



高校社科文库
University Social Science Series

教育部高等学校
社会科学发展研究中心

汇集高校哲学社会科学优秀原创学术成果
搭建高校哲学社会科学学术著作出版平台
探索高校哲学社会科学专著出版的新模式
扩大高校哲学社会科学科研成果的影响力



杨顺勇
王晶/著
曹扬

基于学生满意度的 本科新专业教学质量研究

——以会展专业为例

The Teaching Quality of New Undergraduate
Programs Based on Student Satisfaction:
A Case Study of Event Management Major

光明日报出版社

013051984



高校社科文库
University Social Science Series

教育部高等学校
社会发展研究中心

G642.0
77



汇集高校哲学社会科学优秀原创学术成果
搭建高校哲学社会科学学术著作出版平台
探索高校哲学社会科学专著出版的新模式
扩大高校哲学社会科学科研成果的影响力



北航

C1659844



基于学生满意度的 本科新专业教学质量研究 ——以会展专业为例

The Teaching Quality of New Undergraduate
Programs Based on Student Satisfaction:
A Case Study of Event Management Major

杨顺勇
王晶/著
曹扬

光明日报出版社

G642.0
77

图书在版编目 (CIP) 数据

基于学生满意度的本科新专业教学质量研究：以会展专业为例 /
杨顺勇, 王晶, 曹扬著. -- 北京: 光明日报出版社, 2013. 6
(高校社科文库)
ISBN 978 - 7 - 5112 - 4656 - 1

I. ①基… II. ①杨… ②王… ③曹… III. ①高等学校—
教学质量—研究 IV. ①G642. 0

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 125502 号

基于学生满意度的本科新专业教学质量研究：以会展专业为例

著 者: 杨顺勇 王 晶 曹 扬

出 版 人: 朱 庆

终 审 人: 孙献涛

责任编辑: 杨 娜

责任校对: 杨 璐

封面设计: 小宝工作室

责任印制: 曹 净

出版发行: 光明日报出版社

地 址: 北京市东城区珠市口东大街 5 号, 100062

电 话: 010 - 67078243 (咨询), 67078870 (发行), 67078235 (邮购)

传 真: 010 - 67078227, 67078255

网 址: <http://book.gmw.cn>

E - mail: gmcbs@gmw.cn yangna@gmw.cn

法律顾问: 北京市洪范广住律师事务所徐波律师

印 刷: 北京楠萍印刷有限公司

装 订: 北京楠萍印刷有限公司

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社联系调换

开 本: 690 × 975 1/16

字 数: 167 千字

印 张: 15.5

版 次: 2013 年 6 月第 1 版

印 次: 2013 年 6 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5112 - 4656 - 1

定 价: 40.80 元

版权所有 翻印必究

本书由上海应用技术学院教改课题
(085 工程)、高教与政策研究所课题(编号
G2012-8)项目出版资助



序

应邀为《基于学生满意度的本科新专业教学质量研究——以会展专业为例》专著作序，我感到非常高兴与荣幸。应当说这是一篇关于会展教育的很有分量的专著。它以在校会展学生为研究对象，采用实证性的研究方法，通过翔实的数据分析，结合教育学和经济学的理论观点，展开了关于会展教育教学质量方面的定量研究，得出了相关结论，提出了有益建议。研读这本专著，可以感受到它在研究方面具有以下一些特点。

首先，该专著作为在我国会展经济大繁荣、会展教育大发展的背景下紧密结合形势开展的研究课题，具有较强的针对性和现实性。大家知道，自2000年我国首次提出“会展经济”的概念以来，接着就是2001年我国在入世协议中承诺会展业全面开放，2002年国家统计局给予会展业行业代码，表明了我国会展行业的正式诞生。而2006年颁布的《“十一五”规划》和2011年颁布《“十二五”规划》，都在其中明确提出了全国会展业的发展目标。商务部还及时出台了《“十二五”时期促进会展业发展的指导意见》。2011年我国举办各类展览会超过7000个，展会面积超过8000万平方米。与此同时，全国开设会展专业教育的院校也达到了200所之多，在校学习会展的学生达到4万人，已经毕业的会展学生有1万多人。这些都充分地说明中国不但已经成为了世界上的办展大国，同时也是一个世界上的会展教育大国。在如此会展经济大繁荣、会展教育大发展的大背景之下，当然有必要对会展人才的院校教育问题进行深入研究了。

