

2021 年度浙江工商大学“国际学生教育和管理服务”专项  
高等教育课题成果

## 疫情下高校来华硕博留学新生入学 面试管理与服务策略研究

课题组负责人：张韵茹

课题组成员：孙丹萍

承担单位：公共管理学院（立项）、社会科学部（结项）

联系方式：18258899034

完成时间：2022 年 11 月

2 0 2 2 年

**内容提要：**基于全球新冠肺炎疫情的现状，高校来华硕博留学生大多采取电子材料审核和线上面试录取的入学流程。本报告以浙江工商大学典型学院为例，主要从语言学、跨文化交际、人力资源角度切入，归纳和分析第一线最真实数据和资料，提出针对来华硕博留学新生入学面试的管理服务策略和改进措施，目标将优秀经验推广至本校其他学院或其他高校，共同致力于来华硕博留学生教育管理事业。

## 一、绪论

### （一）研究背景

基于新冠肺炎疫情影响和时事政策，大部分申请来华留学的学生身处境外，无法进入中国境内。从2021年3月开始，我校对来华的硕博留学新生（以下简称新生）采取两轮筛选录取策略（如图1所示）：第一轮，由国际教育学院（以下简称国教学院）招生办进行材料初筛；第二轮，材料流转至二级学院，相关留学生生管理人员（以下简称管理员）组织学院内资深教师担任面试官（以下简称面试官）开展面试，进行第二轮筛选，由学院决定是否录取。最后，名单由国教学院汇总，公布是否录取该留学生。

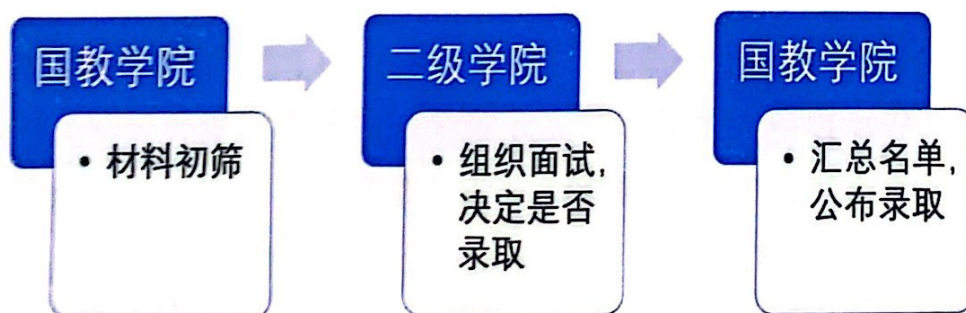


图1 本校来华硕博留学新生录取流程

我校当前硕博留学新生的入学涉及的材料为：身份资料、上一阶段证书和成绩、汉语水平考试（以下简称 HSK）成绩、推荐信、研究计划、曾发表的论文等综合考量，加之二级学院展开面试后的打分情况。虽然在申请材料中包括 HSK、推荐信和学习计划等能证明学生学习态度与科研能力的一些材料，而证明个人综合能力的其他材料尚缺，而且语言要求相对较低，这对于留学生质量的把关产生了一些挑战。加之尚未形成统一且流畅的面试流程，一方面会给留学生造成一定困扰，另一方面加重了管理员和面试官的工作负担。相较于原本面对面的线下面试，线上的沟通和面试，增加了时差、响应时间、不确定因素等各种影响，如何从中找到更好的解决策略，提升来华留学服务质量，成为当前较为关注的话题。

## （二）研究价值

鉴于疫情大环境和校内录取流程的变化，国内外对此特殊背景下的相关研究较少，与此相关学术史暂无此类具体问题的研究，可谓是研究空缺。因此，本课题具有很强的开创性与前瞻性。

在学术层面，本课题在“国际学生管理服务质量监控”研究范围内，所做研究可对其理论空白进行补充，在学术思想上展现本校特色。

在应用层面，本课题十分契合实际，基于全球新冠肺炎疫情的现状，通过第一线最真实的数据和资料进行归纳和分析，在此基础上提出服务策略研究和改进措施，并借此课题撰写的机会，将优秀经验推广至本校其他学院或其他高校，共同致力于来华硕博留学生教育管理事业。

本研究选取的案例来源于本校较为典型的两个学院——MBA 学院的留学硕士新生及公共管理学院（以下简称“公管学院”）的留学硕博新生。研究项目参与人员均工作在留学生管理与服务的第一线，接触最鲜活的案例和最新的数据。无论是发放问卷、访谈还是个案研究，都与工作高度吻合，无任何越界和涉及工作机密的行为。总体来说，本研究在“国际学生管理服务质量监控”的研究范围内，契合主题且具有针对性，结论将会有较高参考性，推广具有普适性。

### （三）研究思路

本研究选取两个较典型学院的案例，基于“背景分析-现状描述-优化措施-效果分析-理论提炼（总结）”的逻辑思路，遵循“问题导向、方法为辅、立足创新、优化服务”的原则，拟系统性地基于真实案例，研究“疫情下高校来华硕博留学新生入学面试管理与服务策略”。

### （四）研究方法

本研究采取问卷调查法、访谈法、个案研究法、经验总结法等较为成熟的人文社科类课题研究方法，从语言学、跨文化交际、人力资源等多角度切入，研究疫情下高校来华硕博留学新生入学面试管理与服务策略。通过定性和定量的两个维度加以分析和优化，旨在具有针对性地收集所需信息，厘清思路，抓住现实问题，提出优化方案，并加以实施优化，进一步总结经验，提炼理论。

## 二、文献综述

第一，在研究来华留学生教育和选拔方面，中国政府一直都高度重视外国留学生的教育，并把它看作对外交流的重要手段。但目前中国还没有系统建立科学、先进的留学生选拔制度，关于来华留学生选拔制度的研究也十分缺乏。史明(2005)、夏青(2011)、姚玲、许爱伟、周星、吴运新(2008)等分析了中国高校留学生入学考试制度。徐立华(2009)、安佰慧(2014)通过国外留学考试的研究提出了来华留学生入学考试的发展方向。赵金坡(2011)、殷军(2007)、蒋晓杰、黑嘉鑫(2015)、李秀珍(2009)等提出了来华留学生入学考试标准过低等留学生教育质量问题。李秀珍和宋善英(2019)总结了来华留学生选拔的三种主要方式：①“申请-审核”制方式，②免试入学方式，③预科教育升学方式。他们认为政府和学校纷纷意识到，虽然来华留学生教育事业取得了巨大的量化发展，但是与走在世界一流水平的学校相比，无论在结构、层次、生源质量，还是在留学生管理等方面都存在很大的滞后性，因此还需进一步提高来华留学生的层次和质量，进一步优化留学生教育相关的政策与制度。

第二，在语言学有关“话轮”的研究理论方面，Sacks, Jefferson 和 Schegloff (1974) 在对自然对话的结构观察和分析的基础上，提出了话轮转换体系 (turn-taking system)。他们指出，日常会话的基本结构单位是话轮，会话的过程就是话轮不断交接，即会话参与者轮流讲话。会话之所以有序地进行，每次只有一个人讲话，很少出现重叠和沉默，是因为会话中存在一种控制话轮交接的体制，即一套控制和分配说话权的系统。刘虹(2004)认为，话轮