小	ddd6 资金
dd18 资助对象唯一	ddd7 就业补助
dd19 就业手续办理	ddd8 档案管理
dd20 学校安排感觉就那样	ddd8 实习
dd12 班群发布就业信息； dd4 老师发信息； dd5 老师建议	ddd9 就业网站
dd23 职业观念教育没有接触过	ddd10 职业观教育
dd24 独立自主依赖性小； dd25 能力培养机会少	ddd11 能力培养
dd13 关心学生就业情况	ddd12 学生需求

---

The image features a large, faint watermark of the Rangsit University logo in the center. The logo consists of a stylized flame or sunburst shape at the top, with a circular base containing radiating lines. Below the logo, the text 'มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University' is written in a circular path.

附录 F

被访谈者 E 的详细访谈及编码

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

## 被访谈者 E 的相关访谈及编码

### 一阶编码:

“个人职业生涯规划是把教师资格证拿到，出去以后做一名教师，好像没有专业指导（e1）。就上过一门大学生创新创业这门课（e2），大一的时候开始上的，感觉没有重视这个东西。（e3）……”	ee1 接触少
“就是感觉老师应该多跟我们就是探讨一下这方面的知识（e4）。实践方面多带我们去了解一下，可能应该会好一点。（e5）……”	ee2 课程少
“去年去了一次梵净山，实地考察，是全班一起去的。感觉还行吧，比如说老师给我们讲解一些植被呀这方面的，讲解那个岩石方面的话，我自己感觉还不太懂（e6）……”	ee3 觉得不重要
“比较重视，基本上都会给我讲解一些考研方面的知识……每个老师都会说的，差不多（e7）”	ee4 跟老师多探讨
“专业的老师相对还是比较少的（e8）……”	ee5 希望跟老师多一些互动
“我现在还没有怎么接触这一块嘛，感觉校领导不太重视（e9）……”	ee6 部分知识不太懂
“资助好像没有，这方面不太了解（e10）……”	ee7 老师们重视考研
“开过一个这方面的讲座（e11），就是给我们说一下目前的这个就业方面就业的形势，竞争力比较大（e12）……”	ee8 指导老师数量上不足
“……比如说我家在德江县嘛，以后分配的话可能就在德江县实习（e13）。我自己就是这里人，实习可以去找以前的老师带着实习可能要好一点。（e14）”	ee9 校领导不太重视
“我们这个专业就业在话就业率在 90%以上（e15）……”	ee10 资助方面不了解
“下半年开始实习了，我们职业好像实习的话就在铜仁、坝黄、德江这三个地方。感觉还好，好几届一直都是这样（e16）……”	ee11 听讲座
“就业信息发布太少，我也很少去关注了（e17）……”	ee12 就业形势的宣讲
“……多为一些较冷专业提供一些招聘活动（e18）。希望学校能够多引进一些好点的企业，最好是本地或者周边省市的企业（e19）……”	ee13 就近原则
“我觉得对我们这个专业自己感觉不太重视（e20）……。”	ee14 依赖熟人
“认识的几个校友，他们都很难找到自己喜欢的工作，可能会做一些和专业不同的事（e21），我觉得在其它方面的能力还是很重要的（e22）……”	ee15 就业率高

---

“认识的几个校园，他们都很难找到自己喜欢的工作，可能会做一些和专业不同的事（e21）……我觉得在其它方面的能力还是很重要的（e22）”	ee16 固定地点实习
“我平时都是参加社团去锻炼一下自己，学校提供专门的培训太少了（e23），要是可以把我们平时的一些实践活动也考核可能在能力上多学一点（e24）……”	ee17 就业信息少
	ee18 专业的局限性
	ee19 校企合作有待加强
	ee20 学校不太重视
	ee21 校友的工作状况
	ee22 综合能力很重要
	ee23 在社团锻炼自己
	ee24 考核方式固定

