

Quality Evaluation of the Educational Services for International Students during the COVID-19: The Case of Universities in Shaanxi China

来华国际学生教育服务质量评价与提升策略： 以陕西省高校为例

Wei Zhao (赵炜)

Guangrui Wen (温广瑞)

Xi'an JiaoTong University, China
西安交通大学, 中国

ABSTRACT (摘要)

In this article, we report a survey study involving 582 international students studying at five universities in Shaanxi, China. Adopting a self-developed evaluation questionnaire, the survey explored the participants' perceptions of educational services provided by their host universities during the COVID-19 pandemic. The results revealed medium to low levels of the participants' perceived educational service quality, with the least favorable perceptions to the quality of the "communication with local students and faculty" and effectiveness of "help and support". The research also found that gender, age, current location, scholarship, and length of the study programs in China significantly affected the participants' perceptions of Chinese institutions' educational service quality. Suggestions are proposed to further improve the quality of educational services to better support international students during the pandemic.

来华国际学生对高校教育服务质量的感知及其影响因素，呈现出新的特点与趋势。依据前期开发的教育服务质量评价量表，对陕西西安5所院校的

国际学生进行抽样调查。研究发现：来华国际学生教育服务质量整体水平一般，“沟通交流”与“服务帮助”维度水平相对较低；国际学生的性别、年龄、所在地、是否有奖学金以及在中国学习时长对教育服务质量的感知水平有显著影响。在综合考虑教育服务质量影响因素的基础上，应注意丰富国际学生沟通交流的形式，优化服务支持体系，提升教职工的英语水平，增强课程的针对性与互动性等，以达到有效提升国际学生教育服务质量的目标。

Keywords (关键词): international students in China, quality of educational services, promotion policy (后疫情时代, 来华国际学生, 教育服务质量, 提升策略)

前言

2020年初全球范围内爆发的新冠肺炎疫情，给国际高等教育带来强烈冲击。由于受到旅行禁令与签证限制等因素的影响，国际学生的流动性大幅减弱，国际学生教育市场短期衰退的风险性不断增大，教育投资的不确定性日益增加。为了应对疫情危机，日本、澳大利亚等发达国家为保障国际学生权益而建立起系统性的援助方案，全方位地提供各类支持服务，在扩大国际教育影响力的同时，将之作为经济增长的助推器。

作为世界第三大最受欢迎的留学目的国，中国同样面临着全球局势变化带来的风险。面对当前严峻的疫情挑战，中国要在竞争日趋激烈的国际学生教育市场中取得优势地位，则须审时度势，化危为机：一方面，立足于有目共睹的抗疫成果与恢复有序的教育秩序来提升教育的国际吸引力；另一方面则须苦练“内功”，利用国际学生流动性减弱的“窗口期”，着力提升教育服务质量，加快内涵式发展(王艺鑫, 2020)。因此，对后疫情时代来华国际学生教育服务质量现状进行调查研究，针对薄弱环节提出策略性建议，这对于提升国际学生教育服务水平，增强高等教育的国际影响力与竞争力具有一定的参考价值。

文献综述

服务质量与教育服务质量

服务质量是源于市场营销领域的基本概念，其不仅是市场经济活动的驱动力，也是保证市场主体持续竞争力的关键性因素。和一般实体产品相比，服务产品具有无形性、差异性、不可存储性以及不可分离性等显著特征，导致与之相应的服务质量成为一个相当“油滑”的概念，迄今学界尚未形成一致的看法(Qureshi等, 2012)。

北欧学者 Grönroo (1982) 首先提出“顾客感知服务质量”的概念, 认为服务质量主要是顾客的一种主观感知, 取决于顾客期望与实际感知水平间的差异程度。与之相近, Lehtinen (1982) 和 Parasuraman (1985) 等学者同样认为服务质量是顾客感知的质量, 是在服务传递过程中顾客所感受到的服务优势与卓越性, 其实质是满足与超越顾客期望的一种能力。

基于顾客主观感知视角来阐释服务质量的理路, 影响着高等教育领域对教育服务质量的测量角度与测量方法。Abdullah (2006) 指出, 高等教育领域对顾客的定义不同于其他服务业, 包括多元需求的责任群体。学生作为最重要的责任群体之一, 是教育服务的主要对象。因而以学生感知视角为中心, 通过对学生预期与实际感知之间差异的测量来反映教育服务质量水平, 是理解与测量教育服务质量的主流趋势。

