

# SERVQUAL模型在少数民族预科教育教学质量评价中的应用研究

杨景程<sup>1</sup>, 李永安<sup>1</sup>, 苏兆洋<sup>1</sup>, 黄宇婷<sup>1</sup>, 程碧辉<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>云南民族大学南亚东南亚语言文化学院, 云南 昆明

<sup>2</sup>云南民族大学预科教育学院, 云南 昆明

收稿日期: 2024年4月27日; 录用日期: 2024年5月24日; 发布日期: 2024年5月31日

## 摘要

随着少数民族预科教育对教学质量的要求逐步提高, 本研究将SERVQUAL模型应用于预科教育的实践中进行研究, 进而研究分析出少数民族预科教育教学质量中存在的问题和预科学生对预科教育教学质量期望和感知之间的缺口, 诊断预科教育教学中存在的问题, 为促进预科教育教学服务质量的提升提供更多参考依据。通过本文实证研究后表明SERVQUAL模型不仅可以运用在预科教育教学质量评价之中, 而且具有广泛的应用前景。

## 关键词

SERVQUAL模型, 预科, 教学质量

# The Application Research of SERVQUAL Model in the Evaluation of Teaching Quality in Minority Preparatory Education

Jingcheng Yang<sup>1</sup>, Yongan Li<sup>1</sup>, Zhaoyang Su<sup>1</sup>, Yuting Huang<sup>1</sup>, Bihui Cheng<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>School of South Asian and Southeast Asian Language and Cultures, Yunnan Minzu University, Kunming Yunnan

<sup>2</sup>School of Preparatory Education, Yunnan Minzu University, Kunming Yunnan

Received: Apr. 27<sup>th</sup>, 2024; accepted: May 24<sup>th</sup>, 2024; published: May 31<sup>st</sup>, 2024

\*通讯作者。

文章引用: 杨景程, 李永安, 苏兆洋, 黄宇婷, 程碧辉. SERVQUAL模型在少数民族预科教育教学质量评价中的应用研究[J]. 教育进展, 2024, 14(5): 1537-1548. DOI: 10.12677/ae.2024.145874

## Abstract

With the minority preparatory education gradually improving the requirement of teaching quality, this study is applied to the preparatory education practice of SERVQUAL model, and analyze the problems existing in the minority preparatory education teaching quality and the preparatory education teaching quality expectations and perception gap between the diagnosis of the preparatory education teaching problems, to promote the preparatory education teaching service quality to provide more reference. The empirical research in this paper shows that the SERVQUAL model can not only be used in the teaching quality evaluation of preparatory education, but also has a wide application prospect.

## Keywords

SERVQUAL Model, Preparatory Subject, Teaching Quality

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 问题的提出

近年来,我国高等教育出现了跨越式的发展,从原来的精英教育逐步发展成为大众化教育,教育体制改革的改革也在不断发展和深化,高等教育教学的核心是提高教育质量,教学质量也是其重要的生命线。预科教育作为一种特殊教育的形式存在,在开展教学过程中没有明确的标准,对于它所产生的教学效果也没有明确的要求[1]。当前对这种特殊教育形式并没有一套专门的评价标准。对于高等教育教学质量普遍适用的评估维度体系主要由教学态度、水平、方法、效果等四个方面组成,针对上述这几个的问题主要采取问卷调查的形式进行测评[2]。运用此方法有三个问题:一是指标体系狭窄,不能全面、正确地评价预科教育教学质量。二是只是单纯根据学生填写问卷调查表,并使用问卷调查表的分数来评价教师的教学水平属于极为不公平的。应为不同的学生对教师的看法不同,期间可能存在个人感情影响评分的公正;另外,除了外部存在的因素外,部分教师自身存在的问题也可能比较会影响到教学质量的评估。三是教师除了要面对改进教学质量外还面临着诸多其他问题,比如科研等;并且对于存在的问题也不知道该从什么地方着手。

因此,有必要制定一套适合当前预科教育体系,科学、系统、全面的教学质量评价维度体系,通过此评价维度体系来提高预科教育教学质量。

## 2. 相关定义概念论述

### 2.1. 教学质量的定义

教学质量这个概念在知网中有许多的诠释,但是其中最具代表性的定义大概可以分为两种:一种是比较侧重于教学效果,认为教学质量是指教育成果在很大程度上符合现有的教育目标制度所规定的标准,主要包括学生所获得的知识、技能、价值观和人生观等。二是站在学生的视角,把学习过程中获得的知识与技能与学习情境的关联性作为评价教学质量的一个重要指标[3]。