其次，该专著成功地把一些比较成熟的经济学理论运用到会展教育研究的领域，从而使会展活动、会展产业的经济属性也在院校的会展学科教育中得到充分体现。这种积极借鉴、比照运用的方式方法也正是在会展经济研究方面经常采用的。应当说关于会展经济的研究，不但在我国就是在世界上也都尚未形



成系统成熟的理论体系。因此,借鉴和应用其他成熟的理论观点、理论方法对会展经济和会展活动进行研究,乃是完全可以理解和值得充分认可的。譬如,该专著中关于服务的理论和关于利益相关者的理论的借鉴和运用,就都是非常成功的。

再次,该专著在研究方法上有创新,即构建了“会展新专业学生满意度的测评指数模型”,并由此又建立起“会展新专业学生测评指标体系”。这正是该专著的精华所在。书中“表3-3《测评指标的重要程度情况》”以矩阵的形式展示了“31X5”的元素排列,进而又考虑了“男与女”和“大一、二、三、四这四个年级”的等类别因素,使得采集数据的样本量大为增加。正是有了这样大量的数据,才使得该专著的定量分析和相关结论建立在可靠和可信的基础上。

最后,该专著对所研究出的结果进行深入分析,得出了相关的结论,给出了具体的建议。这些分析、结论和建议都能够紧扣会展专业的实际,体现着会展专业的特色。所以,这一研究就显得对问题的说明解释是合情合理且有说服力的,所提出的改进建议也是具有可操作性的。可以说,这部分乃是该专著所具有针对性和实用性的最突出体现。

当然,如果从更高的位置、更宽的视野、更深的层次对研究内容再作进一步的观察、研究和探讨,则还会引导和启发我们有一些更为新鲜的分析和思考。这些分析和思考可以由远而近、由大到小、由宏至微,都是在该专著基础上的引申和发展。譬如,关于教育的社会性与产业性的关系问题,关于高校教育服务中把学生视为顾客与教师教书育人职责的关系问题,关于在诸多指标设计中的通用标准与会展学生的特色标准的关系问题,关于学生满意度所体现的教学质量与产业用人单位所需求的学生质量(也是教学质量)的关系问题等。

再次回到该专著。作者在后记中指出,近年来,我国会展业的良好发展势头推动了高校会展教育的蓬勃发展。各高校都在对企业需求进行调研的基础上,制定人才培养计划,并梳理和借鉴国外会展人才培养模式如模块式课程设计、校企联合培养等举措,开展应用型会展专门人才的培养工作。然而,快速发展的会展教育并没有解决会展人才需求的根本问题。一边是企业找不到合适的专业人才,另一边却是毕业生的就业无门,类似的报道常见于各类媒体。既然企业有需求,高校有供给,且供给是在了解需求的基础之上开展人才培养的,为什么还会存在明显的供需矛盾?为此,课题组对中国部分高校的会展专



业学生进行问卷调研，以期能够找到导致矛盾产生的原因。其目的是了解他们对于会展专业教学质量的满意度如何，进而发现目前会展专业教学存在的问题和需要改进的地方。我认为，该专著在回答上述问题方面已经进行了积极的探索和可贵的努力。所以，该专著进入光明日报出版社出版的《高校社科文库》，是完全具有资格和确实应被推荐的。

陈军炎

(中国会展经济研究会常务副会长)

