

# 基于 SERVQUAL 模型的来华留学研究生培养质量评价体系构建研究

赵冲<sup>1</sup>, 武恒<sup>2</sup>

1. 南京信息工程大学, 江苏南京 210044  
2. 无锡工艺职业技术学院, 江苏宜兴 214200

DOI:10.61369/EDTR.2025070032

**摘要:** 对来华留学研究生培养质量进行科学评价, 是完善高等教育质量保障体系的必要环节。本研究基于 SERVQUAL 模型, 构建了一个包含学业水平、专业能力、全球胜任力、语言能力以及对中国的认识和理解 5 个维度和 20 项细化指标的培养质量评价体系。该体系能有效克服传统满意度测评的单一性与偏向性局限, 为提升来华留学研究生培养质量提供理论支撑与实践抓手。

**关键词:** 来华留学研究生; SERVQUAL 模型; 评价体系

## Research on the Construction of a Quality Evaluation System for Cultivating International Graduate Students in China Based on the SERVQUAL Model

Zhao Chong<sup>1</sup>, Wu Heng<sup>2</sup>

1. Nanjing University of Information Science and Technology, Nanjing, Jiangsu 210044  
2. Wuxi Vocational Institute of Arts & Technology, Yixing, Jiangsu 214200

**Abstract:** Conducting a scientific evaluation of the quality of cultivating international graduate students in China is a necessary step in refining the quality assurance system for higher education. This study, based on the SERVQUAL model, constructs a quality evaluation system for cultivating graduate students that encompasses five dimensions: academic proficiency, professional capabilities, global competence, language proficiency, and understanding of China, along with 20 detailed indicators. This system effectively overcomes the limitations of traditional satisfaction surveys, which are often singular and biased, providing theoretical support and practical guidance for enhancing the quality of cultivating international graduate students in China.

**Keywords:** International graduate students in China; SERVQUAL model; evaluation system

## 一、来华留学研究生培养质量评价的必要性

来华留学研究生教育是我国高等教育国际化的重要组成部分, 也是推动教育对外开放的关键环节。2018年, 教育部发布《来华留学生高等教育质量规范(试行)》(以下简称《规范》), 要求高校将留学生教育质量保障纳入全校整体质量保障体系, 并做出针对性补充。开展来华留学研究生培养质量科学评价, 是落实《规范》要求、完善特色化质量保障机制的重要途径, 对提升来华留学研究生培养质量、促进内涵发展具有关键作用。

### (一) 来华留学研究生概况

据教育部统计, 2018年共有来自196个国家和地区的49.22万余名外国留学人员在全国31个省(区、市)的1004所高等院校学习。受公共卫生事件影响, 2019—2021年间来华留学生数量有所

回落, 但至2023年已恢复至50万人左右, 规模趋于稳定。值得关注的是, 学历生比例显著上升。2023年接受学历教育的来华留学生达26万人, 占总数的52%, 较2010年大幅提高。其中, 来华留学研究生规模增至8.5万人, 包括博士研究生2.6万人、硕士研究生5.9万人, 比2017年增长12.8%。该数据表明, 我国来华留学生结构不断优化, 培养层次明显提升, 高等教育国际化进程正迈向高质量发展新阶段。

在“一带一路”倡议推动下, 我国已成为全球第三大留学目的地国, 但高等教育国际化面临“大而不强”的挑战。来华留学生生源仍集中在亚非国家, 西方发达国家生源较少, 来华留学生“数量一流、质量二流”等问题凸显<sup>[1]</sup>。此外, 我国来华留学教育事业, 尤其是留学研究生教育起步较晚, 高校在管理制度和培养体系上经验不足, 普遍存在教育理念滞后、课程体系不健

基金项目: 2020年度江苏高校哲学社会科学研究一般项目“基于 SERVQUAL 模型的来华留学研究生培养质量提升研究——以江苏高校为例”(2020SJA0161)。

作者简介:

