



顾客感知服务质量视角下“一带一路”沿线国家来华留学生教育品质提升策略

石俊华

(武汉职业技术学院 社会职业与职业教育研究院 湖北 武汉 430064)

摘要 积极响应国家“一带一路”倡议,接收沿线国家留学生,是高职院校提升国际化办学水平、提高职业教育国际影响力的重要契机。从经济学的“顾客感知服务质量”理论视角入手,对照该理论的响应性、可靠性、移情性以及安全性等维度,紧紧围绕“以人民为中心”的教育理念,探讨高职院校来华留学生的教育品质提升策略。包括深入解析、精准对接输出国的人才培养需求,打好招生“特色牌”,理顺体制机制,变革模式,构建教育品质制度保障,理解悦纳来华留学生的文化差异,规避“文化休克”现象,以及打造平安校园,全面提升教职员工服务来华留学生的能力等策略。

关键词 顾客感知服务质量;高职院校;来华留学生;教育品质

中图分类号:G648.9

文献标识码:A

文章编号:1671-931X(2018)06-0012-04

引言

2017年12月18日,全球化智库(CCG)与西南财经大学发展研究院、中国社会科学院社会科学文献出版社联合发布国际人才蓝皮书——《中国留学发展报告(2017)》。其调查数据显示,“一带一路”沿线国家来华留学生同比增速再次达到两位数,成为来华留学新的发力点与主要增长点。^[1]相关统计数据也表明,来华留学人数最多的10个国家中,7个都来自“一带一路”相关国家。其中,泰国、巴基斯坦、印度、印度尼西亚的平均增幅都超过20%。显然,中国已经成为吸引“一带一路”沿线国家人民出国留学的“新磁场”,而且需求远未饱和,还有较大增长潜力。^[2]“留学中国”正在成为“一带一路”沿线国家的教育共识。

高等职业教育是高等教育的重要组成部分,作为跨界教育,与经济社会联系最为密切,与“一带一路”倡议势必产生更紧密的关联,高职院校应有充分

的自信来重新定义自己在其中的价值。积极参与国家“一带一路”倡议,接收沿线国家留学生,丰富其来华教育体验,提升其教育品质,是高职院校提升国际化办学水平、提高职业教育国际影响力的重要契机,同时,对当下“一带一路”建设的深入推进也能够产生牵引和浸润作用。

在此宏观背景下,本文拟从顾客感知服务质量的视角来深入探讨高职院校来华留学生的教育品质提升策略问题。

一、何谓“顾客感知服务质量”

《新华字典》中对“品质”一词的定义是“物品的质量”。从此意义上讲,“品质=质量”。我们经常会把质量提升作为一种内部目标,但很多时候却不能准确地指出质量的参照标准。甚至在探讨质量提升问题时,不知“更好的”所指向的具体内容。质量是如何被顾客感知的,服务提供者又应该如何改进质量,

收稿日期 2018-08-30

基金项目:中国高等教育学会职业技术教育分会2017年课题“‘一带一路’背景下高职院校来华学历生的教育品质提升策略研究”(项目编号:GZYYB2017018)。

作者简介:石俊华(1984-),女,山东菏泽人,硕士,武汉职业技术学院社会职业与职业教育研究院讲师,研究方向:高等教育原理、院校发展。

这些也都演变成一种空谈行为。一定意义上来讲,只有顾客认可满意的才是真正的质量。“顾客感知服务质量”这一理论是瑞典著名的服务营销学者克里斯蒂·格鲁诺斯(Christian Gronroos)于1982年提出的,他认为质量是由顾客来评定的。顾客对服务质量的评价过程实际上就是将其接受服务过程的实际体验与之前的心理预期进行比照的结果。如果两者相等,那么对质量的感知是正面的;反之,则是负面的。该理论包含了两个重要的要素:技术质量(关乎服务的最终呈现结果)与功能质量(关乎服务过程的身心体验);期望质量(心理预期下的服务质量水平)与经验质量(通过对服务技术质量和功能质量的体验和评价而获得的印象)。^[3]在此理论的基础上,1988年,美国的三位市场营销专家潘拉·索拉曼(Paasuraman A)、泽丝曼尔(Zeithaml Valarie A)和贝里(Berry Leonard L)又提出了顾客感知服务质量的差距理论,从响应性、可靠性、安全性、移情性以及有形性五个维度来进一步解析顾客感知服务质量这一概念。响应性强调处理顾客各种需求的专注与快捷;可靠性指准确可靠地执行所承诺的服务;移情性则涉及能否换位思考,敏感捕捉和精准对接顾客需求;安全性则指向顾客的心理安全体验,涉及提供服务的诚意、专业或技能水平、环境安全、声誉以及服务提供者素养等;有形性则是指能够为顾客提供的实际有形的服务,帮助其识别与感知服务质量。^[4]总之,这种“以顾客为中心”的理论对于我们探讨当前高职院校来华留学生的教育品质提升策略有着非常重要的指导意义。