2012年9月17日



CONTENTS 目录

第一章 导论 / 1

- 1.1 研究背景及意义 / 1
- 1.2 国内外研究现状 / 6
- 1.3 研究内容和研究目标 / 10
- 1.4 研究思路和方法 / 11

第二章 研究的理论基础 / 14

- 2.1 概念界定 / 14
- 2.2 顾客满意度理论 / 16
- 2.3 利益相关者理论 / 18
- 2.4 效用理论 / 20
- 2.5 学生满意度测评 / 21

第三章 会展学生满意度测评指标体系的构建 / 22

- 3.1 构建原则 / 22
- 3.2 测评指标体系 / 23
- 3.3 测评指标的权重 / 25



第四章 会展学生满意度的调查 / 89

- 4.1 问卷设计 / 89
- 4.2 可靠性分析 / 94
- 4.3 会展学生满意度计算 / 95
- 4.4 差异分析 / 96

第五章 基于学生满意度的会展专业教学质量评价 / 162

- 5.1 会展专业教学质量评价 / 162
- 5.2 差异分析 / 166

第六章 结论与建议 / 228

- 6.1 主要结论 / 228
- 6.2 对策建议 / 229
- 6.3 研究展望 / 231

主要参考文献 / 232

后 记 / 238



第一章

导论

1.1 研究背景及意义

伴随着世界各国政治、经济以及文化等方面的交流与合作,以会议与展览为主体的会展业近年来在全球范围内获得了快速增长,城市通过举办各种会展活动,带来了源源不断的商流、物流、人流、资金流、信息流,直接推动商贸、旅游业的发展,不断创造商机、吸引投资,进而拉动其他产业的发展,并最终形成一个以会展活动为核心的经济群体,成为城市经济发展的“助推器”。衡量城市国际化的指标之一就是参与国际交流与合作的程度,而频繁举办国际会议和国际展览,就能最大限度并且低成本地增强与国际间的交流与合作。在2005年7月,联合国国际经济和社会分类专家小组在法国巴黎正式将会议与展览业确定为一个“独立的产业”,这是对会展业在全球经济地位的重大认可(刘大可等,2006)。

在国际上,会展被誉为“城市面包”、“城市名片”,很多城市因会展业的发展而更加繁荣,汉诺威、巴黎、香港、新加坡等国际会展名城常年吸引了大量的企业和游客(Larkin, 2000)。根据国际会议协会(ICC A)统计,每年国际会议的产值约为2800亿美元。同时,根据国际展览联盟(UFI)估算,国际展览业的产值约占全世界各国GDP总和的1%。如德国会展业的突出特点是专业性、国际性的展览会数量最多、规模最大、效益好、实力强,世界著名的国际性、专业性贸易展览会中,约有2/3都在德国主办;美国每年举办的商业展会带来的经济效益超过38亿美元,美国的展览业已成为全国第17大产业;而法国展会每年营业额逾85亿法郎。会展业既为城市带来巨额利润,又成为向国际社会展示自己城市风采的重要窗口。因此会展业促进了城市的发展,而



良好的城市环境和形象又吸引了更多的会展活动竞相举办。随着会展业的全球扩张,许多国际会展巨头开始竞争亚洲、非洲、拉丁美洲的发展中国家市场,国际会展业空间转移趋势明显。近年来,我国会展业以年均 20% 的速度快速增长,已经发展成为具有可观经济规模的行业,以上海、北京、广州为中心,长三角、环渤海、珠三角会展产业带初步形成,随着我国西部大开发战略的实施,以成都、昆明、南宁为支撑的西南会展产业带也正在形成。从 2008 年的北京奥运会到 2010 年的上海世博会,中国正越来越多地参与到各种各样的大型世界会展中,我国会展业已经进入空前繁荣期。

