

浙江省哲学社会科学规划课题
浙江省教育厅科研计划项目

资助项目

高职教育

服务质量评价 理论与方法

Gaozhi Jiaoyu

Fuwu Zhiliang Pingjia

Lilun Yu Fangfa

朱国锋 著

© 朱国锋 2004

图书在版编目 (CIP) 数据

高职教育服务质量评价理论与方法 / 朱国锋著 .—大连:
大连海事大学出版社, 2004.8

ISBN 7-5632-1773-8

I .高… II .朱… III.高等教育: 技术教育—产业—服务
质量—研究—中国 IV.G719.21

中国版本图书馆(CIP)数据核字(2004)第 067005 号

大连海事大学出版社出版

地址: 大连市凌海路 1 号 邮编: 116026 电话: 0411-84728394 传真: 84727996

<http://www.dmupress.com>

E-mail: cbs@dmupress.com

大连海事大学印刷厂印装

大连海事大学出版社发行

2004 年 8 月第 1 版

2004 年 8 月第 1 次印刷

幅面尺寸: 140 mm×203 mm 印张: 7 字数: 139 千字

责任编辑: 高 炯

封面设计: 王 艳

定价: 15.00 元

内 容 提 要

本书为浙江省教育厅 2003 年科研计划项目(编号: 20031232)和浙江省哲学社会科学规划课题(立项编号: NM03GL35)的研究成果。

本书对高等职业教育服务质量的内涵及主要影响因素进行了较为深入的研究。在对高职学生教育服务质量公众观调查的基础上,定量分析了影响学生感知服务质量的因 素,确定了由 4 个维度 26 个项目组成的高等职业教育服务质量评价问卷,建立了高等职业教育服务质量的计量经济学模型及求解方法,初步构建了具有实际价值的高等职业教育服务评价体系的框架,操作性强。

本书可为有关教育主管部门和高职院校评价教育服务质量提供科学的、量化的技术数据,对提升高职院校教育服务质量具有现实意义和促进作用。

前 言

1998 年是我国高等职业教育发展历程中的一个转折点。当时,新组建的教育部高度重视高等职业教育,提出了“三改一补”的方针,并在当年拨出 11 万个招生指标,用于发展 20 个省市的高等职业教育。笔者所在的学校也在 1999 年被教育部批准升格为高职院校,这使我有机会亲历高职教育的发展过程。目前,学界普遍认为我国的高等职业教育是以《面向 21 世纪教育振兴行动计划》和《中共中央、国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》的颁布为标志,并因此进入了大发展时期。

按照国际产业分类标准,服务业是指工农业和建筑业以外的所有部门,所以教育也是服务业的一种,因此教育服务质量自然就成为各类学校服务管理的核心内容。那么,高职院校教育服务质量与学院办学的社会效益、经济收益和学院的竞争能力之间究竟存在着怎样的关系呢?如何用定量的办法测定学院的教育服务质量?这是最近几年我一直思索的问题。2002 年我有幸考取了大连海事大学管理学院院长杨赞教授的博士生,这使我有机会结合博士课程的学习对这个问题作进一步的探索。

为了对这一问题作系统的研究,2003 年成立了由我担任组长的项目研究小组,分别向浙江省教育厅和浙江省

社科基金提出科研立项申请并获成功。在研究过程中,课题组成员发表了系列论文和调研报告,课题的最终研究成果还获得了 2004 年浙江省高等学校科研成果二等奖。本书即为项目的主要研究成果。

本书对高等职业教育服务质量的内涵及主要影响因素进行了较为深入的研究。在对高职学生教育服务质量公众观调查的基础上,定量分析了影响学生感知服务质量的因 素,确定了由 4 个维度 26 个项目组成的高等职业教育服务质量评价问卷,建立了高等职业教育服务质量的计量经济学模型及求解方法,初步构建了具有实用价值的高等职业教育服务评价体系的框架,操作性强。项目研究结束后,浙江省教育厅组织有关专家对项目成果进行了评审,评审组专家一致认为:课题研究成果符合项目申请书的要求,达到了预期的研究目标。课题用定量的方法对高等职业教育服务质量进行评价,具有独创性,填补了国内高等职业教育服务质量定量评价的空白,达到了国内领先水平。