教育服务质量的测量

用于服务质量测量的经典工具 SERVQUAL、SERVPERF 与 IPA 模型, 在经过调整后, 被运用到教育服务质量的测量中, 具有较大的影响力。

SERVQUAL 模型由 Parasuraman, Zeithaml 和 Berry (1985; 1988) 提出, 用顾客对于服务的期望水平与实际水平之间的差值来标示服务质量。该模型包含 5 个维度 (有形性、可靠性、响应速度、信任和移情作用), 下设 22 个项目。不少学者如 Oldfield 和 Baron (2000), Katiliūtė 和 Kazlauskienė (2010) 和 Shafiq 等人采用调整过的 SERVQUAL 模型, 对高等教育服务质量进行测量。另如 EDUQUAL、HRDUQUAL、COURSEQUAL、SERVQUAL BASED MODEL 等测量工具, 其维度与指标均是参照 SERVQUAL 进行创设的。

SERVPERF 模型是在对 SERVQUAL 模型修正的基础上, 由 Cronin and Tator (1992) 提出的测量工具。该模型所辖维度及项目与 SERVQUAL 模型基本一致。不同之处在于改变了传统的测量范式, 将对顾客期望值的测量从模型中删去, 直接测量顾客的实际感知水平。SERVPERF 模型的简便性要优于 SERVQUAL 模型, 有不少实证研究证明 SERVPERF 是测量服务质量的更好选择 (Brady, Cronin & Brand, 2002; Jain & Gupta, 2004)。SERVPERF 被用来发展与检验了一系列综合性模型, 如瑞典消费者满意度指标 (SCSB)、美国顾客满意度指标 (ACSI)、欧洲顾客满意度指标 (ECSI) 等, 这些综合性模型也常常用于教育服务质量的测量。

受 SERVPERF 模型影响, IPA 模型 (Importance-Performance Analysis) 也倾向于直接测量顾客实际感知水平, 但同时关注顾客对各测量指标之重要性的评价 (O'Neill & Palmer, 2004)。通过测算顾客实际感知水平与其对服务质量各维度重要性评判的差值, 便能对亟待改进的重要服务领域提出针对性的建议, 有利于集中优势资源提升服务质量。在维度与指标的构建上, IPA 与 SERVPERF 基本相同。

除通用型服务质量测量工具之外, 一些学者针对高等教育的特点开发出专用的测量模型。Abdullah 基于马来西亚高等教育背景, 开发出高等教

育服务质量测量模型 HEDPERF, 包含 5 个维度: 学术层面、非学术层面、声誉、接近性与项目, 下辖 41 项指标, 之后修订为 38 项 (Abdullah, 2005, 2006)。在 HEDPERF 影响下, 产生了 PHED、HEDQUAL、TEDPERFECT 等一批用于高等教育服务质量测量的模型。其中 PHED 影响较大, 包含 8 个维度 (可靠性、有效性、实施力、效力、服务能力、自信力、应变力与课程), 下设 67 个项目 (Brochado, 2009)。

国内研究主要是运用国外经典测量工具, 对不同层次的教育服务质量进行测量并提供策略支持。余天佐、韩映雄 (2013)、许长青 (2017) 将 SERVQUAL 模型运用于研究生教育服务质量的测量与管理中, 为改进服务质量提供重要参考。钟贞山、孙梦遥 (2016) 参照 SERVPERF 模型以及结合专业学位研究生教育服务的特点, 构建量表实施调查, 并提出改进意见。张庆堂、曹伟 (2016)、杜婧等 (2019) 则分别对远程教育与在线教育进行调研, 形成相应的教育服务质量评价模型。在对来华国际学生教育服务质量的研究上, 成果相对较少, 主要集中在评价工具的编制与检验方面。王升 (2009) 建立了含有 7 个维度、31 个指标的自费国际学生教育服务质量评价体系。马光秀 (2016) 等采用因子分析法初步形成了国际学生教育服务指标体系, 但测量工具的信度与效度有待接受进一步检验。因此, 本研究旨在对后疫情时代国际学生教育服务质量进行初步调查评估, 在数据分析的基础上提出具有针对性的策略建议, 进一步丰富学界相关研究。

研究设计

研究问题

- 1) 后疫情时代来华国际学生教育服务质量整体水平及各维度特征。
- 2) 影响来华国际学生教育服务质量的主要因素。
- 3) 提升来华国际学生教育服务质量的策略与建议。

