

基于 SERVQUAL 的留学生教育服务质量自评框架研究 ——以南通航运职业技术学院为例

李 斌, 谢 骏

(南通航运职业技术学院 继续教育学院, 江苏 南通 226010)

摘 要:中国教育国际交流协会受教育部委托开展来华留学教育质量第三方评估。以南通航运职业技术学院为例,根据 SERVQUAL 服务质量评价模型设计“来华留学生教育服务质量自评框架”,并开展在校留学生满意度调查。运用 SPSS 软件分析调查情况,结果表明 Cronbach's Alpha 系数和 KMO 检验值符合信度和效度的要求,其中可靠性、有形性评价良好,保证性、响应性评价尚可,移情性评价最低。建议在管理制度、服务意识、文化交流、学生就业等方面提高留学生教育服务质量。

关键词:来华留学生;教育服务质量评估;SERVQUAL 评价模型;自评框架

中图分类号:G648.9

文献标志码:A

文章编号:1671-9891(2019)4-0063-05

0 引言

为规范和提高来华留学生的培养质量,中国教育国际交流协会(以下简称“交流协会”)受教育部国际司委托,作为第三方评估机构在全国高校开展来华留学教育质量合格性评估工作。围绕《来华留学生高等教育质量规范(试行)》,交流协会起草了《高等学校来华留学质量认证指标体系(框架)》,评估工作采用内部自我评估与外部同行专家评估相结合的方式,分为学校自评、同行评议、现场考察、集中评审等四个环节。^[1]截至 2018 年 11 月,全国共有 62 所高校通过了质量认证。^[2]

江苏的高校数量多,高等教育发达,对来华留学生的支持政策成效明显,截至 2018 年,留学江苏的各国学生总数共计 45 778 人^[3],其中有 47 所高等职业院校招收留学生 8 331 人^[4],占比 18%。但是在这些高职院校中,仅有江苏农牧科技职业学院一所学校参与并通过了来华留学质量认证。

为参评来华留学的质量认证,提高来华留学生的教育质量,南通航运职业技术学院(简称“南通航院”)依据《学校招收和培养国际学生管理办法》《来华留学生高等教育质量规范(试行)》等文件,结合高等职业院校人才培养特色,以 SERVQUAL 为模型设计《来华留学生教育服务质量自评框架》,从学生角度对学院的留学生教育服务质量开展自我评价。

1 评价模型及自评框架设计

1.1 SERVQUAL 评价模型

1998 年,由美国市场营销学家 A. Parasuraman, Valarie A. Zeithamal 和 Leonard L. Berry 组成的 PZB 小组在全面质量管理理论的基础上提出了 Service Quality(合称“SERVQUAL”)服务质量评价模型。SERVQUAL 评价的理论核心是“服务质量差距模型”,即“顾客所期望的服务水平和顾客所感知的服务水平两者之间的差别程度决定着某一行业服务质量的高低”^[5]。PZB 小组从有形性、可靠性、响应性、保证性和移情性五个维度调查顾客对服务质量的“期望”和“感知”的差距,并设计了 22 个调查指标,如表 1 所示。^[6]

1.2 留学生教育服务质量自评框架

交流协会作为第三方来华留学生教育质量评价和认证机构,编制了《高等学校来华留学质量认证指标体系(框架)》。指标体系设有指导思想、办学条件、教学与实践、管理与服务、办学成效等 5 个一级指标,17 个

收稿日期:2019-05-25

基金项目:南通航运职业技术学院教育教学研究课题(HYJY/2017A10);中国交通教育研究会教育科学研究一般课题(交教研 1802-280)

