

# Influencing Factors of Student Perceived Teaching Quality and Satisfaction

—An Empirical Study on *Introduction to Tourism*

Yuting Quan, Tingting Zeng

Department of Business Administration, Business School, Nanfang College of Sun Yat-sen University,  
Guangzhou Guangdong  
Email: qyuting@126.com

Received: Jul. 28<sup>th</sup>, 2017; accepted: Aug. 11<sup>th</sup>, 2017; published: Aug. 21<sup>st</sup>, 2017

---

## Abstract

Domestic institutions of higher education have faced global competition. The establishment and construction of professional courses is not only important for college students, but also on the overall development of the profession. Hence, it must improve teaching quality and students' satisfaction in order to attract outstanding students. Therefore, take the students in the course "Introduction to tourism" in Nanfang College of Sun Yat-sen University as an example to explore the relationship between the quality of teaching quality and student satisfaction, analyze the relationship between curriculum quality, student satisfaction and recommended strength, and aim to improve the teaching evaluation system and make targeted improvements to attract more students. First, this paper designs student perceived teaching quality and satisfaction questionnaire with Likert10-grade scale and the students from sophomore to senior of tourism management are investigated based on literature review of service quality and satisfaction theory. There are 319 valid questionnaires with the effective rate of 93.27%. Then, the reliability of the data is analyzed with the SPSS 22 and AMOS 21 software. Finally, the paper analyzes the relationship between the factors, and expounds the urgent need to improve the content of the course of "Introduction to tourism".

## Keywords

Perceived Teaching Quality, Satisfaction, Recommended Strength, Tourism Management

---

# 基于SEM的课程教学质量、学生满意度及推介强度关系研究

——以《旅游学概论》为例

全玉婷, 曾婷婷

中山大学南方学院, 商学院工商管理系, 广东 广州  
Email: qyuting@126.com

收稿日期: 2017年7月28日; 录用日期: 2017年8月11日; 发布日期: 2017年8月21日

## 摘要

国内高等教育机构现已面临全球性的生源竞争格局, 为吸引优秀生源而提高教学服务质量和学生满意度势在必行。专业课程的建设与建设不仅对高等学校在校生至关重要, 而且关乎本专业的可持续发展。因此, 本文主要以中山大学南方学院旅游管理专业的基础课程——《旅游学概论》为例, 探讨影响该专业基础课程感知教学质量和学生满意度的核心因素, 分析课程教学质量、学生满意度及推介强度等变量之间的关系, 旨在完善教学评价体系并进行有针对性地改进以吸引更多生源。首先, 基于服务质量和满意度理论, 设计学生感知教学质量及满意度调查表, 并采用Likert10级量表设计问卷, 然后对旅游管理大二到大四的学生进行调查, 其中有效问卷319份, 有效问卷率93.27%。其次, 运用SPSS 22和AMOS 21软件对数据进行信效度分析, 最后, 分析得出因素之间的影响关系, 并阐述了旅游学概论专业课程教学中亟需改进内容。

## 关键词

感知教学质量, 满意度, 推介强度, 旅游管理

Copyright © 2017 by authors and Hans Publishers Inc.

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

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



Open Access

## 1. 研究背景

改革开放后, 我国的高等教育经过不断的改革、创新和发展。1999 年国家下达的扩招政策使得越来越多的适龄高中生走进大学校园, 也促进我国高等教育由精英化教育成功转型为大众化教育。与此同时, 我国亦逐步开放高等教育市场, 鼓励民办高校的发展以缓解有限的公立高校资源。此外, 国外高校也纷纷来华吸引优秀生源, 不仅提供丰厚的奖学金, 甚至悉尼大学等 10 余所高校承认中国的高考成绩, 出国留学人数持续增长。据教育部公布, 2016 年我国出国留学人员已达 54.45 万人, 创历史新高。随着国外高校强有力的竞争, 国内高等教育机构面临着全球性的生源竞争格局, 提高自身质量与竞争力已经刻不容缓。因此, 国内高校要在高等教育国际化进程中获得稳定的生源, 实现持续发展, 应该引入学生对学校的真实看法。通过专业课程的成绩评价和学生参与度满意度等因素之间的相互关系, 真实反映本专业的现状。更清晰的认识到提高高等教育服务质量能增加学生满意度。