二、“一带一路”沿线国家来华留学生的教育品质提升策略

“一带一路”沿线国家来华留学生的留学需求主要包括明示需求,如相关招生承诺、培养合同以及招生简章等;潜在的需求,如高职院校提供必需的硬件环境、教学与管理师资等;以及必须履行的需求,如国家相关留学政策法规等三个方面。同时,他们对于我国高职院校所提供的留学教育服务品质感知也主要从响应性、可靠性、移情性、安全性以及有形性五个维度来展开。留学教育体验是否满意,有无正向的教育获得感,不仅影响其留学满意度,而且进一步左右其留学选择,甚至直接影响其本国赴华留学的可持续发展。因此,高职院校在提高留学生教育教学固质量的同时,也应该更加注重留学生的文化、生活事务管理以及留学环境等需求的附加值,提高留学教育品质。具体而言,“一带一路”沿线国家来华留学生的教育品质提升策略主要包括:

(一)响应——深入解析、精准对接输出国的人才培养需求,打好招生“特色牌”

高职院校应该理性认识自身的院校特色,专业设置实际以及院校发展规划,在响应国家相关留学生政

策的同时,紧紧围绕国际化人才培养这个目标,创新招生理念与方式,积极主动对接不同国家,尤其是“一带一路”沿线国家来华留学生的个性化培养需求。

例如,近年来,缅甸制造业、基建业、农业、能源与采矿、旅游、金融、电信等行业的劳动力市场需求日益增加,但是本国的专业人才供给却存在着巨大的缺口。^[5]由于特殊的油气资源优势,卡塔尔有着较为成熟的油气和石化产业。此外,近年来卡塔尔政府也在致力于打造一个多产业协同发展的发达国家,因此加大对制造加工业、金融业以及房地产等产业的支助力度,其相关产业人才的多元化需求也将持续增加。^[6]哈萨克斯坦的经济增长主要得益于资源出口,而国民的大部分生活日用消费品等则依赖进口。因此在《哈萨克斯坦国家加快工业创新发展规划》中,政府提出应重视与本土工业发展相适应的人才需求问题。^[7]近年来,波兰的创新型产业发展较快,提供的就业岗位日益多元。但2016年下半年以来,受脱欧的持续影响,波兰的失业率创历史新低。加之本国职业技术教育与培训无法满足当前竞争激烈的国际劳动力市场,波兰的劳动力大量流失到国外。通过输出留学生,可以在一定程度上提高该国的劳动力质量,增加相关产业熟练工人的数量,进而带动职业技术教育与培训的发展。^[8]

诸如以上国家不同的产业发展特点与人才培养诉求,我国相关特色高职院校就可以在知己知彼的前提下,以此作为招生参照,有针对性地接收该国的留学生,充分挖掘自身的人才培养潜力,进一步拓展高职院校来华留学生的招生空间,提升高职院校服务“一带一路”的人才支撑能力。

(二)可靠——理顺体制机制,变革模式,构建教育品质制度保障

“一带一路”不仅是一条经济之路,也是一条文化之路、教育之路。高职院校服务对接“一带一路”沿线国家高素质技术技能人才支撑的作用应该得到更大程度的彰显。从顶层设计的角度,高职院校来华留学生教育应该科学规划、精心设计,并作为“一带一路”倡议实施的构成要素纳入到该行动深入推进的整体框架之中。同时,国家、省市政府等管理层面,应在招生、学籍管理、学分修习、奖助学金评定以及日常事务管理等方面出台支持政策,配套相应的教育教学以及管理资源,变革教育模式,重组教育要素,优化教育过程,进一步理顺高职院校来华留学生教育管理的体制机制,构建高职院校来华留学生教育品质的制度保障。

