



非洲籍来华留学生对云南高校 教育服务满意度调查研究

——以云南 D 大学为例

**RESEARCH ON AFRICAN STUDENTS'
SATISFACTION OF EDUCATIONAL SERVICES
IN UNIVERSITIES IN YUNNAN**



**PANYAPIWAT
INSTITUTE OF MANAGEMENT**

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

周琳

LIN ZHOU

本独立研究报告提交正大管理学院中国研究生院
属正大管理学院工商管理硕士学位
工商管理专业（中文体系）课程学习的一部分

二〇二二年一月

版权归正大管理学院所有



非洲籍来华留学生对云南高校 教育服务满意度调查研究

——以云南 D 大学为例

RESEARCH ON AFRICAN STUDENTS'
SATISFACTION OF EDUCATIONAL SERVICES
IN UNIVERSITIES IN YUNNAN



周琳

LIN ZHOU

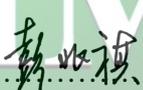
本独立研究报告提交正大管理学院中国研究生院
属正大管理学院工商管理硕士学位
工商管理专业（中文体系）课程学习的一部分
二〇二二年一月
版权归正大管理学院所有

本独立研究报告题目：非洲籍来华留学生对云南高校教育服务满意度调查研究——以云南D大学为例，作者：周琳，已通过独立研究报告答辩委员会审核。本独立研究报告为正大管理学院工商管理硕士学位工商管理专业（中文体系）课程学习的一部分。

独立研究报告答辩委员会签名：

答辩委员会主席.....
(Prof. Dr. Zhijun Lin)

导师/答辩委员.....
(Dr. Honglie Zhang)

答辩委员.....
(Dr. Zhaoqi Peng)

中国研究生院院长签名：
.....
(Dr. Pak Thaldumrong)

批准日期：二〇二二年 月 日

摘 要

独立研究报告题目：非洲籍来华留学生对云南高校教育服务满意度调查研究
——以云南 D 大学为例

作者：周琳

导师：张洪烈教授

学位名称：工商管理硕士学位

专业名称：工商管理专业（中文体系）

学年：二〇二一年

随着经济全球化的快速发展以及中国学术水平、科研水平的迅速提升，越来越多的留学生来到中国学习和生活。在依托毗邻周边国家的地域优势和响应国家“一带一路”等政策的大环境下，云南各高校积极开展来华留学生招收和培养工作。但在这一过程中，来华留学生在在学习、生活等教育服务各方面的感知是否满意，是提升来华留学生对教育服务满意度应关注的重点问题。

本文基于教育服务满意度评价的相关理论研究，以前人的研究为基础，采用文献研究法、问卷调查法、访谈法和案例分析法，以云南 D 大学的非洲籍来华留学生为研究对象，拆分满意度为教学服务满意度和管理服务满意度两个大的维度，并细化为多个层次，进行了有针对性地问卷调查和访谈调查。之后在数据分析部分，结合访谈调查的内容，通过描述性统计分析了 D 大学非洲籍来华留学生接受教育服务的基本情况，并通过相关分析进一步研究了影响 D 大学非洲籍来华留学生对教育服务满意度的主要因素。研究发现：D 大学非洲籍来华留学生对教育服务的总体满意度呈中等略偏上水平，各满意层次还存在进一步上升的空间，同时，在两大维度中，对教学服务的整体满意度高于管理服务的整体满意度。通过分析调查的结果发现了留学生教育服务中存在的问题：留学生对教师综合素养不同指标的满意度有差异、针对留学生教育的国际化教学水平有待提高、后勤保障的国际化服务意识和综合管理的国际化水平还不足等。

最后，在前面研究的基础上，提出有针对性的完善课程设置优化师资队伍、提高留学生教学的国际化水平、加强管理服务的国际化水平、建立留学生工作

的长效激励机制、加强校园文化建设、加强和完善留学生满意度建设的监督与评估机制等方面的建议。

关键词： 云南高校 非洲籍来华留学生 教育服务 满意度



ABSTRACT

Title: Research on the African Students' Satisfaction of Educational Services in Universities in Yunnan

Author: Lin Zhou

Advisor: Dr. Honglie Zhang

Degree: Master of Business Administration

Major: Business Administration (Chinese Program)

