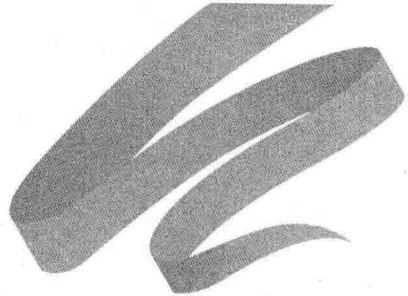


中国高校创业教育
满意度研究

李凌己 著

清华大学出版社



中国高校创业教育满意度研究

李凌己 著

清华大学出版社 北京

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

中国高校创业教育满意度研究/李凌己著. —北京:清华大学出版社,2017
ISBN 978-7-302-46071-8

I. ①中… II. ①李… III. ①高等学校—创造教育—研究—中国 IV. ①G649.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 004883 号

责任编辑:马庆洲

封面设计:傅瑞学

责任校对:赵丽敏

责任印制:刘海龙

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社 总 机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:北京泽宇印刷有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:153mm×235mm 印 张:15.75 字 数:262 千字

版 次:2017 年 5 月第 1 版 印 次:2017 年 5 月第 1 次印刷

定 价:58.00 元

产品编号:071427-01

序 言

王孙禺

“创业教育”在今天的中国是一个热点的词汇,但并不是一个新事物。早在 1947 年,美国哈佛商学院就开设了“新创企业管理”(Mangment of New Enterprises)课程。

中国当代意义的“创业教育”被认为开始于 1989 年我国参与的联合国的一个课题,但创业教育的大发展却是与清华大学有着密切的关系——1998 年清华大学举办的“98 首届清华创业计划大奖赛”和经管学院开设的创新创业类课程是当代中国创业教育的重要标志。

在 20 世纪 90 年代初,中国社会普遍认同“以创业促就业”的观念,近年来的政府工作报告中,创业被提升到了国家政策的地位,与之相应,中国高校在促进创新创业教育改革等系列文件中,创业教育也越来越多地被提及。

近年来政府倡导“大众创业、万众创新”,并出台系列的配套政策支持,创业与创业教育有了一个爆发式的发展,同时也突显出了创业教育与创业教育研究的不足与紧迫性。

一个学科(特别是新学科)的发展,其评价体系是一个关键环节。那么对于创业教育的实际效果,又如何设计一个评价体系呢?未来的高等教育(尤其是应用性学科的发展)会越来越关注市场和学生的反映,学生良好的评价是未来应用型学科发展和存在的前提以及基础,因此作为创业教育这样的应用和实践为导向的学科来说,关注创业教育满意度能够为未来创业教育的战略转变提供思考方向。

李凌己博士这本专著修改自他本人 2011 年的博士论文,论文选题时是创新的,但今天看来依然没有过时,有着当下的价值。

本专著采取了“倒吃甘蔗”的模式,即以创业教育的实际参与者为对象,借助心理学、社会学等多种综合调查手段,以“满意度”为核心指标,构建影响创业教育服务满意度的过程与结果模型,在此基础上,本书还试图建立高等教育创业教育满意度评价指标体系,并通过实证研究,对模型进行检验。

这些工作,都将十分有助于教育者根据满意度调整创业教育的内容,让创业教育教学更贴近学生需求,并且提升现实中高校开展创业教育的效果,提高毕业生的创业率和创业成功率。

在此之前,国内对创业教育服务质量的研究成果较少,同时创业教育满意度的研究成果几乎是空白。本书对于更好地开展创业教育可谓有着创造性的意义。

我们希望借助于李凌己博士在该领域的领先研究,能够引导更多的专业学者涉足创业教育的研究,以便更好地为中国的“大众创业、万众创新”服务。

(作者系清华大学教育学院教授、博导)