(三)移情——理解悦纳来华留学生的文化差异,规避“文化休克”现象

相关研究表明,来华留学生存在不同程度的跨文化适应难题,很多看似普通的日常生活问题却可能成为其心理问题的应激源。^[9]这应该引起接收留学

生的高职院校的高度重视。然而,不同于国内普通本科院校较为漫长且成熟的留学生教育,高职院校在来华留学生的教育管理方面还没有形成比较科学的体制机制。对于日益壮大的来华留学生队伍,高职院校大多侧重于为留学生配置教育教学学术支持与生活服务设施设备,鲜少关注其来华生活所面临的社会、文化层面的心理适应问题。而心理适应问题是来华留学生需要面对且必须有效解决的首要问题。

高职院校接收的“一带一路”沿线国家来华留学生大多以青少年为主,心理年龄具有很大的不稳定性与可塑性。国家文化传统、政治制度、宗教信仰、民族习俗、语言文化以及生活方式等的差异很容易让他们陷入一种心理焦灼状态。美国人类学者奥博格(Kalvero Oberg)在1958年提出一个重要的文化不适应概念——“文化休克”(Cultural Shock)。他认为,人在两种不同文化之间转换时,由于远离了自己熟悉的社会交往符号,加之对需要学习融入的社会符号陌生,其心理安定感会逐渐丧失,产生一种深度的心理焦虑。^[10]这个由生理学扩展而来的心理学概念,对于高职院校认识和应对来华留学生的心理问题提供了科学的依据。

有效规避“文化休克”现象,不仅需要来华留学生的自我调整,积极应对文化转型中自己所面临的短期心理挑战,主动融入,寻求文化跨越之路,适应新的学习环境。更需要高职院校建构起有效地社会心理支持。首先,对所有师生员工进行多元文化教育,认识世界文化的现实性与多元性,引导其理解悦纳来华留学生的文化差异,营造友好的“东道主”文化氛围。其次,高职院校应该设立专门的来华留学生心理咨询服务部门或心理服务网络平台,由专业的心理辅导老师或是医院心理科医生为其提供心理咨询服务,疏导其文化适应中的不良情绪,缓解其心理压力,助推其尽快走出心理危机期。最后,高职院校应该通过多种途径鼓励来华留学生参与丰富多彩的校园文化活动。引导其在团体活动中尽展特长,锻炼自己的语言交流能力,增进对我国文化价值观、风俗习惯以及社交礼仪等的认知与理解,扩大人际交往范围,增强自信,提高留学的获得感。

(四)安全——打造平安校园,全面提升教职员工服务来华留学生的能力

安全是人类最基本的需要之一,是进行其他一切社会活动的基础保障。同样,安全也是一切教育活动顺利进行的前提。平安校园不仅是构建一个安全的学习环境,更是建设平安中国,构建和谐社会的重要组成部分。另外,从院校发展的战略来看,打造平安校园也是高职院校实现国际化发展的实际需求。来华留学生远离母国与亲人朋友,留学对他们而言,本身就是一场身心的巨大挑战,更需要强大的环境安全来抚慰他们孤独无助的心灵。其身心安全体验

直接影响其对留学教育品质的最终评价。

高职院校打造平安校园应该将重点放在建设上,尤其是预防、教育与管理上。首先,预防与教育举措方面,可以从加强校园的法制教育入手,增强全体师生员工的法律意识和安全防范意识,构筑安全防线,预防违法犯罪等不良行为的发生,构建“人人知法懂法守法”的安全文化大环境。对于来华留学生群体,更应该加强法律法规的宣传教育,提高法制意识,增强其自我保护能力。

其次,在平安校园的安全管理工作中,应该加强组织领导,学生管理相关处室应协同学校保卫治安部门建立校园安全专项工作组,并构建针对来华留学生群体身心安全的特别领导小组,给予他们更多的关注。同时,加强与其生活起居相关后勤保障人员(如食堂师傅、宿舍管理员等),以及教务部门、实验室与实训中心、学生事务管理部门、图书馆以及校医院等部门相关人员的教育管理。他们的一言一行都会直接影响来华留学生的学习体验,进而影响其对高职院校教育品质的判断。最后,应将平安校园的打造融合到本地社区的安全工作之中,建设和谐共生的教育教学大环境。

