

沈勇◎著



教育服务管理

——
基于学生满意的视角

知识产权出版社



教育服务管理

——基于学生满意的视角

沈勇 著

知识产权出版社

内容提要

随着教育环境的变化,服务管理对教育机构的生存与发展产生至关重要的影响。视学生为“顾客”、提供满意的服务质量是教育机构吸引和保留学生并保持竞争优势的重要源泉。本书通过实证研究表明,服务质量显著影响满意,并通过后者间接影响学生行为。这一结果对理解教育服务质量的传导过程和影响机理、改进教育管理方式、树立新的管理理念、提高管理水平,从而为教育机构在竞争性市场中通过实施质量战略来赢得竞争优势提供了理论和实证支持。本书适合从事管理学教学与研究的师生、公共部门及企业的管理者阅读。

责任编辑:纪萍萍

图书在版编目(CIP)数据

教育服务管理——基于学生满意的视角/沈勇著. —北京:
知识产权出版社, 2008. 2

ISBN 978-7-80247-010-1

I. 教... II. 沈... III. 教育—产业—服务质量—质量管理—研究—中国 IV. G52

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 206153 号

教育服务管理——基于学生满意的视角

Jiaoyu Fuwu Guanli——Jiyu Xuesheng Manyi de Shijiao

沈勇 著

出版发行: 知识产权出版社

社 址: 北京市海淀区马甸南村 1 号

网 址: <http://www.ipph.cn>

发行电话: 010-82000893 82000860 转 8101

责编电话: 010-82000860-8130

印 刷: 知识产权出版社电子制印中心

开 本: 880mm×1230mm 1/32

版 次: 2008 年 3 月第 1 版

字 数: 200 千字

邮 编: 100088

邮 箱: bjb@cnipr.com

传 真: 010-82000860-8325

责编邮箱: jpp99@126.com

经 销: 新华书店及相关销售网点

印 张: 8

印 次: 2008 年 3 月第 1 次印刷

定 价: 24.00 元

ISBN 978-7-80247-010-1/C·070 (2064)

版权所有 侵权必究

如有印装质量问题,本社负责调换。

序一

教育、医疗、住房是当前社会关注的三大热点问题。其中，教育由于事关一个国家和民族的未来，尤为引人注目。

当前我国的教育问题与教育环境的迅速变化紧密相关。居民收入水平不断提高，各类教育需求迅速上升、社会主义市场经济体制建设的不断完善、全球一体化进程的日益加快、加入世贸组织后对开放服务业带来的巨大挑战、新公共管理运动驱动的政府治理模式的重大变革等，这些因素都是理解中国教育问题的重要背景。

受前些年兴起的新公共管理运动的影响，包括政府机构在内的大量公共组织开始引入新的管理理念，借鉴工商管理的理论与方法，以顾客满意为核心，开展绩效评价，做出了有益的探索。《教育服务管理——基于学生满意的视角》一书所进行的研究也是得益于这样的理论与实践背景。

面对新的形势，国家及时提出“科教兴国”、“人才强国”战略，清晰地确立了教育在国家的地位。在温饱基本解决之后，无论国家还是城乡居民都把更多的资源投向教育；无论学龄儿童、适龄青少年，还是已就业人员、待业人员，求知、求学的欲望空前高涨。在我们这样一个还不富裕的国家，正办着世界最大规模的教育。

随着教育规模扩大，教育公平、居民平均受教育年限都迅速向人们期望的方向进步。此时，人们一部分注意力开始转向教育的管理和质量。有人开始担忧，巨大的社会资源持续投入教育服务，能否取得

更高的投入效率和赢得更好的教育效果？教育的质量能否适应迅速发展的时代要求？

教育服务质量的问题，首先是教育质量评价的问题。不同的评价，就会产生不同的导向。现在的问题是，如何认定教育服务质量？如何测评教育服务的质量？总体上讲，在中国这还是一个存在不少争议、没有解决的问题。