目 录

序言	I
第一章 绪论	1
一、研究问题、目的及意义	1
二、研究设计	7
三、本研究的相关概念界定	8
四、研究方法	10
五、技术路线	14
第二章 中国高校创业教育的发展	15
一、高校创业教育的起源与分期	15
二、高校创业教育的发展	19
三、高校创业教育的教学活动	29
四、高校创业教育的学术研究	33
五、高校创业教育的生态系统建设	37
六、高校创业教育发展的原因	38
第三章 中国创业教育研究的现状	42
一、创业教育的教学内容研究	42
二、创业教育的教学模式研究	44
三、创业教育的师资研究	50
四、创业教育生态系统研究	53
五、创业教育的本土化研究	57
六、国外高校创业教育研究	59
七、创业教育的问题研究	64
八、创业教育的价值研究	67
九、创业教育的研究趋势	68

第四章 教育服务质量与顾客满意度的理论	73
一、高等教育服务质量理论及其研究	73
二、创业教育服务质量评价研究	84
三、顾客满意度理论及其研究	93
第五章 高校创业教育服务质量顾客满意度模型的构建	121
一、高校创业教育服务质量与顾客满意度	121
二、高校创业教育服务过程满意度的模型构建	123
三、高校创业教育结果满意度的模型构建	128
四、待检验假设汇总	129
第六章 高校学生创业教育服务过程满意度及影响因素研究	130
一、研究工具与数据收集	130
二、研究结果与分析	141
三、学生高校创业教育服务过程满意度及其影响因素的讨论	152
第七章 高校教师创业教育服务过程满意度及影响因素研究	154
一、研究工具与数据收集	154
二、研究结果与分析	156
三、教师高校创业教育服务过程满意度及其影响因素的讨论	164
第八章 高校学生创业教育结果满意度及影响因素研究	165
一、研究工具与数据收集	165
二、研究结果与分析	168
三、学生高校创业教育结果满意度及其影响因素的讨论	180
第九章 高校创业教育满意度的讨论与建议	182
一、高校创业教育满意度的研究总结与比较讨论	182
二、基于高校创业教育满意度的建议	189
三、研究的创新	193
四、研究的不足	194
五、未来研究展望	194
参考文献	196

附录一	212
问卷 1 高校创业教育过程满意度与影响因素调查量表(学生)	212
问卷 2 高校创业教育过程满意度与影响因素调查量表(教师)	221
问卷 3 高校创业教育结果满意度与影响因素调查量表(学生)	228
附录二	235
2017 年 1 月以前创业教育博士论文目录	235
跋：品出来的话	237

第一章 绪 论

一、研究问题、目的及意义

1. 研究背景

21 世纪被喻为“创业时代”，世界各国纷纷将创新、“创业和创业教育”提到了国家政策的高度，政府也将创业视为是解决就业、发展中小企业、提升社会创新活力和推动经济持续发展的重要而有效的方法。究其原因在于，近几十年来，创业活动对经济、社会的发展产生了特殊而巨大的作用，蒂蒙斯等人认为，在美国“创业革命使美国经济发生根本变化”，创业已经成为“美国的秘密经济武器”，是“美国公共政策辩论中新的中心议题”^①。正是创业的这种特殊作用，使得世界上越来越多的国家，特别是一些发达国家和一些经济快速发展的发展中国家广泛关注创业活动，并在社会的各个层面进行有关创业的教育。

在美国，第一门创业教育课程“新创企业管理”(Mangment of New Enterprises)是 1947 年由哈佛商学院的梅耶(Myles Mace)教授开设的。从那以后，创业教育得到了越来越多的重视，如 1984—1985 年度，美国大约有 300 所大学开设创业教育课程，而到了 2008 年，现有将近 1992 所大学(两年或四年制)开设创业教育课程，并且创业课程被认为是美国发展最为迅速的一门学科^②。

在中国，政府和高等学校对创业教育也非常关注，与美国不同的是，中国早期更多把创业教育当作解决大学生就业问题的重要途径而得到全社会各方面的关注。1999 年，当时的国家最高领导人江泽民在 6 月 15 日的“全国工作会议”的大会讲话中也明确提到了：“要帮助受教育者培养创业意识和创业能力，通过教育部门的努力，培养出越来越多的不同行业的创业

① [美]杰弗里·蒂蒙斯，小斯蒂芬·斯皮内利. 创业学(第六版). 周伟民，吕长春译. 北京：人民邮电出版社，2005：4-5.