赵冲(1991-), 女, 湖北荆州人, 助理研究员, 研究方向为高等教育国际化。

武恒(1991-), 男, 山东菏泽人, 讲师, 研究方向为影视教育、高教教育。

全、质量评估不完善、服务保障落后等问题<sup>[2]</sup>。生源质量问题的根源并非仅是招生政策，更在于高校内部的服务保障体系与培养质量标准。因此，构建科学的质量保障与评价体系，实现从规模扩张向内涵发展的转变，才是提升培养质量、吸引优质生源的根本路径。

## (二) 来华留学研究生培养质量评价现状

我国高校对来华留学研究生与国内研究生的培养评价机制尚未统一，这已成为制约来华留学研究生培养质量提升的关键因素。在教育对外开放的政策引导下，高校往往将留学生规模视为衡量国际化水平的重要指标，这一倾向源于早期将留学生教育视作外交与经济工具的观念。尽管教育国际化已取得显著进展，部分高校仍沿用工具化思维看待留学生教育的价值，导致在招生环节为追求规模而放宽准入标准，形成“宽进”现象；在毕业环节为维持对外影响力而放松要求，出现“宽出”做法<sup>[3]</sup>。在多重利益权衡下，培养质量评价的优先级被降低，阻碍了质量的实质性提升。

其次，来华留学研究生培养质量评价存在监控主体单一、制度保障不足等问题。与国内研究生具备的专任督查、多级评估及教育认证等多元质量保障机制相比，来华留学研究生的质量监控体系较为薄弱。目前国家层面仅依赖“全国高校来华留学教育质量认证”<sup>[4]</sup>，且其主导机构为受教育部委托的中国教育国际交流协会，其在覆盖范围与公信力方面均有局限。由于缺乏如国内学生培养般严格、多元、系统的质量评价体系，来华留学研究生的培养评价往往流于形式。

最后，来华留学研究生培养质量评价还存在反馈机制缺失的问题。受师资条件限制，部分高校在制定培养方案和课程设置时出现“因教师设课”现象，忽视了留学生的实际学习需求，尤其不利于研究生阶段对课程科学性、专业性的要求。同时，课堂教学质量监控与评价机制不健全，导致难以及时发现问题并持续改进，影响了培养质量的良性发展。

综上所述，在来华留学研究生规模持续扩大的背景下，培养质量仍面临争议，根源在于评价机制存在形式化、监控主体单一化、反馈机制缺失化等问题。构建科学、规范的质量评价体系，是从结果导向推动高校提升培养水平的关键路径。

## 二、基于 SERVQUAL 模型评价来华留学研究生培养质量的依据

在来华留学研究生培养质量评价中，SERVQUAL 模型通过考察服务对象对培养质量的期望与感知之间的差距，来判断服务质量水平。该方法相较于传统的满意度调查，能够提供更为客观、真实的评价结果。

### (一) 理论基础

SERVQUAL (Service Quality) 模型是由美国学者 Parasuraman、Zeithaml 与 Berry (简称 PZB) 于 20 世纪 80 年代基于全面质量管理 (Total Quality Management, TQM) 理论提出，其核心为“服务质量差距模型”，表述为服务质量取决于用户所感知

的服务水平与用户所期望的服务水平之间的差别程度，亦称“期望—感知”模型。<sup>[5]</sup>该模型认为，服务质量取决于用户感知水平与其期望水平之间的差异，即服务质量 (SQ) = 服务感知 (P) - 服务期望 (E)<sup>[6]</sup>。通过量化评估，若 P > E，表示服务质量高；P = E，表示质量尚可；P < E，则表明服务质量较低。该模型强调，超越用户期望是提供优质服务的关键，因而被广泛应用于服务行业评价。