Academic Year: 2021

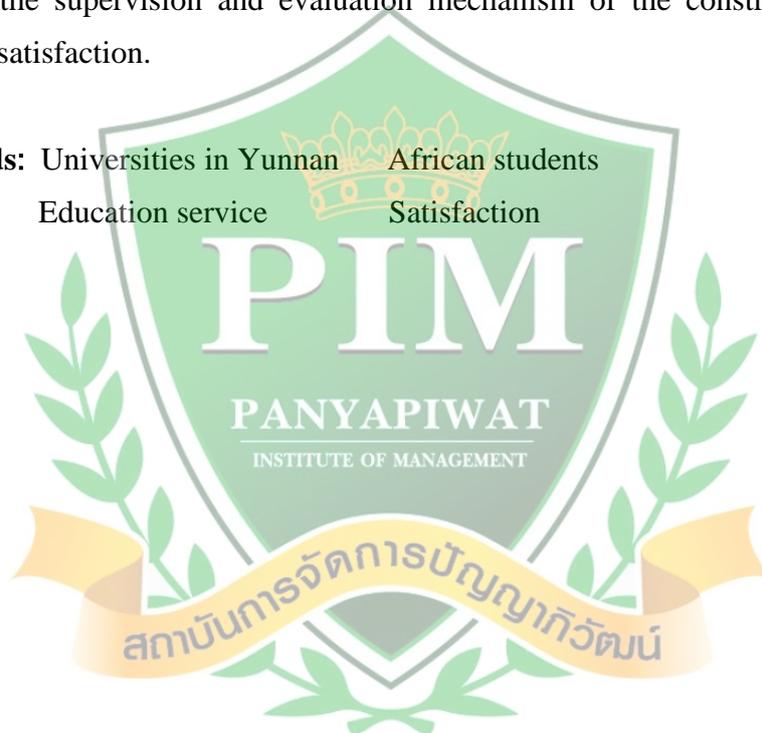
With the rapid development of economic globalization and the rapid improvement of China's academic and scientific research level, more and more foreign students come to China to study and live. In the general environment of relying on the regional advantages of neighboring countries and responding to the national "the Belt and Road" policy, colleges and universities in Yunnan actively carry out the recruitment and training of foreign students to China. However, in this process, whether the students' perception of study, life and other aspects of educational services are satisfied or not is the key issue that should be paid attention to to improve the satisfaction of foreign students to educational services.

Based on the relevant theoretical research on the evaluation of educational service satisfaction, and on the basis of previous studies, this paper takes the African students from Yunnan D University as the research object by using the methods of literature research, questionnaire survey, interview and case analysis. split satisfaction is the two main directions of teaching service satisfaction and management service satisfaction, and is subdivided into several levels. A targeted questionnaire survey and interview survey were carried out. Then in the part of data analysis, combined with the contents of the interview survey, the paper analyzes the basic situation of D University's African students receiving educational services through descriptive statistics, and further studies the main factors that affect D University's African students' satisfaction with educational services. Through the analysis of the results of the survey, the problems existing in the educational service of foreign students are found: foreign students' satisfaction with different indicators of teachers' comprehensive literacy is different, the international teaching level of foreign students'

education needs to be improved, and the international service consciousness of logistics support and the international level of comprehensive management are still insufficient.

Finally, on the basis of the previous research, this paper puts forward some suggestions on how to improve the curriculum, optimize the teaching staff, improve the international level of foreign students' teaching, strengthen the international level of management and service, establish a long-term incentive mechanism for the work of foreign students, strengthen the construction of campus culture, strengthen and improve the supervision and evaluation mechanism of the construction of foreign students' satisfaction.

Keywords: Universities in Yunnan African students
Education service Satisfaction



目录

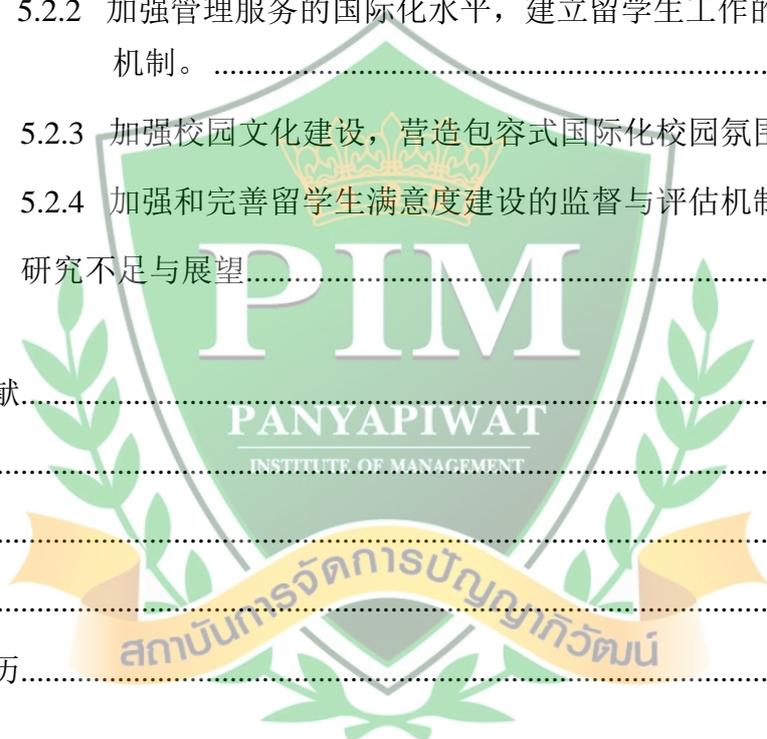
摘要.....	I
ABSTRACT.....	III
目录.....	V
表格目录.....	VIII
图片目录.....	IX
第一章 绪论.....	1
1.1 研究背景及意义.....	1
1.1.1 研究背景.....	1
1.1.2 研究意义.....	5
1.2 研究目的和目标.....	5
1.3 研究方法.....	6
1.4 研究内容与研究思路.....	6
1.5 文章结构.....	7
第二章 理论基础与文献综述.....	9
2.1 概念界定与理论基础.....	9
2.1.1 核心概念界定.....	9
2.1.2 关于满意度的相关理论.....	9
2.2 来华留学生教育现状研究的相关文献综述.....	11
2.2.1 对来华留学生留学需求的研究.....	11
2.2.2 对来华留学生、来华非洲籍来华留学生教育现状及问题的研究.....	12
2.3 高校教育服务满意度的相关文献综述.....	13

