

G AODENG JIAOYU
FUWU ZHILIANG DE SHIZHENG YANJIU
JIYU XUESHENG GANZHI DE SHIJIAO

《高等教育 服务质量的实证研究 ——基于学生感知的视角

胡子祥 ◆ 著

全国教育科学“十一五”规划 2008 年度国家青年基金课题
(课题批准号: CIA080227) 成果
西南交通大学出版基金资助

高等教育服务质量的 实证研究

——基于学生感知的视角

胡子祥 著

西南交通大学出版社
· 成 都 ·

图书在版编目 (C I P) 数据

高等教育服务质量的实证研究：基于学生感知的视角 / 胡子祥著. — 成都：西南交通大学出版社，
2009.12

ISBN 978-7-5643-0508-6

I. ①高… II. ①胡… III. ①高等教育—服务质量—
研究—中国 IV. ①G649.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 217678 号

高等教育服务质量的实证研究
——基于学生感知的视角

胡子祥 著

责任编辑	秦 薇
特邀编辑	陈 斌 田 华
封面设计	墨创文化
出版发行	西南交通大学出版社 (成都二环路北一段 111 号)
发行部电话	028-87600564 028-87600533
邮 编	610031
网 址	http://press.swjtu.edu.cn
印 刷	成都蜀通印务有限责任公司
成品尺寸	146 mm×208 mm
印 张	7.375
字 数	210 千字
版 次	2009 年 12 月第 1 版
印 次	2009 年 12 月第 1 次
书 号	ISBN 978-7-5643-0508-6
定 价	20.00 元

图书如有印装质量问题 本社负责退换
版权所有 盗版必究 举报电话：028-87600562

前 言

随着高等教育的大众化，高等教育质量评估和保障受到了社会的广泛关注。但是由于种种原因，现有的高等教育质量评估主体有政府、大学高级行政人员所代表的高等学校、学术和教学权威所代表的教师和决定就业率的用人单位，唯独学生的“消费者权威”没有引起足够的重视，以大学生为导向的高等教育服务质量评价和保障模式尚未建立。此外，尽管服务质量的内涵、特性及其因果关系的概念模型在商业领域得到了广泛研究，可谓成果累累，但是关于高等教育服务质量及其前因后果的研究则显得十分薄弱。因此，本研究具有一定的理论和现实意义。

本研究共分为三个阶段：第一阶段，文献研究和定性研究。主要包括：查阅文献资料，进行文献研究；组织大学生、教师和有关专家进行访谈，设计调查问卷初稿；在西南交通大学进行了两次问卷调查，组成配对样本 84 份，进行了再测信度检验；确定了最终使用的调查问卷。第二阶段，探索性研究。2005 年 11 月至 12 月在西南交通大学、同济大学、华中师范大学进行了问卷调查，收回有效问卷 1 139 份；根据探索性数据分析结果，提出正式研究假设。第三阶段，验证性研究。2006 年 4 月至 5 月在西南交通大学、重庆工商大学、华南农业大学、西安科技大学、安徽工业大学、安徽农业大学、江南大学、南昌航空学院、北京物资学院进行了问卷调查，收回有效问卷 3 278 份；通过数据分析，验证了所提出的研究假设。

本研究通过定性分析和定量分析，主要验证了以下观点：

(1) 高等教育服务质量是一个多维的概念，主要包括 9 个维度：设施设备、后勤、形象、内容、过程、情感、可靠性、社会实践、就业服务等，其中内容、可靠性和过程是影响高等教育服务质量的

主要因素。本书的探索性因子分析、验证性因子分析和二阶因子分析结果均表明,包括9个维度和35个指标的高等教育服务质量评价模型具有较高的信度和效度。

(2) 高等教育服务质量的重要性毋庸置疑。它不仅是高等教育服务价值的重要前提,对高等学校学生满意感具有直接和间接的重要影响,同时它还可以通过高等教育服务价值和学生满意感对高等学校学生的行为意向产生重大的、间接的影响。