---

### 二阶编码:

---

ee2 课程少	eee1 课程设置
ee1 接触少; ee3 觉得不重要; ee5 希望跟老师多一些互动	eee2 教学效果
ee11 听讲座	eee3 指导方式多样化
ee4 跟老师多探讨; ee6 部分知识不太懂	eee4 教学互动
ee12 就业形势的宣讲	eee5 就业宣讲
ee7 老师们重视考研	eee6 考研考公指导
ee8 指导老师数量上不足	eee7 教师数量
ee9 校领导不太重视	eee8 领导重视程度
ee10 资助方面不了解	eee9 资金
ee13 就近原则; ee20 学校不太重视; ee16 固定地点实习	eee10 实习
ee17 就业信息少	eee11 就业网站
ee15 就业率高; ee21 校友的工作状况	eee12 就业情况
ee18 专业的局限性	eee13 场地、招聘活动
ee19 校企合作有待加强	eee14 实习实践基地建设
ee22 综合能力很重要; ee23 在社团锻炼自己	eee15 能力培养
ee14 依赖熟人; ee24 考核方式固定	eee16 学生需求

---

The image features a large, faint watermark of the Rangsit University logo in the center. The logo consists of a stylized flame or sunburst shape at the top, with a circular base containing radiating lines. Below the logo, the text 'มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University' is written in a semi-circle.

附录 G

被访谈者 F 的详细访谈及编码

## 被访谈者 F 的相关访谈及编码

### 一阶编码:

---

“就业指导方面的课呀，好像我们院就只看开了一门呀 (f1) ……”	ff1 只有一门课
“我当时没听 (f2)，哈哈哈哈。有些老师基本上也都讲过，我觉得还是很有必要的这些课程 (f3) ……”	ff2 开课时间不合理
“不能只在学校学知识……专业性的知识学太多有些根本用不上 (f4) ”	ff3 课程很有必要
“学生到大四下学期了，然后他就会出迷茫 (f5)，实际上我们学校有很多招聘，但是自己究竟应该怎么选择对不对，所给的参考性的意见就很少 (f6)，比如说有必要的話就在这方面提升一下都可以……”	ff4 专业知识用不上
“课不能上太早，放在大一大二感觉根本没有人听那门课 (f7) ……”	ff5 迷茫焦虑
“职业规划都是在大一上的……我觉得只是在刚开始毕业之前有点帮助 (f8) ……”	ff6 专业性建议或心理咨询
“要在毕业的那个时候，就业指导有点帮助，像我毕业半年了感觉也就这样吧 (f9) ……”	ff7 就毕业时有用
“就是不知道自己应该干啥，也不知道怎么该选什么公司，该到底怎么选择 (f10)，自己应该去哪里好一点还是在纠结考试还是去公司上班之间纠结主要就是在这一块纠结 (f11) ……”	ff8 认识不到位
“要么就是自己不愿意去有些公司 (f12)，都是跟家里人沟通这方面的困惑比较多 (f13) ……”	ff9 就业心态消极
“……考研方面就当时系主任跟我们说了一下，其它的就好像没有 (f14) ”	ff10 迷茫没有规划
“就业这块的老师我接触的不多 (f15) ……”	ff11 纠结拿不定主意
“我也不知道情况，学校可能更注重就业率 (f16) ……”	ff12 不愿意去工作
“还比较顺利，只要你那些学费交齐了都可以的 (f17) ……”	ff13 跟家人沟通
“我没有实习，当时准备考研没考上然后后面就没考了，现在我想先工作几年，等有个正式工作再说 (f18) ……”	ff14 系主任负责
“没有去学校的网站，我也没关注过学校的官网 (f19)，都是在其它网站看招聘呀或者是自己在网上查 (f20) ……”	ff15 就业指导老师少
“学校的话我就知道每年都有公司的来招聘，我也没有去关注心思都在考试上面 (f21) ……”	ff16 可能更重视就业率