② Patricia B. Gray. 创业课程可以学到，但冒险和独创性能够学到吗？. 张玉利，李政. 创新时代的创业教育研究与实践，北京：现代教育出版社，2006.

者,就可以为社会创造更多的就业机会,对维护社会稳定和繁荣各项事业就会发挥重大的作用。”

中国创业教育的起始从1998年清华大学举办“创业计划大奖赛”和清华经管学院开设创业课程开始算起。经过近20年的发展,到2016年,已有超过2000所高校开展广义的创业教育与创业活动^①。据不完全统计,2012年12月的“挑战杯”中国大学生创业计划大赛的参赛学校为390所;截至2016年2月,KAB项目共培训了1424所高校7942名专业讲师,并在305所高校设立了大学生KAB创业俱乐部,200多万名大学生参加了课程学习……1200多所高校开设了“大学生KAB创业基础”课程。^②

但是从另一个方面看,尽管创业教育非常重要,创业教育的发展速度很快,得到了政府以及社会各界的关注,高等学校进行创业教育的热情和信心都非常高,但相对说来,创业教育作为一个较新的发展学科,存在着理论滞后的短板;创业教育的师资和资源等各个方面的准备还非常欠缺,因此在现实中,创业教育的效果并不如期望的那么好。

2009年8月,教育部高校学生司委托进行了全国的“高校毕业生自主创业研究”,研究获取了全国24个省、自治区、直辖市的227个各级地方政府部门、115所高校、15922名高校学生(包括部分已毕业学生)、1014家企业的调研数据,最后的研究结果发现:我国大学生的自主创业率和创业成功率都很低,创业成功率低的主要原因是高校的创业教育严重滞后。此状况一方面表现出高校学生对学校创业教育的不了解和不满意,研究中有12.54%的学生认为自己学校几乎没有任何创业教育,有8.07%的学生不了解自己学校开展创业教育的情况,高达39.56%的学生认为自己学校的创业教育“很一般”,只有12.23%的学生认为自己学校的创业教育还不错;另一方面表现出创业教育研究的不深入。很多高校的创业教育基本上仍属于“业余教育”,创业课程原样照搬引进国外的教育课程,很少针对中国文化、学校特色进行系统研究和修订,缺乏专业的师资队伍,师资队伍不仅缺乏实战经验,对学生缺乏吸引力,而且接受再教育和培训的机会很少,质量

① 此数据是笔者根据不同的数据作出的一个合理的推算,根据教育部公布的第二届互联网+大学生创新创业大赛参赛高校的数量为“截至(2016年)9月15日,参赛高校2110所,占全国普通高校总数的81%;学生报名项目118804个、直接参与学生545808人,分别是首届大赛的3.3倍、2.7倍。”(http://www.moe.gov.cn/jyb_xwfb/xw_fbh/moe_2069/xwfbh_2016n/xwfb_160929/160929_sfcl/201609/t20160929_282712.html)。

② http://chuangye.cyol.com/content/2016-04/12/content_12407838.htm。

还有待进一步提高^①。

除开这样的全国调查结果以外,研究者们也同样认为,科学、完整而合理的创业教育对学生的创业意向及相关因素是存在积极正效应的,关键是创业教育的质量^②。

因此,提升创业教育的质量,提高学生和教师对创业教育的满意度,深入研究创业教育的理论,研究创业教育的实质,分析如何提升创业教育的方式方法,具有重要的理论和实践意义。

2. 研究问题

本研究期望从顾客满意度理论入手,分析影响创业教育服务质量满意度的因素,构建影响创业教育服务满意度的过程与结果模型,并通过实证研究,对模型进行检验,最后在此基础上提出提高创业教育满意度的政策建议。