(3) 高等教育服务价格对高等教育服务价值有一定程度的负向影响。对于大多数学生来说,高等教育服务价格对高等学校学生满意感和行为意向也存在微弱的、间接的负向影响。

(4) 高等教育服务价值不仅是形成高等学校学生满意感的重要因素,也是影响学生行为意向的重要前提。

(5) 高等学校学生满意感对学生行为意向的影响是重大的。

(6) 高等学校学生参与是影响学生感知的重要因素。大学生参与高等教育服务越多,高等教育服务质量、价值、满意感和行为意向就越高。

(7) 大学生个体基本属性对高等教育服务质量、价格、价值、满意感和行为意向均有不同程度的影响。

(8) 本研究提出的概念模型具有一定的普遍意义。在各高校样本和各类学生样本中,数据分析的结果支持或基本支持本研究提出的绝大部分假设,表明概念模型具有一定程度的普遍适用性。

由于著者水平有限,书中疏漏之处在所难免,恳请读者批评指正。

著者

2009年10月

目 录

第 1 章 绪 论	1
1.1 研究背景及问题的提出	1
1.2 研究的意义	6
1.3 研究对象的界定	16
1.4 研究目标和主要内容	18
1.5 研究方法和技术路线	18
第 2 章 文献综述	21
2.1 高等教育服务质量	21
2.2 高等教育服务价格	29
2.3 高等教育服务价值	30
2.4 高等学校学生满意感	33
2.5 高等学校学生行为意向	36
2.6 高等学校学生参与	38
第 3 章 研究设计与数据收集	42
3.1 概念模型与立论依据	42
3.2 定量研究的设计	47
3.3 问卷设计	48
3.4 数据收集与样本概况	52
第 4 章 探索性研究的数据分析	57
4.1 数据质量分析	57
4.2 数据结构方程模型分析	72
4.3 探索性研究结果	78

第 5 章 验证性研究的数据分析	80
5.1 数据质量分析	80
5.2 数据的结构方程模型分析	129
5.3 均值结构模型分析	152
第 6 章 结果、讨论与结论	172
6.1 结 果	172
6.2 讨 论	175
6.3 结 论	188
附 录	204
参考文献	209
后 记	228

第1章 绪论

本章首先阐述研究的背景，提出所要研究的问题；接着分析研究的意义；然后界定研究的对象、目标和主要内容；最后介绍研究方法和技术路线。

1.1 研究背景及问题的提出

随着高等教育的大众化，西方各国高等教育经费的使用效益、高等教育服务的价值和品质等问题不断受到广泛关注。英国教育家皮特·斯科特认为，大众化过程中和大众化之后，随着数量的扩张，教育质量是高等教育自身发展十分关键的、社会各界最为关注的问题。^①联合国教科文组织在其1995年发表的《关于高等教育的变革与发展的政策性文件》中也指出，“质量已经成为高等教育中人们特别关注的问题。这是因为满足社会对高等教育的需要与期望”。^②在这种背景下，西方国家相继建立了高等教育质量保障监督管理机构，使质量保障成为高等教育的一项制度，如美国的高等教育鉴定委员会和高等学校鉴定政策委员会、英国的高等教育质量保障署、日本的国家学位研究所等。可以说，高等教育质量的评估和保障是高等学校及其管理机构不断迎合外部利益相关者的利益和要求，重新调整内部利益和权利分配，以适应外部环境变化的一种活动和过程。总体来看，在西方高等教育质量保障中，主要存在着三种推动力量，

① 吴雪萍，刘辉. 澳大利亚高等教育教学质量保障策略探究. 比较教育研究，2004(9): 71-75.

② 联合国教科文组织. 关于高等教育的变革与发展的政策性文件. <http://www.moe.edu.cn/edoas/website18/level2.jsp?tablename=734,2006-05-26>.

