

来华留学生教育服务质量的内涵、特征及提升策略研究

刘洁^a,程和伟^b

(重庆邮电大学 a. 教育发展研究院; b. 生物学院, 重庆 400065)

摘要:来华留学生教育是我国高等教育的重要组成部分,如何有效提高来华留学生教育服务质量,是我国高校当前亟待解决的重要问题。对留学生教育服务的内涵和特征进行分析,提出来华留学生教育服务质量的管理策略:提升学科专业实力,科学设置课程;实施过程质量管理,提高教育服务管理水平;遵循“学生中心”的教育理念,提供定制化的教育服务;优化教学过程,加强教师队伍建设。

关键词:来华留学生;教育服务产品;服务质量

中图分类号:G647

文献标志码:A

文章编号:1674-5884(2018)06-0147-04

近年来,随着高等教育的持续发展和教育全球化,我国高校来华留学生规模不断扩大。来华留学生教育已成为我国高等教育的重要组成部分,对我国建设一流大学、推进教育国际化具有重要促进作用。2010年9月,教育部印发了《留学中国计划》,提出“到2020年,使我国成为亚洲最大的留学目的地国家。建立与我国国际地位、教育规模和水平相适应的来华留学工作与服务体系;培养一大批知华、友华的高素质来华留学毕业生”的发展目标。2015年10月,国务院发布了《统筹推进世界一流大学和一流学科建设总体方案》,将“营造良好的国际化教学科研环境,增强对外籍优秀教师和高水平留学生的吸引力。切实提高我国高等教育的国际竞争力和话语权,树立中国大学的良好品牌和形象”确立为五项改革任务之一。这不仅对我国高校留学生教育的规模、层次、效果和水平设立了发展目标,更对我国高校的留学生教育服务工作提出了更高的要求。如何有效提高来华留学生教育服务质量,建立优质的留学教育服务体系,进一步提升高等教育质量和国际化水平,成为我国高校当前面临的重要问题。

1 留学生教育服务质量的内涵

WTO《服务贸易总协定》将“教育”纳入服务贸易的范畴,规定:“凡收取学费、带有商业性质的教学活动均属于教育服务贸易范畴。”教育服务贸易主要包括四种形式:境外消费、跨境交付、商业存在和自然人流动^[1]。其中,境外消费即以高校接受外国留学生的方式输出教育服务是最主要的贸易形式。

1.1 留学生教育的产品是留学生教育服务

教育是服务性行业,对于学生而言,接受教育就是接受一种特殊的服务,同其他服务性产品一样,教育服务的过程也是一个教育消费的过程。留学生教育的投入包括高校和留学生两个层面。一方面,高校要分析需求、制定计划、进行招生、实施教学、评估教学成果、颁发毕业证书等,需要投入人、财、物、信息和技术;另一方面,留学生在这个过程中也投入了时间、精力和学费^[2]。最终的产出也包括两个部分:高校的产出是教育服务,留学生的产出是人才。从留学生的角度来说,其购

收稿日期:20180614

基金项目:2015年重庆邮电大学国际化教育研究项目(GJJY15-2-24)

作者简介:刘洁(1984-),女,河北唐山人,研究实习生,硕士,主要从事高等教育管理、教育政策研究。

买的留学生教育服务即是产品,消费的目的不是为了得到产品本身,而是为了得到某种收益或增值,因此,留学生是教育服务产品的消费者,教育服务是留学生教育的主要产品。

依据教育服务产品观的观点,留学生是直接顾客,是留学生教育服务消费的主体,高校通过教育工作者向他们提供高等教育服务产品,并通过受教育者的理解和消化而被接受,教育工作者是教育服务的生产者,他们通过消耗智力和体力来生产满足不同受教育者需求的服务;留学生则处于消费领域,是留学生教育服务的主要消费者。留学生教育服务产品的生产和消费过程具有同时性。

1.2 留学生教育服务质量

留学生教育消费的性质包括两部分,一是消费性支出,二是投资性支出^[3]。无论从哪种性质来分析,留学生都有权利要求高校为其提供消费和投资效用最大化的符合一定质量标准的教育产品以及相应的条件和保障。

教育服务产品质量相比有形产品的质量更难被测量与评价。一方面,教育服务具有非实体性,与实体性产品质量不同,无法以明确的质量标准来衡量其质量;另一方面,教育服务产品的生产和消费过程具有同时性,且产品之间差异较大,难以通过精确控制生产过程来保证教育服务产品符合规定的质量标准;再者,与有形产品不同,教育服务质量缺乏十分明确、统一的质量指标来衡量和控制^[3]。对教育服务产品质量的评价,本身是一种感知过程,它由顾客对预期服务质量和感知服务质量的感知差异决定。如果顾客对教育服务的实际感知水平符合或者高于预期的水平,就会认为教育服务具有较高的质量,相反,则会认为教育服务的质量较低。因此,我们将留学生教育服务质量定义如下:留学生教育服务质量是留学生教育消费者对留学生教育服务在满足其消费需求时所带来的满足感的主观评价。