教育服务与物质生产和一般服务业完全不同。“十年树木，百年树人”。教育服务质量和效果的主要部分并不是当期可以测度的。现行由政府主导组织进行的教育质量评估办法，大多只是对教学基础条件的检查，基本上还没有涉及教育服务质量的本身。

沈勇博士多年跟踪现代服务管理理论的发展，在他本书中集中论证了提供学生满意的服务质量是教育机构赢得竞争优势的重要源泉的观点，这对教育机构改进管理方式、树立新的管理理念和提高管理水平是有积极意义的。他还以新的视角在教育服务管理，特别是教育服务质量评价方面进行了深度剖析，探索性地运用服务质量理论和方法对中国教育服务质量提出了学生评价模型、开发了过程和结果质量测度工具。对研究检验理论、改革教育体制、提高教育质量有参考价值。希望有更多的人关心教育、研究教育，包括进一步拓展本书研究主题。

本书作者沈勇博士是清华公共管理学院的教师，作为学院院长，我很高兴看到学院青年教师在公共管理问题研究中所体现的热情、执着和严谨。公共管理是实践性很强的学科，我始终提倡学院的教师要经常参与重大公共管理问题的研究，始终站在公共管理的前沿，不断用新的知识服务于国家和社会。

陈清泰

公共管理学院院长（兼）全国政协常委

2007年12月

序二

改革开放以来，我国的高等教育事业有了飞速的发展。特别是从1999年高等教育扩大招生规模以来，年招生人数增加了4至5倍，毛入学率在全国范围内达到23%。虽然还不能满足社会的需要，但从经济和社会发展的整体情况来看，近期高等教育主要是巩固已经取得的成果，稳步发展规模，着重提高质量。最近闭幕的党的第十七次代表大会的报告中明确提出：要提高高等教育的质量。

对于目前我国高等教育的质量也有不同的认识。我认为，从总体上说，改革开放以来，我国高等教育不仅数量上得到发展，质量上也有很大提高。由于经济的发展，办学条件得到很大改善；改革开放近三十年来培养的大批中青年教师，已经成为大学的骨干力量，他们学习到新的知识，有了国际交流的机会，其中一少部分人进入国际学术的前沿。这都为提高教学质量创造了条件。当然，由于高等教育规模的迅速发展，一些新建院校和规模迅速扩大的院校在师资水平、教育管理等方面，还存在不少问题，这就引起了社会的广泛关注。同时随着时代的发展，对于教育质量的衡量标准也有了很大变化，培养人才从着重专业学科知识到树立全面素质质量观。从这个高度来看，教育质量需要提高的空间还是很大的，特别需要关注学生的需要、态度和行为。

教育行政部门为了提高教育质量，也采取了多种措施，其中对本科院校每五年进行一次本科教学评估就是一个重要的方式。应该说，这种教学评估对学校提高教学质量是有一定促进作用的，但是评估主

要是对办学指导思想、办学条件、教学效果等方面对学校自上而下进行“施教”情况检查。对于学生对学校的整体评价没有作为重要的内容。

沈勇博士的论著《教育服务管理——基于学生满意的视角》提出一个新的角度，尝试从学生的感知角度来研究教育质量问题。学生作为最主要的利益相关者、教育服务的直接需求者和学校管理的参与者，其需要影响了教育供给的内容、数量和质量。作者把以人的服务为主的领域和服务质量研究的主要理论基础之一的顾客感知服务质量概念相结合，为论著的选题和研究开启了一个新的思路。论著在吸收国外已有文献成果的基础上，有了发展。论著认为学生的变化、发展和深层的价值需要是驱动服务评价的重要因素，从学生需求的角度开发出了测度主观结果的调查工具。作者在两所大学中进行问卷调查，采用结构方程模型对假设关系进行实证检验，得到了很好的结果。