通过研究,笔者更深刻地认识到,高职学院要在激烈的市场竞争中取胜,惟有认真贯彻党的教育方针,确定学校服务的基本理念是培养高质量学生,提供优质服务,满足广大学生不断变化的多方面需要,才能提升学院的核心竞争力,才能在市场竞争中保持不败之地。虽然本书研究的对象着眼于高职学院,但其研究方法和研究结论对其他

类型和层次的教育也有借鉴作用。

在本书的写作过程中,得到了原课题组成员王大鸢副教授、王齐女副教授、张新安博士以及兰杏芳、方旭华、吴颖峰、徐子寿老师的鼎力相助,也得到了笔者所在学院——浙江交通职业技术学院的大力支持和帮助。杭州电子科技大学邱乃贤研究员、浙江大学教育系王权教授和浙江省哲学社会科学规划办公室王晓蓬同志参加了课题的阶段性研究成果专家咨询会并给予了帮助,在此一并表示感谢。

在本书付梓之时,我对所有为本书提供帮助的同志表示再一次的感谢。

限于本人的学术水平和研究能力,书中难免疏漏、不足乃至不当之处,有些问题还有待今后作进一步的研究,使其逐步完善,敬请专家学者与同行不吝指教。

朱国锋

2004年6月16日于杭州

目 录

第一章 绪论	1
第一节 研究背景及意义	1
第二节 研究的理论框架、方法与范围	14
第二章 服务质量与教育服务质量	19
第一节 服务质量及其特点	19
第二节 顾客感知服务质量研究成果综述	24
第三节 教育服务质量观的内涵及其构成	38
第三章 教育服务质量评价的初步研究	42
第一节 差距理论和 SERVQUAL 标尺	42
第二节 运用 PZB 差距理论评定高职教育服务质量	46
第三节 教育服务质量评价对推行“顾客满意”理念的重要意义	51
附：高职学院教育服务质量评价问卷	53
第四章 高职教育服务质量公众观的调查研究	58
第一节 研究目的和方法	58
第二节 教育服务质量公众观的调查与分析	60
第五章 高职学院教育服务质量评价体系的实证研究	66
第一节 调查问卷和样本	66
第二节 研究方法	68
第三节 调查数据的描述性统计	71

第四节	探索性因素分析	72
第五节	验证性因素分析 1	75
第六节	验证性因素分析 2	81
第七节	高职学院教育服务质量指数计算	81
附 1:	原始数据——二阶因子分析	84
附 2:	原始数据——探索性因素分析	93
第六章	改善高职学院教育服务质量的建议	97
第一节	学生期望管理	97
第二节	改善学生教育服务质量的感知	104
第三节	教育服务质量感知与教育服务期望的均衡	110
附录 1:	国务院关于大力推进职业教育改革与发展的决定 (国发[2002]16 号)	121
附录 2:	关于印发《教育部关于加强高职高专教育人才培养工作的意见》的通知(教高(2000)2 号)	134
附录 3:	2003—2007 年教育振兴行动计划(教育部 2004 年 2 月 10 日)	162
附录 4:	质量管理体系——要求(GB/T19001-2000)	187
附录 5:	本研究成果专家评审意见	207
参考文献		209

第一章 绪 论

第一节 研究背景及意义

一、研究背景

按照教育部教育事业“十五”规划和 2015 年发展规划，到 2005 年高等教育规模将进入大众化阶段，即高等教育毛入学率达到 15%；2005 年以后，高等教育规模还将继续扩大，预计在 2010 年高等教育毛入学率达到 20%。随着高等教育从英才阶段向大众化阶段的递进，高等教育的功能也将随之发生变化。有关专家指出，在“英才教育”阶段，高等教育的主要功能是培养治国英才和学术英才；而在“大众化”教育阶段，高等学校从培养少数英才的满足国家需求转向同时满足更广泛的社会需求和公民个人需求；高等教育的主体部分不再是培养英才，而是着重培养应用型、职业型专门人才，重点是培养技术英才。