会展专业是一个新兴专业,是顺应会展产业的蓬勃发展而兴起的一个边缘、交叉学科。相比而言,国外会展人才培养体系相对成熟,并在长期的实践中形成了良好完善的会展人才培养模式,会展专业课程已纳入普通高等教育体系。尤其是会展经济发展较快的国家和地区,都在普通高等教育体系中开设了会展专业课程。如目前美国普通高等院校中,有近百所四年制大学开设了会展专业或课程。随着会展业的发展,世界上已出现名牌会展学院与专业。在中国,会展业正成为我国很多城市的重点产业、支柱产业或优先发展产业,培养创新型的国际会展人才已成为各会展中心城市 and 参展企业的当务之急。目前我国部分高校陆续兴办会展经济与管理 and 会展艺术与技术本科专业,开始尝试培养应用型、高层次的会展人才,2004 年教育部正式把会展类专业列入教育部专业目录,2006 年把会展经济与管理专业划到公共管理学科,2012 年又把会展经济与管理专业划到旅游管理学科。

表 1-1 教育部正式批准的会展本科专业一览表

学校	批准时间	专业	学位
上海师范大学	2004	会展经济与管理	管理学学士
上海对外贸易学院	2004	会展经济与管理	管理学学士
上海大学	2005	会展艺术与技术	文学学士
沈阳师范大学	2005	会展经济与管理	管理学学士
广西财经学院	2005	会展经济与管理	管理学学士
东华大学	2006	会展艺术与技术	文学学士
北京第二外国语学院	2006	会展经济与管理	管理学学士
浙江万里学院	2006	会展经济与管理	管理学学士



续表

学校	批准时间	专业	学位
厦门理工学院	2006	会展经济与管理	管理学学士
广东商学院	2006	会展经济与管理	管理学学士
上海应用技术学院	2006	会展经济与管理	管理学学士
上海理工大学	2006	会展经济与管理	管理学学士
上海第二工业大学	2006	会展经济与管理	管理学学士
复旦大学太平洋金融学院	2006	会展经济与管理	管理学学士
东华大学	2007	会展经济与管理	管理学学士
浙江大学城市学院	2007	会展经济与管理	管理学学士
山东交通大学	2007	会展经济与管理	管理学学士
河南财经学院	2007	会展经济与管理	管理学学士
湖南商学院	2007	会展经济与管理	管理学学士
广州大学	2007	会展经济与管理	管理学学士
重庆文理学院	2007	会展经济与管理	管理学学士
中山大学	2008	会展经济与管理	管理学学士
华南理工大学	2008	会展经济与管理	管理学学士
重庆工商大学经贸学院	2008	会展经济与管理	管理学学士
云南财经大学	2008	会展经济与管理	管理学学士
上海工程技术大学	2008	会展艺术与技术	文学学士
华东师范大学	2009	会展经济与管理	管理学学士
北京联合大学	2009	会展经济与管理	管理学学士
首都师范大学科德学院	2009	会展艺术与技术	文学学士
湖南商学院北津学院	2009	会展经济与管理	管理学学士
重庆工商大学融智学院	2009	会展经济与管理	管理学学士
西安外国语大学	2009	会展经济与管理	管理学学士
河北经贸大学	2009	会展经济与管理	管理学学士
内蒙古财经学院	2009	会展经济与管理	管理学学士
哈尔滨商业大学	2009	会展经济与管理	管理学学士
南开大学	2009	会展经济与管理	管理学学士



续表

学校	批准时间	专业	学位
武汉科技学院	2009	会展经济与管理	管理学学士
湖北经济学院	2009	会展经济与管理	管理学学士
杭州师范大学	2010	会展经济与管理	管理学学士
浙江传媒学院	2010	会展经济与管理	管理学学士
华南师范大学	2010	会展经济与管理	管理学学士
广东工业大学	2010	会展经济与管理	管理学学士
西安建筑科技大学	2010	会展艺术与技术	文学学士
天津商业大学	2010	会展经济与管理	管理学学士
四川大学	2011	会展经济与管理	管理学学士
辽宁对外经贸学院	2011	会展经济与管理	管理学学士
电子科技大学中山学院	2011	会展经济与管理	管理学学士
浙江树人学院	2011	会展经济与管理	管理学学士
海南大学	2011	会展经济与管理	管理学学士
北京农学院	2012	会展经济与管理	管理学学士
天津工业大学	2012	会展经济与管理	管理学学士
长春大学	2012	会展经济与管理	管理学学士
武汉长江工商学院	2012	会展经济与管理	管理学学士