在2007年初本文选题时,通过搜索中国知网(cnki)^③、万方数据资源系统^④、维普的中文科技期刊数据库^⑤和北大方正的中国精品学位论文全文数据库^⑥,均没有检索到“创业教育 & 满意度”方面的学位论文和文章^⑦,2011年4月27日,本文撰写完毕后,按照2007年搜索的条件再次搜索以上数据库,依然没有发现“创业教育 & 满意度”方面的研究成果,但是发现了3篇涉及“创业 & 满意度”的研究成果。^⑧2016年12月31日本文做出版修订时,同样在cnki搜索“创业 & 满意度”,共搜出45篇文章,搜索“创

① 文汇报 2009-08-10。

② 徐小洲,叶映华.中国高校创业教育,杭州:浙江教育出版社,2010。

③ 搜索了中国期刊全文数据库、中国期刊全文数据库(世纪期刊)、中国博士学位论文全文数据库、中国优秀硕士学位论文全文数据库、中国重要会议论文全文数据库和中国重要报纸全文数据库6个专业数据库,自1979年来的所有文章。

④ 搜索了学术期刊、学位论文、会议论文3个专业数据库,自1982年以来的所有文献。

⑤ 搜索了中文科技期刊数据库自1989年以来的所有文献。

⑥ 搜索了库中所有的中文学位论文。

⑦ 搜索方式为:在题名(有些库成为标题)中搜索“创业教育 & 满意度”“创业教育 & 满意”“创业 & 满意度”。

⑧ 这3篇文章为一篇硕士论文,两篇文章,且均为2009年以后发表的:

王校培.福建省留学生创业的制度环境满意度评价研究.厦门大学硕士论文,2009。

李雪灵,王利军,姚一玮.城市创业制度环境满意度的评价研究——以长春市为例.城市发展研究,2010年10期。

朱红根,陈昭玖,张月水.农民工返乡创业政策满意度影响因素分析.商业研究,2011年2期。

业教育 & 满意度”,依然只有 8 篇文章(其中最早一篇为 2013 年 11 月)。^① 以上的搜索结果说明:在本文选题时没有“创业教育满意度”方面的研究成果,至本文撰写结束,乃至本文修订出版时,除了本文也没有发现“创业教育满意度”方面的博士论文和专著^②,因此:

本研究首先借鉴管理学和市场营销学中的“顾客满意度”的理论和研究的理念,将学生和老师置于一个“顾客”(内部顾客和外部顾客)的角度来分析他们对创业教育过程和创业教育结果的评价;

其次,研究将“创业教育满意度”分解为两个核心的研究对象“过程”和“结果”;其中对“过程”的研究中,又分为“教师”(内部顾客)和“学生”(外部顾客)两个要素,通过调查不同学校接受过创业教育的学生和从事创业教育的老师的满意度结果,分析影响创业教育服务质量满意度的因素,最后验证了创业教育服务满意度的基本模型,从中分析中国高校创业教育中存在的问题,并探讨出高校提高创业教育服务质量与满意度的管理建议。

3. 研究目的

由于国内创业教育服务质量的研究成果较少,同时创业教育满意度的研究成果几乎是空白,所以本研究期望达到以下目的:

① 这 8 篇文章分别是:

崔彬,张亚维.大学生创业教育满意度形成机理研究——基于 PLS 结构方程模型的实证分析.中国大学生就业,2013 年 11 月.

崔彬,张亚维.大学生创业教育满意度及影响因素分析——以扬州大学本科生为例.扬州大学学报(高教研究版),2014 年 2 月.

李秋蓉.我国高校创业教育满意度评价指标体系研究,东方企业文化,2014 年 8 月.

张锦,梁海霞,杜海东.基于 QFD 的高职创业教育学生满意度评价体系构建与实证研究.职业技术教育,2014 年 9 月.