由于 20 世纪 80 年代以来全国人口出生率不断下降, 导致适龄高中生减少, 高考报名人数自 2009 年起开始出现下降趋势, 然而录取规模却持续增加, 使得近年来高校招生难成为常态。所以, 探讨高校教学服务质量与学生满意度的影响因素对吸引和保留生源的同时适应国际化竞争形势而言是一个具有重要现实意义和战略价值的问题, 也是本文研究问题的来源。而课程是教学单位的最小载体, 也是学生掌握学习技能的重要平台。课程的教学质量和学生的满意度直接影响学生对于该专业的教学印象和认可程度, 并进一步影响其对该专业的推介强度。本文在已有服务质量与满意度研究成果的基础上, 以中山大学南

方学院旅游管理专业的《旅游学概论》基础专业课程为例进行调查分析, 由于《旅游学概论》是旅游管理的专业基础课, 也是该学科的基础理论课, 并已建设成为本专业的校级精品课程。通过此课程的学习, 学生可了解旅游学的基础知识和基本理论, 构建旅游管理专业的知识框架体系, 更重要的是培养学生对旅游管理专业的学习兴趣, 树立明确、科学的专业目标, 为后续相关课程的学习打下良好基础。因此, 在课程教学内容上, 结合我国改革实践, 将其与现代旅游管理理论的发展相结合。例如, 我国加入世界贸易组织对旅游业带来的影响; 信息技术的发展对旅游产业各组成部分的影响。在教学方法上, 要求任课老师密切关注国内外旅游行业发展趋势, 采取传统教学与现代化教学相结合、声像结合的多媒体教学, 第一课堂和第二课堂相结合, 做到理论与实践, 教、学、做相结合。例如, 项目驱动型组织合作、情景设置法、案例分析、启发引导法及课堂进企业等教学方法。

本研究通过构建课程质量和满意度评价量表, 对旅游管理专业的学生开展该门课程的教学质量与满意度的问卷调查, 探讨影响教学质量和满意度的因素, 分析课程教学质量、学生满意度及推介强度等变量之间的关系, 不仅有助于完善高等教育评价体系, 也有助于分析民办高校的教育质量, 并以调查数据为依据进行有针对性的改进, 旨在实现专业教育和课程设计供给与学生需求的匹配。

## 2. 文献综述

国内外已有较多学者进行各类型高等教育质量和学生满意度的研究, 主要集中在高等教育质量影响因素与评估、学生满意度测评模型构建和影响因素分析。首先, 影响高等教育质量的因素很多, 例如王新叶(2010) [1]从教育制度设计层面、社会文化层面以及资金层面来探讨影响高等教育质量的因素; 李泽彧等(2010) [2]从利益相关者的角度将影响高等教育质量的因素分为高等学校资源水平和利用资源的水平。王岚清(2012) [3]基于结构方程模型分析高等教育质量影响因素, 得出高校质量、教师队伍、管理水平、学生质量和外界监控五个因素。总体而言, 对高等教育质量影响因素的研究主要为定性研究。其次, 在高等教育质量评估方面, 传统的质量评估方法包括录取率、毕业率、就业率和考试成绩等(Weirs-Jenssen *et al.*, 2002) [4]。然而, 学生对教育质量的感知也应该纳入高等教育质量的综合评价(Hsiu-Chin Chen *et al.*, 2012) [5]。Aditya Chatterjee 等(2009) [6]以 SERVQUAL 量表为基础, 让学生作为顾客来评价印度的高等教育质量。Stefano Barone 等(2009) [7]也已 SERVQUAL 量表为基础, 并通过教师实验和学生反馈来设计大学的课程质量评价量表。石贵成和卜善美(2012) [8]认为是高校服务品质(有形性、可靠性、响应性、移情性), 学生满意度, 和学生忠诚度能够对高效质量产生影响。再次, 在学生满意度影响因素方面, 包括了课程、教学、专业和管理(Aitken, 1982 [9]; 刘俊学, 2006 [10]), 学校氛围(Griffith, 1999 [11]), 学校口碑(Gaston LeBlanc, 1999 [12])。房保俊等(2010) [13]在对工科学生的研究中指出实践教学在学生对教学质量满意度的影响最大。关于学生能力水平的衡量要素包括: 自我认知与沟通能力、核心能力和研究能力。(陆根书、胡文静, 2015 [14]), 具体的指标还可以有沟通协调、成就导向、团队合作、专业知识、学习发展等因素(朱海岳, 2012 [15])。与满意度相关的期望与印象也会影响学生的忠诚度和推介强度。(赵金蕊, 2008 [16]; 罗文韬等, 2012 [17])在高等教育满意度测评模型方面, Dwayne D. Gremler 和 Michael A. Mc Collough 等(2002 [18])设计了学生满意度测评模型以研究学生对教学成果的满意度; 也有学者运用美国顾客满意度指数模型(ACSI)构建高校教育质量满意度模型(赵国杰等 2003 [19], 杨雪等 2006 [20], 张剑等 2013 [21])。最后, 高等院校的满意度会对学生继续他们的高等教育的选择产生很大影响, 包括宣传学校, 推荐其他学生选择所在的学校学习, 满意度会影响宣传推介的强度。(Patterson, 1997 [22], Babin, Griffin 1998 [23])