从表 1-1 可以看出,我国会展专业是一个非常新的专业,教育部共设两个专业,分别是会展经济与管理 and 会展艺术与技术,其中上海开设会展经济与管理 的有 7 所,会展艺术与技术的 3 所。从全国会展本科专业的布局来看,截至 2012 年,53 所学校里面,上海占了 9 所(不包括已经取消招生资格的一所院校; 东华大学开设两个专业学校按一所计)。这一点可以说明两个问题:其一,会展 教育是实践性很强的学科,会展教育必须有深厚的产业背景;其二,上海会展 教育的发展受到国家的相当重视。除了会展本科专业以外,很多对市场敏感 的高校也开设了各类会展专业或方向,一般是设在旅游管理、艺术设计、外语、 广告、公共事业管理、企业管理、市场营销等专业下面,如上海商学院的会展 策划与管理专业。目前会展教育教学在我国还处于起步阶段,会展专业、课程、 教材、师资建设都还很 不成熟。据中国会展经济研究会教育工作委员会 2006 年



对会展教育教学作的调查分析,从地域上看会展专业和会展行业发展呈现很强的正相关性,以上海为龙头的长江三角洲,以香港、广州为中心的珠江三角洲,以北京、天津为中心的环渤海经济带的高校,明显处于会展教育的前列,而广大西部十二省市以及几个中部省份会展教育资源非常匮乏,开设会展专业或方向的学校非常少。而开设会展专业/方向的高校中,会展专业归属学科非常混乱,会展课程各自为政,会展教材档次不高,会展师资严重匮乏。

在会展业发达的国家,从业人员的大学本科比例达到了71.8%,大专学历为23.5%,会展项目经理的资质是大学学历并具有十年左右的工作经验。对照我国较发达城市的会展从业人员,目前大学以上学历的比例最高不超过25%,远低于其他现代服务行业的比例。德国西门子媒体学院院长乌维·贝恩斯认为会展在德国能成为一个庞大的经济产业,其中一个重要原因就是有大批高素质的会展专业人才参与其中。中国会展经济研究会副秘书长刘宏伟认为会展是企业 and 用户间的桥梁,会展人才是建造桥梁的工程师,会展教育应该成为培养工程师的摇篮。中国会展经济研究会秘书长李永江认为目前我国展览专业人员职业技能和管理水平与展览业发达国家相比无论是展览管理者、组织者、施工人员,还是为展览提供其他服务的人员总体素质都有相当大的差距,人才已成为我国发展会展业的一大瓶颈。上海市旅委培训中心原副主任喻培元认为面向2008年北京奥运会和2010年上海世博会,面向蓬勃发展的会展产业,培养培训一大批会展策划、会展管理、会展营销、会展接待、会展设计搭建、会展物流和会展多媒体技术等各类专业人才是当务之急。原商务部研究院会展经济中心副主任应丽君认为会展经济的发展需要大量的各种层次的会展从业人员,目前的人员结构、综合素质不能满足会展业的发展,成了制约的瓶颈,因此,研究和探讨会展人才的培养和教育成了高等院校教育工作者应该思考的问题,开创一条新的培养模式,是适应市场对会展人才的迫切需求。浙江大学城市学院院长张健康认为会展教育是会展业重要的组成部分,人才的培养关系到我国会展业的未来。