研究工具

2020 年 1 月, 笔者项目组在借鉴 SERVQUAL 与 HEDPERF 模型基本维度的基础上, 结合对 50 名国际学生的深入访谈, 形成一个 4 维度 21 个项目的来华国际学生教育服务质量测量量表。利用该量表对 680 名国际学生进行初步测量, 经过探索性因子与验证性因子分析检验, 量表信度与效度较好, 二阶因子模型拟合度达标。

受疫情影响, 中国高校调整了对国际学生的教育管理方式, 网络成为实施教学与管理的主要途径, 国际学生对于教育服务质量的感知角度与感知水平也呈现出一些新特征。据此, 我们对原先的调查量表进行了修订, 在整体维度不变的前提下, 将项目增至 23 项。在这个基础上, 对西安交通大学的 291 名国际学生进行试测, 对数据进行信度与效度检验。在验证性

因子分析中, 删除因子负载系数低于 0.65 的选项 (共 5 项), 形成 4 维度 18 项的教育服务质量测量量表, 模型拟合度较好。

四个维度分别为: (1) 沟通交流, 指国际学生与学校其他师生群体间的交流水平, 包括 3 个项目, Cronbach α 系数为 0.843。(2) 师资课程, 指师资教研素养与课程实施水平, 下设 6 个项目, Cronbach α 系数为 0.925。(3) 心理状态, 是国际学生就读过程中的整体心理特征, 包括 3 个项目, Cronbach α 系数为 0.865。(4) 服务帮助, 指学校为国际学生提供的各种支持性服务与帮助, 下设 6 个项目, Cronbach α 系数为 0.884。量表总体 Cronbach α 系数 0.963, 信度较好。

调查情况

问卷调查主要在陕西省西安市 5 所高校展开, 共调查国际学生 640 名, 回收有效问卷 582 份。其中男生 340 人, 女生 242 人; 亚洲学生 422 人, 非洲学生 119 人, 其他地区学生 41 人; 奖学金生 406 人, 自费生 176 人; 本科生 246 人, 硕士生 173 人, 博士生 163 人; 疫情期间在华学生 177 人, 非在华学生 405 人; 医学专业 230 人, 理工科专业 161 人, 人文社科 73 人, 其他专业 118 人。本文采用在线 SPSS 对数据进行分析。

研究发现

来华国际教育服务质量的整体水平与各维度特征

调查样本的统计结果显示如见表 1 所示, 来华国际教育服务质量的平均值为 3.488, 标准差为 0.867, 这说明国际教育服务质量的平均水平一般, 学生感知存在一些差异。虽然教育服务质量平均水平明显高于理论平均值 3, 但是距离较好的水平还存有一定差距。

在构成教育服务质量的四个维度中, “心理状态”维度平均值最高 (3.542), “课程师资”维度平均值次之 (3.500), “服务帮助”维度与“沟通交流”维度平均值相对较低 (分别为 3.493 与 3.395)。这表明后疫情时代国际学生心理状态整体较好, 师资素养与课程实施水平较高, 但是针对国际学生的服务帮助比较薄弱, 特别是在沟通交流方面学生受到疫情影响较大。

表 1: 来华国际教育服务质量总体及各维度描述性统计

名称	样本量	最小值	最大值	平均值	标准差	中位数
教育服务质量	582	1.000	5.000	3.488	0.867	3.557
沟通交流	582	1.000	5.000	3.395	1.072	3.500
课程师资	582	1.000	5.000	3.500	0.957	3.500
心理状态	582	1.000	5.000	3.542	0.967	3.667
服务帮助	582	1.000	5.000	3.493	0.898	3.667

得分最低的“沟通交流”维度包括三个项目：与教师之间的交流、与行政人员之间的交流以及学校为国际学生提供相互沟通与自我展示的机会。上述三个项目的统计结果如表 2 所示。在“沟通交流”维度中，“国际学生与教师交流”一项得分最高(3.493)，教师是学生交流的重要对象，线上授课是师生交流的主要方式。其次是“学校给国际学生提供相互沟通与自我展示的机会”一项(3.411)。国际学生与行政人员交流一项得分最低(3.282)，说明两者在沟通中存在一些问题。

与之相关的“服务帮助”维度下设 6 个项目，统计结果如表 3 所示。表中可以看出选项“行政人员有礼貌”(3.802)与“行政人员的英语水平较好”(3.639)得分最高，“学校能及时提供各种重要信息”(3.545)与“教师英语水平较好”(3.505)次之，“疫情期间，我能获得及时的帮助”(3.373)与“我能获得及时必要的心理咨询与帮助”(3.091)得分最低。可见，能否提供及时的帮助，特别是心理上的咨询与帮助，是影响学生对“服务帮助”维度整体评价的重要因素。