综上所述, 目前我国尚未有统一的高等教育质量和满意度测评体系, 也少有学者针对旅游管理专业或者旅游学概论等专业课程开展学生感知教学质量进行实证研究。因此, 本文根据旅游管理课程重视理

论与实际应用结合的特色, 编制了《中山大学南方学院旅游学概论课程教学质量、满意度及推介强度调查表》以探索影响大学生感知教学质量和满意度的决定性指标。

### 3. 研究设计

#### 3.1. 量表设计

本文以学者 Stefano Barone 等(2009) [7], Hsiu-Chin Chen 等(2012) [5], 美国大学生满意度量表以及美国顾客满意度指数模型(ACSI)等研究成果为基础, 结合中山大学南方学院及其旅游学概论专业课程的特点, 提出适合的评估量表(见表 1)。该量表共包含感知教学质量、学生满意度、推介强度、个性关怀等 6 个方面。

#### 3.2. 问卷设计与发放

问卷内容包含 20 个调查问题, 采用 Likert 10 级量表进行数据采集。此外还有 5 个样本特征统计问题, 包括性别、年级、生源地、出勤率和成绩水平。本文于 2015 年 6 月到 2016 年 6 月, 对中山大学南方学院旅游管理专业的学生进行了问卷调查, 由于大二的学生尚未接触专业课程, 故选取大二至大四的全体学生为调查对象。问卷以电子问卷方式由学生在教室当场填写, 一共发放问卷 342 份, 回收 342 份, 其中有效问卷 319 份, 有效问卷回收率为 93.27%。

### 4. 数据分析

#### 4.1. 描述性统计分析

本文采用 SPSS22.0 统计分析软件对数据进行处理。从下表 2 可见, 中山大学南方学院选修旅游学概

**Table 1.** Students perceived teaching quality and satisfaction survey

**表 1.** 学生感知教学质量及满意度调查表

感知教学质量 Perceived Teaching Quality	1) 教师对教学充满了热情 2) 教学大纲清晰易懂 3) 课程与进度安排合理 4) 课内外实践环节能满足您对课程的理解	Stefano等(2009); 美国大学生满意度量表; 胡子祥(2006); Hsiu-Chin Chen等(2012);
能力发展 Capacity Development	1) 课程有助于就业、深造和终身发展 2) 增强专业学习兴趣 3) 团队合作能力得到发展 4) 分析和解决问题得到提高	陆根书等2015; 朱海岳, 2012
学生满意度 Satisfaction	1) 教学质量与期望相比差距有多大 2) 自身对学习过程与学习结果的满意度 3) 您对课程教学整体满意度 4) 您对学校教学资源配备总体满意度	郑燕祥, 2006 [24]; SCSB、ACSI、ECSI
个性关怀 Empathy	1) 教师能吸引学生注意力的能力 2) 教师维持学生注意力的能力 3) 教师能因材施教 4) 教师与学生的互动、反馈顺畅	Stefano等(2009)
推介强度 Recommended strength	1) 愿意推荐他人报考本专业 2) 愿意资助本专业 3) 对专业发展充满信心	Patterson ,1997, Babin, Griffin 1998
印象 Impression	1) 对本专业的总体印象 2) 认为本专业教学科研水平 3) 专业口碑及欢迎度	赵金蕊, 2008
期望 Expectation	1) 就读前期望专业教育服务水平 2) 专业是否能满足需求	罗文韬等, 2012