即国家权力、市场和院校自治，对这三种力量的不同配置形成了不同的高等教育质量保证模式，如美国的市场主导型模式、法国的国家控制型模式、英国的政府管理与院校自治的合作模式等。^①

同样，中国政府也十分重视高等教育质量的评价和保障工作。中国高等教育评估最早可以追溯到1985年中共中央颁布的《关于教育体制改革的决定》。1985年国家教委颁布了《关于开展高等工程教育评估研究和试点工作的通知》，一些省市开始启动高校办学水平、专业、课程的评估试点工作。1990年10月，国家教委颁布《普通高等教育评估暂行规定》，就高教评估性质、目的、任务、指导思想、基本形式等明确作出了规定，从而确立了中国高教评估的基本框架。1994年初，国家教委开始有计划、有组织地实施对普通高等学校的本科教学工作水平的评估。从发展过程来看，高等学校本科教学工作评估相继经历了三种形式：合格评估、优秀评估和随机性水平评估。合格评估开始于1994年，这种评估方式主要用于1976年以后新建的、本科教育历史较短的、基础比较薄弱的学校，目的是使这类学校能够达到国家规定的基本办学水平和质量标准，并帮助这类学校进一步明确办学指导思想，加强教学基本建设，提高教学管理水平，被评学校由国家教委指定。优秀评估开始于1996年，主要用于100所左右本科教育历史较长、基础较好、工作水平较高的学校，主要目的是促进这类学校深化改革和办出特色，被评学校由国家教委根据学校申请确定。随机性水平评估开始于1999年，主要是针对介于上述两类学校之间的普通院校，被评学校由教育部（1998年，国家教委改名为教育部）随机抽取。2001年8月，教育部下发了《关于加强高等学校本科教学工作，提高教学质量的若干意见》，提出了12条加强本科教学、提高教学质量的措施和意见，在全国高校得到认真落实。2002年，教育部将合格评估、优秀评估和随机性水平评估三种方案合并为一个方案，即现行的《普通高等学校本科教学工作水平评估方案》。普通高等学校本科教学工作水平

^① 田恩舜. 试论高等教育质量保证中的三种力量. 高教探索, 2005(3):17-19.

评估的结论分为优秀、良好、合格和不合格四种。2003年,教育部在《2003—2007年教育振兴行动计划》中把实施“高等教育教学质量与教学改革工程”作为一项重要内容,目前该工程正在实施四项工作:高等学校精品课程建设、大学英语教学改革、高等学校教学名师奖、高等学校教学评估。该计划健全了高等学校教学质量保障体系,建立了以5年为一周期的全国高等学校教学质量评估制度。2003年,教育部针对高职高专院校制订了人才培养工作水平评估方案,开始对26所高职高专院校进行试点评估。2004年开始,教育部决定由各省、自治区、直辖市教育厅(教委)负责对本地区高职高专院校进行评估。教育部制订评估方案,由各省级教育行政部门组织实施,教育部定期抽查各省的评估结论。2004年8月,教育部高等教育教学评估中心正式成立。建立5年一轮的评估制度及成立评估中心,标志着中国高等教育的教学评估工作开始走向规范化、科学化、制度化和专业化的新的发展阶段。^①

总而言之,目前国内外进行的一系列高等教育质量评估和保障活动可以归结为如表1.1所示的四种类型。^②

表 1.1 高等院校质量评估的类型

类型	评价的重点	权利基础	质量标准的范围	评价机构(中国)	举例
学术	学科:知识和课程	专业权威	质量标准在院校内部不同	学科指导委员会等	专业评估、专业排名
行政	院校:政策和程序	行政权力	质量标准在院校内部不变	教育部高等教育教学评估中心等	本科教学评估、精品课程建设
教师	人:技术和能力	教学权威	质量标准在院校内部不变	教学指导委员会等	教学名师、教学成果奖
就业	结果:毕业生标准、学业成就	雇佣或专业权威	质量标准在院校内部有不同之处,也有相同之处	教育行政部门、用人单位	就业率与招生的关系

① 教育部高等教育教学评估中心简介。http://www.pgzx.edu.cn/zxgk/zxgk.htm. 2006-08-27.

② 约翰·布伦南,特拉·沙赫.高等教育质量管理——一个关于高等院校评估和改革的国际性观点.上海:华东师范大学出版社,2005:17.