表 2：沟通交流维度各项描述性统计

名称	样本量	最小值	最大值	平均值	标准差	中位数
疫情期间，与教师交流较好	582	1.000	5.000	3.493	1.253	4.000
疫情期间，与行政人员交流较好	582	1.000	5.000	3.282	1.301	3.000
疫情期间，学校给国际学生提供相互沟通与自我展示的机会	582	1.000	5.000	3.411	1.125	3.000

表 3：服务帮助维度各项描述性统计

名称	样本量	最小值	最大值	平均值	标准数	中位数
行政人员有礼貌	582	1.000	5.000	3.802	1.092	4.000
疫情期间，我能获得及时的帮助	582	1.000	5.000	3.373	1.091	3.000
疫情期间，学校能及时提供各种重要信息	582	1.000	5.000	3.545	1.210	4.000
疫情期间，我能获得及时的心理咨询与帮助	582	1.000	5.000	3.091	1.265	3.000
教师的英语水平较好	582	1.000	5.000	3.505	1.062	4.000
行政人员英语水平较好	582	1.000	5.000	3.639	1.038	4.000

来华国际教育服务质量的 influencing factors

国际学生个人特征对教育服务质量感知水平的影响分析

国际学生个人特征主要包括性别、年龄、目前所在地、有无奖学金、在华时长、汉语水平、教育程度七个因素，本研究采用多因素方差分析法检验上述特征对国际学生教育服务质量感知水平的影响程度。

如表 4 所示，在个人特征的七个因素中，性别、年龄、目前所在地、是否有奖学金以及在中国学习时长会对教育服务质量产生显著性差异关系，汉语水平与教育程度不会对教育服务质量产生显著性差异。R²为 0.183，说明上述七个因素可以解释教育服务质量 18.3%变化原因。

表 4: 多因素方差分析结果

项目	平方和	df	均方	F	p
截距	2660.695	1	2660.695	4247.301	0.000**
性别	3.410	1	3.410	5.444	0.020*
年龄	9.015	3	3.005	4.797	0.003**
目前所在地	12.941	1	12.941	20.658	0.000**
是否有奖学金	5.390	1	5.390	8.604	0.003**
在中国学习时长	8.887	2	4.443	7.093	0.001**
汉语水平	0.573	2	0.286	0.457	0.633
教育程度	2.489	2	1.244	1.986	0.138
残差	356.446	569	0.626		

注. * $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ $R^2 = 0.183$

性别差异

如表 5 所示，男女生对教育服务质量感知水平在四个维度上均存在显著差异。性别对于“沟通交流”、“服务帮助”、“心理状态”呈现出 0.01 水平显著性，对于“课程师资”呈现出 0.05 水平显著性。在四个维度上，男生得分明显高于女生。

表 5: 基于性别差异的教育服务质量各维度描述统计

	性别(平均值±标准差)		F	p
	女 (n=340)	男 (n=242)		
沟通交流	3.53±1.07	3.20±1.04	13.491	0.000**
课程师资	3.58±0.96	3.39±0.95	5.507	0.019*
服务帮助	3.59±0.87	3.35±0.92	10.117	0.002**
心理状态	3.63±0.97	3.41±0.95	7.411	0.007**

注:*p<0.05 **p<0.01

年龄差异

表 6: 基于年龄差异的教育服务质量各维度描述统计

	年龄(平均值±标准差)				F	p
	<22 (n=143)	22-25 (n=145)	26-29 (n=150)	30+ (n=144)		
沟通交流	3.06±1.04	2.90±1.12	3.75±0.88	3.86±0.90	34.498	0.000**
课程 师资	3.39±0.93	3.20±1.02	3.69±0.89	3.71±0.90	9.962	0.000**
服务 帮助	3.31±0.85	3.14±0.95	3.71±0.82	3.80±0.80	19.700	0.000**
心理 状态	3.42±1.00	3.29±1.04	3.75±0.89	3.70±0.86	7.810	0.000**

注:*p<0.05 **p<0.01

不同年龄段的学生对教育服务质量的感知在四个维度上存在显著差异,均呈现出 0.01 水平的显著性。在对教育服务质量的评价上,26 岁以上的学生评价要明显高于 26 岁以下的学生,30 岁以上的学生评价得分最高,22-25 岁的学生评价较低。这说明大多数硕士生(基本处于 22-25 岁年龄段)对教育服务质量的评价最低。