## 2.2. SERVQUAL 模型相关理论概述

20 世纪 80 年代初芬兰 Gronroos 教授首先提出“感知服务质量”的概念并将其定义为顾客对服务的期望与感知服务绩效之间的差异比较。20 世纪 80 年代末, 美国市场营销专家 Parasuraman, Zeithaml, Berry 等人所提出的一种服务品质评定模式, 它是把顾客对服务的期望值和对服务的实际满意程度, 当作衡量服务品质的尺度, 该模型被称为 SERVQUAL 模型[4]。即:

$$\text{服务质量(Q)} = \text{感知值(P)} - \text{期望值(E)}$$

该模型主张通过五个维度(有形设施、可靠性、敬业精神、保障度、情感投入)包含 22 个问项的形式来收集顾客的服务感知和期望数据。老师教学工作实际上主要是为学生服务的工作, 学生对课程叫徐满意度的高低是教学质量的关键。而预科教育教学质量就是通过预科学生对预科教师教学的期望和实际感知之间的差距。

## 2.3. IPA 理论

IPA 模型又称多因素贡献模型, 简而言之, 就是对影响顾客满意度的各因素的重要性和顾客实际的满意程度进行综合评价, 为肯定哪些因素应该强化, 哪些因素应该弱化提供客观依据。以重要度、满意度为轴心, 将 IPA 模式分为四个四象限区域[5]。通过对各个测试指标重要性、满意度的象限分析, 将顾客满意度的影响因素分为: 优势区——该区域内的因素对获得顾客整体满意度有很大的作用, 并且在这些领域的表现也很好。改善领域——这一领域的要素是获得顾客满意的关键, 但是在这一领域的绩效却相对较低, 需要重点进行修复, 改善。维护区——这个地区的要素对于顾客来说, 实际上并不是很重要, 但是他们在这几个领域中的表现相对较好, 所以, 维护区的要素对于确保顾客的满意来说是锦上添花。

## 3. SERVQUAL 模型在预科教学质量中的构建

### 3.1. 预科教学质量差距模型构建及评价维度修订

随着高等教育教学评价的不断发展, SERVQUAL 模型在高等教育教学质量评价中也取得了一定的运用。根据研究对象和目的的不同, 该模型已被修订为具有多个维度和不同问题的问卷[6]。然而, SERVQUAL 模型在预科教育教学质量评估的应用尚不多见。因此, 要使 SERVQUAL 模型在运用过程中符合预科教育的教学特点和环境, 有必要对它进行再次修订。

在预科教育教学活动的各个环节中, 都可能存在着预期与实际感知可能不一致。根据高等教育和预科教育本身的特点, 我们修订了 SERVQUAL 模型的评价维度, 并使用差距模型(图 1)并通过此模型以更加直观的了解预科教育教学质量中存在的缺口。

预科教学质量评估指标之调整, 其目的在于找出影响预科教学质量评估之关键因子。通过查阅大量的资料, 我们将此项研究分两步进行: 第一步, 将根据文献研究调查建立的评价维度指标体系交给学生进行讨论。在一定范围内, 选取 20 名预科学生进行小组讨论和访谈。通过讨论和访谈, 我们可以基本知道学生在预科教学质量方面大概关注什么, 关注度最高的是什么, 并且将他们所提到的项目进行整理和归纳。经过归纳我们得到了影响教学质量的五个因素: 教学环境、教师素质、课堂教学效果和课程设置。因此初步修订的预科教育教学质量评价为五个维度: 有形性、保证性、可靠性、反应性、移情性。第二步, 我们将第一步初步修订的预科教育评价的五个维度向专家咨询。在咨询 6 位专家后, 在他们给的意见的基础上充分结合第一步中学生所提的意见和建议, 并将预科教育教学质量评价的维度也从 5 个变为 6 个, 即: 硬件设施, 教学内容, 教学方法与手段, 教师自身素质, 教师对学生的态度与指导, 课程设置等。最终把预科教育教学质量评价的 SERVQUAL 模型评价维度修订为: 有形性、可靠性、反应性、