---

“大三的时候开始去企业见习，我去了……参观完后就发现做锰的那个灰尘太重了，然后自己就不想去（f22），另外一个做锂电池的就是无灰尘的（f23）”

ff17 不欠费用好办理

ff18 实习方面不太了解

ff19 不关注学校网络

ff21 了解其它网站

ff21 不关心就业

ff22 灰尘太重不满意

ff23 工作环境比较

## 二阶编码：

ff1 只有一门课；ff2 开课时间不合理；ff7 就毕业时有用

fff1 课程设置

ff3 课程很有必要；ff10 迷茫没有规划

fff2 教学效果

ff14 系主任负责

fff3 考研考公指导

ff15 就业指导老师少

fff4 教师数量

ff16 可能更重视就业率

fff5 领导重视程度

ff17 不欠费用好办理

fff6 档案管理

ff18 实习方面不太了解

fff7 实习

ff19 不关注学校网络；ff21 了解其它网站

fff8 就业网站

ff21 不关心就业

fff9 场地、招聘活动

ff22 灰尘太重不满意

fff10 实习实践基地建设

ff8 认识不到位；ff9 就业心态消极；ff12 不愿意去工作；ff23 工作环境比较

fff11 职业观教育

ff4 专业知识用不上

fff12 能力培养

ff5 迷茫焦虑；ff13 跟家人沟通；ff6 专业性建议或心理咨询；ff11 纠结拿不定主意

fff13 学生需求

The image features a large, faint watermark of the Rangsit University logo in the background. The logo consists of a central flame-like symbol above a semi-circle of radiating lines, with the university's name in Thai and English below it.

附录 H

被访谈者 G 的详细访谈及编码

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

## 被访谈者 G 的相关访谈及编码

### 一阶编码:

---

“没有上过这门课 (g1), 平常上课的时候老师随便说一下, 没听到过我的记忆中没有。 (g2) ……”	gg1 没有印象
“学院开设了创新创业课程和就业指导课程, 感觉一般吧 (g3) ……”	gg2 缺少专业指导老师
“学院都给我们安排了一些关于就业的讲座 (g4), 这对于我们在毕业以后有一定的帮助 (g5) ……”	gg3 上课感觉一般
“我觉得学校、学院应该加强这方面的培训与指导 (g6), 因为对本科生一毕业就面临找工作的问题, 所以加强这方面的指导是非常有必要的 (g7)。 ……”	gg4 讲座
“考研今年数学变化有点大, 有些人英语不好, 还扎堆报同一个学校欠考虑, 反正考的人很多上线人很少 (g8) ……”	gg5 了解就业信息
“刚考试的时候很多老师都有跟我们说要好好考, 他们说那个学校要好点哪个专业。(g9) ……”	gg6 加强培训指导
“我那会在备考, 招聘的事就没去咯 (g10) ……”	gg7 缺少指导的焦虑
“然后中伟不是派人来吗, 像我们班学生也去听一下 (g11), 感觉也还可以。来了之后把我们集中在各教室 (g12) ……”	gg8 扎堆欠考虑
“有一个专门讲 PPT 的给我们介绍他们厂里面那些规划……材料、市场需求、住宿、饮食、上班多少个小呀都有的 (g13) ……”	gg9 分析考研专业
“反正诱惑是挺大的那种 (g14), 可能对于我们这种新手他们带出去好用一点 (g15) ……”	gg10 不关注招聘
“像我们专业的不好就业 (g16) ……我们有几个学长都在那边工作 (g17) ……”	gg11 公司派人来学校
“我们院说能考上 150 分就不用去实习 (g18), 没考研的就必须去实习, 还要统一安排去实习 (g19) ……”	gg12 集中在各个教室
“我都没有接触过, 我觉得在大一、大二的假期中可以让学生去一些工作单位实践 1-2 周 (g20), 到后面大家要么没时间准备考试或者是要实习找工作感觉精力不够一样 (g21) ……”	gg13 公司介绍详细信息
“身边没有创业的, 这方面还不是很不了解 (g22), 就知道有一个刚毕业时有国家资助平台的毕业生就业补助金那个 (g23) ……”	gg14 公司待遇诱惑大
	gg15 缺少经验