**Table 2.** Survey sample characteristics  
**表 2.** 调查样本特征

样本特征		频率	百分比	累积百分比
性别	男	93	29.2	29.2
	女	226	70.8	100.0
年级	大二	94	29.5	29.5
	大三	123	38.6	68.0
	大四	102	32.0	100.0
生源	省内	293	91.8	91.8
	省外	26	8.2	100.0
缺勤率	3 次以下	290	90.9	90.9
	4-6 次	26	8.2	99.1
	7 次以上	3	0.9	100.0
成绩水平	优秀	31	9.7	9.7
	良好	163	51.1	60.8
	中等	112	35.1	95.9
	及格	13	4.1	100.0

论的学生在性别上以女生为主, 占 70.8%, 这也符合目前国内各高校旅游管理专业的特点; 从年级上看, 大二、大三和大四比例相差不大, 其中以大三为主占 38.6%, 因为这个阶段学生尚未外出实习, 又上过了较多的专业课, 能够较为客观的做出评价; 从生源上看, 以广东省内为主, 占 91.8%, 符合招生现状; 从缺勤率上看, 缺勤 3 次以下的为主占 90.9%, 说明旅游学概论的到课率较高; 从成绩上看, 60.8% 的学生在专业课上取得了良好及以上的分, 说明教学效果比较理想。

## 4.2. 信度和效度分析

本文采取 Cronbach's Alpha 系数衡量量表的信度。经分析, 教学质量及满意度调查表的总体信度系数为 0.937, 超过 0.7 说明量表的具有很好的内部一致性, 可靠性较高。此外, 从下节因子分析也体现建构效度, 各公因子的方差贡献的大小能反映该测试所测行为属性的维度, 即可以用方差贡献的大小来判断量表的建构效度。通过下表可见, 教学质量量表提取出 3 个公因子和满意度量表提取出 1 个公因子, 建构效度分别为 0.65766 和 0.83356, 说明变量同属于一个测量范畴, 说明此评价量表是有效的。

## 4.3. 因子分析

本文采用了 14 个测量问题来衡量学生感知的专业教学质量及满意度, 为了对初始量表中的教学质量和满意度的维度分类进行验证和改进, 即验证影响学生感知的教学质量因素和满意因素的结构模式是否与最初所定义的维度相吻合, 故进行探索性因子分析。通过分析结果来判断是否对测量问题进行调整, 即修正量表。通过因子分析在验证初始量表效度时, 采用的删除标准是: 1) 若一个问项在所有因子上的载荷量小于 0.4, 或该问项在两个以上因子上的载荷量大于 0.4, 均删除; 2) 当一个因子只有一个问项时, 亦删除。

### 4.3.1. 学生教学质量的探索性因子分析

首先, 通过 SPSS18.0 软件对进行探索性因子分析的样本进行 KMO 样本测度和 Bartlett 球体检验。

当 KMO 值大于 0.90 时, 被认为是显著接受的。而本文量表的 KMO 值为 0.933, 且 Bartlett 球体检验对应的显著性水平近似为 0, 低于 0.05, 说明该数据的相关矩阵不是单位矩阵, 适合做因子分析。其次, 通过主成分分析法进行因子分析, 经最大方差法, 通过 5 次迭代, 提取出 2~3 个公因子, 各个因子所解释的方差如下表 3 所示。可见, 每个公因子中各问项的载荷均大于 0.5, 且经过系统自动处理不显示绝对值低于 0.4 以下的载荷量。此外, 各公因子的 Cronbach's Alpha 值均在 0.7 以上, 表明这些问项组成的学生感知的专业教学质量评价量表的可信度很高。

#### 4.4. 相关性分析

##### 4.4.1. 模型结构

结合主要学者和目前理论研究, 通过 SPSS 因子分析与 AMOS 结构方程两种工具进行相关性分析, 针对感知教学质量、个性关怀、能力发展、出勤率、满意度和推介强度几个因素进行分析, 通过降维处

**Table 3.** Factor loading

**表 3.** 因子载荷

问项	因子载荷	Cronbach's Alpha
Tea1	0.800	0.850
Tea2	0.872	
Tea3	0.844	
Tea4	0.807	
Emp14	0.907	0.929
Emp15	0.898	
Emp16	0.922	
Emp17	0.907	
Val1	0.876	0.895
Val2	0.869	
Val3	0.878	
Val5	0.865	
Image1	0.816	0.766
Image2	0.831	
Image3	0.831	
Beh1	0.968	0.755
Beh2	0.966	
Beh3	0.937	
Exp1	0.918	0.791
Exp2	0.918	
Sat1	0.913	0.933
Sat2	0.906	
Sat3	0.930	
Sat4	0.903	