保证性、移情性、多样性等 6 个维度。

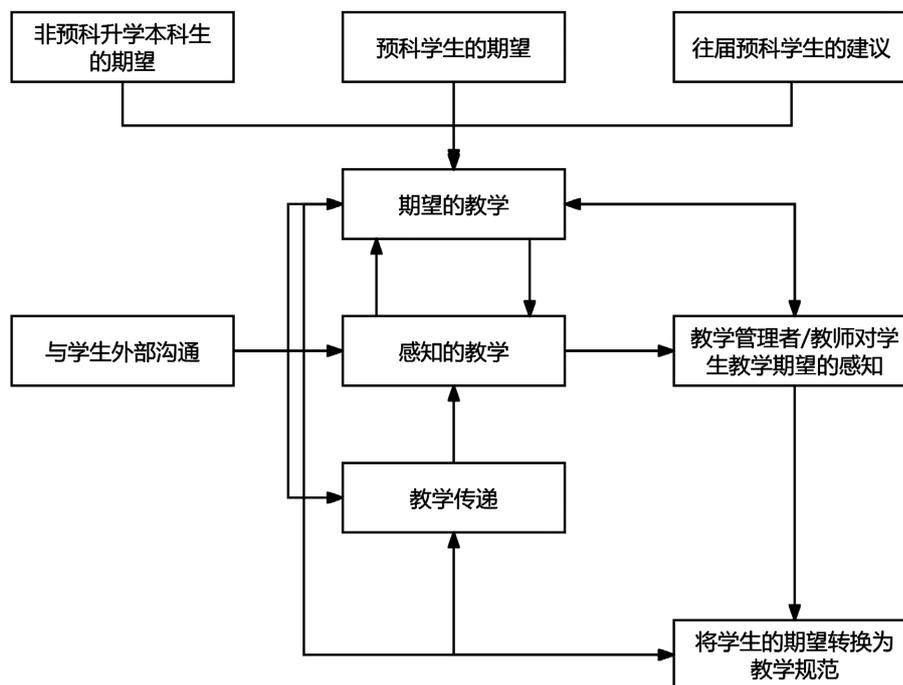


Figure 1. Teaching quality gap model of preparatory education

图 1. 预科教育教学质量差距模型

### 3.2. 预科教育教学质量评价 SERVQUAL 测量表设计

#### 1. 设计原则

预科的教育教学评估以科学计量量表为依据。所谓测量项目，是指具体的测量项目指标，可以将所研究的事物的数量和质量从各个侧面反映出来[7]。预科教育是高等教育中的一种特殊的教学活动，它的基本要素包括：预科学生、预科学习所需的客体和所处的教学环境。所以，预科教育与教学质量评估的测验项目的设计，应该遵守以下原则：

1) 全面性原则。SERVQUAL 测量表中的测量项目应该涵盖预科教育教学实践中的各个方面，包括：学生、教学环境、教学内容、效果、教学方式等方面，从而才能使 SERVQUAL 测量表更加具有广泛性，以能够达到进行综合性评价的目的。

2) 科学性原则。测量项目应该以能够客观反映预科教育教学活动的特点和质量水平为基础，设计的测量指标应容易理解、可操作性强。另外还要考虑被研究对象学生的特点并且确保项目调查数据的可得性。

3) 层次性原则。在设计测量指标的时候，应该在修订过的 SERVQUAL 模型的几个维度下，体现出分层的特点，从而让评估模型变得更加科学合理，更加清晰。

#### 2. 评价维度指标体系的建立

因为少数民族预科教育属于普通高等教育的一种特殊的教学活动，而高等教育和服务行业大致相同，据此我们对 SERVQUAL 测量量表的维度和具体的问题项目在在一定程度上根据预科教育的特点进行了适切性修订，在广泛的文献搜集和访谈的基础上向专家咨询，转化和构建了包括 6 个二级指标和 30 个三级指标的预科教育教学质量测评表(表 1)，其中二级指标中的有形性指的是看得见的教学人员的外表以及可以触摸到的教学设备和教具；可靠性是能够按照教学计划准确的开展教学工作的能力；反应性是指能够

及时迅速的提供帮助的能力，帮助学生解决困难；保证性指的是教学人员的职业素质以及给予学生个性化关注的能力。移情性是指的是能给予学生关心及个性化指导；多样性是指预科课程设置的多样性和丰富性，以及课程设置是否满足学生的多样性发展。

**Table 1.** SERVQUAL scale of teaching quality in preparatory education

**表 1.** 预科教育教学质量 SERVQUAL 量表

维度	内容	测量项目
有形性	有形的教学设备、教学人员仪表、教学材料	1. 教学设备先进，且无损坏，及时维修，图书资料丰富 2. 教室干净整洁，通风明亮 3. 教师着装得体、适宜，仪表整洁 4. 讲义新颖、实用性强，及时更新，有较强的吸引力 5. 学校宿舍条件良好，运动设施丰富
可靠性	准确可靠的实施教学任务	6. 教师教学任务执行准确、教学计划按时完成 7. 教师讲授内容准确 8. 奖助学金、评优评先公开透明 9. 教师对学生承诺的事情说到做到 10. 教师给予学生同等的学习发展机会
反应性	帮助学生及时解决生活和学习上问题的主动性	11. 教师主动及时地帮助学生解决学习困难 12. 教师及时反馈学生的进步情况 13. 教师注重改进工作根据学生的教学反馈 14. 教师及时关注学生的生活，并提供指导
保证性	教师的知识、礼貌以及让学生信任的能力	15. 任课教师知识渊博 16. 教师的思想道德品质值得学生的信赖 17. 教师尊重学生人格，礼貌对待学生 19. 教师善于用多媒体技术，增强课程趣味性 20. 注重教学互动，积极组织和引导课堂讨论 21. 教师准确把握学生的学习进度和学习效果 22. 教师的讲课内容注重学科知识交叉与融合
移情性	能给予学生关心及个性化指导	23. 教师可以根据学生的特点进行因材施教 24. 理解并指导个别学生的学习需求 25. 教师有充足的时间和学生交流探讨学习问题 26. 关心学生的成长和发展
多样性	课程设置、教师教学方法是否多样	27. 开设课程丰富，满足学生的学习兴趣 28. 拥有较多的学习获得，丰富学生的学习生活 29. 课程能否满足学生的个性化发展 30. 教师教学方法是否多样，不同的课程有不同的教学