2 留学生教育服务的特征分析

留学生教育提供的服务与企业提供的产品和服务有明显的区别,归纳起来,留学生教育服务主要有以下四个特征。

2.1 不可感知性

不可感知性是指留学生教育服务不是一种实

体产品,它无形无质,作用于人的精神。从实际过程来看,留学生教育服务的主要生产者教育工作者,他们通过消耗智力和体力来生产出满足不同受教育者多种需求的服务产品,这种产品看不见也摸不到;而留学生通过学习、理解和消化来进行教育服务消费,整个过程也是无形的。从消费结果来看,留学生的收益是他们接受教育服务后提高了智力素质,获得了人力资本增值,同样具有不可感知性而难以测量。

2.2 过程性

教育服务具有交互性,是一个过程。对于有形产品,产品的核心价值在消费之前就已经形成,而对于教育服务产品,产品的核心价值则是在消费的过程中创造出来的。与其他教育服务一致,留学生教育服务的基本特征是过程性。留学生教育服务的生产和消费同时进行,留学生处于服务系统内,是投入的一部分,既是消费者也是生产者。留学生对教育服务质量的评价不仅涉及服务的结果,还涉及服务的过程。

2.3 不可贮存性

不可贮存性,也称易逝性,指的是留学生教育服务不能在生产后被存储,也无法在购买后被保存,它作为一种非实体的产品,不管在时间还是在空间上,都是不可存储的。教育服务产品如果不能被即时消费,则会造成损失或消失,这种损失或消失与有形产品不同,指的是一种机会的失去。

2.4 长效性

对于有形产品而言,消费者所得到的产品效用会随着产品的消费而消失,而教育服务对于消费者的效用则是持续和长久的。长效性是指留学生教育服务消费的结果,不仅能使教育消费者即留学生得到现时的收益,如知识的获得、能力的提高,这种收益还将是长效的,没有短时终止,它还将留在留学生以后的工作和生活中长期发挥作用,甚至能终身受益,具有延时收益的特点^[4]。

3 提升来华留学生教育服务产品质量的策略

3.1 提升学科专业实力,科学设置课程

留学生教育服务产品具有不可感知性,难以向受教育者说明他们在学校所耗费的时间、精力以及费用所带来的收益,留学生对接受的教育服务效果无法预知,导致在教育服务消费时存在

风险。

要解决留学生教育服务的不可感知性可能带来的质量问题,高校首先要确定发展目标,了解留学生的核心需求,明确要提供什么样的服务,如获得什么样的知识和技能、学习环境的需要、生活的需要、学业指导的需要、人际交往的需要等。还可将无形的教育服务要素通过具体化的环境和实物来体现,如教育教学、生活设施硬件的建设、教育管理服务流程和系统软件的建设,向留学生有形地展示出他们所期望的服务和感受。

从根本上说,高校要提升自身的学科专业实力,建立满足多样需求、高水平的留学生学科专业体系,努力打造高校品牌,把质量和特色建设作为发展留学生教育的根本措施。具体来说,首先,我国来华留学生教育历经了多年的发展,专业类别已较为全面,在此基础上如何构建和形成强势、优势学科,是提升来华留学生教育质量、吸引来华留学生的重要因素;其次,目前我国来华留学生教育仍存在课程专业体系不科学、不合理的问题,高校应努力优化调整学科和课程结构,拓宽专业口径,必要时可参考借鉴国外先进模式,使留学生教育的课程设置尽快与国际接轨,吸引更多优秀的留学生来华学习。

3.2 实施过程质量管理,提高教育服务管理水平

留学生教育服务产品质量是一个从生产、形成到实现的过程,在这个过程中每一个环节都会直接或间接地对其造成影响。只有对留学生教育服务进行全过程的管理,才能有效保障其服务质量。

留学生教育服务是教育者和受教育者在同一时空内共同进行的活动,生产与消费过程具有同时性。留学生教育服务的这种过程性特征使得其服务质量无法预先设定,因过程中涉及学生参与,很难对学生的变化和波动进行事先预测,容易出现生产力过剩或者实施和人员不足的问题。

要解决留学生教育服务过程性可能引发的质量问题,需要高校重视教职工和留学生之间的沟通和交往,加强来华留学生教育服务的过程质量管理,切实提高来华留学生教育服务的管理水平。首先,留学生教育服务无法在消费过程发生之前预测和存储,其教育服务质量又与学生占有资源密切相关,这就需要高校预先进行市场定位,预测出目标市场的留学生需求量,从而配备相