目录（续）

2.3.1 关于教育服务满意度测评的研究.....	13
2.3.2 关于留学生对教育服务满意度的研究.....	14
2.4 文献述评.....	15
第三章 研究方法与研究设计.....	16
3.1 研究方法.....	16
3.2 研究框架.....	17
3.3 研究假设.....	17
3.4 研究对象.....	18
3.5 调查研究设计.....	18
3.5.1 调查问卷.....	18
3.5.2 深度访谈.....	22
第四章 研究结果.....	24
4.1 调查问卷结果分析.....	24
4.1.1 非洲籍来华留学生对 D 大学教育服务的总体满意度和评价.....	24
4.1.2 非洲籍来华留学生对 D 大学教学服务方面的满意度和评价.....	26
4.1.3 非洲籍来华留学生对 D 大学管理服务的总体满意度和评价.....	29
4.2 深度访谈结论.....	31
4.2.1 非洲籍来华留学生对教育服务的总体满意度.....	31
4.2.2 非洲籍来华留学生对教育服务满意度的情况分析.....	33
4.2.3 非洲籍来华留学生对管理服务满意度的情况分析.....	35
4.3 本章小结.....	38

目录（续）

第五章 结论、建议与展望.....	39
5.1 研究结论.....	39
5.2 对策建议.....	39
5.2.1 完善课程设置、优化师资队伍，提高留学生教学的国际化水平。.....	39
5.2.2 加强管理服务的国际化水平，建立留学生工作的长效激励机制。.....	40
5.2.3 加强校园文化建设，营造包容式国际化校园氛围。.....	40
5.2.4 加强和完善留学生满意度建设的监督与评估机制.....	40
5.3 研究不足与展望.....	41
参考文献.....	42
附录.....	48
致谢.....	54
声明.....	55
个人简历.....	56



表格目录

表 2.1 美国对学生满意度研究的研究模型发展概况.....	14
表 3.1 D 大学非洲籍来华留学生教育服务满意度测评初步指标.....	19
表 3.2 非洲籍来华留学生对教育服务满意度的开放式问卷.....	20
表 3.3 非洲籍来华留学生教育服务满意度指标体系.....	21
表 3.4 访谈对象基本信息表.....	22
表 4.1 D 大学非洲籍来华留学生总体满意度.....	25
表 4.2 D 大学非洲籍来华留学生对课堂教学的满意度分析.....	26
表 4.3 D 大学非洲籍来华留学生对教师素养的满意度分析.....	27
表 4.4 D 大学非洲籍来华留学生对课程设置的满意度分析.....	27
表 4.5 D 大学非洲籍来华留学生对其他教学服务的满意度分析.....	27
表 4.6 D 大学非洲籍来华留学生对后勤保障的满意度分析.....	29
表 4.8 D 大学非洲籍来华留学生对其他管理服务的满意度分析.....	30



图片目录

图 1.1 来华留学生洲别及人数分布占比情况.....	1
图 1.2 2018 年来华留学生洲别的国家数量分布统计.....	2
图 1.3 2018 年中国各省、市、自治区的留学生人数统计.....	3
图 1.4 研究思路图.....	7
图 3.1 美国顾客满意度指数模型 ACSI.....	17
图 4.1 D 大学非洲籍来华留学生对高校总体满意度平均值.....	24
图 4.2 D 大学非洲籍来华留学生忠诚均值.....	25
图 4.3 D 大学非洲籍来华留学生对教学服务满意度均值.....	26
图 4.4 D 大学非洲籍来华留学生对管理服务满意度平均值.....	29