目前对本科新专业教学质量的关注,无论是教育部进行的本科教学工作水平评估还是各种中介机构开展的专业评估,实际上都是一种“标准评估”,而没有真正把全面质量管理理论引入到高等教育中来,视高等教育为一种服务,视学生为教育中的“顾客”,在对教学质量的评价上体现以学生为本,满足学生的需求。因此,本研究从学生满意度视角出发来调查会展专业教学质量问



题,既具有理论意义更具有实践价值。第一,从理论层面而言,运用“满意度”视角来研究会展专业教学质量问题,既不同于官方部门所进行的本科教学工作水平评估,也不同于一些中介机构开展的专业评估,这丰富了教学质量理论,为今后研究此类问题提供了一个新的视角。第二,从实践层面而言,对会展专业教学质量的调查分析,可以较全面地掌握学生对会展教学质量的满意状况,将数据反馈给教学管理部门,使其对会展专业教学质量现状有一个基本的认识,为提高教学质量提供第一手材料,具有重要的现实意义。

1.2 国内外研究现状

1. 国外研究状况

目前国外学术界定义的顾客满意大多以服务质量为基础,然而各学者对于两者之间的因果关系却有着不同的看法,整理如表1-2:

表1-2 服务质量与顾客满意度关系代表性观点

学者	主要观点
Parosurarnan et al (1988)	高度的认知服务质量会导致顾客满意度增加
Woodside et al (1989)	顾客满意为服务质量决定因素之一
Bitner (1990)	服务质量对顾客满意有正向影响
Mazursky (1991)	满意是服务质量的前提
Cronni & Taylo (1992)	服务质量为顾客满意形成原因之一
Parosurarnan et al (1994)	顾客满意产生于预测与认知服务的比较,而服务质量则来源于期望与认知的比较
Jose Phycronineta (2000)	服务质量导致满意
Lewis & Benrard (2002)	服务质量的预期是顾客对企业应该提供服务方式的一种需求

国外在大学生满意度方面的研究基本聚焦在学生满意度模型的构建、满意度的影响因素和测量方面:Shank, Walker 和 Hayes (1995) 认为高等教育服务具有无形性、异质性、与服务传送过程的不可分离性、多变性、易失性及顾客(学生)参与服务过程等服务产业的特征。Napaporn Khantanapha (2000) 则利用 ED SERVQUAL 量表,一种利用 SERVQUAL 和 QUALED 综合后的测量



高等教育服务质量的工具,研究了泰国公私立大学部分时间制 MBA 项目里学生服务质量期望与感知之间的差异,同时考察了期望、感知服务质量因学生人口统计特征(性别、收入水平与就业状况)而不同的情况。Soekisno Hadikoe-moro (2001) 使用一个自己设计的修正 SERVQUAL 工具研究了印尼雅加达两所公私立大学,测量在学学生对提供的服务质量的期望与感知。Dwayne D. Gremler 和 Michael A. Mccollough (2002) 基于提高学生对教师教学成果的满意度设计了学生满意度测评模型。Carrie Leugenia Ham (2003) 研究了高等教育服务质量与顾客(学生)满意对顾客(学生)行为倾向的影响。Mavondo, Felix T. 等人 (2004) 基于提高学生在教学、学习、科技、图书馆、学生服务和学生倾向这些方面的满意,设计了满意度概念评价模型。Debnath (2005) 发现“学生完成学业后能否找一份好工作”是满意度最大的影响因素。Li - Wei Mai (2005) 的研究结论是“学生对学校的总体印象和对教育质量的总体印象”对满意度的影响最大。Douglas 等人 (2006) 指出英国大学生满意度调查并非完全是政府行为,而是大学面向现实、全面提高教育服务质量的自觉管理行为。美国全国大学生满意度调查每年进行 1 次,到 2005 年已进行了 12 次,所采用的大学生满意度量表(Laurie Schreiner 和 Stephanie Juillerat 博士于 1993 年设计),调查的目的是测评学生对大学各方面经历的重要性看法及各种期望的满意程度,并由此发现一些学生所关心的切实影响他们学术成就的关键因素。此外,美国还有中介机构、高校对大学生满意度进行分类的测量,比如,印第安纳大学、MAPP 学生评估项目, Noel - Levitz 设有专门网站(<http://student.assessment.com>, <http://www.noellelvitz.com>) 介绍各种测量量表的指标体系,指标体系包含的内容广泛和系统,涉及学生学习和生活的各个方面,并且定期公布各学校学生满意度各方面的情况,可进行横向比较;同时,还利用多年的学生满意度的数据库进行纵向的比较分析。中介机构的学生满意度评价结果受到人们普遍关注,学生满意度结果成为学校声望的重要因素。因此,外部的学生满意度评价客观上也保证了美国高等教育的管理和质量的提升。

