

# 我国独立学院旅游管理专业校外实践教学服务质量评价研究

## ——基于SERVPERF模型

陈秀 吴艳芳

广东财经大学华商学院

DOI:10.32629/er.v3i8.3060

**[摘要]** 本文以独立学院旅游管理专业校外实践学生为研究对象,借助SERVQUAL量表的测量项目和SERVPERF模型的研究方法,总结前人研究基础上,利用调查问卷和因子分析,构建独立学院旅游管理专业校外实践教学服务质量评价体系,评价现有校外实践教学服务,以期提高我国独立学院旅游管理专业校外实践教学服务质量,创新校外实践教学服务途径。

**[关键词]** 旅游管理专业; 校外实践教学; SERVPERF模型; 服务质量

**中图分类号:** G41 **文献标识码:** A

### 引言

随着我国高等教育领域改革不断深化,为了更好地培养具有创新精神和实践能力的高级专门人才,校外实践教学成为高校实践教学的重要组成部分。旅游管理专业具有较强的实践性与应用性,校外实践教学作为提高旅游实践教育质量的切入点和突破口,其教学服务质量直接决定着旅游高等教育的服务质量。目前我国虽然已经形成共识:校外实践教学评价主体应该包括政府、高校、用人单位、学生及其家庭等教育利益相关者,但旅游管理专业学生作为“校外实践教学服务”的直接“消费群体”,并未受到重视,以旅游专业实践学生感知校外实践教学服务质量的评价体系也尚未构建。笔者发现目前国内外研究者以学生为视角,多采用服务质量差距分析模型(SERVQUAL模型),通过测量学生期望教育服务质量和学生体验教育服务质量,然后分析两者差值,研究得出学生感知教育服务质量,存在重复测算期望、问卷设计过长等缺陷,影响最终测量数据可靠性和准确性,后来研究者构建了只测量感知服务质量的绩效感知服务质量模型(SERVPERF模型),以减少原有模型缺

点。本文拟以学生为主体,借助SERVQUAL量表的测量项目和SERVPERF模型的研究方法,构建我国旅游管理专业校外实践教学服务质量评价模型,对能够满足社会和学生群体的需求进行评价,以期创新我国旅游管理专业校外实践教学服务途径。

### 1 基于SERVQUAL和SERVPERF模型的高等教育服务评价研究综述

SERVQUAL模型是由Parasuraman, Zeithaml和Berry(简称PZB)提出的基于顾客感知服务质量相关理论基础上的顾客感知服务质量测量方法<sup>[1-2]</sup>,最早应用于营销领域。后来研究者研究发现SERVQUAL较抽象且缺乏可操作性,Cronin和Taylor(1992)<sup>[3]</sup>基于SERVQUAL模型的维度和测量指标,提出了简单实用的SERVPERF模型。

20世纪90年代,服务质量差距分析模型(SERVQUAL模型)被引入高等教育服务质量评价体系。国外学者Anderson E(1995)、LeBlanc G等(1997)、Owlia M S等(1998)等都曾基于SERVQUAL模型,修订模型中的维度或题项,围绕一两所学校或某一专业的教学服务进行质量评价。之后,国外学者开始就不同文化、不同学校或地区学生对高等教育服务

质量的期望和感知存在的差异进行了研究。如Kwan Y K等(1999)<sup>[4]</sup>修订SERVQUAL模型,研究了不同文化和社会环境影响下香港和中国大陆学生对高等教育服务质量期望和感知异同; Tan K C等(2004)<sup>[5]</sup>利用修订SERVQUAL的方法收集并分析了新加坡两所工科学科学生感知教育服务质量信息,探索新加坡A、B两所大学教育服务质量差距; Arambewela R等<sup>[6]</sup>研究了SERVQUAL五维度上不同国籍学生的对高等教育服务质量满意度差异。

我国基于SERVQUAL模型和SERVPERF模型评价高等教育服务质量的研究晚于国外学者,朱国峰(2003)<sup>[7]</sup>首次将服务营销中服务质量差距分析模型(SERVQUAL模型)引入到我国高等教育服务质量评测和评价中。之后,国内研究者马万民(2005)、沈勇(2008)、周正嵩等(2010)、贺莉(2012)等针对我国高等教育发展特征和不同学生主体特点,通过修订SERVQUAL模型原有维度、指标题项和计算方法等,探索建立我国高等教育服务质量评价体系。余天佐等(2010)<sup>[8]</sup>对SERVQUAL模型在高等教育服务质量评价中的应用进行了研究述评。徐彬如(2017)用SERVPERF模型对江