理, 选取各因素的代表性观测变量进行相关性分析。得到如图 1 所示结构模型的路径图结果。

#### 4.4.2. 模型评价

1) 绝对拟合度指标:  $RMSEA=0.092$ , 小于 0.1 说明模型整体拟合度较好。

2) 增值拟合度指标:  $NFI = 0.791$ ,  $CFI = 0.837$ ,  $IFI = 0.838$  较高, 均接近于 1, 说明模型整体拟合度较好。

模型拟合度较好, 说明本文按照前期理论研究分析所得因子“感知教学质量”、“个性关怀”、“能力发展”、“满意度”、“出勤率”和“推介强度”之间的影响关系得到了印证。此次调研数据支持了我们的论断结果。感知教学质量对于能力发展具有一定形象力、出勤率与满意度之间也的影响力也可以用某一系数进行衡量。满意度会影响推介强度, 印象和期望也会影响这一评价(图 1)。

#### 4.3.3. 相关性分析

1) 能力发展影响因子

调研数据中“感知教学质量”、“个性关怀”都是课程教学过程中注重的重要因素, 但是在拟定模型中的运营结果是“感知教学质量”的因素对于“能力发展”的影响是显著的, 拟合系数为 1.0, 但是数据结果未发现“个性关怀”对于“能力发展”的具有显著性影响, 无有效系数。虽然此次调研数据具有独特性, 但是也可能从另一个角度判定“个性关怀”对于某一门课程的影响效应不显著或者尚未具有明显普适性。

2) 满意度影响因子

“能力发展”和“出勤率”对于“满意度”的影响系数分别为 0.71 和 0.7, 可见学习成果和参与度的提升确实会对满意度有明显影响。“个性关怀”对于满意度只有 0.13 的影响系数, 存在影响, 但效果不显著。

3) 推介强度影响因子

“满意度”、“成绩自评”、对于课程的前期“印象”和“期望”都对推荐强度存在显著性影响, 影响系数分别为(表 4)。

其中满意度对于推介强度的积极影响系数最强, 即满意度越高, 愿意向其他人推介这门课程的强度越大。此外对于课程的整体印象的影响系数其次为 0.35。即对于课程的印象越好, 推介强度会越大, 但是此因素的影响指数比满意度略小。

另外成绩自评对于推介强度的影响系数反而是负数, 即自评表现及成绩越好, 对这门课程的推介强度反而越弱。一定程度上是因为同学们存在某些认知: 课程越容易被掌握, 挑战性越低, 在学分总数受到限定的情况下, 反而不建议其他人用相应学分选择此门课程。这也对于教师教学提出了一些参考意见: 目前大学教学过程中, 有些课程教师为了提高学生的期末成绩会对课程内容难易程度降低要求, 反而并不会让同学们对于这门课程产生更高的推介强度。期望对于推介强度的影响系数很小, 为-0.03。说明课程学习前的期望对于学成之后的推介影响不大, 且为负值, 即期望越高, 越不推荐他人选择此项课程。从一个侧面反应出: 学生对于课程的期望往往是通过课程简介去了解, 并不能了解一门课程的精髓或者要义, 自我想象感知较多, 不能准确的判断课程学习目标和内容, 造成过高或过低预期。

4) 双向影响

本文中涉及到教学质量及满意度的因子中也存在部分具有双向影响关系。如“感知教学质量”和“个性关怀”之间的存在相关的影响系数, 为 0.17, 影响不显著。

“个性关怀”与“成绩自评”之间的双向影响系数为负值, -0.69, 即调研数据显示“个性关怀”越高, “成绩自评”越差; “成绩自评”越好的同学反而认为“个性关怀”水平较低, 需进一步改进。从