---

---

gg16 就业压力大  
 gg17 学长都在那边工作  
 gg18 考研就不用实习  
 gg19 统一安排实习  
 gg20 接触少有实践的需求  
 gg21 时间上冲突  
 gg22 对创业方面不了解  
 gg23 了解就业补助

---

### 二阶编码:

---

gg1 没有印象; gg3 上课感觉一般	ggg1 教学效果
gg4 讲座; gg13 公司介绍详细信息	ggg2 指导方式多样化
gg20 接触少有实践的需求	ggg3 教学互动
gg5 了解就业信息	ggg4 就业宣讲
gg8 扎堆欠考虑; gg9 分析考研专业; gg18 考研 就不用实习	ggg5 考研考公指导
gg2 缺少专业指导老师	ggg6 教师数量
gg22 对创业方面不了解	ggg7 资金
gg23 了解就业补助	ggg8 就业补助
gg11 公司派人来学校; gg19 统一安排实习	ggg9 实习
gg17 学长都在那边工作	ggg10 就业情况
gg10 不关注招聘; gg12 集中在教室宣讲	ggg11 场地、招聘活动
gg14 公司待遇诱惑大	ggg12 实习实践基地建设
gg15 缺少经验	ggg13 能力培养
gg6 加强培训指导; gg16 就业压力大; gg21 时间 上冲突; gg7 缺少指导的焦虑	ggg14 学生需求

---

The image features a large, faint watermark of the Rangsit University logo in the center. The logo consists of a stylized flame or sunburst shape at the top, with a circular base containing radiating lines. Below the logo, the text 'มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University' is written in a semi-circle.

附录 I

被访谈者 H 的详细访谈及编码

## 被访谈者 H 的相关访谈及编码

### 一阶编码:

---

“课程的话好像没有……就像是招聘会哪些啦，可能会去看一下 (h1)”	hh1 对课程印象不深
“就创新创业开过这个课 (h2)，就大一上了这个课 (h3) 梁正琪老师上的还蛮好玩的哈哈……”	hh2 就业指导课程接触少
“因为梁老师是水产专业的老师嘛，他讲的大部分是有关于水产方面的创业嘛 (h4)，然后我们专业他好像不太了解也没怎么讲 (h5)……”	hh3 大一一开始上这个课
“了解一下它们的生长习性呀这些，还有两个是去野外实习的机会，一个是大一的下半学期植物野外学习 (h6)……”	hh4 非专业老师
“去实践了一周。我们会分组嘛，然后有几个老师带队我们会去住的周围老师带我们去 (h7)……”	hh5 不了学生的专业情况
“看到那些有价值的植物呀他就会跟我们介绍跟我们讲解 (h8)……”	hh6 参加两次野外实践
“前面准备考研嘛，没有上线现在就准备考工作了公务员或者事业单位 (h9)……”	hh7 老师带队
“考研我们班报的人还是挺多的 (h10)……”	hh8 跟学生分享讨论
“我们院的领导好像开的都是关于考研的事情 (h11)，好像就业这方面没有太重视的讲座呀那些吧 (h12)……”	hh9 准备继续备考
“考研方面老师道是很尽心，我们从大一还是大二开始，反正很早以前就开始动员我们考研呀什么的 (h13)……考研研讨会也是开了好多次吧 (h14)”	hh10 考研人数多
“负责就业方面的老师，没接触耶……现在不是特殊时期嘛，大家都没有去学校可能还没有开始 (h15)”	hh11 领导重视考研
“创业补贴还是什么的，好像上个学期得了 1000 吧 (h16)……”	hh12 缺少实际的一些行动
“我们班上一大半的人都有，是家庭困难的贷款的同学都有、评定的是困难的学生就都有 (h17)……”	hh13 大一大二开始鼓励我们
“好像不太了解……好像应该也还没有组织吧，我感觉应该都是这个学期的事情吧 (h18)”	hh14 开多次研讨会
“我们班好像没有选择自主实习，好像都是学校安排的 (h19)……我们只有考研的同学填自主实习 (h20)……”	hh15 没有接触就业方面的老师