第一章 绪论

1.1 研究背景及意义

1.1.1 研究背景

1.1.1.1 中国高等教育水平和高等教育的开放性不断提升，来华留学生人数快速增长。

随着中国经济社会的不断发展和科学技术的不断创新，中国高等教育也迎来了新的发展机遇和发展动力。自改革开放以来，中国高等教育规模发展迅速，不仅高等教育大众化的趋势越来越明显，中国对高等教育的投入也在不断加大，中国的高校在办好中国学生教育培养工作的同时，也开始接纳外国学生开展留学生教育。中国来华留学教育事业的发展，经历了“从无到有、从小到大、从点到面”的发展过程，近 20 年来更是进入了“强基础、固根本、谋创新、上水平”的快速发展时期。

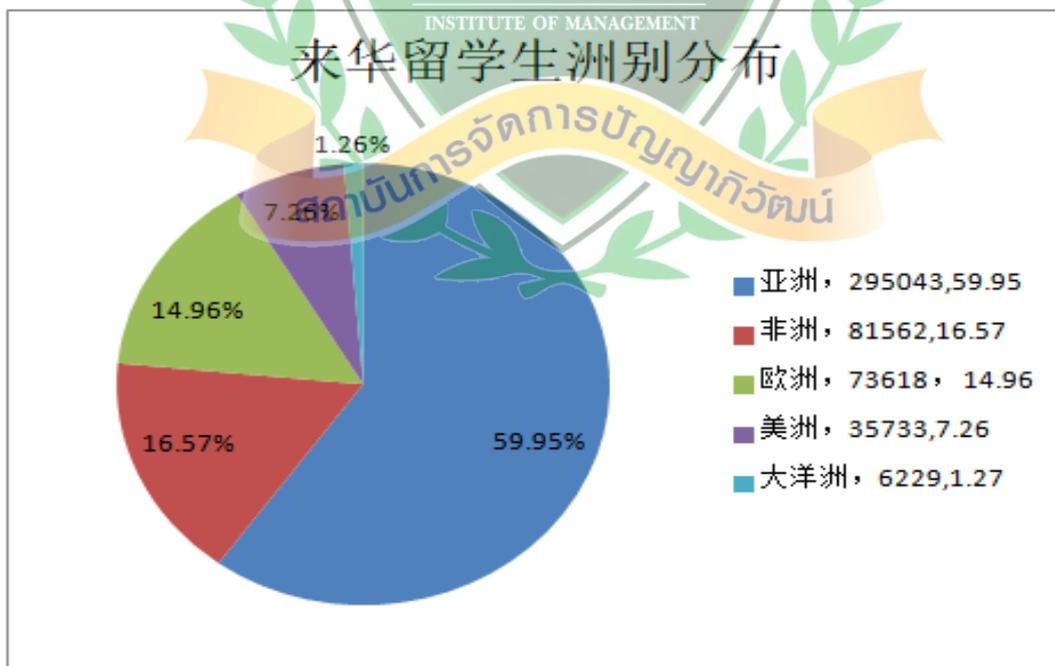


图 1.1 来华留学生洲别及人数分布占比情况

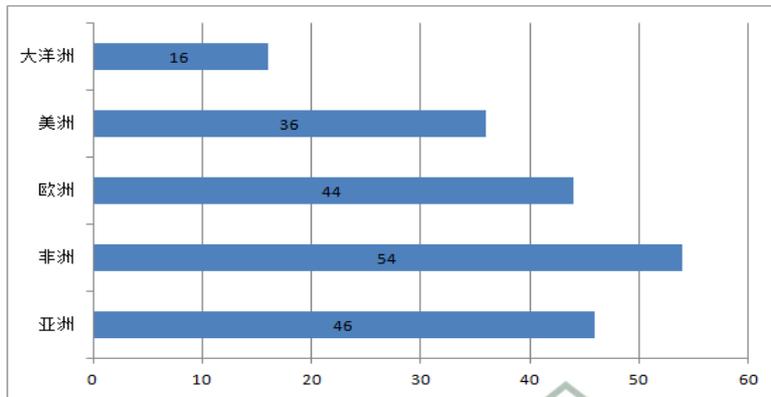


图 1.2 2018 年来华留学生洲别的国家数量分布统计
(2019 年 4 月 12 日教育部公布数据)