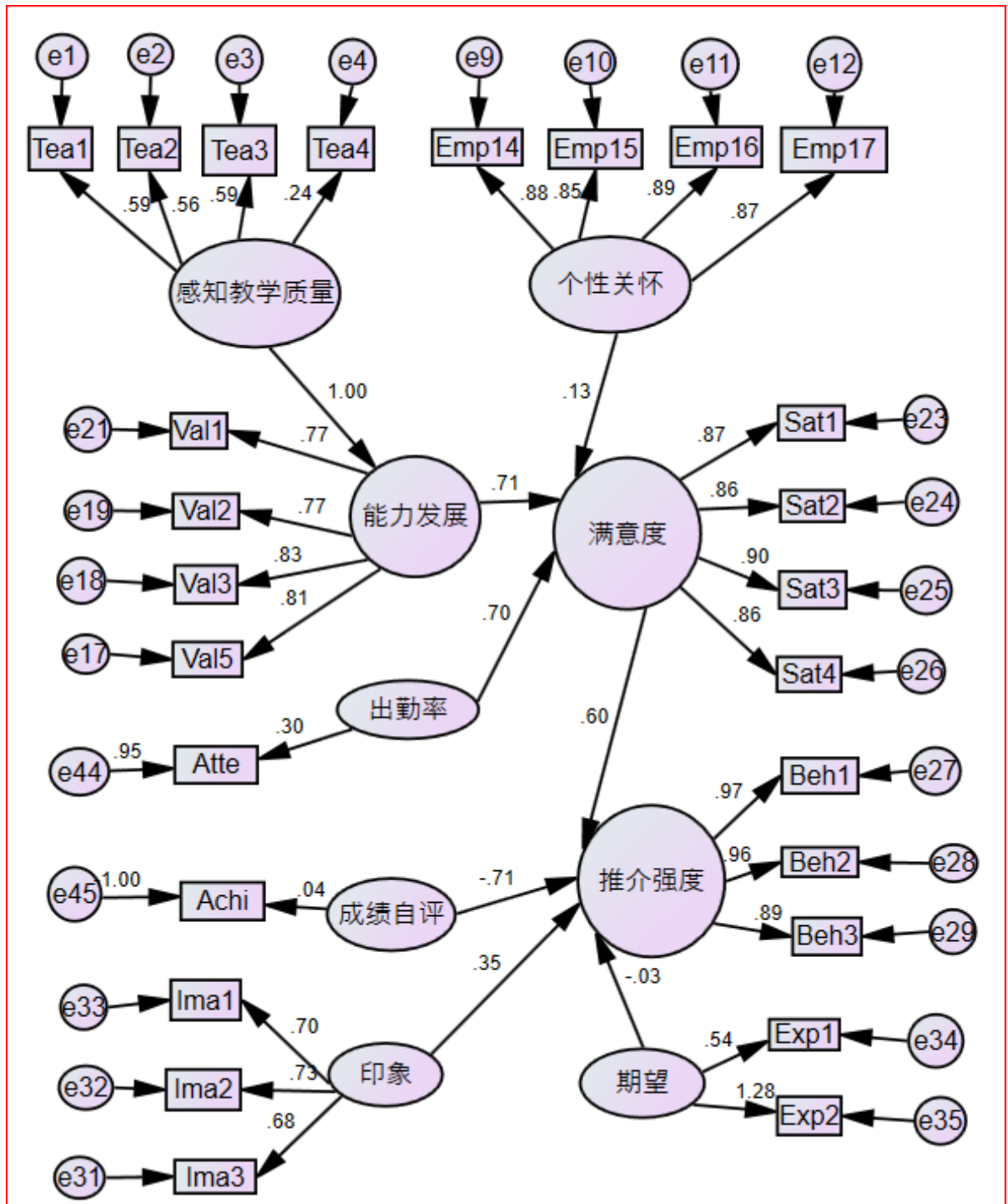


Figure 1. Correlation impact path map of influencing factors of student perceived teaching quality and satisfaction on *Introduction to Tourism*

图 1. 旅游学概论专业感知教学质量、满意度及推介强度相关性影响路径图

一个侧面反应出学生对于课程的学习进度或被“个性关怀”的内容并不一致。成绩自评处于不同水平的同学对于同等的“个性关怀”意见有较大差异化。教师在进行教学时大班教学，无法兼顾同学们的不同掌握程度而因人施教。致使部分同学认为关怀与成绩自评不匹配。“关怀”与“出勤率”的相关性系数



**Table 4.** The factor path of recommended strength**表 4.** 推介强度因子路径系数

模型路径	影响系数
推介强度 ← 满意度	0.60
推介强度 ← 印象	0.35
推介强度 ← 成绩自评	-0.71
推介强度 ← 期望	-0.03

**Table 5.** Correlation factor two-way influence coefficient**表 5.** 相关因子双向影响系数

Correlations(Group number 1 -Default model)	
感知教学质量 ↔ 个性关怀	0.17
个性关怀 ↔ 成绩自评	-0.69
印象 ↔ 期望	0.26
个性关怀 ↔ 出勤率	-0.32
感知教学质量 ↔ 印象	0.54