目前所在地差异

表 7: 基于目前所在地差异的教育服务质量各维度描述统计

	目前是否在华 (平均值±标准差)		F	p
	在华 (n=177)	不在华 (n=405)		
沟通交流	3.88±0.93	3.18±1.06	56.473	0.000**
课程师资	3.76±0.83	3.39±0.99	18.824	0.000**
服务帮助	3.82±0.80	3.35±0.90	35.446	0.000**
心理状态	3.88±0.85	3.39±0.98	33.506	0.000**

注:*p<0.05 **p<0.01

表 7 展示本研究将目前学生所在地整体划分为“在华”与“不在华”两类，所在地差异在四个维度上均呈现出 0.01 水平的显著性。在华学生对教育服务质量的评价要明显高于不在华学生，其中“沟通交流”维度的差距最大 (0.7)，课程师资差距相对较小 (0.37)。疫情期间，在华国际学生与教师及行政人员的交流相对方便，其对于教育服务质量的感知更为全面真实。

有无奖学金的差异

表 8 展示了有无奖学金的差异在四个维度上均呈现出 0.01 水平的显著性。具有奖学金的学生对于教育服务质量的评价要明显高于没有奖学金的学生，其中“沟通交流”维度的差距最大 (0.75)，“心理状态”差距最小 (0.35)。奖学金生在与教师、行政人员及其他国际学生之间的沟通交流上表现出更强烈的意愿，其交流水平要优于没有奖学金的学生。奖学金作为一种激励措施，影响着学生对教育服务质量的感知水平。

表 8: 基于有无奖学金差异的教育服务质量各维度描述统计

	是否有奖学金 (平均值±标准差)		F	p
	有 (n=406)	无 (n=176)		
沟通交流	3.62±0.97	2.87±1.12	67.201	0.000**
课程师资	3.65±0.89	3.16±1.01	33.575	0.000**
服务帮助	3.65±0.82	3.12±0.97	46.779	0.000**
心理状态	3.65±0.91	3.30±1.06	16.304	0.000**

注:*p<0.05 **p<0.01

在华学习时长的差异

表 9 展示了在华学习时长的差异，在华学习时长的差异在四个维度上均呈现出显著性，在课程师资与服务帮助维度呈现出 0.01 水平的显著性，在沟通交流与心理状态维度呈现出 0.05 水平的显著性。其中在华学习时长在 1-3 年的学生对教育服务质量的整体感知水平最高，学习超过 3 年的学生对教育服务质量的整体感知水平最低。特别是在“课程师资”维度，1-3 年学习时长的学生与 3 年以上学习时长的学生的感知差异较大 (0.33)。

表 9：基于在华时长差异的教育服务质量各维度描述统计

	在华时长: (平均值±标准差)			F	p
	<1 年 (n=87)	1-3 年 (n=223)	>3 年 (n=272)		
沟通交流	3.34±0.91	3.56±0.98	3.28±1.17	4.541	0.011*
课程师资	3.68±0.87	3.65±0.91	3.32±0.99	9.056	0.000**
服务帮助	3.43±0.85	3.65±0.80	3.38±0.97	5.589	0.004**
心理状态	3.56±0.88	3.67±0.88	3.43±1.05	3.817	0.023*

注.*p<0.05 **p<0.01

四个构成维度对整体教育服务质量的影响程度

前文对量表进行了验证性因子分析，构建出由教育服务质量与四个维度形成的二阶因子模型，模型拟合指标如表 10 所示。

表 10：模型拟合指标

常用指标	χ^2	d f	p	χ^2/df	GFI	RMSEA	RM R	CFI	NFI	NNFI
判断标准	-	-	>0.05	<3	>0.9	<0.10	<0.05	>0.9	>0.9	>0.9
值			0.000	2.830	0.910	0.091	0.056	0.916	0.901	0.902

χ^2/df 的值为 2.830，RMSEA 值为 0.091，CFI 值为 0.916，均达到了良好水平，说明模型拟合度较好。四个构成维度“沟通交流”、“课程师资”、“服务帮助”和“心理状态”与整体教育服务质量间的路径系数分别为 0.982、

0.894、0.993 和 0.833, 说明四者与教育服务质量密切相关, 其中“沟通交流”与“服务帮助”与教育服务质量关系尤为密切, 应成为关注的重点。

研究结论与策略建议

来华国际教育服务质量平均水平表现一般, 各维度水平有差异

就调查样本整体而言, 来华国际学生感知的教育服务质量平均水平表现一般, 距离较好的教育服务质量水平还有一定差距。这一方面说明在疫情期间, 由于中国高校采取了应对疫情的积极措施, 国际学生对于教育服务质量的整体评价是合格的, 教育教学与管理服务质量得到最基本的保障。另一方面也反映出高等教育服务中的一些薄弱点, 具有一定的提升空间。