由表 1.1 可知,中国高等教育质量评价和保障活动呈现出三个显著特点:第一,就评估客体而言,重视教学资源质量(输入)和所谓最终“产品质量”——学生培养质量(结果),而非学生导向的服务质量(过程)。第二,就评价主体而言,重视行政评估,而非多元化利益相关者的评估。第三,就权力向度而言,重视自上而下,而非自下而上;重校外评估为主,而非校内自评和学生评价。特别是在高等教育质量评估体系当中,尚且缺乏基于大学生权利的、针对高等教育过程的服务质量评价。

高等教育质量保障机制的建立,应该以市场机制为核心。例如,美国高等教育大众化是由市场主导而不是由政府或行政力量主导的,教育教学质量的约束和保障机制是利用市场机制建立起来的,这就是说,市场其实暗含和确立了一种质量标准,市场在检验学校的办学水平,在约束着学校的办学质量。^①在高等教育市场体系当中,作为高等教育需求方的大学生当然是高等教育质量的重要评价主体。随着教育体制改革的不断深入,视教育为服务,视学生为消费者的观念无论在国外,还是在国内,都在一定程度上得到了人们的认同^②,自 20 世纪 70 年代以来学生评教一直为世界许多国家所重视^{③④⑤⑥}。因为学生是教学过程的参与者,是教学的主体,也是教育的直接“消费者”,对课程教学质量最有发言权。^⑦大学生参与教师

① 张应强,刘在洲.高等教育大众化背景下的教学质量保障问题.高等教育研究,2003(11):64-68.

② 李建军等.高等教育质量运行与预警管理系统的构建.江苏高教,2005(2):28-31.

③ 陈玉琨.教育评价学.北京:人民教育出版社,1999.

④ D Larry Crumbley, Eugene Flidner. Accounting administrators' perceptions of student evaluation of teaching (SET) information. Quality Assurance in Education, 2002, 10(4): 213-222.

⑤ W Froestad, P Bakken (ed.). Student involvement in quality assessments of higher education in the nordic Countries. Nordic Quality Assurance Network in Higher Education. Helsinki, 2004.

⑥ Janet G Donald, D Brian Denison. Quality assessment of university students: student perceptions of quality criteria. Journal of Higher Education, 2001, 72(4): 478-502.

⑦ 蓝江桥,冷余生等.中美两国大学教学质量评价的比较与思考.高等教育研究,2003(3):96-100.

教学评价是提升高校教育教学质量的重要手段,也是大学生发挥主体作用的具体体现。^①

随着高等教育改革的深入以及高等教育国际化的发展,国内外大学之间的竞争将日趋激烈,中国高校也将不得不由过去主要对政府负责、对主管部门负责转向对社会负责、对学生负责,必须接受社会 and 学生的监督和评价。2007年2月《教育部关于进一步深化本科教学改革 全面提高教学质量的若干意见》已经指出,“各高等学校要进一步加强教学质控,建立用人单位、教师、学生共同参与的学校内部质量保障与评价机制”。目前各高校的教学质量评价工作也越来越致力于发展和完善学生评价,并建立学生评估组织,如北京大学和中央民族大学均成立了学生教育评估委员会^②。尽管“学生评教”已在众多高校广泛应用,然而从实施现状来看,学生评教更多是作为课程评估的一个主要渠道得以推广,其侧重点在于了解学生对课程教学状况的满意度,而忽略了从整体的视点出发对高等院校教学体系的构建进行全面考察。^③

因此,本研究提出了第五种质量评价类型——基于学生感知的高等教育服务质量评价,如表1.2所示,这类评价的对象是高等教育服务,关注的重点是高等教育服务过程,评价的权利基础是学生权利。

表 1.2 基于学生感知的高等教育服务质量评价

类型	评价的重点	权利基础	质量标准的范围	评价机构	举 例
服务	过程: 教育教学过程和后勤等	学生权力	质量标准在院校内部相同	大学生教育评估委员会、大学生联合会等	“高等教育服务质量评价”

① 蔡敏,张丽.大学生参与教师教学评价的调查研究.高等教育研究,2005(3): 69-73.

② 杨小慧,魏红.北京高等学校教学质量监控与评价现状分析.高等理科教育,2005(1): 34-38.

③ 鲍威.学生眼中的高等院校教学质量——高校学生教学评估的分析.现代大学教育,2007(4): 61.