从发达国家高等教育发展的进程来看，大力发展高等职业技术教育是实现高等教育大众化的最基本、最重要的途径。美国实现高等教育大众化是在 20 世纪 50 年代初，是世界上最早进入“大众化”高等教育阶段的国家。美国高等教育大众化的重要手段就是扩大二年制社区学院的招生数，1950 年到 1960 年 10 年间社区学院的在校生总

数增加了一倍多，1960 年到 1970 年又增加了 2.6 倍，高等教育毛入学率也由 1950 年的 14.3% 迅速提高到 1971 的 35.3%。英国在 1963 年只有约 9% 的适龄青年进入大学学习，同一年高等教育大众化的宣言——《罗宾斯报告》发表之后，一方面发展学术性大学，另一方面则创办了多科学技术学院、开放大学等新型教育机构。在 1969 年至 1973 年间，就组建了 30 所多科学技术学院，使得高等教育毛入学率在 10 年间几乎翻了一番。20 世纪 90 年代，英国政府又发表了教育白皮书，赋予多科学技术学院与大学平等地位，高等教育再度腾飞，1995 年高等教育毛入学率达到了 49.5%。日本进入高等教育大众化阶段是在 1965 年前后（入学率 14.7%），此时也正是日本高等职业技术教育迅速发展的时期。1961 年日本创立五年制高等专门学校。短期大学 1964 年获官方认可，其发展尤为迅速，20 世纪 50 年代仅有 200 余所，目前已增至近 600 所。

由于社会对高等职业技术教育所培养的技术应用型人才需求持续增加，近年来我国的高等职业技术教育发展十分迅速，1998~2002 年，全国新批准独立设置的职业技术学院就达 459 所。有关资料表明，2000 年普通高校本专科在校生共有 556.09 万人，其中高职高专在校生为 216.07 万人，占在校生总数的 38.9%；2002 年全国高职高专院校共招生 781 万人，比 1998 年增加 114%，为当年高校招生总数的 53.4%，高等职业技术教育已经成为我

国高等教育的重要组成部分。以浙江省为例, 1998~2003 年的近 5 年内高等教育发展呈现出如火如荼的大好局面, 其发展历程可总结为:

(1) 规模迅速扩大——逐步使浙江省成为高等教育大省;

(2) 体系日趋完善——进入高等教育大众化阶段;

(3) 实力不断增强——为进一步发展打下基础。

其中规模扩张是浙江省近几年来高等教育发展最明显的特点(见表 1.1, 图 1.1)。

表 1.1 1998~2003 年浙江省高校发展概况

年份	1998	1999	2000	2001	2002	2003
在校生数 (万人)	11.35	13.86	20.02	29.3	39.3	50.0
招生数 (万人)	3.67	5.27	8.8	12.02	15.2	18.0

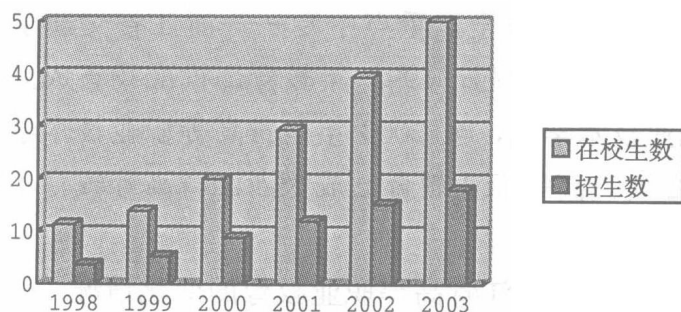


图 1.1 1998~2003 年浙江省高校发展概况示意图

全省高等教育毛入学率从 1998 年的 35.0% 上升为 2003 年的 76.5% (见图 1.2)。其中大力发展高等职业教育是推进浙江省高等教育大众化的最有力的措施之一。浙江