作者简介:李斌(1964—),男,江苏南通人,南通航运职业技术学院继续教育学院副教授,硕士。

表 1 SERVQUAL 服务质量评价模型

维度	定义	指标
可靠性	可靠准确地提供所承诺的服务的能力	能履行对顾客的承诺;顾客有困难,表现出关心并提供帮助;公司的可信度;准时提供承诺的服务;正确记录相关的服务
有形性	服务产品的实体表现,一般包括实体的设施设备和服务人员的衣着形象等	服务设施在视觉上的吸引力;现代化的服务设施;员工的仪表;公司的设备与服务相协调
保证性	服务人员的知识和态度使顾客信任、放心	服务人员的可信度;从事交易时顾客感到放心;服务人员有礼貌;服务人员能从企业得到适当支持,以提供更好服务
响应性	帮助顾客与提供快速的服务	确实告知顾客各项服务的时间;提供及时服务;服务人员总是乐意帮助顾客;服务人员不会因为忙碌而无法提供服务
移情性	关怀顾客并为其提供个性化服务	企业针对不同客户提供个性化服务;服务人员对客户予以个别关怀;了解顾客特殊要求;重视顾客利益;企业的营业时间方便所有顾客

二级指标及 57 个主要观测点。^[7]

南通航院将 SERVQUAL 评价模型中可靠性、有形性、保证性、响应性、移情性五个维度分别对应指标体系的五个一级指标,围绕上述 57 个主要观测点,突出高等职业教育留学生人才培养工作与本科留学生培养的差异性,以学生为中心设计南通航院留学生教育服务质量问卷调查表,包含封闭式问题 20 项。调查问卷采用李克特五度量表进行赋值,分为“非常不满意”“不满意”“一般”“满意”“非常满意”五个级别,“非常不满意”分值为 1,其余赋值依次增加 1 分。本次调查拟实现以下三个方面的预期目标:

- (1) 检验南通航院留学生教育服务质量自评框架的信度和效度;
- (2) 获取在校留学生的满意度的结构维度,分析留学生教育服务存在的问题,提高教育服务和质量;
- (3) 为申请和通过来华留学教育质量评估开展学院的自评工作。

2 南通航院留学生教育服务质量的调查与分析

2.1 南通航院留学生的满意度调查情况

2015 年 3 月,学院启动来华留学生的招生与培养工作。截至 2019 年,在校留学生共计 88 人,来自塔吉克斯坦、印度尼西亚、马来西亚、老挝、柬埔寨、斯里兰卡、孟加拉、阿塞拜疆、肯尼亚、喀麦隆、刚果、科特迪瓦、加蓬等 13 个国家,就读于轮机工程技术、国际邮轮乘务管理、物流管理、电子商务、计算机应用技术、广告设计等六个专业。

本次调查共计发放问卷调查表 88 份,收回 88 份,其中有效问卷 83 份,Cronbach's Alpha 系数值为 0.816,KMO 检验值为 0.853,问卷符合信度和效度要求。运用 SPSS22 进行数据分析,测出主要观测点的分值如表 2 所示。

2.2 南通航院留学生的满意度调查结果分析

(1) 可靠性与有形性评价良好。南通航院在可靠性与有形性服务质量方面得到良好的评价,具体体现在南通航院高度重视来华留学生的教育工作,学院“十三五”规划、创新发展行动计划、“高水平高职院校”建设均对留学生的招生与培养有详细部署。学院设有国际教育交流中心专门负责留学生的招生与录取、档案管理、学籍注册等工作,专业教学系部承担留学生的日常教学和管理的工作。学院围绕与综合交通运输体系相关主干专业(群)设置留学生培养专业,采用“校企合作”“校校合作”等模式主要招收“一带一路”沿线国家的来华留学生,先后与“中国航空技术国际控股有限公司”等“走出去”企业依托海外建设项目开展留学生“订单式”培养,与柬埔寨工业职业技术学院、斯里兰卡卡林顿技术学院等院校联合培养来华留学生,并在马来西亚加影育华国民型华文中学等高中或同等学力的学校建立生源基地,定期推荐学生来学院留学。在办学条