根据中国教育部国际司统计的高等教育学校（机构）来华留学生数据显示，如图 1.1 所示，截止 2018 年，共有来自 196 个国家和地区的 492185 名各类国际学生在中国 31 个省（区、市）的 1004 所高等学校学习和进修。其中，除亚洲国家外，非洲国家成为排名第二的来华留学生生源地达 81562 人，占来华留学生人数的 16.57%。同时，非洲各国 2018 年来华留学生人数比 2017 年增加了 7319 人，实现了来华留学生人数 9.86% 的增长率，成为来华留学生人数增长速度最快的大洲。同时，如图 1.2 所示，在全部 196 个来华留学生生源国家和地区中，非洲国家最多，有 54 个国家。

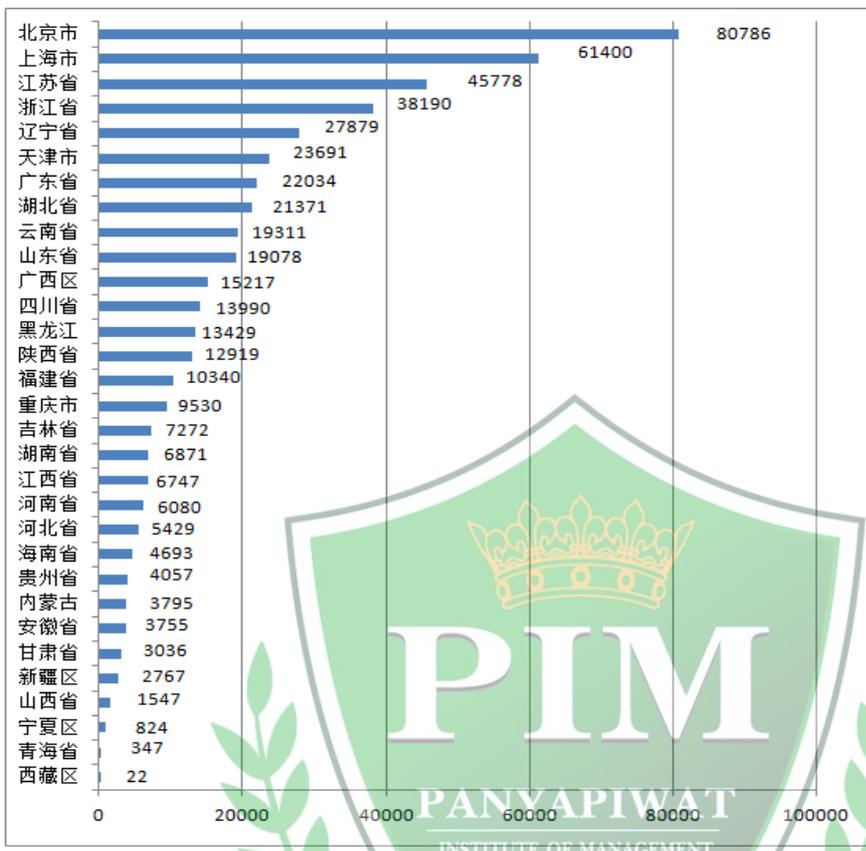


图 1.3 2018 年中国各省、市、自治区的留学生人数统计

此外，如图 1.3 所示，在 2018 年中国接受来华留学生的 31 个省、市、自治区中，西部的 12 个省、市、自治区一共有 85815 名来华留学生，占全部留学生数的 17.44%。而西部省份中的云南，近年来在实施“一带一路”倡议和长江经济带建设的推动下，来华留学教育工作发展较快。云南省 2018 年来华留学生人数达 19311 人，在全部 31 个省、市、区中位居第九。相较于政治文化中心北京，经济较发达的地区和省份如上海、江苏、浙江和广东等，云南来华留学生工作的开展成效明显。

1.1.1.2 在云南高校留学生工作蓬勃发展的同时，留学生对高校教育服务满意度的问题日益凸显，留学生教育服务满意度日益受到重视。

在全世界高等教育国际化大发展的趋势下，留学生的规模及其教育培养质量，不仅成为衡量一个国家高等教育国际化发展水平的重要标志，也成为衡量高校国际化程度的重要指标，是高校人才培养是否与国际接轨的重要组成部分，

留学生教育的开展以及教育服务的质量越来越受到重视，教育服务的质量随着高等教育国际化的发展也变得更加重要。近年来，来华留学已越来越成为一种主观自发的行为，因此，留学生教育服务的质量，就成为高校提升来华留学品牌、吸引外国留学生来华留学的首要条件，而与之密切相关的留学生对高校教育服务的满意度评价，也成为推动教育服务向好发展的积极因素，越来越受到各方的关注和重视。