苏省某本科高等教育服务质量开展实证分析<sup>[9]</sup>。

相较于应用于高等教育服务质量评价的研究,国内外学者直接用SERVQUAL模型和SERVPERF模型评价旅游高等教育服务质量的研究较少。国内目前有沈苏彦(2011)、李琳(2013)、闫学晶(2014)、张珊珊(2019)等以SERVQUAL模型为基础,对我国高校旅游管理专业理论和实践教学服务质量进行评价维度分析、评价维度调整和调整评价体系构建。利用SERVPERF模型评价旅游管理实践教学服务质量的研究则没有。

## 2 研究设计

### 2.1 测量方法

早期高等教育服务质量评价研究多使用SERVQUAL模型,通过修订模型评价维度,问卷调查统计并分析学生实际体验服务值和期望服务质量的差距(SERVQUAL值=实际体验服务值-期望服务质量值)来评价高等教育服务质量, SERVQUAL值越高,学生体验服务质量和预期服务质量差距越大,即学生感知到的高等教育服务质量越低,反之亦然。SERVQUAL模型把学生作为调查服务质量的主体,可以很好地反映高校教育服务各个环节学生体验和期望之间的差距,但也存在一些弊端,如:需要涉及实际体验和期望服务两部分内容导致调查问卷过长,模型中假定的基本维度的普遍适用性难以证实,模型中数量化实际体验和期望服务的合理性无法确定。SERVPERF模型借鉴SERVQUAL模型的维度和测量指标,仅测量顾客感知服务质量,避免了SERVQUAL模型中存在的问题。因此,本文以SERVPERF模型为基础,设置旅游管理专业学生校外实践教学服务质量调查问卷,构建旅游校外实践教学服务质量评价体系。

### 2.2 问卷设计

本文利用SERVPERF的测量方法,收集参加过旅游管理专业校外实践的学生对校外实践教学服务质量评价的调查问卷,测量目标学生对旅游管理专业校外实践教学服务质量的感知。为了充分体现旅游管理专业学生校外实践教学服

务的特点,并保证测量工具的信度和效度,本文在SERVPERF模型原有5个常规维度和22个标准测量项目的基础上,借鉴国内外已经研究开发出来的相对成熟的研究量表,并结合考虑旅游校外实践教学服务特点和旅游管理本科专业特征,对量表维度进行相应的修改和完善。最终问卷包含了5类内容,70个二级衡量指标。调查卷采用李克特量表7级计分法,评分越高表示学生对对应实践教学服务质量测量指标感知满意度越高。

### 2.3 问卷收集

问卷数据以广东某教育集团旗下学院旅游管理专业在校并参加了社会实践的学生作为调查对象,考虑到大一学生参加专业相关社会实践的较少,且对实践教学的认知较少和感受程度不深,因此剔除大一学生。为避免产生共同方法偏差,明确问卷纯学术目的,不涉及个人隐私内容,答案无对错之分,作答者匿名填写。问卷通过网络、带班教师组织等方式填写,最终问卷共回收287份,删除答案过于集中的问卷5份,基本信息不符问卷2份,最终有效问卷280份,有效率97.6%。鉴于不同年级对实践内容认知、评价和感知可能存在差异,对各年级、不同类型学生的作答进行T检测。结果显示,各年级学生之间、不同实践类型之间实践学生的作答不存在显著差异。具体有效样本信息如表1所示:

表1 有效样本信息

特征	特征值	频次 (N=280)	频率(%)
性别	男	71	25.36
	女	209	74.64
年级	大二	105	37.5
	大三	123	43.93
	大四	52	18.57
实践类型	专业考察	121	43.21
	专业实习	109	38.93
	毕业实习	50	17.56