孙艳玲,叶世隆.大学生创业教育满意度评价研究——基于 IPA 的实证分析.特区经济,2015 年 10 月.

潘泽江,潘昌健,李秋蓉.民族院校创业教育服务满意度评价体系构建研究.赤峰学院学报(汉文哲学社会科学版),2016 年 8 月.

康燕,康晓棠,方晓田.大学生对创业教育的满意度及期望调查研究.西南师范大学学报(自然科学版),2016 年 12 期.

田贤鹏.高校创新创业教育政策实施满意度调查研究——基于在校学生的立场.高教探索,2016 年 12 期.

② 为了保持本文研究时的历史原貌,体现本研究选题时的学术价值,本部分内容拟不做大的修订,只是通过注释补充部分情况,特此说明。

(1) 调查学生和教师对高校开展创业教育的质量与满意度情况,分析高校创业教育发展的整体状况和存在的不足;

(2) 通过理论分析,构建创业教育服务质量满意度的学生和教师模型,通过实证调查,验证学生和教师创业教育服务质量满意度模型,从而分析创业教育服务质量的评价结果;

(3) 分析影响学校创业教育满意度的影响因素,特别是学生和教师两个对象的满意度影响因素;

(4) 在对高校创业教育整体状况、影响因素分析和满意度模型验证的基础上,提出高校提升创业教育质量的政策建议。

4. 研究意义

本研究期望通过学生和教师对高校创业教育整体状况的满意度评价,特别是创业教育过程与结果的满意度评价,来分析影响学生和教师满意度评价的个人因素;并通过验证创业教育服务质量的满意度模型,深入探讨高校创业教育开展的目的是提高创业教育质量的途径,因此本研究具有理论和现实两方面的意义:

(1) 研究的现实意义

创业教育区别于其他教育形式的重要特点就是创业教育是一个实践性很强的教育,是一个与现实社会紧密联系的教育,是一个直接提高学生就业和创业能力的教育,是一个可以直接影响经济与创新发展的教育,因此创业教育服务质量的满意度直接影响到创业教育的目的实现。同时,创业对学生来说是一个自我价值综合实现的活动;对社会创业活动直接推动着企业、经济和创新的发展;对自己创业教育也对学生的切身利益——如就业、发展——产生直接的推动作用。

根据英国谢菲尔德哈勒姆大学的经验:上不上创业和就业能力的课程,学生的就业率有着显著差异的。“英国谢菲尔德哈勒姆大学专门成立了校一级的创业教育高级管理小组,制定‘就业能力框架’,安排专家为各个专业科目有针对性地加入创业能力和就业能力培养的课程。根据评估,上完‘就业能力框架’课程的毕业生就业率为90%,而没有参加这一课程的毕业生的就业率为50%。”^①

创业和创业教育在宏观政策层面上,得到了中国政府的高度重视,中共

^① 团中央国际联络部. 青年就业创业国际论坛综述, 2009年8月, www.kab.org.cn/content/2009-08/24/content_2933327.htm.

“十七大”报告中就明确提出“以创业促进就业”的思想,此后,教育部、劳动与社会保障部、人事部、团中央、国家工商局、国家税务局等部委多次出台了一系列引导大学生灵活就业、自主创业的政策。

中共“十八大”后的新一届领导人,更是将创新、创业提高到了一个前所未有的高度:国务院总理李克强在《2016年国务院政府工作报告》中总结几年来新政府推动创新创业成果时讲:

“发挥大众创业、万众创新和‘互联网+’集众智汇众力的乘数效应。打造众创、众包、众扶、众筹平台,构建大中小企业、高校、科研机构、创客多方协同的新型创业创新机制。建设一批‘双创’示范基地,培育创业服务业,发展天使、创业、产业等投资。支持分享经济发展,提高资源利用效率,让更多人参与进来、富裕起来。”