1.2 研究的意义

关于高等教育质量及其管理的研究,学术界尚存在不少争议。以下有关问题的理论讨论,将是本研究的基石和出发点。

(1) 高等教育的基本产出是什么?高等教育服务特性对其质量评价的影响是什么?

高等教育从本质上说是一种服务,高等教育的基本产出是教育服务,而不是所谓“车间”(高等学校)内生产出来的“产品”(大学生)。刘智元(2001)^①认为,“教育服务是教育部门的产品,教育服务(产品)的生产者是教育工作者,其消费者是受教育者”。何其慧(2002)^②认为,高等教育服务包括两个层面:一是间接服务,指面向社会的整体服务。高等教育以适应和满足社会政治、经济、科技的现实需要为目的,以培养高级专门人才和发展科学知识为依据,有目的、有计划地向社会提供具有学术性、科技密集型的服务。二是直接服务,指面向大学生、研究生的个体服务。高等教育通过教师或导师指导下的课堂教学、科学研究和社会实践活动(一切显形或隐形教育形式),有组织、有系统地向大学生、研究生提供知识性、智能开发型服务。杨移贻(2003)^③认为,“教育的产品就是服务”。“但时至今日,依然有许多教育工作者甚至是教育理论家,还认为教育的产品是人才,或是高素质的劳动力。……其实这是对教育服务产品的认识不足,或者说是第三产业特性认识不足所致。他们把服务产品和消费者(学生)消费了这种产品所产生的后果混淆了。”杨德广(2004)^④认为,教育的产品包括知识、信息、科技、人才、服务等,以前只是把培养人才当作教育产品,现在看来这是不全面的,

① 刘智元. ISO 认证:高等教育质量管理的新思路. 黑龙江高教研究, 2001(6): 59-61.

② 何其慧. 服务市场产业——高等教育理念应变. 科技进步与对策, 2002(3): 152-153.

③ 杨移贻. 教育的产品就是服务. 深圳大学学报(人文社会科学版), 2003(1): 120-123.

④ 杨德广. 树立教育服务产业观. 教育发展研究, 2004(2): 76-77.

从广义上讲,教育服务就是教育产品。与有形产品相比,高等教育服务具有无形性、不可分性、不一致性、不可存储性,或者叫易逝性等服务特性^①。与有形产品相比,高等教育服务具有以下特性^②:

一是无形性,主要指高等教育活动本质上是无形的,是看不见、摸不着、尝不到的。从教育服务的过程来看,教师通过智力活动和体力的消耗,提供了适合不同学生需要的高等教育教学活动,这种活动是看不见、摸不着的;而作为消费者的学生通过听课、思考等活动获得了知识和能力,这些都是无形的。从教育服务的结果来看,学生在能力、知识和素质等方面得到了提高,这些也是无形的。无形性实际上给高等教育质量管理的量化评价和比较都带来了难题,我们不能仅仅从教师、教学条件、教学记录等有形方面进行评价,而更为重要的是对本质上无形的“高等教育服务”本身进行评价。可见,从学生感知的角度研究高等教育质量是对现有高等院校质量评价的一个有益补充。

二是不可分性,即高等教育活动的“生产”和“消费”是同时进行的,学生和高校教师共同参与并完成了教育服务活动。学生既是消费者,也是生产者。^③这种教育服务的过程,是由高等学校的教职员和学生接触的每一个“真实瞬间”所组成的,是教与学辩证统一的过程。因此,高等教育质量的好坏,不但取决于高校员工的教育教学以及后勤服务水平,而且还取决于高等教育的主要顾客——大学生的智力水平和参与程度。前者只是起“主导”作用,后者才是真正的“主体”。因此,高等教育质量的评价不能只进行单方面的评价,即只评价教育教学的资源、教学程序和结果,而更为重要的是包含了“教”和“学”统一的教育服务过程;不能仅仅“从上到下”进行评价,还需要“自下而上”的评价。

① Peter F. Cuthbert. Managing service quality in HE: is SERVQUAL the answer. Part 1. Managing Service Quality, 1996, 6 (2): 11-16.