目前，包括云南高校在内的大部分招收外国留学生的中国高校，正在探索并逐步实现来华留学生教育由规模导向发展阶段向质量导向发展阶段的转变过程中。但是在这样的转变时期，规模化发展的留学生教育与留学生对教育服务的满意度之间的问题也越来越凸显。结合云南的实际来看，在中国《关于做好新时期教育对外开放工作的若干意见》、《推动共建“一带一路”教育行动》等政策文件的指导下，依托于云南独特的区位优势，云南政府针对本省的留学生工作，积极推进“引进来、走出去”的教育国际化战略部署，积极将云南打造成为面向南亚东南亚留学生的教育目的地，在培养南亚东南亚国家留学生以及与南亚东南亚国家的教育合作方面已取得较为丰硕的成果。但是以D大学为代表的大部分云南高校，在实现了留学生招收和培养的规模化目标之后，在目前推进留学生工作向“内涵式”发展的进程中，出现了教师队伍的国际化水平还需进一步加强、针对留学生的课程设置的国际化水平亟待提高、校园服务及管理的国际化水平急需提升、包括“入学—培养—评价”在内的来华留学生培养与管理的质量保障机制和体系需要尽快完善和加强等诸多问题。

除此以外，近年来，云南在积极发挥区位优势做好服务中国对外开放格局的各项工作中，除了以南亚、东南亚国家为开放重点，也在积极加快和拓展向非洲国家的开放，例如云南本土的对非合作已由之前的国有企业为主向多元化经济主体拓展，形式也由之前的单纯海外投资、资源开发合作等向科技教育、人文交流等诸多领域拓展，云南的大理市还与西非贝宁共和国的维达市缔结为国际友好城市。在以上合作中，教育合作同样成为云南对外开放的重点领域。除了南亚东南亚国家的留学生，云南高校近年来也吸引了不少非洲国家留学生到校学习，与之前相对规模化集中的南亚东南亚国家留学生相比，非洲籍来华留学生由于国家发展历史、民族文化背景等方面的差异性和特殊性，呈现出与南亚东南亚国家留学生完全不同的群体特征。因此，在云南这样一个地处中国西部省份的留学生工作开展的过程中，由于地域的差异和各高校发展水平的不同，如何在发展的同时迎接挑战使云南高校的留学生工作做得更好，成了目前云南高校需要探索和解决的问题。结合已有的实证研究成果来看，针对南亚东

南亚国家留学生教育服务评价和反馈的研究已经有不少成果，但以非洲籍来华留学生为调查对象而做的实证研究还很鲜有。因此，在当前云南高等教育对外开放发展的国际化进程中，在云南留学教育服务消费群体的期望值和满意度的匹配程度将作用于未来云南高等教育走向国际迈上新台阶的重要导向前提下，以非洲籍来华留学生群体作为研究对象来调查发现其对云南高校教育服务的满意度，具有极强的现实参考意义和价值。

1.1.2 研究意义

基于以上背景，本文以 D 大学为例，对非洲籍来华留学生的教育服务满意度进行调查研究，得到满意度的具体测量结果，从教学服务、管理服务两个大的维度得到研究结论。这些结论为促进来华留学生教育服务满意度的提高，奠定了基础。

理论层面而言，结合非洲籍来华留学生对高校的教育服务满意度研究中发现的问题，来提出针对性建议，以促进高校留学生教育服务工作的更好开展，同时，以非洲籍来华留学生作为研究的特定对象，能对现有研究大多局限于南亚东南亚国家留学生作为研究对象的单一视角作补充，从理论上能够丰富关于学生满意度的研究内容，同时也能丰富教育服务尤其是对留学生的教育服务研究的结论。

实践层面而言，以非洲籍来华留学生对高校教育服务满意度的研究和评价结果作为补充，将帮助高校摸清情况，发现其本身对留学生教育服务开展情况的优点和不足。在“明情况、清思路”的前提和基础之上，继续积极改进和提高教育服务水平，整合优质教育资源提升内涵形成特色，以促进高校树立留学教育的品牌提高国际竞争力，提高留学生对高校教育服务的满意度。同时，从云南省留学生工作中具有代表性的高校对留学生教育服务开展的调查情况出发，来了解高校留学生教育服务开展和实施的现状以及留学生客观的学习生活情况，可以根据通过研究发现的影响留学生对高校教育服务满意度的各种因素继续展开进一步的调研，提出改进对策，来促进相关工作的持续改进和发展。

1.2 研究目的和目标

本文研究的最终目的，是在针对非洲籍来华留学生在云南 D 大学接受教育服务的具体情况及其对教育服务满意度评价情况的基础上，进行原因分析并提出改善教育服务满意度的策略，以促进高校教育服务质量的提升和非洲籍来华