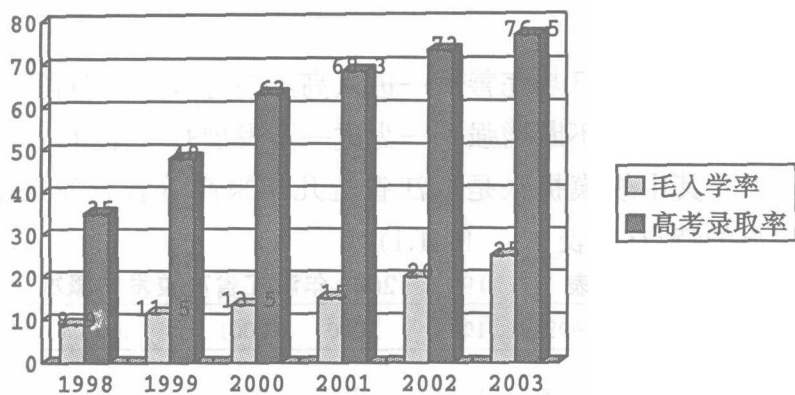


图 1.2 1998~2003 年浙江省高校毛入学率与高考录取率示意图

省高等职业教育起步较迟，但发展很快，从 1994 年原国家教育委员会批准全国重点中专——浙江省交通学校试办五年一贯制高职起，1998 年教育部批准我省成立四所高等职业技术学院，至 2003 年全省高等职业技术学院上升为 42 所。高等职业教育已成为浙江省高等教育不可或缺的重要组成部分。

表 1.2 表明浙江省高等职业教育的变化情况。

表1.2 1999~2003年浙江省高职在校生人数及
占全省高校总在校生比例

年份	1999	2000	2001	2002	2003
在校生数 (万人)	5.9	6.2	12.0	15.2	18.1
比例(%)	7.6	17.8	25.6	29.8	31.9

在高等职业教育大力发展之时,高等职业教育的教育质量也就成为社会各界普遍关注的问题。有人担心高职招生数量的不断增加会导致教育质量的下降,还有一些人对高职教育的质量标准、高职教育的定位以及高职人才的培养规格等问题提出了观点和看法,比较一致的有下面两点:

第一,高等职业技术教育要获得发展,得到社会的认可,必须切实提高教育服务质量。

根据教育部“关于加强高职高专教育人才培养工作的意见”精神(详见附录2),高等职业教育人才培养的基本特征可以归纳为六个方面,它们是:

(1)以培养高等技术应用性专门人才为根本任务;(2)以适应社会需要为目标,以培养技术应用能力为主线设计学生的知识、能力、素质结构和培养方案,毕业生应具有基础理论知识适度、技术应用能力强、知识面较宽、素质高等特点;(3)以“应用”为主旨和特征构建课程和教学内容体系;(4)实践教学的主要目的是培养学生的技术应

用能力，并在教学计划中占有较大比重；(5)“双师型”(既是教师，又是工程师、会计师等)教师队伍建设是提高高职高专教育教学质量的关键；(6)学校与社会用人部门结合、师生与实际劳动者结合、理论与实践结合是人才培养的基本途径。不同类型的高职高专院校都要按照培养高等技术应用性专门人才的共同宗旨和上述特征，相互学习，共同提高，协作攻关，各创特色。这些特征深刻地表明了高职教育与以学科型人才为培养目标的传统普通高等教育的主要区别。高等职业教育在培养目标上更需要突出“职业性、岗位性、实践性和实用性”的特点。

要保证和提高高职教育教学质量，首先要建立多样化的高职教育服务质量的评价标准。马丁·特罗指出，大众化的高等教育阶段，高等教育的系统是多样的，因此，它的社会功能、质量标准也是多样性的。1998年在巴黎召开的首届世界高等教育会议通过的《21世纪高等教育展望和行动宣言》也提出，“高等教育是一个多层面的概念”，要“考虑多样性和避免用一个统一的尺度来衡量高等教育质量”。由于高等教育大众化的进程中入学对象的变化，以及高职教育人才培养的特殊性，高职教育的标准与传统的高等教育质量标准有一定的区别。从入学对象上看，高等教育大众化的进程向更多愿意和有能力接受高等教育的青年人打开了大门，使进入高校的学生的知识能力水平等存在较大差异。如2000年高校扩招后，不仅北京、上