② Parasuraman A, Customer-Oriented Corporate Cultures Are Crucial To Service. The Journal of Services Marketing, Summer 1987,1(1): 39.

③ T.G. Kotzé, P.J. du Plessis. Students as “co-producers” of education: a proposed model of student socialisation and participation at tertiary institutions. Quality Assurance in Education, 2003, 11(4): 186-201.

三是不一致性，即高等教育教学服务活动的构成成分和质量水平因校、因师、因生、因时、因地不同而不同。具体说来，不同学校、不同学科、不同课程以及不同老师所提供的高等教育服务不可能像机器生产的规格产品那样，质量基本达到一致；不同学生因其智力因素以及参与程度，在同一老师所提供的教育服务中所获收益亦有区别；就是同一老师或者同一学生，他们在不同的时间、地点，所参与的高等教育服务质量也会因心情、气候等个人或自然状态的影响而难以一致。因此，如果只是评价高等教育的资源和条件，实际上难以反映真正的高等教育服务的过程质量，然而动态的高等教育服务质量才是最重要的。

四是不可存储性，或者叫易逝性，高等教育活动的不可分性和无形性，决定了教育服务稍纵即逝，不能像有形产品那样能够储存（除了应用现代信息技术，将课堂教学录音录像以外）。因此，高等教育服务质量的评价应当采取“即时评价”的方式，而不能“滞时评价”。

（2）高等学校如何加强质量管理，首当其冲要解决观念问题。是采用工业经济社会的思维模式，沿用制造业的“产品质量观”，还是进行服务经济社会的教育理念创新，应用新的“服务质量观”？

学者安心（1999）^①曾对高等教育质量观进行了归纳，将其分为8类：不可知观、产品质量观、观测观或达成度观、替代观、实用观、绩效观、内适应观或学术校本位观、准备观。虽然这些观念各有侧重，但是从总体上可以归结为产品质量观，即高等教育的毕业生是否合格。于是，越来越细致的生均指标便成为衡量高等教育质量的标准，但是实际上，“基本办学设施和培养高质量的人才之间其实并没有严格的线性关系。譬如早年的西南联大，许多生均指标可能不如今天的职业技术学院，8年办学，仅院士就培养了90多人，今天一些生均指标不错的大学，教育质量却是盛名之下，其实难副”。“加上统计操作上的旁门左道，用基本办学条件监控办学质量疑点重

^① 安心. 高等教育质量保障体系研究. 兰州：甘肃教育出版社，1999：62-66.

重。”^① 总之,中国高等教育迈入了大众化发展阶段,传统质量观由于受到多种因素的冲击已不再适应大众化的发展趋势。^②

从精英阶段到大众化阶段高等教育质量内涵的最大变化是,“质量不再是一种标准,而变成了一个相对的概念”,“其质量所表明的更多的是消费者和顾客对它的满意程度”,“依不同目的和不同需求而定”。^③ 刘俊学(2001)^④认为,高等教育质量就是高等教育服务质量。Ramona et al. (1997)^⑤认为,与产品质量观不同,服务质量是顾客导向的。Parasuraman et al. (1985)^⑥指出,顾客是服务质量的唯一评委;那么,顾客如何评价服务质量呢?顾客感知服务质量取决于顾客期望的服务水平与实际感知的服务实绩之间的对比。如果感知的服务实绩高于其期望,对服务质量就满意;反之,对服务质量就不满意。Grönroos 也强调,只有顾客感觉中的服务质量才是重要的。Robert. Buzzel 和 Bradley. Gale 也认为,产品或服务的质量依从顾客的主观看法。服务质量只有一个正确的定义,即服务质量指服务实绩是否符合顾客的期望。随着高等教育大众化的发展,一种认为高等教育质量应该致力于“符合消费者的愿望和需求”(Meeting Customer Expectation)的观念逐步为人们所接受(Janet A. Harvey, Hugh Bushe, 1995^⑦; Frances M. Hill, 1995^⑧; Geoffrey Soutar, Margaret McNeil, 1996^⑨; Peter F.

① 邹晓平,刘健.大众化阶段高等教育的两条主要质量标准.中国高教研究,2002(9):45-46.