也为负值, -0.31, 即认为“关怀”程度较高的同学“出勤率”反而较低;“出勤率”较高的同学认为“关怀”程度较低。由于“出勤率”较高的同学往往“成绩自评”更好, 这也和上述的关系对应。

“印象”与“期望”二者也存在双向影响, 系数为 0.26。即“期望”越高的同学对于课程的最终学习“印象”也越好; 而课程“印象”的同学也往往“期望”越高。“感知教学质量”与“印象”存在双向影响关系, 为 0.54。即“感知教学质量”评价越高, 对于课程“印象”越高; 对于课程“印象”评价越低同学, 对于“感知教学质量”评价也越低。相应系数如下表 5。

## 5. 总结

本文通过实证研究, 对《旅游学概论》专业课程学习过程中, 学生感知的教学质量和满意度量表进行了检验。通过因子分析得到了学生感知的教学质量评价量表, 具有较高信度和效度。为了研究教学质量、学生满意度和推介强度的多个因素相互影响关系, 笔者选择了结构性方程模型的方式开展分析。由于服务的不可分离的特性, 学生和教师共同参与并完成专业课程教学活动, 学生可以直接感知到教师对教学的投入程度。因此, 在保证学生能主动参与的之前, 也要增强教师执行教育服务计划和授课标准的自觉性和积极性, 这就需要进一步完善教职员工的奖励与报酬, 选聘与培训等内部服务。

本文通过“感知教学质量”、“个性关怀”、“能力发展”、“满意度”、“出勤率”和“推介强度”等因素之间的相互影响关系建立了结构方程模型, 将上述因素之间的影响关系进行了印证。“感知教学质量”对于学生的能力发展影响最为显著。“出勤率”与“能力发展”对于“满意度”的影响系数接近, 都是重要影响因素。从提升课程满意度的角度考虑, 除了提升学生的能力之外, 还要注重出勤率和参与度。如加强课程教学环节中对于出勤率的考核, 以保障出勤率基础。同时课程选取之前可以通过更多途径让学生了解课程内容与课程目标, 树立良好印象, 建立合理期望。加强加深考核内容, 这些都能促进最终学生忠诚度和推介强度的提升。在实际教学中, 还要考虑不同类型的学生特点, 有效实现因材施教, 允许许多角度多方位解答问题的方式, 同时还要培训教师抓紧学生注意力的技能。由于高校扩招和必修课程的限制, 《旅游学概论》这类专业基础教育科目仍以大班授课为主, 这种传统的教学模式不

仅无法兼顾学生的个体差异, 还大大增加了因材施教的难度, 不利于教师维持学生吸引力, 难以保障高质量的教学水平。

所以, 高校专业设计也应该改变教学思路和方法, 致力于实现小班教学或因材施教; 加强出勤率的提升; 课堂加强知识拓展和热忱的教学态度都能提升感知教学质量从而提升学生的能力和大学生课程教学满意感。从软件和硬件设施提升专业课程印象, 加强宣传增加学生预期; 强化专业要点考核; 辅以个性关怀, 这些能够增强学生对于课程的推介强度, 促进学生对本专业课程产生更深刻的认同感。

综上, 尽管本文的研究设计是基于现实的理论基础, 实证分析过程也规范科学, 并成功验证了量表有效性和可靠性。但是, 本文只是截面研究, 未来如需掌握最新趋势和动向还需进行序时和动态研究, 与时俱进。此外, 尽管本文以旅游管理大二至大四的全体学生为样本以确保样本的代表性, 但是由于经费和人力的限制, 尚未能扩大范围, 未来可考虑从整个南方学院层面来验证量表的普适性。