应的人员和设备设施,以达到留学生预期收益和高校资源统筹的协调统一。其次,在来华留学生教育服务的过程中,学生是全程参与的,因此要全面了解学生需求,科学规划服务过程,从留学生的角度设计教育教学和管理服务的流程,提高各个环节的管理和服务质量。再者,留学生教育服务是一个师生共同进行的交互过程,需要双方良好的交流与配合,尤其是学生的积极合作与参与。为了保障服务效果,高校需做好学生工作,创造良好的学习环境和条件,调动学生的积极性和参与感,同时尊重和满足教职工需求,增强其责任感,构建来华留学生教育服务过程中良好的师生关系。

3.3 遵循“学生中心”的教育理念,提供定制化的教育服务

消费者对留学生教育服务质量的认识是一种主观评价,取决于他们的预期与实际所感受的服务水平的对比。影响留学生评价教育服务质量的主要因素是感知质量,感知是否符合定制化的要求,即高校提供的教育服务能否满足不同留学生的教育消费需求,体现为满足留学生个性化需求的程度。

当前来华留学生群体呈现出需求多样化、价值多元化的特点,留学生对教育服务的个性化需求愈加明显,对留学生教育服务的质量也提出了更高的要求。在此背景下,高校可通过提供定制化的留学生教育服务来进一步提升教育服务质量,满足来华留学生的个性化需求。第一,专业设置方面可更大程度上满足来华留学生的兴趣和选择意愿,改变在专业设置管理上以学校为主的模式,以留学生的需求为中心,提供更加灵活的管理方式和更为周到的专业选择服务。第二,通过学分管理为来华留学生提供定制化的课程服务。高校可尝试实行弹性学分制,提供可供来华留学生充分自由选择的课程,只要修完规定的学分即可毕业,满足留学生的个体差异和自我发展需要。第三,为来华留学生提供更加周到的学生事务服务。学生事务主要包括学生活动、后勤服务、心理咨询和职业规划指导等。高校要同时从两方面提升留学生的学生事务服务质量:一是提高基本服务质量,包括留学生事务管理、生活服务等;二是提高协助服务质量,包括留学生心理咨询、职业规划指导等^[5]。

3.4 优化教学过程,加强教师队伍建设

教育教学是教育服务的主要环节,对教育服务质量的感知有关键性的影响,教学过程的优化是提高留学生教育服务质量的重要途径。教育服务产生的过程中,学生和教师在同一时空内进行交互活动,教师是教育服务的生产者和提供者,他们通过消耗智力和体力来生产出满足不同受教育者多种需求的教育服务。

首先,高校在实施留学生教育时,要充分考虑到包括课程设置、教学内容、教学方法、教材模式等教学过程的优化以及优化的程度如何。在教学过程中,要考虑到市场需求和留学生的学习基础,针对差异因材施教;科学制定课程体系和教材并及时更新,改革教学内容,创新教学方法,改善教学设施及环境。其次,教师是留学生教育服务的生产者,是教育教学活动的设计者、实施者和改革者,高校应加强人力资源管理和建设,一方面对教职工的招聘、考核和培训等环节进行科学管理,引

进和培养优秀的教育工作者,增强教职工实施教育服务的积极性、自觉性和责任感;另一方面高校要积极为教职工服务,同时运用激励机制,增强教职员工的满意度、归属感,鼓励教职工树立服务意识,做到精细服务,实施高品质教育。

参考文献:

- [1] 陈伟,安世强.来华留学生教育服务贸易主要问题与对策分析[J].大学教育,2014(3):18-20.
- [2] 孙妍,李名梁.高等教育服务产品质量管理研究[J].西南交通大学学报(社会科学版),2006(6):63-67.
- [3] 马万民.高等教育服务质量管理探讨[J].教育发展研究,2006(1):77-80.
- [4] 詹婉华,刘艺,肖金香.高等教育服务质量观评析[J].江苏高教,2010(3):36-38.
- [5] 元焕芳.学生满意度视域下的地方高校教育服务质量提升[J].河南科技学院学报,2013(7):105-107.

Study on Connotations, Characteristics and Promotion Strategies of Educational Service Quality for Overseas Students in China

LIU Jie^a, CHENG Hewei^b

(a. Research Institute of Education Development;

b. School of Bioinformatics, Chongqing University of Posts and Telecommunications, Chongqing 400065, China)

Abstract: The education for overseas students is an important part of China's higher education. Therefore, how to improve the quality of education services for overseas students in China is an important issue which needed to be urgently solved. We analyze the connotations and characteristics of educational service quality for overseas students in China, and propose corresponding management strategies, such as enhancing the strength of disciplines and specialties by setting up courses scientifically, implementing the process quality management to improve the quality management of education service, following the student-oriented education concept to provide customized education services and optimizing the teaching process to strengthen the construction of teachers' team.

Key words: overseas students in China; educational service products; service quality

(责任校对 钟丽)