### (二) SERVQUAL 模型评价方法的优势

基于上述理论基础，PZB 学术团队提出了 SERVQUAL 模型中决定服务质量的 10 个维度，并设计了包含 22 个项目的量表。<sup>[7]</sup>随后将其精简为五个维度，分别是：有形性 (tangibles)、可靠性 (reliability)、响应性 (responsiveness)、保证性 (assurance)、移情性 (empathy)。主要包括有服务设施具有吸引力、能够准时地提供所承诺的服务、顾客对与公司进行的交易感到放心、员工会给予顾客个别的关心等 22 个细化指标。

在来华留学研究生培养质量评价中，SERVQUAL 模型作为一种动态评价方法，其优势在于可根据不同高校的专业特色、培养模式及地域文化，灵活调整评价维度和指标，从而增强评价的科学性与适用性。相较于传统的满意度测评，其多依赖于服务后的单一感知评价，缺乏参照基准，易导致结果片面且难以定位关键问题，而 SERVQUAL 模型通过考察期望与感知之间的差距，有效避免了单纯满意度评价的主观偏向。如在采用 7 分制的评价中，若某留学生对某项指标的感知评分 (P) 为 6 分，从传统满意度角度看属较高水平；但若其期望值 (E) 为 7 分，则根据 SERVQUAL 模型 (SQ = P - E)，P < E 表明服务质量实际未被满足，反映出该环节存在质量短板。因此，SERVQUAL 模型通过引入期望维度，能够更精确地识别培养过程中的真实问题，为质量改进提供针对性依据，具有较强的实践价值。

## 三、基于 SERVQUAL 模型的来华留学研究生培养质量评价指标构建

基于 SERVQUAL 模型的评价指标构建，以《规范》为根本依据，兼顾不同地区、不同特色高校的实际情况，旨在建立科学、规范的评价指标体系，为培养质量提升路径提供分析基础。

### (一) 来华留学研究生培养质量评价指标

原有的 SERVQUAL 量表用于顾客对企业的服务质量评价，关系主体仅为顾客与企业。而来华留学研究生培养质量评价涉及三方主体：社会组织或个人（评价方）、来华留学研究生（直接评价对象）以及培养高校（间接评价对象或结果承担者）。二者的本质区别在于，前者评价对象为企业整体，后者则更为具体地聚焦于学生培养成效。

《规范》中明确指出来华留学生培养目标主要包括学科专业水平、对中国的认识和理解、语言能力、跨文化和全球胜任力等四个方面，为高校自我评估和外部评价提供了基本依据。基于此，本研究在构建质量评价指标时，将上述要求进一步延展为五个评价维度：学业水平、专业能力、全球胜任力、语言能力、对

中国的认识和理解，并细化为20个具体指标，从而形成适用于高等人才培养场景的SERVQUAL评价体系。

表1 基于SERVQUAL模型的来华留学研究生培养质量评价指标

评价维度	评价指标
学业水平	1. 满足招生的最低学历和语言能力要求
	2. 通过入学考试和身份、经济资格审查
	3. 专业培养目标达到国内学生要求
	4. 毕业条件达到国内学生要求
	5. 具备专业要求的基本素养
专业能力	6. 能胜任所学专业的工作，并能做出负责任的决策
	7. 能够在所学专业上有所建树
	8. 在从事专业工作和职业活动中言行得体
	9. 能够深刻理解和思考全球化的议题
	10. 能够理解和欣赏不同文化的观点
全球胜任力	11. 对自己的民族和文化具备深刻认识和反思的能力
	12. 具有与不同文化背景的人进行有效互动交流的能力
	13. 对人类命运和社会可持续发展负有责任感
	14. 能够使用中文顺利完成本学科、专业的学习和研究任务
	15. 具备使用中文从事本专业相关工作的能力
语言能力	16. 中文能力达到相应学位要求等级
	17. 熟悉中国历史、地理、社会、经济等中国国情和文化基本知识
	18. 了解中国政治制度和外交政策
	19. 理解中国社会主流价值观和公共道德观念
	20. 具备良好的法治观念和道德意识