## 3 统计分析

### 3.1 同源误差(CMV)测量

本文数据均由被调查者自行填写,可能产生同源误差(CMV),降低调研效度。因此,本文采用Harman单因子检测法,利用统计软件SPSS26对70个评价指标变量进行探索性因子分析,在主成分未做任何旋转的情况下,特征值最大的因子累计方差贡献率为27.853%,未出现单个因子方差贡献率占据大多数的问题,不存在同源误差问题。

### 3.2 效度分析

本文从问卷的内容效度和结构效度对问卷进行效度检测。问卷基于SERVPERF模型,内容设计综合考虑了旅游校外实践教学服务特点和旅游管理本科专业特征,并经过文献分析、目标样本预调查和专家访谈,综合各方意见,因此内容效度可以保证。针对结构效度,笔者利用统计软件SPSS26,进行KMO指标检验和Bartlett球型检验,采用探索性因子分析,结果如表2所示。表2结果所示,本调查KMO值为0.98,大于0.8,说明研究数据效度非常好。Bartlett球型检验卡方值为28912.978(df=2415),P值为0.000(对应p值需要小于0.05),表明问卷结构效度较高。

表2 KMO和Bartlett的检验

KMO值		0.980
Bartlett 球型检验	近似卡方	28912.978
	df	2415
	P值	0.000

### 3.3 因子分析

首先,采用主成分分析法进行探索性因子分析。经过凯撒正态化最大方差法旋转,经过7次迭代后,删除旋转后同两个因子的因子载荷值都大于0.4和因子载荷值小于0.4的项目,最后共提出5个公共因子,累计方差贡献率为80.439%评价模型有效。量表各题项的因子载荷在0.416-0.783之间,均超过了0.4;各公共因子的内部一致性系数Cronbach  $\alpha$  值在0.855-0.976之间,均大于或接近于0.9,说明数据可靠,由此可见,问卷具有较高的信度(具体数据

表3 探索性因子分析结果及信度指标

公共因子及代码 SQ	测量指标及代码 Q	平均值	标准偏差	因子载荷
SQ <sub>1</sub> 实践教学内容 初始特征值=26.479 方差贡献率 /%=23.341 Cronbach α=0.971	Q8 上岗前培训内容能够起到帮助学生适应岗位的需求	4.96	1.353	0.783
	Q7 实践模式符合锻炼学生综合能力的要求	5.03	1.322	0.763
	Q5 实践内容具有启发性	4.83	1.328	0.762
	Q6 实践内容体系符合学生综合能力培养要求	4.94	1.314	0.755
	Q10 岗位工作强度符合培养综合学生能力的要求	4.82	1.309	0.740
	Q2 提供实践岗位工作内容与所学专业匹配度高	4.75	1.450	0.726
	Q9 上岗前培训的模式符合学生的需求	4.89	1.300	0.725
	Q4 实践内容具有行业前沿性	4.80	1.331	0.707
	Q3 实践内容注重理论与实践的结合	4.83	1.365	0.673
	Q14 实践的设备和办公环境满足我的学习需求	4.79	1.380	0.658
	Q11 实践内容能够为论文的写作提供帮助	4.69	1.464	0.647
SQ <sub>2</sub> 实践能力提升 初始特征值=1.910 方差贡献率 /%=21.558 Cronbach α=0.976	Q69 实践经历能够提升学生自身思想道德素质	5.16	1.243	0.771
	Q66 实践经历能够满足学生社交能力的提升	5.19	1.312	0.758
	Q70 实践经历能够树立学生自信心	5.20	1.312	0.757
	Q64 实践经历能够满足学生实践创新能力的提升	5.03	1.285	0.737
	Q65 实践经历能够满足学生实践管理能力的提升	5.05	1.320	0.727
	Q67 实践经历能够满足学生团队合作能力的提升	5.11	1.317	0.714
	Q68 实践教学能让学生更清晰自己的就业偏好和倾向	5.09	1.307	0.705
	Q59 实践教学能让学生了解用人单位对职位能力要求	5.10	1.345	0.676
	Q61 实践教学能为学生提供更多就业推荐和就业信息	4.92	1.334	0.666
	Q62 实践教学能够为学生提供更多职位上升渠道	4.89	1.349	0.659
Q63 实践单位提供有实习生培训计划	5.01	1.290	0.652	