### 参考文献 (References)

- [1] 王新叶. 大众化背景下等教育质量的影响因素分析[J]. 经济师, 2010(4): 31-35.
- [2] 李泽或, 陈杰斌, 黄海群. 高等教育质量影响因素新探——基于资源利益相关者及其诉求[J]. 泉州师范学院学报(社会科学)2010, 1(28): 21-25.
- [3] 王岚清. 基于结构方程的高等教育质量影响因素的实证研究[D]: [硕士学位论文]. 武汉: 武汉理工大学, 2012.
- [4] Weirs-Jenssen, J., Stensaker, B. and Groggaard, J.B. (2002) Student Satisfaction: Towards an Empirical Deconstruction of the Concepts. *Quality in Higher Education*, 2, 183-195. <https://doi.org/10.1080/1353832022000004377>
- [5] Chen, H.C., Farmer, S., Barber, L. and Wayman, M. (2012) Development and Psychometric Testing of the Nursing Student Satisfaction Scale. *Nursing Education Research*, 33, 369-373.
- [6] Chatterjee, A., Chiranjib, G. and Bandyopadhyay, S. (2009) Assessing Students' Rating in Higher Education: A SERVQUAL Approach. *Total Quality Management*, 20, 1095-1109. <https://doi.org/10.1080/14783360903247114>
- [7] Barone and, S. and Lo Franco, E. (2009) Design of a University Course Quality by Teaching Experiments and Student Feedback (TESF). *Total Quality Management*, 20, 687-703. <https://doi.org/10.1080/14783360903036939>
- [8] 石贵成, 卜慧美. 高校服务品质、学生满意度与忠诚度之关系研究[J]. 高等工程教育研究, 2012, (4): 90-98.
- [9] Norman, D. (1982) College Student Performance, Satisfaction and Retention: Specification and Estimation of a Structural Model. *The Journal of Higher Education*, 53, 32-50.
- [10] 刘俊学. 大学生求学满意度影响因素及其程度的实证研究[J]. 高等教育研究, 2006, 5(11): 91-97.
- [11] Griffith, J. (1999) The School Leadership/School Climate Relation: Identification of School Configurations Associated with Change in Principals. *Educational Administration Quarterly*, 35, 267-291. <https://doi.org/10.1177/00131619921968545>
- [12] LeBlanc, G. and Nguyen, N. (1999) Listening to the Customer's Voice: Examining Perceived Service Value among Business College Students. *International Journal of Educational Management*, 13, 187-198. <https://doi.org/10.1108/09513549910278106>
- [13] 房保俊, 陈敏. 工科本科教学质量学生满意度影响因素分析[J]. 高等教育研究, 2010, 31(6): 78-83.
- [14] 陆根书, 胡文静. 师生、同伴互动与大学生能力发展——第一代与非第一代大学生的差异分析[J]. 高等工程教育研究, 2015(5): 51-58.
- [15] 朱海岳. 高职旅游专业学生能力素质模型构建方法研究[J]. 职教论坛, 2012(9): 70-73.
- [16] 赵金蕊. 印象管理: 提升顾客忠诚度的一种手段[J]. 商场现代化, 2008(29): 45-46.
- [17] 罗文韬, 李先江, 朱力. 高校课堂学生期望与教师表现差异对策研究[J]. 现代商贸工业, 2012(4): 180-182.
- [18] Gremler, D.D. and Mc Collough, M.A. (2002) Student Satisfaction Guarantees an Empirical Examination of Attitudes, Antecedents, and Consequences. *Journal of Marketing Education*, 3, 26-31.
- [19] 赵国杰, 史小明. 对大学生高校教育期望质量测度的初步研究[J]. 西北农林科技大学学报(社会科学版), 2003(2): 89-92.
- [20] 杨雪, 刘武. 中国高等教育顾客满意度指数模型及其应用[J]. 辽宁教育研究, 2006(10): 7-10.

- 
- [21] 张剑, 何爽. 基于结构方程模型的内蒙古工业大学学生满意度指数测评研究[J]. 内蒙古工业大学学报(自然科学版), 2013(2): 152-160.
- [22] Patterson, P.G., Johnson, L.W. and Spreng, R.A. (1997) Modeling the Determinants of Customer Satisfaction for Business-to-Business Professional Services. *Journal of Academy of the Marketing Science*, **25**, 4-17.  
<https://doi.org/10.1007/BF02894505>
- [23] Babin, B.J. and Griffin, M. (1998) The Nature of Satisfaction: An Updated Examination and Analysis. *Journal of Business Research*, **41**, 127-136.
- [24] 郑燕祥. 人本教育与学校创新: 范式转变[J]. 全球教育展望, 2006, 35(10): 7-11.

**期刊投稿者将享受如下服务:**

1. 投稿前咨询服务 (QQ、微信、邮箱皆可)
2. 为您匹配最合适的期刊
3. 24 小时以内解答您的所有疑问
4. 友好的在线投稿界面
5. 专业的同行评审
6. 知网检索
7. 全网络覆盖式推广您的研究

投稿请点击: <http://www.hanspub.org/Submission.aspx>

期刊邮箱: [ae@hanspub.org](mailto:ae@hanspub.org)