来华国际教育服务质量的四个维度有一定差异, “心理状态”的平均水平最高, “课程师资”居于其次, “服务帮助”低于“课程师资”, “沟通交流”平均水平最低。这表明后疫情时代国际学生的整体心理水平表现相对较好, 特别是在学校的人文关怀与心理疏导下, 大多数国际学生对于常态化疫情防控中的教育教学环境越来越熟悉, 其适应性在增强。在教学上, 经过一年以来多种形式的研讨与培训, 教师的在线教学素养得到极大提升, 在线课程的组织与管理也趋向成熟, 国际学生对于“课程师资”维度的评价保持在中等水平。“服务帮助”与“沟通交流”水平相对较低, 后疫情时代的师生交流仍存在较多障碍, 线上交流也很难达到面对面交流的效果与效率, 而基于网络提供的各项服务与帮助也因之受到一定的影响。

来华国际学生对教育服务质量的感知在个人特征上存在差异

来华国际学生对教育服务质量的评价在包括性别、年龄、目前所在地(是否在华)、奖学金(是否有奖学金)以及在中国学习时长等因素上存在显著差异。其中, 性别之间的差异非常明显, 男生在四个维度上的得分均高于女生, 教育服务应更加关心女生的实际感受; 在华国际学生对于教育服务质量的感知水平明显高于非在华学生, 因而针对滞留海外国际学生的教育管理应成为重要关注点; 奖学金生对于教育服务质量的感知水平要明显高于自费生, 建议适度丰富奖学金的种类以扩大奖学金覆盖面, 加强与自费生的交流与沟通, 提升自费生对教育服务质量的满意度; 就在华时长与年龄段综合考虑, 硕士生(一般在 22-25 岁)对教育服务质量的评价相对较低, 这不仅与本科生的毕业去向密切相关, 同时也会影响博士生的生源质量, 故应作为提升教育服务质量的目标群体。

后疫情时代提升来华国际学生教育服务质量的策略建议

丰富沟通交流的形式，为国际学生营造温馨和谐的交际环境

在构成教育服务质量的四个维度中，“沟通交流”与教育服务质量的路径系数为 0.982，其对教育服务质量的影响较大。但在本次调查中，“沟通交流”在四个维度中的得分最低，为 3.395，应成为提升教育服务质量的重要维度。

国际学生“沟通交流”维度主要包括与教师、与行政人员以及国际学生之间的三种交流形式，其中师生间的交流水平最高，行政人员与学生间的交流水平最低。对此我们建议：(1) 加强行政人员特别是辅导员队伍建设，补充辅导员人数，对国际学生实施有针对性的、个性化的管理与服务。对于滞留海外的国际学生，通过网络建立点对点的联结，采用主题班会等形式，增加互动频率，提升交流质量。(2) 充分激发一线教师的管理服务功能，利用课堂教学互动频繁的优势，掌握学生身心动态信息，在教学与管理之间形成信息互通与良性联动。如西安交通大学国际教育学院实行全员 24 小时值班制度，有效发挥了教师群体在服务管理中的作用。(3) 推进国际学生组织建设，发挥其自我教育的功能，促进国际学生之间以及国际学生与中国学生之间的沟通交流。西安交通大学通过国际学生大使、国际学生校友积极组织各种线上线下活动，宣传抗疫知识，传播正能量，有效增进了国际学生对学校的全方位认知。

优化服务支持体系，为国际学生提供及时有效的咨询与帮助

在构成教育服务质量的四个维度中，“服务帮助”与教育服务质量的路径系数为 0.993，其对教育服务质量的影响最大，应作为提升教育服务质量的关键维度。在构成“服务帮助”的 6 个项目中，“获得及时的心理咨询与帮助”得分最低，为 3.091；其次是“我能获得及时的帮助”与“教师英语水平较好”，分别为 3.373 与 3.505。基于上述分析，可做如下的举措。