如上表所示，学业水平维度是培养质量评价的基础部分，其评价指标客观、可量化，对应SERVQUAL模型中的有形性，可直接反映学生的学业完成情况。专业能力维度则对应着可靠性，来华留学研究生不同于来华留学本科生，他们的专业能力应该体现出更为专业化的水平，这一维度是质量评价的核心部分，主要衡量他们对于专业知识的掌握程度。全球胜任力维度对应响应性，衡量学生在全球化背景下，于多元文化环境中有效沟通、协作并应对共同挑战的能力<sup>[9]</sup>。语言能力对应保证性，是培养质量

的重要基础，主要评价学生中文掌握与运用水平。对中国的认识和理解对应移情性<sup>[10]</sup>，是来华留学生培养的重要部分，关注学生对中国国情、文化及社会价值的熟悉与理解程度。

虽然评价指标直接针对来华留学研究生的个人能力，但这些能力实质上是高校培养成效的体现。因此，对来华留学研究生培养质量的评价，同时也是对高校培养能力与完成人才培养目标程度的间接评判。

## (二) 来华留学研究生培养质量提升路径分析

基于前述五个评价维度，高校提升来华留学研究生培养质量可重点从以下路径着手：

一是严格招生标准与学业要求。应提高学历背景、入学考试及语言能力等方面准入条件，从源头上保障生源质量。同时，应确立与国内研究生相当的培养目标与毕业标准，并建立相应机制确保其有效落实。

二是优化培养方案与教学过程。制定符合来华留学研究生特点的培养方案，配备专业匹配、具备双语教学能力的师资，避免因师资配置不当影响教学效果。在专业教学过程中，应有机融入对中国文化与社会价值观的深入阐释。

三是在人类命运共同体理念指引下，将全球胜任力培养融入人才培养全过程。要善于利用区域合作与教育交流平台，创新培养模式，构建本土化的全球胜任力教育框架，使学生具备跨文化理解、批判性思维及应对全球议题的能力。

四是强化中文能力支撑作用。高校应系统提升学生的中文应用水平，确保其具备使用中文完成专业学习与日常交流的能力，这不仅关乎学业完成度，也是深入理解中国社会与文化的基础。

五是创新中国国情与文化传播机制。应通过创新教学方法、拓展实践平台、丰富传播渠道等方式，在课堂内外结合立体化、浸润式教育手段<sup>[10]</sup>，增强来华留学研究生对中国发展道路与主流价值观的认知与理解。

## 参考文献

- [1] 刘进.“一带一路”背景下如何提升来华留学生招生质量——奖学金视角[J].高校教育管理,2020,14(01):29-39.
- [2] 吕耀中,段兴臻.来华留学生教育服务现状与质量保障策略[J].世界教育信息,2016,29(21):62-66.
- [3] 梁丽菁.江苏省来华留学生教育的现状、问题与对策[J].江苏高教,2024,(06):54-57.
- [4] 张琳琳.高校来华留学生管理问题研究[D].东北师范大学,2018.
- [5] 李荣主编,质量管理体系实务指引[M].济南:山东大学出版社,2021年,第247页.
- [6] 周自波著,远程教育与学习型社会[M].武汉:华中师范大学出版社,2017年,第78页.
- [7] 崔立新著,服务质量管理理论与技术[M].北京:北京理工大学出版社,2020年,第30页.
- [8] 徐辉,陈琴.人类命运共同体视域下全球胜任力教育的价值取向与实践路径[J].比较教育研究,2020,42(07):3-11.
- [9] 陈秀琼,袁媛.教育国际化背景下来华留学生中国国情教育的路径探索——以福建省5所高校调查为例[J].高校辅导员学刊,2020,12(03):87-91.
- [10] 姚舜扬,席涛,张国良.汉语学习、媒介使用对中国文化认同的影响及作用机制研究——基于全球17个地区106国来华留学生的模糊集定性比较分析[J].新闻与传播研究,2024,31(09):66-81+127.