## 4. SERVQUAL 模型在预科教学质量中的实证研究

### 4.1. 抽样设计和样本描述

本实证研究的对象是云南民族大学预科教育学院的在校预科学生和往届预科学生。考虑到当年的预

科新生对预科的期望较高，但对预科教学认识不够清楚和深入；而往届的预科生已经升入本科学习，对预科的教育教学有自己的看法。为保证实证研究测度的准确性，因此确定在校的预科学生和往届的预科学生为研究对象[8]。

## 4.2. 问卷设计

以云南民族大学预科教育学院现届预科学生和往届预科生为研究对象，对其教育服务质量进行测评和诊断分析。

1) 样本量的大小。共发放问卷 30 份，收回有效问卷 30 份，问卷有效率达 100%。

2) 问卷调查。调查问卷总共分为三个部分。第一部分为期望值评分，将上面建立的评价维度指标体系中的 6 个二级指标和 30 个三级指标转化为预科教育服务相对应的具体问题，由被调查学生通过对预科的期望进行评分，评分分值为 1~5 分；第二部分为感知值评分，由被调查学生根据进入预科后的实际感知进行评分，评分分值为 1~5 分；第三部分为学生的人口统计资料，如性别、年级等学生个人信息。

## 4.3. 信度分析

经过对样本学校的问卷调查后，要对所收集到的问卷数据进行信度分析。本文的信度分析采用克隆巴赫系数 Cronbach's Alpha。即：

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right)$$

式中  $\alpha$  为信度系数， $K$  为测验题目数， $S_i^2$  表示所有被试在第  $i$  题上的分数变异， $S_x^2$  为所有被试所得总分的方差。当信度系数大于 0.8 时，则可视为此问题群具有较高的一致性。

1) 期望问卷信度分析

**Table 2.** Expected reliability analysis

**表 2.** 期望可靠性分析

克隆巴赫 Alpha	基于标准化项的克隆巴赫 Alpha	项数
0.917	0.918	30

通过运用 SPSS 软件对问卷中的期望问卷的评分运用可靠性分析，其分析结果  $\alpha$  系数  $> 0.8$ ，该研究的  $\alpha$  值到达了 0.917，这表明问卷 30 个测量项目的结构是稳定的和连续的，具有内在一致性(见表 2)。

2. 感知问卷信度分析

**Table 3.** Perceived reliability analysis

**表 3.** 感知可靠性分析

克隆巴赫 Alpha	基于标准化项的克隆巴赫 Alpha	项数
0.943	0.942	30

通过运用 SPSS 软件对问卷中的期望问卷的评分运用可靠性分析，其分析结果  $\alpha$  系数  $> 0.8$ ，本此调查问卷的  $\alpha$  值到达了 0.943，这表明问卷 30 个测量项目的结构具有较好的稳定性、连续性和内在一致性(见表 3)。

由于个人的时间精力有限，对于两份问卷的信度分析都只采用了内在信度分析。信度指标采用克隆巴赫系数 Cronbach's Alpha。通过上述对两个问卷的分析表面，此次研究的调查问卷可信，且测评指标中

所涉及到的 30 个项目的内在一致性、连续性、稳定性较好。

#### 4.4. 差距分析

由学生对教学的期望和实际感知到的教学两部分组成样本中的预科教育教学质量调查。学校预科教育教学质量的差距根据 SERVQUAL 模型基本原理, 把感知分数  $P$  减去期望分数  $E$  [9]。此外, 还要对样本进行配对  $T$  检验(Paired-sample  $T$  test), 对样本学校的期望和感知平均数进行测试, 以检验其是否合理有效。

##### 1) 对统计样本进行配对样本 $T$ 检验

为了检验同一对象两个部分数据是否存在显著性差异, 本研究运用 SPSS 软件对期望得分平均值与感知得分平均值进行成对样本  $T$  检验, 在对其进行  $T$  检验前, 我们对期望与感知之间的差距进行正态分布分析, 其正态分布如图 2 所示:

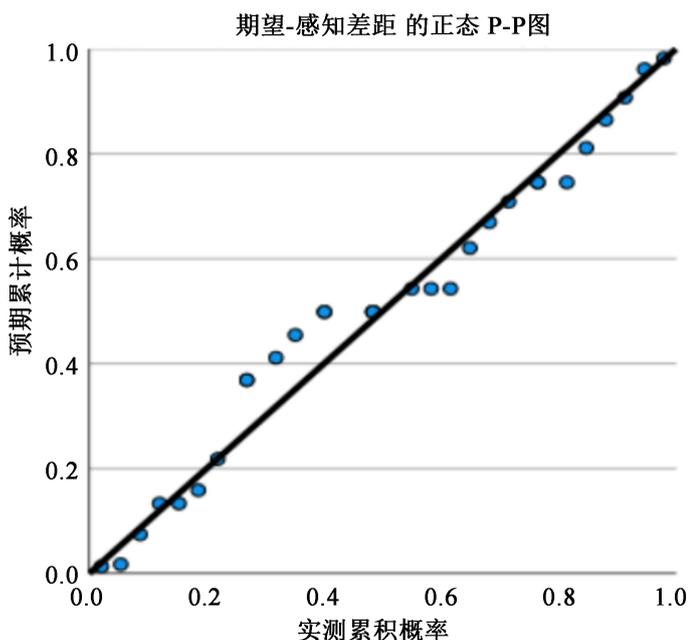


Figure 2. Normal P-P map of expectation-perception gap

图 2. 期望 - 感知差距的正态 P-P 图

根据图 2 可知, 期望 - 感知差距呈现出正态分布, 满足进行成对样本  $T$  检验的条件, 在满足此条件下, 本文运用 SPSS 软件对其期望和感知平均数进行配对样本  $T$  检验, 其检验结果如下表 4:

Table 4. Paired sample tests

表 4. 配对样本检验

		配对差值		标准误差 平均值	差值 95%置信区间		t	自由度	显著性(双尾)
		平均值	标准差		下限	上限			
配对 1	V5~V6	0.39911	0.30120	0.05499	0.28664	0.51158	7.258	29	0.000

据表 2 可知, 预科教育教学质量期望与感知分数在 0.01 显著性水平下呈现差异。

## 2) 差距分析

通过对样本进行配对样本 T 检验后发现, 预科教育教学质量期望和感知存在统计学上的差异, 具有合理性。为进一步研究预科教育教学质量之间的差距, 我们对其进行分析, 预科教育教学质量期望 - 感知差距评分表如下表 5:

**Table 5.** The gap of teaching quality expectation-perception score of preparatory education  
**表 5.** 预科教育教学质量期望 - 感知评分差距值表

一级指标	二级指标	期望值	感知值	差距	显著性
有形性	教学设备先进, 且无损坏, 及时维修, 图书资料丰富	4.70	4.20	-0.50	0.00
	教室整洁干净, 明亮通风	4.57	4.57	0.00	0.00
	教师着装得体、适宜, 仪表整洁	4.73	4.33	-0.40	0.00
	讲义新颖、实用性强, 及时更新, 有较强的吸引力	4.60	4.40	-0.20	0.00
	学校宿舍条件良好, 运动设施丰富	4.47	3.73	-0.73	0.00
可靠性	教师教学任务执行准确、教学计划按时完成	4.63	4.23	-0.40	0.00
	教师讲授内容准确	4.73	4.37	-0.37	0.00
	奖助学金、评优评先公开透明	4.53	4.40	-0.13	0.00
	教师对学生承诺的事情说到做到	4.67	4.40	-0.27	0.00
	教师给予学生同等的学习发展机会	4.63	4.00	-0.63	0.00
反应性	教师主动及时地帮助学生解决学习困难	4.57	3.50	-1.07	0.00
	教师及时反馈学生进步情况	4.57	4.37	-0.20	0.00
	教师注重改进工作根据学生的教学反馈	4.63	4.17	-0.47	0.00
	教师及时关注学生的生活, 并提供指导	4.47	4.10	-0.37	0.00
保证性	任课教师知识渊博	4.63	4.23	-0.40	0.00
	教师的思想道德品质值得学生的信赖	4.60	4.20	-0.40	0.00
	教师尊重学生人格, 礼貌对待学生	4.67	4.27	-0.40	0.00
	教师授课时语言表达清晰易理解	4.57	4.33	-0.23	0.00
	教师善于用多媒体技术, 增强课程趣味性	4.53	3.70	-0.83	0.00
	注重教学互动, 积极组织和引导课堂讨论	4.57	4.20	-0.37	0.00
	教师准确把握学生的学习进度和学习效果	4.40	3.67	-0.73	0.00
	教师的讲课内容注重学科知识交叉与融合	4.23	4.47	0.23	0.00
移情性	教师可以根据学生的特点进行因材施教	4.20	3.70	-0.50	0.00
	理解并指导个别学生的学习需求	4.43	4.00	-0.43	0.00
	教师有充足的时间和学生交流探讨学习问题	4.50	3.47	-1.03	0.00
	关心学生的成长和发展	4.47	4.27	-0.20	0.00
多样性	开设课程丰富, 满足学生的学习兴趣	3.97	3.90	-0.07	0.00
	拥有较多的学习获得, 丰富学生的学习生活	4.37	4.50	0.13	0.00
	课程能否满足学生的个性化发展	4.37	4.06	-0.31	0.00
	教师教学方法是否多样, 不同的课程有不同的教学	4.70	4.00	-0.70	0.00
	平均值	4.52	4.12		