正如作者在文中指出的那样：“学生可以发现自己短期的需要，但没有足够的知识和经验知道长期的需要。”特别是一部分重点大学，学校在基础课程和人文素质教育方面设置一些课程，是对学生长远发展起作用的，可能学生暂时不能理解。文中提出在对学生的调查中，如果能够包含一部分已毕业的校友，这样可能可以得到更全面的结论。

作者沈勇是清华大学的教师，长期参与教学管理工作，与学生，特别是研究生有密切联系，他了解学生的思想脉搏，关心他们的需要、满意和行为意图。他在长期的教学与教育管理实践中积累了经验。在导师的指导下，经过几年的努力，从理论和实践两方面有创造性地完成了这部论著，获得了博士学位。他在繁重工作的条件下，参阅了四百多篇国外文献，使论著有深厚的理论基础，这是十分难能可贵的。

我们相信，这本书的出版，对于服务质量领域，特别是教育服务质量的评价方面是能够做出积极贡献的。

方惠坚

清华大学教授 原清华大学党委书记

2007 年岁末

自序

人类正步入服务社会，其标志是服务业在国民经济中的占比日益加大，在发达国家甚至超过 80%，同时服务业从业人员占全社会就业总人数达到 60%~70%。就个体而言，服务已渗入我们生产与生活的各个方面，从衣食住行到生老病死，我们都离不开各种各样的专业服务，包括医疗、法律、教育、银行、保险、餐饮、休闲等。无疑，服务正在改变世界，通过强化服务管理能力，提高服务质量来赢得竞争优势已被大量组织的成功实践所验证。正如国际著名服务管理学专家格鲁诺斯（2004）所称，“现在的竞争是服务竞争，一个企业如果不能在服务竞争中获胜，它肯定将面临生存问题”。这一观点同样适用于包括教育机构在内的各类非营利组织。

在服务管理实践的有力推动下，学术界有关服务管理理论研究进展迅速。自 20 世纪 70 年代发端的服务管理理论，经历了 30 多年的研究与实践，伴随着管理学界对服务特征和服务管理认识的不断深化而得以不断丰富和拓展。至 20 世纪 90 年代，与营销、人力资源管理、运营管理和组织理论等学科相结合，初步发展成为服务管理这门新兴的学科。在西方发达国家中，有关服务管理与营销方面的课程也成为 MBA 教学中的一门必修课。世纪之交，服务管理的研究领域进一步拓展，从一般服务业到饭店、银行、医院、教育领域，乃至政府等公共部门，研究人员对跨行业服务的本质规律和差异性特点认识更全面。进入 21 世纪，服务管理的研究在我国开始受到重视，从一般

性概念讨论到典型服务业的实证研究成果陆续出现在有关书刊中。

虽然如此,有关服务管理理论在国内非营利组织中的应用及研究还较为缺乏,如作为重要的非营利部门之一的教育机构,无论是在管理实践上还是应用研究中尚没有对服务管理的理论与方法给予足够的重视。在教育领域开展服务管理研究有着必要性和实际意义。

首先,教育领域具有无形性、生产与消费不可分性和异质性等典型的服务特征。一是与大多数商业企业提供的产品都是有形的、可触摸的并且可检测的不同,教育行业的特殊性在于,除了校园环境、教室、实验室、多媒体设备等有形物质外,教育过程大都是非实体的,教学活动存在于师生的观念和行为之中。二是作为教育的核心环节,知识的生产、传授与汲取是一个彼此难以明确区分的过程。例如,在课堂教学中,教师的讲授和学生的学习是同时存在的,教的过程是“生产”的过程,也是学或“消费”的过程。三是教育服务传递的一致性很难保证。由于存在许多不可控因素,课程教学很难做到标准化,没有两个完全一样的课堂。师生之间的互动状况会影响课堂效果,学生接受程度的差异、不同教师上课等也会导致教学的异质化。