---

---

“感觉还好实习在万山区、然后碧江区也有，就学校附近这些中学什么的然后有一个在玉屏县（h21）……”	hh16 补助 1000 元
“相对而言实习大多没有什么经验（h22）可能也比较累吧，开始都是听实习老师的课……”	hh17 一大半的人都有
“我有看学校哪里有招聘，这些我到是有看过……没有了解学校的网络（h23）”	hh18 具体办理不熟悉
“我都是有朋友呀那些给我推荐公众号呀，或者有招聘信息的话他们会发给我（h24）……”	hh19 学校安排
“主要是我们也不太了解学校有哪些网站，就不太了解（h25）……”	hh20 考研同学不用参加
“老师有讲过上一届的一些情况，我们专业就业率不是很高（h26）……”	hh21 实习基地多
“出去了之后没有考上正式的事业编呀或者公务员啊……他们就没有去找工作或者在准备考试（h27）”	hh22 自己没什么经验
“有参加了一个我们专业的野生动物协会，说实话好像也没有什么帮助，就是会加学分（h28）……”	hh23 通过网站了解就业
“我们大一大二的时候去听讲座挺容易的，现在好像挺难的，要在易班上排队呀什么的（h29）……”	hh24 朋友推荐
	hh25 学校网站不了解
	hh26 就业率低
	hh27 过渡依赖考试
	hh28 社团帮助小
	hh29 预约听讲座

---

## 二阶编码：

---

hh1 对课程印象不深；hh2 就业指导课程接触少；hh3 大一一开始上这个课	hhh1 课程设置
hh4 非专业老师；hh5 不了学生的专业情况	hhh2 教学效果
hh6 参加两次野外实践；hh7 老师带队；hh8 跟学生分享讨论	hhh3 教学互动
hh10 考研人数多；hh11 领导重视考研；hh13 大一大二开始鼓励我们；hh14 开多次研讨会	hhh4 考研考公指导
hh15 没有接触就业方面的老师	hhh5 教师数量
hh12 缺少实际的一些行动	hhh6 领导重视程度
hh16 补助 1000 元；hh17 一大半的人都有	hhh7 资金
hh18 具体办理不熟悉	hhh8 档案管理

---

---

hh19 学校安排; hh20 考研同学不用参加; hh21 实习基地多	hhh9 实习
hh23 通过网站了解就业; hh24 朋友推荐; hh25 学校网站不了解	hhh10 就业网站
hh26 就业率低	hhh11 就业情况
hh27 过渡依赖考试	hhh12 职业观教育
hh22 自己没什么经验; hh28 社团帮助小	hhh13 能力培养
hh9 准备继续备考; hh29 预约听讲座	hhh14 学生需求

---



The image features a large, faint watermark of the Rangsit University logo in the center. The logo consists of a stylized flame or sunburst shape at the top, with a circular base containing radiating lines. Below the logo, the text 'มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University' is written in a semi-circle.