从表 5 可以看出, 该样本学校, 30 项期望 - 感知差距评分差距中有 28 项为负数, 其中 1 项差距为 0, 一项差距值大于 0, 其中“教师主动及时帮助学生及时解决学习困难”“教师有充足的实践和学生交流探讨学习问题”差距值最大, 均超过 1, 其中期望值评分平均值为 4.52, 感知值评分平均分为 4.12, 通过对两项平均数进行配对样本 T 检验后发现其显著性  $< 0.01$ 。同时发现上面表格中 30 项评分内容其显著性都为 0.00, 充分表明 30 项的 T 值表明均存在 100% 置信水平上的显著性差异。

#### 4.5. 开发感知——期望二维矩阵

综上, 我们以 SERVQUAL 模型强大的问题分析功能, 找出了样本学校预科教育教学中的缺口项目, 为教学管理人员指明了方向, 对这些缺口项目进行弥补和改善。并且根据 IPA 理论开发预科教育教学质量的期望与感知二维矩阵, 以区分各种差距改进的优先次序程度。

根据表 5 中数据, 我们把期望分数平均值 4.52 和感知分数平均分 4.12 作为所开发矩阵的纵轴和横轴的中心点, 由此开发预科教育教学质量期望与感知二维矩阵。见下图 3。

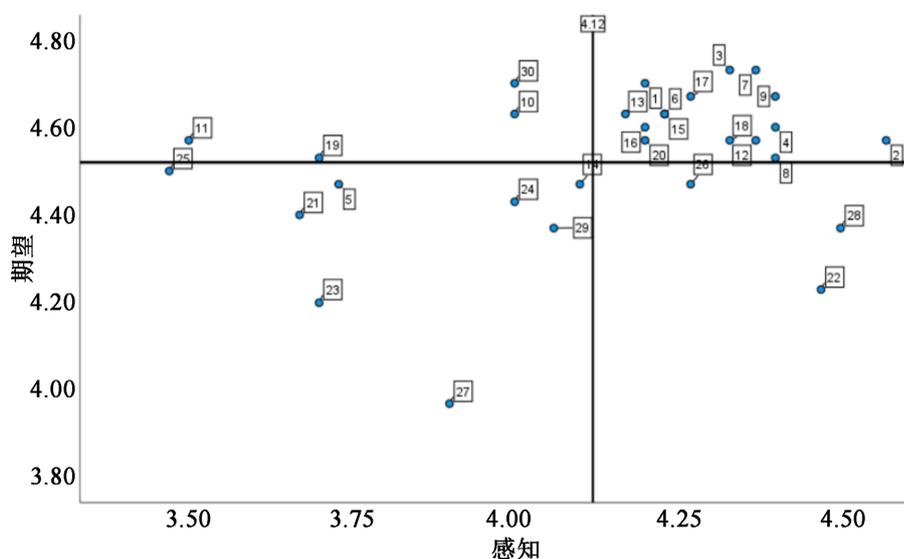


Figure 3. Two-dimensional matrix of expectation of teaching quality in preparatory education  
图 3. 预科教育教学质量期望 - 感知二维矩阵

由上图可知, 实证研究调查中, 样本院校预科学生最关注且最期望的问题主要集中在教师对学生学习和发展的关心程度、教师的授课方式、教学方法等三个方面。而样本院校预科学生感到满意的方面主要是: “拥有较多的学习活动和丰富学生的学习生活”“教师关心学生的成长和发展”“教师的讲课内容注重学科知识交叉与融合”等三项内容。这集中反映预科专业在课程安排方面基本合理, 教师在基本素质、教学水平等都达到了基本要求。下面是基于矩阵的具体差距分析:

第一象限属于着重关注区, 出现的项目有“教师给予学生同等的发展机会”“教师主动及时地帮助学生解决学习困难”“教师善于用多媒体技术, 增强课程趣味性”“教师教学方法是否多样, 不同的课程有不同的教学”等四项内容, 主要集中为教师的教学方法和对学生的关心帮助。这些项目都是样本院校预科生期望较高、重视程度相对较高, 但总体上还为满足的项目。这个象限反映出的问题有: 一是学校教师对学生的关注度不够, 不能主动及时的帮助学生解决学习问题。二是学生对获得学习和发展的机会的重视, 通过对样本学校的调查可以看出样本学校的教师没有能充分满足给予学生同等发展的机会, 部分同学由于成绩等原因, 没有能够获得更多的学习发展机会。三是课程呆板互动性不强, 让许多预科