留学生对教育服务满意度的提高。基于这一研究目的，需要达到以下三个研究目标：

第一，学习并了解教育服务及其满意度的内涵，以及对留学生高校教育服务满意度进行研究的意义，以保证本文的研究具有相对完善的依据。

第二，对云南 D 大学非洲籍来华留学生接受教育服务的现状和满意度评价进行调查。通过问卷调查、深度访谈等，充分了解 D 大学留学生教育服务现状、存在的问题以及非洲籍来华留学生的满意度情况。

第三，对存在的相关问题进行研究，分析和探讨其形成的原因，进而提出与问题相关的改进策略。

1.3 研究方法

本文主要运用的研究方法为文献研究法、问卷调查法、访谈法和案例分析法。通过文献研究法对来华留学生教育服务和现状及教育服务满意度的有关文献，了解相关领域和问题的研究现状，来确定本文研究的基础，并明确研究方法和框架。通过问卷调查法制定出《非洲籍来华留学生教育服务满意度调查问卷》，对该问题进行调查，发现并明确其中存在的主要问题。通过访谈法继续对问卷调查的结果进行补充，找出出现问题的原因。通过案例分析法结合问题和其形成的原因进行探讨，提出更为合适的改进建议。

1.4 研究内容与研究思路

本文使用发现问题、分析问题、解决问题的思路，对 D 大学非洲籍来华留学生对教育服务的满意度现状和提升满意度的措施进行研究。并希望经过此次调查的分析，了解目前现状以及存在的问题，并对其存在的问题进行研究分析，通过研究分析探讨其形成的原因，进而提出相关的改进策略。

研究从文献法入手，进行了来华留学生教育现状及高校教育服务满意度的相关文献与理论综述，得出研究的文献综述与理论基础。之后，根据研究维度分析研究存在的问题，使用问卷调查法、访谈法和案例分析法，对非洲籍留学生接受教育服务和满意度的情况展开较为详细的调查和研究，了解到存在的问题。最后，使用案例分析法，归纳分析 D 大学对非洲籍来华留学生提供的教育服务的过程中，好的经验和存在的不足，提出改进非洲籍来华留学生教育服务质量和满意度的策略和建议。