海，就连江苏和山东等省，录取率都超过了 70%，甚至接近 80%。与精英教育阶段较为“整齐”和较为“纯粹”的入学新生相比，大众化阶段走进高校大门的学生，知识掌握程度、能力发展水平、求学意愿和态度等价值取向等，都呈现出明显的差异性和多样性。再从高职教育的特点看，高职院校施行的是应用技术和能力的教育，着重培养学生的职业能力，而传统高等教育实施的是学术性教育，注重的是学生对知识的掌握，二者的区别是十分明显的。因此，高职教育的质量标准不应以学生掌握知识的多少作为惟一的衡量尺度，而应该是一种多样化的质量标准。在这种质量标准下，衡量高职教育的办学水平，不仅要看学生掌握知识的多少，而且要结合高职教育的人才培养特点，重视对学生就业所需的各种职业技能和专业技术应用能力的考查。

第二，为确保高职院校的办学水平，提高高职教育的质量，必须建立科学、合理的教育服务质量评价体系。

从发达国家的经验和我国高等教育评价的现实来看，高职教育评价应包括以下几方面：(1)建立和完善国家高等职业技术教育质量标准体系。从宏观管理的需要出发，国家应建立高等职业技术教育质量的认证制度，设立针对各类高等职业技术教育机构的质量标准底线，对各类学校的基本办学条件作出规定。(2)加强社会参与，建立独立的高职教育服务质量监控与评价中介机构。高职教育的人

才培养要体现社会的实用性和适应性，因此，社会的参与对高职教育服务质量的监控和评价是十分必要的。世界许多国家都建立了独立的高职教育服务评价机构，如英国的商业与技术教育协会、荷兰的大学协会等，对全国高职院校的办学进行科学评估并定期公布结果，对促进高职教育服务质量的提高起着重要作用。我国的高职教育服务评价体制也应该由政府为主体转向以社会为主体，支持建立社会中介评价机构，加强社会对高职院校办学水平和教育服务质量的监督。(3)完善高职院校教学质量评价体系，包括建立学院、系二级教学质量监控体系，对学校的日常教学和管理进行评价和监督。

二、高职学院教育服务质量评价体系构建的理论依据

高职学院教育服务质量评价体系的构建是一项开创性的工程，尽管科教咨询服务业在 WTO 的条款中已是服务业的重要组成部分，但人们还是常常将教育服务划出服务业领域。因此，对学校的评价大多集中在办学水平、教学质量等方面，而针对学校教育服务质量评价的研究尚未见到相关报道，没有现成的体系可借鉴，也没有实践层面的经验可学习。更让我们感到不易把握的是，高职学院教育服务质量评价标准难以量化。在这种情况下，我们认为有必要寻求多学科的理论作支撑。

(一)教育学、心理学理论

根据教育学的理论诠释,高职院校教育服务质量评价标准构建是一种社会活动。它与我国社会发展之间存在着必然的联系,评价标准既反映一定社会的特点,适应社会发展的需要,又受到社会发展条件的制约。因此,高职院校教育服务质量评价标准的构建必须符合我国的国情,符合高等职业教育的发展规律,同时,还应把面向未来、超前谋划、持续发展的战略思想贯穿其中。

从心理学理论分析,高职院校教育服务质量评价标准构建的落脚点在于发展和改进教育服务质量。教育服务质量的核心体现在社会对高等职业教育人才培养的质量和综合服务质量的综合评价,实现人的全面发展。从这个角度来看,它又是一种人才培养的活动,与人的发展之间存在必然联系,既要满足人的身心发展需要,又要遵循教育发展规律;既要满足人的个性发展需要,又要遵循其心理发展规律。因此,高职院校教育服务质量评价标准的构建必须体现人的全面发展的理论,必须体现党的教育方针,体现与时俱进的时代思想。

(二)系统论观点

用系统论的观点解读高职院校教育服务质量评价标准,尽管条目内涵之间有交叉,但仍是一个完整的系统。因此,构建高职院校教育服务质量评价标准必须对高职院校教育服务质量的结构、内涵有一个完整的理解,准确把