表2 主要观测点满意度一览表

维度	对应指标体系 一级指标	主要观测点	均值	标准差
可靠性(A)	指导思想	A1 学院重视留学生培养工作,制定留学生教育发展规划;	3.71	0.638
		A2 学院设有留学生专管部门,各相关部门职责明确;	4.13	0.773
		A3 留学生培养专业能体现学院办学特色,满足学生国别发展需求	3.65	0.614
有形性(B)	办学条件	B1 校内实训室、多媒体教室、图书馆等硬件设施与中国学生趋同化管理;	4.54	0.606
		B2 数字化资源、在线课程、校园文化等软件设施能满足留学生的发展需求;	3.85	0.733
		B3 留学生住宿条件符合教育部《普通高等学校建筑面积指标》等相关文件要求;	4.01	0.927
		B4 餐饮条件能满足不同国别留学生的需求;	3.52	0.799
		B5 留学生奖学金、助学金、校内勤工俭学岗位等奖助补措施得当	3.43	0.695
保证性(C)	教学与实践	C1 人才培养目标符合《来华留学生高等教育质量规范(试行)》要求,专业课程、汉语及中国文化课程等设置合理;	4.26	0.851
		C2 留学生师资队伍具有良好的专业素养和跨文化交际能力;	4.34	0.732
		C3 教师能有效地实施和组织教学活动,校内实训符合职业教育的规范;	4.15	0.692
		C4 留学生能参与社团文化和学生交流活动;	2.77	0.613
		C5 有完善的教学评价与反馈机制	2.36	0.779
响应性(D)	管理与服务	D1 建有完善的留学生管理制度;	4.66	0.839
		D2 建有完善的突发事件处理应急预案;	3.37	0.752
		D3 留管专员和辅导员人数配备齐全;	2.53	0.821
		D4 学院向留学生提供举报、投诉、申诉等渠道,并及时、规范处理	2.93	0.706
移情性(E)	办学成效	E1 在校留学生的国别分布、奖学金比例、(非)学历生的比例合理;	2.23	0.541
		E2 留学生对学院教育质量的满意度;	3.67	0.723
		E3 留学生对中国人文交流环境的综合评价	2.91	0.793

件方面,来华留学生与中国学生同等使用校内实训室、多媒体教室、图书馆、在线课程等公共教育资源,并参照《普通高等学校建筑面积指标》等文件要求,学院建有独立的留学生宿舍。奖助学金和校内勤工俭学岗位也与中国学生趋同化管理。

(2)保证性与响应性有所欠缺。按照《来华留学生高等教育质量规范(试行)》要求,专业教学系部专门制定了留学生人才培养方案和课程标准,毕业要求与中国学生一致,并开设了充足的汉语及中国文化课程。留学生普遍认为师资队伍具有跨文化交际能力,并能按照职业教育规范有效实施课堂和实践教学,学生评教和反馈机制与现有的教育质量评价和保障体系相一致。但是留学生因语言交流问题普遍未能参与社团和学生活动,社会交流活动的匮乏影响了学生中国文化的习得和中文表达能力的提升。在管理和服务方面,学院虽然遵照《学校招收和培养国际学生管理办法》(教育部42号令)颁布了《留学生管理制度汇编》,包含《留学生管理办法》《留学生学籍管理规定》《留学生奖学金评定办法》等七项管理制度,但留管人员配备较少,未能对留学生反映的问题、提出的需求等做出及时的处理和反馈,这导致了学院在保证性与响应性方面的评价不高。

(3)移情性满意度较低。学院现有来自13个国家的88名留学生,单一生源国人数最多的有35人,最少的仅1人,学生人数国别不均导致留学生“海外抱团”的隐患,且绝大多数留学生都来自于欠发达或不发达的国家和地区,学院参照中国学生的奖学金制度设置留学生奖学金,奖学金的配比和金额难以满足留学生的需求。学生就业率是衡量留学生教育质量的重要指标,绝大多数留学生希望毕业后能继续留在中国就业或升学,由于用人单位必须具备外籍人员的聘用资质以及就业手续等问题,高职层次的留学生在华就业难以实现。此外,在校留学生因文化、习俗的差异无法深入了解中国历史、地理、社会、经济等国情,导致对人文