表3 探索性因子分析结果及信度指标

公共因子及代码 SQ	测量指标及代码 Q	平均值	标准偏差	因子载荷
SQ <sub>3</sub> 实践条件保障 初始特征值=1.734 方差贡献率/%=20.040 Cronbach α=0.959	Q22 实践单位网络设施良好	4.91	1.306	0.762
	Q29 实践单位周围治安状况良好	5.01	1.305	0.756
	Q24 实践单位就餐条件符合期望和需求,价格合理	4.71	1.421	0.725
	Q23 实践单位周边医疗条件满足学生日常医疗需求	4.89	1.313	0.720
	Q21 实践单位提供了安全的实习环境	5.13	1.233	0.713
	Q28 实践单位生活用品购买方便,价格合理	4.75	1.313	0.695
	Q18 实践单位整体环境宜人	4.93	1.293	0.694
	Q27 实践单位休闲娱乐设施齐备	4.65	1.333	0.681
	Q20 实践单位周围交通便利	4.80	1.377	0.658
	Q25 实践单位住宿条件舒适安全	4.60	1.406	0.633
SQ <sub>4</sub> 实践指导沟通 初始特征值=1.207 方差贡献率/%=4.855 Cronbach α=0.955	Q41 学校的带队老师能定期前往基地检查	4.99	1.360	0.733
	Q38 实践校外指导教师定期与学生展开专业研讨	5.01	1.273	0.705
	Q42 学校的带队老师能和学生同时在基地顶岗实习	4.76	1.535	0.697
	Q37 实践校外指导教师与学生日常沟通互动良好	5.11	1.305	0.640
	Q51 实践单位能够为学生提供心理咨询服务	4.71	1.441	0.621
SQ <sub>5</sub> 实践职业发展 初始特征值=0.845 方差贡献率/%=1.345 Cronbach α=0.855	Q34 实践校外指导教师有职业道德	5.24	1.251	0.615
	Q15 实践符合我的职业规划	4.51	1.543	0.416
	Q16 实践单位为我们提供了调岗的机会	4.49	1.500	0.449

见表3)。结合旅游管理专业实践教学特点和高等教育实践教学服务特征,把上述5个公共因子分别命名为SQ1实践教学内容、SQ2实践能力提升、SQ3实践条件保障、SQ4实践指导沟通、SQ5实践职业发展。

最终旅游管理专业实践教学服务质量评价指标体系确立后,针对因子模型的效度,本文利用SPSS26进行KMO指标检验和Bartlett球型检验,得出KMO值为0.975, Bartlett球型检验卡方值为14218.274(df=780), P值为0.000,表明最终评价指标有较高结构效度(具体数值见表4)。

表4 KMO和Bartlett的检验

KMO值		0.975
Bartlett 球形度 检验	近似卡方	14218.274
	df	780
	P值	0.000

### 3.4权重的确定

本文基于调查数据,采用因子分析方法来确定权重,通过主成分分析法得到的各指标的公因子方差,其值大小表示该项指标对总体变异的贡献,通过计算各个公因子方差占公因子方差总和的百分数,得出权重,具体求解过程如下:

(1)通过因子分析得出主因子得分和每个主因子的方程贡献率。

$$F_j = \beta_{1j} * X_1 + \beta_{2j} * X_2 + \beta_{3j} * X_3 + \dots + \beta_{nj} * X_n$$

F<sub>j</sub>为主成分(j=1、2、……、m), X<sub>1</sub>、X<sub>2</sub>、X<sub>3</sub>、……、X<sub>n</sub>为各个指标, β<sub>1j</sub>、β<sub>2j</sub>、β<sub>3j</sub>、……、β<sub>nj</sub>为各指标在主成分F<sub>j</sub>中的系数得分。

(2)通过计算求出指标权重。

$$W_j = [(m \sum j) \beta_{1j} * e_j] / [(n \sum i) (m \sum j) \beta_{1j} * e_j]$$