2. 国内研究状况

王国强、沙嘉祥 (2002) 将学生测评指标进行了详细的分解,把授课过程分为教学环境、教材、习题、考核、教学内容、教学方法、教师能力等七个方面,并对每一个方面进行了分解。刘俊学 (2003) 指出高等教育的基本产



出是教育服务,受教育者对教育服务质量的感知不仅与结果有关,而且涉及教育服务的过程。林丹(2004)认为,我国的高教质量评估,最根本的是要为学生、家长在选择大学时提供客观、准确的信息,体现“为学生服务”的真意。徐卫良、黄忠林(2005)将学生满意度界定为学生对高等学校的感知效果与他们对学校期望值相比较后所形成的感觉状况,主要是借鉴了顾客满意度的相关概念。刘武、杨雪(2007)在借鉴美国顾客满意度指数模型(ACSI)的基础上,尝试建立了由高校形象、顾客期望、感知质量、顾客满意、顾客忠诚和顾客信任等结构变量构成的中国高等教育顾客满意度指数模型(CHE - CSI),依据顾客满意度测量理论设计了包括自我发展、专业课程设置、教师队伍、教学质量、图书馆、文娱活动和校园服务等质量因子和通行的满意度测量因子的指标体系,并以来自沈阳市六所高校的数据对该模型进行了实证分析,同时对ACSI模型和CHE - CSI模型进行了比较分析。张继平(2009)提出高等教育评估的金字塔模型,希望能为建立健全高等教育评估体系提供理论指导。洪彩真、潘懋元、史秋衡(2009)认为以“服务质量观”为指导,使学生成为高教服务质量评价主体,有助于纠正我国高等教育长期以来价值取向上的偏差;通过学生满意度评价监测高教服务质量,对高等教育从容应对大众化、市场化和国际化的挑战意义深远。吴虹雁、王丽娟(2010)通过分析英国、法国、美国和荷兰的高等教育质量评估模式,对国外高等教育评价体系实施现状和机制特点进行归纳、总结,在借鉴国外经验的基础上提出了构建我国高等教育质量评估体系的基本原则。杨锐锋、高艳红(2010)指出,近年来,新升格本科院校呈蓬勃发展之势,但教学质量问题却不容忽视,并通过问卷统计分析,旨在了解新升格本科院校的本科教学质量现状,分析其影响因素,为进一步提高教学质量提供理论依据。鲍威、杨钊、朱红、管蕾(2011)对首都高校教学质量与学生发展状况进行了调查。杨婷婷、马致明(2011)在对当前高校教育服务学生满意度调查方式的现状及信息化网络技术分析的基础上,结合新疆高校教育服务学生的实际问题及需求,提出了一种基于C/S和B/S混合模式的高校教育服务学生满意度调查系统的设计方案,就该系统的需求分析、整体架构、功能模块及开发平台作了详细阐述。高群、张林英(2011)参考ACSI和ECSI,构建了我国高校学生满意度模型。刘慧、路正南(2012)在顾客满意度等相关理论基础上,构建了高等教育学生满意度模型,运用江苏省10所高校3000名学生的调查数据,采用偏最小二乘结构方程对模型进行了验