三、总结

“一带一路”沿线国家来华留学生是留学生队伍中一个比较特殊的群体,他们是高职院校留学生教育品质的直接感知者与深度体验者,更是我国高等职业教育国际影响力的重要传播载体。从顾客感知服务质量的视角来思考当前“一带一路”沿线国家来华留学生的教育品质提升策略问题,可以帮助高职院校更好地树立“以人为中心”的留学教育服务理念,一切从留学生的现实个性化需求出发,精准对接,有效服务,开拓高素质技术技能人才的国际教育市场,深度参与“一带一路”建设,完成高职教育国际化向纵深发展的宏观愿景。

参考文献:

- [1] 全球化智库.中国留学发展报告(2017)[EB/OL].<http://www.ccg.org.cn/Research/View.aspx?Id=8120>,2017-12-20.
- [2] 苗绿.一带一路助推来华留学潮[N].人民日报,2018-04-03(23).
- [3] 克里斯蒂·格鲁诺斯.服务市场营销管理[M].上海:复旦大学出版社,1998,(1):35-48.
- [4] Paasuraman A,Zeithaml Valarie A,Berry Leonard L, SERVQUAL:a multiple -item scale for measuring consumer perceptions of service quality [J].Journal of Retailing,1988,(1):12-40.
- [5] Simona Milio,Elitsa Garnizova,Alma Shkreli.Assessment study of technical and vocational education and training (TVET) in Myanmar [J].Technical Report,2014.

- [6] 深圳市政府发展研究中心. 西亚北非五国国情研究[R]. 2016:12-18.
- [7] [哈]艾贝克. 哈萨克斯坦: 以职业教育发展促进经济发展[J]. 职业技术教育, 2008, (8): 67.
- [8] Polish Qualifications Framework [EB/OL]. <http://www.kwalifikacje.edu.pl/en/polish-framework/1218-polish-qualifications-framework>. 2017-10-16.
- [9] 雷龙云, 甘怡群. 来华留学生的跨文化适应状况调查[J]. 中国心理卫生杂志, 2004, (10): 729.
- [10] Oberg K. Cultural Shock Adjustment to New Cultural Environments [J]. Practical Anthropology, 1960, (7): 177-182.

[责任编辑: 许海燕]

The Quality Improvement Strategy of International Students' Education in China along the Belt and Road Initiative from the Perspective of Customer Perceived Service Quality

SHI Jun-hua

(Institute of Social Vocational and Vocational Education, Wuhan Polytechnic, Wuhan 430064, China)

Abstract : Actively responding to the national “One Belt and One Road” initiative and receiving students from different countries along the country is an important opportunity for higher vocational colleges to improve the level of international education and improve the international influence of vocational education. Starting from the theoretical perspective of “customer perceived service quality” in economics, and focusing on the responsiveness, reliability, empathy and security of the theory, we focus on the “people-centered” educational concept and explore the educational quality improvement strategy for international students in China. Including in-depth analysis, accurate docking of exporting countries' talent training needs, and playing a good job of “characteristic cards”; rationalizing institutional mechanisms, reforming models, and building educational quality system guarantees; understanding the cultural differences of students who are admitted to China, avoiding “cultural shock” phenomenon; and the strategy of building a safe campus and comprehensively improving the ability of faculty and staff to serve international students in China.

Key words : customer perceived service quality; higher vocational colleges; international students in China; quality of education

(上接第7页)

The Impact of Chinese Aid on Ethiopian Vocational Education

YANG Jing ,HU Ke-zu

(College of Vocational Education, Tianjin Vocational and Technical Normal University, Tianjin 300222, China)

Abstract : Ethiopia, which is also a developing country, has many similarities with China's early development. With China's international status and economic strength, China's vocational education model has been imitated by many African countries, including Ethiopia. It is the most active imitator. In the spirit of mutual benefit and win-win development, China's aid to Ethiopia has increased year by year and has achieved remarkable results. This article mainly describes the general situation and impact of China's assistance to Ethiopian vocational education in recent years.

Key words : China aid profile; vocational education; impact