然而近几年有关创业教育的调查、研究几乎得出了一个共同的结论:中国高校创业教育质量低,效果差,并严重滞后于学生和社会的需求。本文期望通过学生和老师对高校创业教育服务质量的满意度评价,分析影响学生和教师进行创业教育评价的因素,从而发现创业教育中存在的一些深度问题。总之,探讨高校创业教育开展的合理模式,有助于促进现实中高校开展创业教育的活动,从而提高毕业生的创业率和创业的成功率。

本研究还能够为优化创业教育的教学模式提供依据。高校创业教育的满意度,其中的核心部分为教学模式的满意度——包括学生和教师对课程内容、教学方法和学习工具的分析和评价。教学者可以根据学生对这些内容的满意度情况调整自己的教学内容、教学方法和学习工具,让自己的教学更贴近学生的需求,让创业教育更有效果。深入展开这些方面的研究,对于开展创业教育无疑是具有指导意义和现实作用的。

(2) 研究的理论意义

本研究除了上述的现实意义外,还具有一定的理论意义:

首先,创业教育区别于一般性的学科教育,它具有自身的独特性。从创业教育的发展可以知道,创业教育的发展动力更多来自于学生和社会应对环境要求而作出的反应,它的现状更多受到政府、市场、社会环境以及相配套设施的影响。因此相对其他自然成熟的学科而言,创业教育中人的满意度变得更为重要,对学科发展的影响力更大,所以关注创业教育的满意度,关注影响创业教育满意度的因素,对创业教育的理论发展非常有意义;

其次,随着高等教育服务意识的增强,高等教育战略的发展方向之一就是从事产品本身向专注用户使用的角度转变。从研究中可以知道,未来的高等教育(尤其是应用性学科的发展)会越来越关注现实需求和学生的反

映,良好的学生评价是未来应用型学科发展和存在的前提及基础,因此作为创业教育这样的应用和实践为导向的学科来说,关注创业教育满意度能够为未来创业教育的新发展提供思考方向;

最后,因为创业教育发展历史并不长,研究者也不是很多,现在还没有关注创业教育满意度及其满意度模型的研究^①。从这个意义上来说,研究和关注创业教育满意度和满意度模型具有理论上的开创性,同时对深化创业教育质量评价、提升创业教育质量、推动创业教育研究的深入都具有一定的意义。

二、研究设计

本研究将创业教育服务区分为服务过程和服务结果进行区隔分析(这也是本研究的一个创新性的探索)。采用访谈、问卷和模型验证的方式请涉及到创业教育服务过程的顾客(教师和学生)对服务过程质量进行满意度评价,分析影响创业教育服务过程满意度的因素;采用访谈、问卷、模型验证等方式请涉及到创业教育服务结果的学生进行满意度评价,分析了影响创业教育服务结果满意度的因素,最后在两者的基础上提出了相关的政策建议。

针对上述的研究,本研究通过四组问卷,设计了以下四组研究:

研究1,高校学生对高校创业教育服务过程的满意度评价研究。

创业教育服务过程涉及创业教育的教学内容、教学方法、学习工具,以及教学师资的过程中的满意度评价,因此本研究期望了解学习创业教育课程的学生对创业教育课程内容、教学方法、学习工具及师资的期望值和满意度情况,通过他们对创业教育过程的满意度评判,分析高校开展创业教育中应该考虑到的教学模式和教学理念。

本研究还设计了学生创业教育服务过程的满意度模型,并将对模型进行实证检验。

研究2,高校教师对高校创业教育服务过程的满意度评价研究。

教师是高校创业教育服务的核心参与者,但同时也是高校创业教育活动的内部顾客,因此本研究期望了解从事创业教育的教师对创业教育课程内容、教学方法、学习工具、教学环境等的期望值和满意度情况,通过他们对创业教育过程满意度的评价,分析高校开展创业教育中应该考虑到的教学模式和教学理念。