学生失去了对学习的兴趣,不善于使用多媒体等增加学习的趣味性。由此可看出该校教师的自身素养以及教学水平和工作态度上有待提高。三是学生对于学科融合贯通的要求高,从数据上来看样本学校的老师在讲授课程时不能进行学科交叉融汇贯通,也从侧面表现出教师的知识储备还需要提高,需要树立终身学习的理念。在此象限中,存在着一些学生期望较高,但在正式开始学习后,实际感受到的效果并不理想的问题,因此,对这些问题的改善应该更加迫切和优先。

第二象限属于继续保持区,其中包含的项目有:“教学设备先进,且无损坏,及时维修,图书资料丰富”“教室整洁干净,明亮通风”“教师着装得体、适宜,仪表整洁”“讲义新颖、实用性强,及时更新,有较强的吸引力”“教师教学任务执行准确、教学计划按时完成”“奖助学金、评优评先公开透明”“教师对学生承诺的事情说到做到”“教师及时反馈学生进步情况”“教师注重改进工作根据学生的教学反馈”“任课教师知识渊博”“教师的思想道德品质值得学生的信赖”“教师尊重学生人格,礼貌对待学生”“教师授课时语言表达清晰易理解”“注重教学互动,积极组织 and 引导课堂讨论”等,共计十四项。从中可以看出学生对于教师的仪表、教师的知识渊博与否、思想道德、讲授内容的准确以及及通俗易懂和对待学生的行为方式等方面。这些项目在保持在现有的高标准的基础上,在今后的教学活动中要不断优化才能基本让学生感到满意。

第三象限属于待加强区,落有的项目有:“学校宿舍条件良好,运动设施丰富”“教师及时关注学生的生活,并提供指导”“教师准确把握学生的学习进度和学习效果”“教师可以根据学生的特点进行因材施教”“理解并指导个别学生的学习需求”“课程能否满足学生的个性化发展”“开设课程丰富,满足学生的学习兴趣”这些项目对学生的重要程度相对于第一象限和第二象限来说是比较低的,并且在这些方面,我们学校的预科教育的成绩也是差强人意。之所以如此,与我国传统的教学方式是分不开的。在中国,主要的教学方式就只是单纯的知识灌输,在课堂学习中教师不停讲,学生不停的埋头记笔记。无论是老师还是学生基本上都适应了这种教学方式。这就致使学生不注重老师对自己的反馈和课堂的有趣程度,教师也不再注重关注学生的需求和根据学生的反馈改进自己的教学方式。因此,即使上述项目仍然存在改进上的困难,但是这些缺口项目,在一定时间内,对预科的教育教学质量不会产生太大的影响和关注。综上所述,以上内容均为未来有待改进的地方。在当前资源或条件受限的情况下,样本学校可以优先对其他学生所重视的因素进行改进,对这些项目的改进可以暂时放缓,等到将来条件允许的时候,再对其进行优化和弥补。

第四象限属于无需采取行动区或维持现有标准区,其中有:“关心学生的成长和发展”“拥有较多的学习获得,丰富学生的学习生活”“教师的讲课内容注重学科知识交叉与融合”等三项内容。这些项目都是样本学校教学成果超出学生期待,而学生相对不是很重视的方面。前后项主要为学校教学的活动和教师讲课内容是否注重学科知识交叉融合人,反映出了学校对于学生的成长和发展非常重视,同时要求教师多学习增加知识,保障了教学质量,其次“关心学生的成长和发展”也充分反映了教师自身素养和教学水平很有保障。因此,学校可以专注于优化其他区域的项目,不需要对这些项目采取行动。

## 5. 研究结论

本文试图将 SERVQUAL 模式应用于预科教育的教学质量评估,并对该模式进行了探索性的研究,主要取得下面几点结论:

一是,对预科教育教学质量评估维度测量项目进行了修订,并结合预科教育的实际情况进行了构建。本文基于 SERVQUAL 基本原理,综合相关文献资料,辅以德尔菲法,在遵循理论“一个不变,两个变”理念精髓的基础上,构建了预科教育教学测量工具包含 6 个维度和 30 个测量项目。对后续的预科教育教

学质量研究起到了重要的借鉴作用。

二是，构建开发了少数民族预科教育教学质量的期望 - 感知二维矩阵模型。根据对 SERVQUAL 模型的研究，对 SERVQUAL 模型进行了问卷调查，结合 IPA 理论构建了这个矩阵。这样差距缺口的大小和弥和的先后次序就确定了。同时，它也成为了一种有效的工具可以对预科教育教学质量进行分析。