其次,全球教育竞争日益加剧。近几年来,大量欧美学校加强对中国学生的宣传和营销攻势,利用每年的国际教育展等形式纷纷抢滩中国,吸引大量优秀中国学生赴海外留学。据不完全统计,目前中国累计出国留学人数超过 110 万,仍在外学习的有 80 万,连续多年出国人数年均保持在 10 万以上。从出国留学的总人数、年均出国人数、出国留学人数的年增长率这三项指标来看,我国在全球应属前列。尤其值得关注的是留学低龄化趋势,中小學生出国渐热,以致成为地方新时尚,有些地区年增长率达到 20%,受访学生中超过半数表达强烈的出国愿望。另一方面,全球性大学院校联盟或教育网络发展很快,作为一种教育形式的创新,其目的主要是吸引地区乃至全世界的优秀学生。而对国内教育机构而言,除了要面临国际竞争外,更直接的压力则来自国内。随着高等教育进入选择性教育阶段,学生“用脚投票”加剧了机构之间的竞争。特别是伴随高校扩张,民办学校规制

放松，公共财政用于教育支出的比例相对降低，如何吸引目标生源来确保机构生存成为许多学校面临的重大挑战。

第三，教育质量成为公众关注的焦点。教育内容脱离实际，难以反映不断变化的世界的需要，导致学生厌学之风盛行，从而使教育质量滑坡成为全球性议题。对于我国，在基础教育应试取向尚未发生根本性改变的局面下，高等教育质量又在扩张的浪潮下为政府及社会所注目。客观上讲，由于教育产出难以衡量，如何评价教育质量迄今仍是教育领域在理论与实践上面临的难点。传统以教和学为中心的评估方式，忽视了学校全面经历对学生成长的影响，而且没有充分考虑学生的需求和预期，由政府主导的宏观评估又难以摆脱浓厚的行政色彩。受公共问责制的影响，不同利益相关者的参与、多角度评估正在挑战传统的质量评价模式。

作为一个新的研究领域，教育服务管理对传统教育管理既有继承又有创新。对这两者既不能混为一谈，又不宜完全视为对立关系。但考虑到当前竞争异常激烈的教育环境，本书主要从竞争的角度来理解两者的关系。两者的一个重要区别如何理解学生在管理中的作用和角色。作为狭义的教育管理，传统学校管理主要以人、财、物为基本要素，强调管理者对管理对象的控制。其特点近似制造业的“生产模型”，人才培养突出产品导向，强调过程控制，注重升学率、就业率、藏书量、师生比等投入产出性指标。这种管理的特点是单向的，管理者的作用被放大。在这样的管理模式下，学生“缺位”了。学生或者仅是作为受教育者被动存在，或者变成了知识的接受者，或者充其量是学习的主体。与传统的科层制（bureaucracy）相适应，教学对需求的反应缺乏敏感，从而抑制了教育创新的源泉。

教育服务管理视学生为“顾客”，这是一个不乏争议的观点。人们担心“顾客”称呼可能暗含的商业关系会有损神圣殿堂的清誉。事实上，今天的学生正在为教育付费（也许不是全部）。从广义上讲，顾客关系已突破传统的商业范畴，甚至在同一组织的不同部门之间也存在顾客关系，表现在服务的提供和需求的满足上。应该说，教育机

构的“顾客”构成更加复杂，包括政府、出资人、教师、学生、用人单位乃至纳税的公众和家长等。其中，学生作为最主要的利益相关者、教育服务的直接需求者和学校管理的参与者，其需要影响着教育供给的内容、数量和质量。从这个意义上讲，学生也是“顾客”。国外研究证实，企业发展的一个重要经验就在于，顾客不单单是产品的接受者或使用者，也是价值的创造者。满足顾客的期望，提高顾客满意度是企业生存的关键。教育管理核心价值来自对人的利益、需要和精神的尊重，满足学生预期是为学生创造价值的重要前提。