② 王晓英.论议高等教育质量观.社会主义研究.2006(3):97-99.

③ 张进,尹农.大众化高等教育质量标准界说.南京经济学院学报,2001(5):63-66.

④ 刘俊学.服务性:高等教育质量的基本特征.江苏高教,2001(4):40-42.

⑤ Ramona Kay Michael, Victor E. Sower, Jaideep Motwani. A comprehensive model for implementing total quality management in higher education. Benchmarking for Quality Management & Technology, 1997, 4 (2):104-120.

⑥ Parasuraman A, Zeithaml. Valarie A, Berry. Leonard L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 1985, 49(4): 41-51.

⑦ Janet A. Harvey, Hugh Bushe. Marketing schools and consumer choice. International Journal of Educational Management, 1996, 10(4): 26-32.

⑧ Frances M. Hill. Managing service quality in higher education: the role of the student as primary consumer. Quality Assurance in Education, 1995, 3 (3): 10-21.

⑨ Geoffrey Soutar, Margaret McNeil. Measuring service quality in a tertiary institution. Journal of Educational Administration, 1996, 34 (1): 72-82.

Cuthbert, 1996^①; Jennifer Rowley, 1997^②; Joseph. Mathew, Joseph, Beatriz, 1997^③; Les Galloway, 1998^④; Yvonne Hill, Laurie Lomas, Janet MacGregor, 2003^⑤; John F. Welsh, Sukhen Dey, 2002^⑥; Kamal Abouchedid, Ramzi Nasser, 2002^⑦; Jonathan Gutman, George Miaoulis, 2003^⑧)。王洪才(2001)的调查认为,教师的观念正在向“服务于学生”的方向转化。^⑨马树杉(2001)也认为,从社会个体的角度看,教育又是一种由学校提供给社会和服务。近几年来,随着教育成本的个人分摊,教育的服务意识已愈来愈强烈。因此,教育质量应该包含“服务质量”,更加重视满足学生的“需要”。^⑩

可见,高等教育服务质量管理模式的建立表明高等学校顺应了教育大众化发展趋势的要求,它的提出是对传统的高等教育产品质量观的一个挑战。随着服务经济的不断发展,高等教育的服务功能将日渐凸现,服务质量管理将是高等学校管理的重心,也将是高等学校安身立命的法宝。可见,关于高等教育服务质量的研究不仅会为转型期中国高等教育管理体制提供一定的理论支持,还会对国内高等学校质量管理工作有一定的启发意义。

① Peter F. Cuthbert. Managing service quality in HE: is SERVQUAL the answer? Part 2. Managing Service Quality, 1996, 6(3): 31-35.

② Jennifer Rowley. Beyond service quality dimensions in higher education and towards a service contract. Quality Assurance in Education, 1997, 5(1): 7-14.

③ Joseph. Mathew, Joseph, Beatriz. Service quality in education: a student perspective. Quality Assurance in Education, Bradford:1997, 5(1): 15.

④ Les Galloway. Quality perceptions of internal and external customers: a case study in educational administration. The TQM Magazine, 1998, 10(1): 20-26.

⑤ Yvonne Hill, Laurie Lomas, Janet Mac Gregor. Students' perceptions of quality in higher education. Quality Assurance in Education, 2003, 11(1): 15-20.

⑥ John F. Welsh, Sukhen Dey. Quality measurement and quality assurance in higher education. Quality Assurance in Education, 2002, 10(1): 17-25.

⑦ Kamal Abouchedid, Ramzi Nasser. Assuring quality service in higher education: registration and advising attitudes in a private university in Lebanon. Quality Assurance in Education, 2002, 10(4): 198-206.

⑧ Jonathan Gutman, George Miaoulis. Communicating a quality position in service delivery: an application in higher education. Managing Service Quality, 2003, 13(2): 105-111.

⑨ 王洪才. 大学扩招对教学质量影响状况的调查. 清华大学教育研究, 2001(4): 145-153.

⑩ 马树杉. 大众阶段高等教育的质量及其管理. 中国高等教育, 2001(22): 18-20.