(1) 多渠道定期分类汇集学生问题，建立工作台账，为学生提供及时反馈。在目前管理体制下，大部分信息都是单向信息，国际学生是信息终端的接受方，学校与学生之间双向互动的信息沟通常态化机制尚未建立起来。一方面，可以院系为单位，以任课教师为骨干，建立国际学生学业支持体系，定期收集学生学业上的问题与困惑，集体研讨解决方案并进行及时反馈。另一方面，以国际学生辅导员队伍为核心，完善国际学生管理服务支持体系，定期汇集与解决其学业之外的其他问题。

(2) 重视国际学生的心理状态，全面收集相关信息，通过关怀引导，帮助其消除疑虑、恐慌等负面情绪。充分发挥高校大学生心理健康咨询中心的作用，将国际学生纳入大学生心理健康教育工作范畴，提供汉英双语心理咨询服务，举办线上线下相结合的心理咨询活动。如西安交通大学在疫情期间，整合校内外资源，利用微信公众号以汉英双语举办心理战疫小课

堂，开展心理健康教育讲座，帮助国际学生掌握心理调适的有效方法；定期举办“交心有约”心理健康沙龙与心理团体辅导活动，提升国际学生心理健康水平，改善人际交往的能力。

(3) 提升教师及行政人员的英语水平。在本次调查中，国际学生对行政人员英文水平的评价要高于教师，其原因主要在于行政人员的英语使用以满足学生最基本的服务需求为主，而教师则需要掌握难度较高的专业英语，满足学生更高层次的专业需求。我们建议高校外国语学院与教师教学发展中心定期对从事国际教育的教师与行政人员进行具有针对性的英语培训，不断提升教职工的英语交际能力与授课水平。另外，根据《来华留学生高等教育质量规范(试行)》的要求，增设汉语课程，培养国际学生汉语交际能力，构建中英双语交流通道，帮助国际学生更快更好地融入中国社会生活。

调整课堂教学，增强教学的互动性，满足国际学生的特点与需求

虽然国际学生对“师资课程”维度的评分相对较高，但其所辖“教师能考虑国际学生的需求”、“课程具有互动性”以及“教师能提供高质量的反馈”三项得分为 3.342、3.242 和 3.452，均低于该维度均值 3.500。在对学生的访谈调查中发现，非独立编班的国际学生(即插入中国学生班级的国际学生)对教学提出的问题最多，普遍认为教师没有充分考虑国际学生的水平和需求，从而导致产生跟不上中国学生学习进度的焦虑感。特别是滞留海外的插班国际学生，由于受到时差的限制，不能参与直播课堂，只能依赖于录播视频，学习的互动性极差。我们建议高校：以授课教师为骨干，及时掌握插班国际学生的学习动态与实际需求，为其提供一定的课外指导与帮助；以导师为核心，组建中外学生互助小组，加强师生及中外学生间的沟通交流，共同进步。

总之，后疫情时代为中国来华国际学生教育的内涵式发展提供了重要的契机，有目共睹的抗疫成果与稳定有序的教育环境将吸引更多的高素质国际人才来中国深造学习。但就世界范围来看，国际学生的流动性仍在减弱，短期衰退的风险性逐步增大，确保国际学生教育市场稳定增长的关键在于高水平的教育服务质量。因而围绕“沟通交流”、“服务帮助”、“课程师资”等领域不断探索教育服务的新模式与新方法，提升来华国际学生的教育服务质量，积极应对教育国际化与市场化带来的各种新挑战，将成为来华留学教育的重要课题。

基金项目

本文系陕西省社会科学基金项目“陕西高校来华留学生教育管理满意度测评与提升策略研究”(项目批准号: 2019Q027)、来华留学教育科学研究课题“基于国际学生视角的高校教育服务质量模型构建与实证研究”(项目批准号: CAFSA2020-Y034) 以及陕西省哲学社会科学重大理论与现实问题研究