交流环境的综合评价满意度较低。

3 提高留学生教育服务质量的建议

3.1 完善管理制度,提升留管人员服务意识

为规范留学生的日常管理,需参照《学校招收和培养国际学生管理办法》《来华留学生高等教育质量规范(试行)》等国家纲领性文件,制定《留学生手册》,进一步完善留学生管理制度汇编并细化为日常管理、评优助困、公寓管理三个类别,新增服务向导、应急预案以及留管队伍建设等类别如图 1 所示。

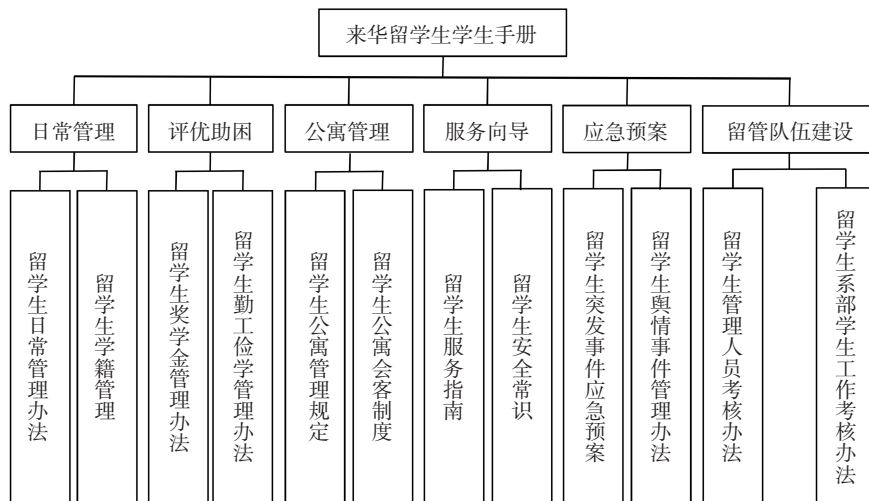


图 1 来华留学生管理制度

为提高留学生的教育管理服务水平,有以下三点建议:一是增加留管人员的配比,选拔具有一定学生工作经验和“双语”能力的教师担任留学生的管理工作;二是细化留管人员的岗位职责,设置学生辅导员、证件专管员等工作岗位,分别负责留学生的日常管理和健康证、住宿登记、居留许可等各类证件的办理工作;三是加强留管人员的考核,将学院“十三五”规划、“高水平高职院校”建设中有关留学生教育管理的年度建设任务和职责落实到人,并纳入年度绩效考核。

3.2 加强人文交流,拓宽留学生就业渠道

“知华友华”是留学生教育工作的重要目标之一,语言学习是深入了解一国政治、文化、历史的前提。在专业设置上,可尝试将中文作为留学生招生专业的教学语言,要求留学生入学前的中文能力至少达到《国际汉语能力标准》四级水平。在留学生培养过程中,开设充足且适用的汉语课程和中国概况类课程,帮助留学生“了解中国政治制度和外交政策,理解中国社会主流价值观和公共道德观念,形成良好的法治观念和道德意识”^[8]。

为破解留学生的就业难题,学院应积极与“走出去”企业开展合作,推荐毕业生回来源国进入中资企业就业,可根据船舶驾驶、轮机管理等水上专业的就业特点,将人才培养全面对接国际行业标准,帮助留学生毕业时获得巴拿马海船船员适任证书等国际通用职业资格证书,实现留学生的境外就业。