联合国教科文组织在《21 世纪的高等教育：展望和行动（1999）》中提出：国家和高等院校的决策者应把学生及其需要作为关心的重点，并应将他们视为高等教育改革的主要参与者和负责任的受益者。这应包括学生参与有关高等教育问题的讨论，参与评估，参与课程和教学法的改革，并在现行体制范围内参与制定政策和院校的管理工作。

本书虽以教育服务管理为题，但研究本身并没有试图涵盖整个服务管理领域。完整的教育服务管理既包括计划、组织、领导与控制等传统管理学的内容，也包括营销、质量评价与改进、人力资源与组织文化系统、服务流程改造等环节。本书选取服务管理中的关键环节服务质量作为研究对象，其原因有二：一方面，目前市场上已经有一些国外服务管理著作和教材，读者从中可以了解服务管理的基本原理和方法；另一方面，以满意度为基础的服务质量研究始终是服务管理学学科中的核心内容。大量实践证明，质量通常被视为组织的生命和成功的关键。然而，有关教育服务质量的传导过程和影响机理，即质量是如何通过影响学生态度从而影响学生行为的，还缺乏基于中国本土的实证研究。

因此，本书要探讨的主要问题是教育领域里服务质量、满意度和行为意图之间的关系。换句话说，学生期望的服务质量是什么样的？教育机构提供的服务令学生满意吗？它可能对学生的行为产生何种影响？这一研究的目的是尝试为教育机构在竞争性市场中通过实施质

量战略来赢得竞争优势提供理论和实证支持。

本书的研究方法以服务管理及营销学科的满意度理论为基础,引入服务质量作为前因变量,通过开发教育服务质量测度工具,建立结构模型,利用经验样本来检验关键变量之间的关系。

研究结果显示,教育服务质量由过程质量和结果质量构成,其中过程质量包括指导质量、有形性和可靠性3个重要维度。服务质量显著影响满意度,并且通过学生满意间接影响行为意图。

本书的研究样本选自高等院校,尽管结论推广有一定的局限性,但就其一般意义而言,对中小学管理、职业教育管理、教育行政管理也有参考和借鉴意义。本书适合从事管理学教学与研究的师生、公共部门及企业的管理者。

受研究资源、条件和研究水平等的限制,本书的研究很大程度上带有探索性质,只能是一个初步的研究,来自专家和读者的批评与指正将有助于深化本研究,这也必将为本书面世创造更多附加价值。

知识产权出版社及其相关工作人员为本书的问世提供了条件,特此致谢。尤其是要感谢本书编辑纪萍萍,她就像一个“助产士”,以其周到的服务迎来了本书的诞生。这也验证了本书所倡导的理念,“我们的存在因服务而改善”。

作者敬识于清华园,2007年初冬

目 录

第 1 章 引 言	1
1.1 背景	1
1.1.1 研究缘起	1
1.1.2 教育及高等教育质量面临的挑战	2
1.2 服务质量理论基础与研究现状	6
1.2.1 国外研究	6
1.2.2 我国服务质量研究现状	8
1.3 研究意义	10
1.3.1 依靠质量树立竞争优势	10
1.3.2 拓宽教育质量评价的理论基础	12
1.4 研究目的	16
1.5 研究问题	17
1.5.1 如何平衡过程与结果	18
1.5.2 过程、结果、满意与行为意图的关系	19
1.6 研究对象、范畴及方法界定	21
1.6.1 研究对象与样本	21
1.6.2 研究范畴	22
1.6.3 研究方法	23