用e<sub>j</sub>表示F<sub>j</sub>的方程贡献率。

W<sub>j</sub>就是指标X<sub>i</sub>的权重。

通过SPSS26因子分析和计算,最终得出各以及评价指标及各指标下项权重如表5所示。

### 4 研究结论

表5 各评价指标权重值

一级维度 SQ	二级指标 Q	初始	提取	权重
SQ 实践教学内容 0.290	Q8	1.000	0.840	0.02698
	Q7	1.000	0.851	0.02735
	Q5	1.000	0.814	0.02626
	Q6	1.000	0.848	0.02686
	Q10	1.000	0.833	0.02620
	Q2	1.000	0.715	0.02583
	Q9	1.000	0.780	0.02659
	Q4	1.000	0.773	0.02613
	Q3	1.000	0.764	0.02626
	Q14	1.000	0.744	0.02603
	Q11	1.000	0.752	0.02550
SQ 实践能力提升 0.268	Q69	1.000	0.841	0.02480
	Q66	1.000	0.849	0.02493
	Q70	1.000	0.816	0.02499
	Q64	1.000	0.854	0.02420
	Q65	1.000	0.841	0.02430
	Q67	1.000	0.802	0.02457
	Q68	1.000	0.800	0.02447
	Q59	1.000	0.787	0.02450
	Q61	1.000	0.854	0.02366
	Q62	1.000	0.847	0.02351
Q63	1.000	0.775	0.02407	
SQ 实践条件保障 0.249	Q22	1.000	0.786	0.02527
	Q29	1.000	0.810	0.02579
	Q24	1.000	0.788	0.02425
	Q23	1.000	0.769	0.02518
	Q21	1.000	0.849	0.02641
	Q28	1.000	0.753	0.02443
	Q18	1.000	0.774	0.02537
	Q27	1.000	0.738	0.02393
SQ 实践指导沟通 0.151	Q20	1.000	0.679	0.02471
	Q25	1.000	0.806	0.02367
	Q41	1.000	0.860	0.02525
	Q38	1.000	0.871	0.02540
	Q42	1.000	0.818	0.02409
SQ 实践职业发展 0.042	Q37	1.000	0.857	0.02587
	Q51	1.000	0.806	0.02388
	Q34	1.000	0.870	0.02652
	Q15	1.000	0.764	0.02104
	Q16	1.000	0.795	0.02096

综上所述,文章借助SERVQUAL量表的测量项目和SERVPERF模型的研究方法,通过实证调查分析,对我国独立学院旅游管理专业校外实践教学服务评价指标的维度、效度和信度进行验证,并通过因子分析得出指标权重,实现了将无形的教育服务进行量化指标评价的目的。通过研究,从独立学院学生视角确定了旅游管理专业校外实践教学服务评价的关键维度。建议学校在今后校外实践教学服务过程中,充分考虑学生感受,将实践教学内容、实践能力提升、实践职业发展作为重要服务方向,关注学生职业发展方向,做好实践期间的指导沟通,并尽可能提供良好的实践保。

#### [基金项目]

2016年“民办高校质量工程”立项项目暨2016年广东省“高等教育教学改革”。

#### [参考文献]

- [1]Parasuraman A,Zeithaml V A,Berry L L.A conceptual model of service quality and its implications for future research[J].Journal of Marketing,1985,(49):41-50.
- [2]Parasuraman A,Zeithaml V A,Berry L L.SERVQUAL:AMultiitem Scale for Measuring Consumer Perceptions of ServiceQuality[J].Journal of Retailing,1988,(1):12-40.

[3]Cronin J J Jr,Taylor S A.Measuring Service Quality:A Reexamination and Extension[J].Journal of Marketing,1992,(56):55-68.

[4]Kwan Y K & Paul W Y.Quality indicators in higher education—comparing Hong Kong and China's students[J].Managerial Auditing Journal,1999,14(1/2):20-27.

[5]Tan K C & Sei W K Service quality in higher education using an enhanced SERVQUAL approach[J].Quality in Higher Education,2004,10(1):121-122

[6]Arambewela R & Hall J.A comparative analysis of international education satisfaction using SERVQUAL[J].Journal of services Research,2006,6 (Special Issue):141-163.

[7]朱国峰.差距理论在高职教育服务质量评测中的应用[J].浙江交通职业技术学院学报,2003,(03):46-50.

[8]余天佐,韩映雄.SERVQUAL在高等教育服务质量评价中的应用研究述评[J].现代大学教育,2010,(6)59:63.

[9]徐彬如.高等教育服务质量的评价体系研究——基于SERVPERF模型[J].南京工程学院学报(社会科学版),2017,17(2):65-72.