三是，提供了从学生角度出发的新思路，完善了预科教育教学管理。一般的教学质量评价重视国家、社会、学校自身等教学服务的其他利益群体的满意度，忽视了学生满意度评价这直接的利益主题。本研究的实际意义在于站在学生的视角上，探讨预科教育教学质量的评价维度方法，通过在预科教育教学实践中引入 SERVQUAL 模型，通过对预科教学中存在的问题的剖析，可以为预科教学质量的提升提供一些借鉴，也可以为预科学生参加预科教学质量的评估打开一个通道，从而为预科教学质量的研究开拓一个新的领域。并为其他专业的教学质量评价工作提供参考和新的思路。

## 6. 对样本学校预科教育的建议

通过对样本学校预科教育教学质量评估研究所开发构建的感知 - 差距矩阵分析，我们明确了当前预科教育教学中存在的问题，并明确了调整改善的优先层级，针对此从而能够给出一些针对性的建议。

### 6.1. 找准定位

预科教育作为一种特殊的教育形式存在，其教学过程、教学效果目前没有明确的规范要求。目前预科教育主要是为了向本科过度，学生目标也是为了从预科升学为本科。因此在开设预科教育的院校要在预科期间加强引导学生如何进入本科；开展本科相关课程，让预科学生更加了解本科专业；学校应该制定一套完整的预科教育教学规范，同时结合升学要求制定一套合理且具有特色的教学目标，使之在当前基础上更加细化、更加特色化。

### 6.2. 差异化教学

学生共性的东西往往在预科教育教学中更受关注，而经常忽略了学生较为个性化的几个方面。这中情况在对样本校预科教育教学的调查中也有所反应，这对整体提升教学质量造成了一定的威胁。样本校目前的预科学生的生源主要是以本省的少数民族为主，在思想、学习、生活各个方面往往差异较大。二是，由于预科学生的目标院校不同，对于预科的成绩要求和升学要求也不同。在实际教学实践中，为了满足学生个体学习需要，在自己原有的基础上充分发挥个体特长，尊重学生的个性化差异并对此采取因材施教的教学方法是相对于较为迫切的。因此，学生的学习性格和个人生活性格应充分融合预科的教育教学模式、教学内容和教学风格，做到因材施教，差异化教学。

### 6.3. 加强对学生的关注

就样本院校的预科教学来看，当前学校的预科生主要来自少数民族，部分同学在未进入预科学习前就很少受到关注，再者预科的教学模式贴近本科的教学模式，然而预科正处于与本科的过度阶段，预科教师要积极深入学生，加强与学生的沟通与交流，了解学生的学习和生活的需要，引导学生更快的进入本科生活，其次，要适时地把传统的以教师为中心的模式向以学生为中心的模式转变，把学生的主观能动性充分调动起来，使其对学习更加积极主动。在生活上也能够更加的独立自主。

## 基金项目

2023 年云南民族大学教学研究教学改革项目，项目编号：2022JG-031。

## 参考文献

- [1] 姬志恒. 市场营销专业课程群教学质量评价及提升策略研究——基于 SERVQUAL 模型的实证分析[J]. 教育教学论坛, 2022(47): 13-16.
- [2] 魏敏, 宋艳君, 朱苏静. 基于 SERVQUAL 模型的来华留学生教育服务质量评价——以江苏省高校为例[J]. 西部学刊, 2022(19): 146-150. <https://doi.org/10.16721/j.cnki.cn61-1487/c.2022.19.037>
- [3] 贾琚焯, 刘文涛. 基于 SERVQUAL 模型的国内快递服务质量评价研究[J]. 价值工程, 2022, 41(26): 52-54.
- [4] 毕砚馨, 陈畅, 杨家娣. SERVQUAL 模型在高职旅游管理专业教学中的评价应用——以云南国土资源职业学院为例[J]. 大学, 2021(46): 78-82.
- [5] 王源. 基于 SERVQUAL 改进型模型的高职商科类专业实践教学的质量评价与改进研究[J]. 大众标准化, 2021(10): 7-10+13.
- [6] 刘铮. 基于 SERVQUAL 模型的教育服务质量与内在提升路径研究[J]. 北京经济管理职业学院学报, 2021, 36(1): 16-24.
- [7] 阎雪晶. 基于 SERVQUAL 模型旅游高等教育实践教学的质量研究[D]: [硕士学位论文]. 沈阳: 沈阳师范大学, 2014.
- [8] 李琳. SERVQUAL 模型在旅游管理本科教学质量评价中的应用研究[D]: [硕士学位论文]. 沈阳: 沈阳师范大学, 2013.
- [9] 吴学梅, 张少文. 基于 SERVQUAL 的高校教育服务质量评价研究——以泰州某本科高校为例[J]. 重庆高教研究, 2013, 1(5): 19-23, 28.