1.7 研究内容与章节安排	24
第2章 文献综述	25
2.1 服务质量	25
2.1.1 服务	25
2.1.2 质量	26
2.1.3 服务质量构成	31
2.1.4 高等教育领域质量视角	36
2.2 过程质量与结果质量	42
2.2.1 过程质量	42
2.2.2 结果质量	45
2.2.3 过程质量与结果质量的影响差异及关系	48
2.3 满意	51
2.3.1 满意概念	51
2.3.2 满意因素的驱动过程	52
2.3.3 满意和服务质量概念辨析	54
2.3.4 满意和服务质量的关系	56
2.4 行为意图	59
2.4.1 行为意图与顾客忠诚	59
2.4.2 行为意图的前因	61
2.5 过程、结果、满意及行为意图的关系	63
2.5.1 服务质量—满意—行为意图	63
2.5.2 结构关系的延伸研究	65
2.5.3 其他相关变量的作用	67
2.6 测度问题	70
2.6.1 差异分	70
2.6.2 预期测度	71
2.6.3 维度问题	71
2.6.4 工具实际问题	72
2.7 现有文献研究评述	73

第 3 章 研究模型与分析方法	75
3.1 研究设计	75
3.1.1 主要研究参考来源	75
3.1.2 研究模型	76
3.1.3 竞争模型	77
3.2 研究假设	78
3.2.1 研究模型与竞争模型	78
3.2.2 过程质量与结果质量	78
3.2.3 服务质量要素与学生满意	78
3.2.4 学生满意与行为意图	78
3.2.5 服务质量要素与行为意图	79
3.2.6 感知努力与结果质量	79
3.2.7 模型交叉效度	80
3.3 工具开发	80
3.3.1 过程质量	80
3.3.2 结果质量	85
3.3.3 满意	91
3.3.4 行为意向	92
3.3.5 感知努力	93
3.4 实证研究步骤与结构方程模型	93
3.4.1 实证研究步骤	93
3.4.2 结构方程模型简介	95
3.4.3 结构方程模型的检验指标	97
3.4.4 分组技术在结构方程模型中的应用	99
3.5 资料收集与分析	102
3.5.1 调查对象	102
3.5.2 资料收集方式	102
3.5.3 资料分析程序	103
3.6 本章小结	104

第4章 探索性分析及测度工具评价	105
4.1 过程质量测度	105
4.1.1 预调查	105
4.1.2 问卷回收及整理	106
4.1.3 探索性因子分析	108
4.1.4 信度和效度分析	111
4.1.5 维度理解与命名	114
4.2 总量表品质初步评价	118
4.2.1 整体量表构成	118
4.2.2 探索性样本	118
4.2.3 量表的信度和效度检验	120
4.2.4 测量模型的验证性分析	123
4.3 本章小结	129
第5章 资料分析与模型检验	130
5.1 研究模型样本描述	130
5.2 资料输入与估计方法	132
5.3 测度模型评价	134
5.3.1 测度模型总的拟合	134
5.3.2 信度	135
5.3.3 构造效度	136
5.4 结构模型评价	138
5.4.1 研究模型与竞争性模型结构方程拟合比较	138
5.4.2 假设检验	141
5.4.3 替代性解释	144
5.5 不同样本模型差异性评价	145
5.5.1 交叉效度分析原理	146
5.5.2 交叉效度样本描述	147
5.5.3 总的交叉效度分析结果	149
5.5.4 单一学校人口变量的交叉效度检验	152

5.5.5 对模型评价差异的理解	153
5.6 假设检验结果汇总	157
5.7 本章小结	158
第 6 章 结 论	159
6.1 研究结论	159
6.2 研究贡献	161
6.3 实践含义	163
6.4 研究局限	166
6.5 将来的研究	168
参考文献	171
附录 A SERVQUAL 模型感知测度	207
附录 B 教育服务质量测度 (预调查)	208
附录 C 过程质量探索性因子分析结果	211
附录 D 国外教育服务质量文献总结	212
附录 E 教育服务质量调查问卷 (正式调查)	215
附录 F 服务质量维度验证程序代码	219
附录 G 预调查整体模型 CFA 分析代码	221
附录 H A 校测量模型 CFA 分析代码	222
附录 I A 校结构模型分析代码	223
附录 J A、B 两校交叉效度检验	224
后 记	231