^① 此处指的是本研究2007年开题时的时间。详见本书第3页说明。

本研究同样设计了教师创业教育服务过程的满意度模型,并将对模型进行实证检验。

研究3,高校学生对创业教育教学服务结果的满意度评价研究。

对于学生来说,创业教育服务满意度表现在教学活动等多个方面的活动完成后,学生对整体结果的综合评价,以及他们以后是否坚持学习创业教育的忠诚程度的取舍上,因此本研究是通过五个方面的问卷来了解整体满意度评价以及他们是否还坚持学习等方面来分析学生对创业教育服务结果的满意度的评价。

本研究也设计了学生创业教育服务结果的满意度模型,并将对模型进行实证检验。

研究4,高校创业教育服务过程评价和服务结果评价的影响因素研究。

影响学生和教师对学校创业教育满意度评价结果的因素可能很多,但是总的说来,影响因素应该分为两类,一类是评价者的个人因素,另一类是评价者所在的环境因素。在本研究中,影响学生创业教育满意度评价的因素也分为学生个人因素和学校因素,影响教师教育满意度评价的因素也分为教师因素和学校因素。在本问卷中,为了更明确地进行分析,我们将影响学生和教师评价的学校因素确定为相同的——包括学校的就业率、院系的就业率等。

在实际问卷的发放过程中,我们将影响因素的问卷和其他上述三个主要问卷同时发放,以期同步了解每一个方面满意度的影响因素,实际上三个研究相对独立、又相互关联。

三、本研究的相关概念界定

1. 顾客

顾客是本研究的一个核心词汇。关于顾客的定义有很多,但是其基本思想是一致的,即购买某项产品或服务的消费者。在本研究中,顾客被定义为:购买并使用过某种产品、某种服务的消费者或客户。

顾客在组织的研究中又被分为内部顾客和外部顾客,一般来说内部顾客是指产品或服务提供方内部的某个环节的人或次级组织;而外部顾客则指购买产品或服务的组织外的消费者或客户,他们是组织产品或服务的购买者或最终消费者。在本研究中,学生被认为是外部顾客,教师则被认为是内部顾客。

2. 创业教育

创业教育在中国是一个新兴的事物,但创业教育这个词,却并不是一个新近才出现的词汇,就其内涵来看,在中文中创业教育包含着三层不同的含义:一种含义认为,创业教育就是培养人生志在创业的教育,就是构建合理人生的教育,或者说是提高人生质量的教育;第二种含义认为,创业教育是一种基于个人能力的、面向个人就业的或面向贫困人口自我脱贫的创业技能的教育;第三种观点认为,创业教育是指对个人在白手起家或在承担风险状态下创办一个企业、一个机构、一个组织或开创一项事业的知识、技能与精神的教育。

本研究中所讨论到的创业教育是指文中的第三种含义,强调的是在高等学校中,借助教师和学校环境,对所有有兴趣学习创业的学生开展的、在有关风险条件下如何创建一个企业的知识、技能以及精神的教育活动。

3. 创业教育服务质量

所谓创业教育服务质量,是指顾客(学生和老师)对创业教育的教学活动、师资准备状态、学校环境以及服务状态的总体评价。在本质上,创业教育的教学服务是在“高等教育是一个服务市场”这样的背景下提出的。学生和教师是高等教育服务市场的外部顾客和内部顾客,而本文要研究的创业教育教学服务质量是指学生和教师在进行高校创业教育活动过程中所感知到的服务质量。

从质量标准上来区分,高校创业教育服务质量分为两个不同方面:创业教育的服务过程(简称创业教育过程)质量和创业教育的服务结果(简称创业教育结果)质量。所谓创业教育服务过程质量,是指创业教育活动进行过程中顾客对教学、资源、学习工具等具体内容的当下的感知与评价;而创业教育服务结果质量,是指在创业教育活动结束后,顾客对整体的创业教育服务的事后感知与评价。

在本研究中,服务过程质量和服务结果质量都是采用顾客满意度来进行评价的。

4. 顾客满意度

所谓满意是特定主体对某一主体或客体的质量、功能、服务、状态或价值的实绩感知或心理期望和实绩感知之间差距的评价,而特定主体对某一