3.3 申请第三方认证,开展教育服务自评工作

“认证”是指认证机构证明产品、服务、管理体系符合相关技术规范强制性要求或者标准的合格评定活动^[9],留学生教育质量第三方认证旨在提高高等院校留学生的培养质量和管理服务水平。中国教育国际交流协会是中国教育界开展民间对外教育合作与交流的全国性组织。2019 年 8 月,南通航院参与了由中国教育国际交流协会组织的《高职院校来华留学质量认证指标体系(框架)》制定工作,从指导思想、办学条件、教学实践、管理服务、办学成效等方面对高职院校来华留学工作进行质量认证。学校自评是交流协会留学生教育质量认证的环节之一,根据 SERVQUAL 评价理论从学生角度对留学生教育服务质量开展满意度调查,有助于通过由交流协会组织的留学生教育质量第三方认证自评工作。

4 结束语

随着高职教育国际化发展步伐的加快,参与并过来华留学质量认证是提高留学生教育服务质量的前提保障。南通航院的高职留学生教育服务质量自评框架的设计与实践不仅为高职院校更好地开展留学生教育进行了有益的探索,也为过来华留学生质量认证迈出了坚实的步伐。

参考文献:

- [1]吕耀中.第三方认证:来华留学教育质量保障新举措[J].北京:世界教育信息,2018(2):23-28.
- [2]学校通过全国来华留学质量认证[EB/OL].(2018-11-05)[2019-04-12].<http://wellan.zuel.edu.cn/2018/1105/c1669a202881/page.htm>.
- [3]中华人民共和国教育部.2018年来华留学统计[EB/OL].(2019-04-12)[2019-04-12].http://www.moe.gov.cn/jyb_xwfb/gzdt_gzdt/s5987/201904/t20190412_377692.html.
- [4]王成斌.南通市高等职业教育质量年度报告(2019)[R].北京:中国水利水电出版社,2019.
- [5]曾喆.东盟来华留学生教育服务质量研究——以广西高校为例[D].南宁:广西大学,2014.
- [6]陈璐颖.B2C 跨境电商快递物流服务质量评价维度构成研究[D].广州:广东财经大学,2013.
- [7]中国教育国际交流协会.高职院校来华留学质量认证指标体系(框架)[EB/OL].(2018-12-13)[2019-04-12].<http://www.ceaie.edu.cn/shewaibanxuezhiliangbaozhangbu/tongzhigonggao/1938.html>.
- [8]中华人民共和国教育部.来华留学生高等教育质量规范(试行)[EB/OL].(2018-10-09)[2019-04-12].http://www.moe.gov.cn/srcsite/A20/moe_850/201810/t20181012_351302.html.
- [9]国家认监委.中华人民共和国认证认可条例[EB/OL].(2016-02-06)[2019-04-12].http://www.cnca.gov.cn/bsdt/ywzl/flyzcyj/zcfg/200809/t20080925_36655.shtml.

(责任编辑:顾力豪)

Study on Self-assessment Framework for Educational Service Quality of Oversea Students on SERVQUAL Model

—The Case of Nantong Vocational and Technical Shipping College

LI Bin, XIE Jun

(School of Continuing Education, Nantong Vocational and Technical Shipping College, Nantong 226010, China)

Abstract: Authorized by the Ministry of Education, China Education Association for International Exchange carries out the Third Party Evaluation for educational quality of overseas students in China. Taking Nantong Vocational and Technical Shipping College as an example, it designed a “self-assessment framework for educational service quality of overseas students in China” according to SERVQUAL model and carried out survey of level of satisfaction among them. The SPSS software was applied to analyze the survey, the results of which showed the Cronbach’s alpha coefficient and KMO check value met the requirements of reliability and credibility, reliability and tangibility had good reputation, and assurance and responsiveness were decent, while the empathy was unsatisfied. It is suggested that the educational serving quality be improved in the field of management system, service awareness, cultural communication and overseas employment.

Key words: overseas students in China; evaluation for educational service quality; SERVQUAL evaluation model; self-assessment framework