项目“陕西高校国际学生教育服务质量模型构建及相关因素研究”(项目批准号: 2021ND0219)的研究成果。

参考文献

- Abdullah, F. (2005). HEDPERF versus SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector. *Quality Assurance in Education*, 13(4), 305–328. <https://doi.org/10.1108/09684880510626584>
- Abdullah, F. (2006). The development of HEDPERF: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569–581. <https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2005.00480.x>
- Brady, M., Cronin, J., & Brand, R. (2002). Performance-only measurement of service quality: a replication and extension. *Journal of Business Research*, 55(1), 17–31. [https://doi.org/10.1016/s0148-2963\(00\)00171-5](https://doi.org/10.1016/s0148-2963(00)00171-5)
- Brochado, A. (2007). Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 17(2), 174–190.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: a re-examination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. <https://doi.org/10.1108/09684880910951381>
- Grönroos, C. (1982). An applied service marketing Theory. *European Journal of Marketing*, 16(7), 30–41. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004859>
- Jain, S., & Gupta, G. (2004). Measuring service quality: SERVQUAL vs SERVPERF Scales. *Vikalpa*, 29(2), 25–37. <http://doi.org/10.1177/0256090920040203>
- Katiliūtė, E., & Kazlauskien, I. (2010). The model of studies quality dimensions from student's perception. *Economics and Management*, 15(1), 580–586.
- Lehtinen, J.R., & Lehtinen, O. (1982). Service quality: a study of quality dimensions. unpublished working paper, Service Management Institute, Helsinki.
- Oldfield, B., & Baron, S. (2000). Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty. *Quality Assurance in Education*, 8(2), 85–95. <http://doi.org/10.1108/09684880010325600>
- O'Neill, M., & Palmer, A. (2004). Importance-performance analysis: A useful tool for directing continuous quality improvement in higher education. *Quality Assurance in Education*, 12(1), 39–52. <https://doi.org/10.1108/09684880410517423>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <http://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Qureshi, M.I., Khan, K., Bhatti, M., Khan, A., & Zaman, K. (2012). Quality function deployment in higher education institutes of Pakistan. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 12(8), 1111–1118. <https://doi.org/10.5829/idosi.mejsr.2012.12.8.1639>
- Shafiq, M., Lasrad, F., & Islam, A. (2018). Service quality scale development for higher education institutions: the Asian context. *Journal of Quality and Technology Management*, XV(1), 37–55.

- 杜婧, 段江飞, & 李绯. (2019). 侧重用户感知的在线教育服务质量模型研究. *现代教育技术*, 29(10), 74–79. <https://doi.org/10.3969/j.issn.1009-8097.2019.10.011>
- 马光秀, 沈瑜晨, & 杨珊珊. (2016). 关于在校留学生对高校的满意度研究调查-以江苏大学为例. *当代教育实践与教学研究 (电子刊)*, (12), 372–373. <https://doi.org/10.3969/j.issn.2095-6711.2016.12.336>
- 王艺鑫. (2020). 后疫情时代我国高校留学生教育发展的机遇与挑战. *高等理科教育*, (5), 45–46. <https://doi.org/10.3969/j.issn.1000-4076.2020.05.013>
- 王升. (2009). 来华留学生教育学生满意度评价指标体系的构建-以河北省高校为例. *中国经贸导刊*, (24), 116. <https://doi.org/10.3969/j.issn.1007-9777.2009.24.091>
- 许长青. (2017). 研究生教育服务质量评估及影响因素分析. *高教发展与评估*, (5), 30–49. <https://doi.org/10.3963/j.issn.1672-8742.2017.05.004>
- 余天佐, 韩映雄. (2013). 研究生教育服务质量管理的实证研究: 基于 SERVQUAL 模型. *研究生教育研究*, (1), 11–16. <https://doi.org/10.3969/j.issn.2095-1663.2013.01.003>
- 张庆堂, 曹伟. (2016). 学习者和管理者视角下现代远程教育服务质量评价体系研究. *中国远程教育*, (10): 44–50. <https://doi.org/10.3969/j.issn.1009-458X.2016.10.006>
- 钟贞山, 孙梦遥. (2016). 专业学位研究生教育服务质量满意度及改进策略的实证研究. *教育学术月刊*, (5), 65–73. <https://doi.org/10.16477/j.cnki.issn1674-2311.2016.05.010>
-

WEI ZHAO, PhD, is an associate professor and the Director of Teaching Affairs Department of the School of International Education at Xi'an Jiaotong University, China. His research interests include international student education and management, and teaching Chinese as a foreign language. He has published four books and over 30 peer-reviewed journal articles. Email: zhaowwei@mail.xjtu.edu.cn

赵炜, 西安交通大学副教授、国际教育学院教学事务管理部主任。研究兴趣包括留学生教育与管理、国际中文教育。邮箱: zhaowwei@xjtu.edu.cn

GUANGRUI WEN (corresponding author), PhD, is a Full Professor of the School of Mechanical Engineering and the Dean of the School of International Education at Xi'an Jiaotong University, China. His research interests include international student education and management. He has authored two books and over 80 peer-reviewed journal articles. Email: grwen@mail.xjtu.edu.cn

温广瑞 (通讯作者), 西安交通大学机械学院教授、国际教育学院院长。研究兴趣包括留学生教育与管理。邮箱: grwen@mail.xjtu.edu.cn