附录 J

被访谈者 I 的详细访谈及编码

## 被访谈者 I 的相关访谈及编码

### 一阶编码:

---

“有开过这门课程好像是在大二吧，因为具体时间我也忘了因为比较早 (i1) ……”	ii1 记忆不太清晰
“一般就是说你大三大四的一些规划，也会说一些面临毕业你想做什么工作的一些规划 (i2) ……”	ii2 找工作时需要规划
“自己也会去做一些规划，大学阶段把什么证给考了，真正就业的时候你到底想干什么 (i3) ……”	ii3 考证很重要
“当时课开太早了规划的话不太想得到 (i4) …… 比例说当时说我要干嘛，但是真正面临要毕业去选择就业的问题的时候 (i5) ”	ii4 课程开太早
“讲座这方面接触的比较少，有些也没有去听 (i6) ……”	ii5 计划和规划差距大
“实践的话因为我们专业肯定比较多，我们专业会模拟呀 (i7) ……”	ii6 很少听讲座
“我们班的话 46 个人分了 8 组，两节课下来也才模拟了四组，一个人上去讲的话也才几分钟 (i8) ……”	ii7 通过模拟实践
“在模拟的时候还是会暴露出很多问题，就是说自身的在人与人之间的沟通，自己一系列的动作呀 (i9) ……”	ii8 个人展示时间少
“……结束的时候老师会把错误的一些给指出来，对于我们专业的话本身就是要来发现自己然后来改善自己 (i10) ”	ii9 对实践平台的需求
“老师她也会说，比如说哪里又有一些就业的招聘啊，他会发在群里让我们看一下 (i11) ……”	ii10 指出一些问题点
“辅导员会谈及你今后具体是做本专业的一些工作还是说从事其他工作都会说一些 (i12) ……”	ii11 班群发表信息
“负责就业这块的话，我感觉老师比较少耶 (i13) ……”	ii12 辅导员做引导工作
“这方面也不太清楚，因为我也没有创业 (i14) ……”	ii13 老师比较少
“因为马上要毕业了，还是希望可以了解到更多接下来的具体流程是怎样的，或者是该怎样做，希望这方面能给我们多提供一些 (i15) ……”	ii14 不清楚
“就业希望顺利毕业找一个自己喜欢的工作，应该还是会把教师资格证、公务员方面的这些考试先考了 (i16)，之后再会投简历呀看一下这方面的工作岗位 (i17) ……”	ii15 不清楚

---

“看你自己想去做哪一个，自己选择报给老师，都是学校安排的（i18）……”	ii16 考教师资格证、公务员
“我们差不多有一二十个在行政楼实习嘛，还有一些到政务中心或者是一些乡政府（i19）……”	ii17 先考试后就业
“我的去的成都实习的嘛在公司里面，但是实习不是关于本专业的（i20）……”	ii18 学校安排实习
“我们班有八九个一起选择的这个，实习工资怎么说我觉得一般般吧，毕竟我们经验上（i21）……”	ii19 实习地点多
“我周一到周五没课的时候也到学校行政楼实习过，大概的也就是那些工作（i22）。然后我就想出去看一些，接触不一样的事务（i23）……”	ii20 接触不同专业的岗位
“因为有一段时间我就经常在逛学校的官网，感觉里面想要了解到的信息量太少了点（i24）……”	ii21 工资一般
“社团的话我觉得还是要坚持下来吧，如果你参加一半就没参加了，我感觉是也没多大作用（i25）……”	ii22 提升空间不足
	ii23 尝试新挑战
	ii24 信息量太少
	ii24 社团帮助不大

## 二阶编码：

ii1 记忆不太清晰；ii4 课程开太早	iii1 课程设置
ii6 很少听讲座	iii2 指导方式多样化
ii7 通过模拟实践；ii8 个人展示时间少；ii9 对实践平台的需求；ii10 指出一些问题点	iii3 教学互动
ii12 辅导员做引导工作；ii13 老师比较少	iii4 教师数量
ii14 不清楚	iii5 资金
ii15 不清楚	iii6 档案管理
ii18 学校安排实习；ii19 实习地点多；ii21 工资一般；ii22 提升空间不足	iii7 实习
ii24 信息量太少；ii11 班群发表信息	iii8 就业网站
ii2 找工作时需要规划；ii5 计划和规划差距大；ii17 先考试后就业	iii9 职业观教育
ii3 考证很重要；ii24 社团帮助不大	iii10 能力培养
ii16 考教师资格证、公务员；ii20 接触不同专业的岗位；ii23 尝试新挑战	iii11 学生需求

## 个人简历

姓名	廖世佳
生日	1990年05月12日
出生地	中国湖南永州
教育背景	本科：湖南师范大学 专业：会计电算化，2015年 硕士研究生：兰实大学 专业：工商管理，2020年
永久地址	中国湖南省永州市
邮箱号码	616755884@qq.com
工作地点	贵州省铜仁市川硐镇教育园区
工作岗位	教师