研究思路图如下：

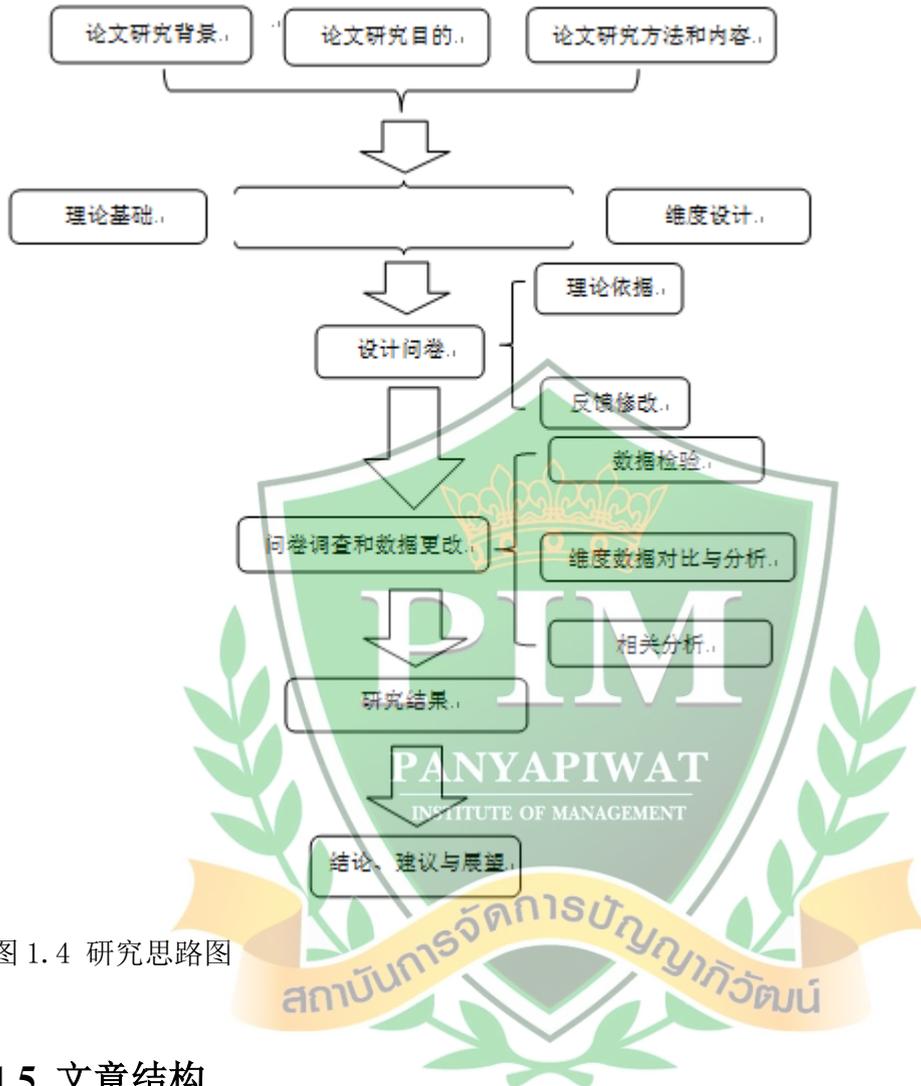


图 1.4 研究思路图

1.5 文章结构

本文主要针对在云南 D 大学求学的非洲籍来华留学生这个特定人群，对他们在求学期间的情况以及他们对高校教育服务的满意度情况进行研究和分析，一共由五个章节构成。

第一章绪论阐述了非洲籍来华留学生对高校教育服务满意度调查这一研究问题的研究背景、研究意义、研究目的和研究方法。

第二章是理论基础与文献综述，对本文研究主题相关的核心问题进行了梳理，分别从中国和其它国家各学者关于学生包括留学生在内的对教育服务的满意度领域和留学生以及非洲籍来华留学生的留学动机进行研究，确定了研究的相关理论基础，进行了深入的文献分析和学习。

第三章是研究的思路、方法和研究路线的设计与建立。

第四章是研究过程、研究发现与讨论，得出研究结果。

第五章部分是结合研究结果进行总结，得出结论、研究不足与未来展望。

通过以上五个研究步骤，对当前 D 大学非洲籍来华留学生对教育服务的满意度情况进行了解和分析研究，发现可能存在的一致性规律，从而给出一些针对性的改进策略和建议。



第二章 理论基础与文献综述

2.1 概念界定与理论基础

2.1.1 核心概念界定

基于本文的研究主体以及研究拟希望达成的目的，本文的两个主要核心概念界定如下：

非洲籍来华留学生

首先，根据《现代汉语词典》里对留学生一词的解释，在外国学习的学生称为留学生。而根据中国教育部、外交部、公安部在 2017 年重新更新联合制定的《学校招收和培养国际学生管理办法》中，留学生（国际学生）是指根据《中华人民共和国国籍法》不具有中国国籍且在中国学校接受教育的外国学生。因此，本文里研究对象所指的非洲籍来华留学生，就是指从地理位置上来说来自于隶属于非洲五大地区中任何一个地区的任何一个国家的学生。由于非洲国家众多且由于生源的关系，本文的调查对象未能囊括所有非洲国籍，但已经基本涵盖了来自非洲各大区的生源，例如：北非的埃及，东非的坦桑尼亚、索马里，西非的科特迪瓦，中非的赞比亚、圣多美和普林西比，南非的安哥拉等。

高校教育服务满意度

在之后的理论和文献学习中，将展开对满意度理论的学习。本文的高校教育服务满意度，是将向非洲籍来华留学生提供的教育服务作为一种产品形式，而非洲籍来华留学生则作为高校教育服务这种产品形式的消费者和接受者。因此，在本文中所指的高校教育服务就是 D 大学针对在 D 大学就读的非洲籍来华留学生开展的教育培养和管理等高等教育范畴的服务，这些服务建立在 D 大学各类软硬件基础和资源拥有的条件前提下得以开展，通过服务，能帮助作为服务接受者（非洲籍来华留学生）获得知识和能力的提升，从而帮助他们达到未来的职业规划实现人生目标。

2.1.2 关于满意度的相关理论

满意度最早起源于心理学中的差距理论，德国学者 Hoppe(1930)和美国学者 Lewin(1936)是相关研究领域的先行者，他们认为信任、自尊和忠诚度的三个变

量是与满意度完全相关联的。之后美国学者 Dardozo (1965) 把“满意度”的概念从心理学领域引入到了销售领域，之后的国内外学者，才开始对顾客满意度进行专门的研究，并将顾客满意的相关概念引入到教育的领域。虽然不同学者对于“顾客满意度”的概念提出过很多不同的见解，但是，被誉为“现代营销学之父”的美国学者 Philip Kotler (2001) 提出的“顾客满意是顾客对一个组织所提供的全部产品，包括服务、活动、过程等的可感知效果与其期望值比较后形成的感受状态”的观点得到了普遍的认同。因此，顾客满意度实际上就是顾客的期望值与实际感受之间的差异性评价，如实际感受符合或者超过预期，产生的心理情绪就是满意的积极的，如果和预期期望值不相符，就会产生消极的不满意的心理情绪。因此，满意度的高低和心理的满足程度有关系。之后，美国学者们在 20 世纪 60 年代在顾客满意度的基础上，提出了大学生满意度的概念。这一概念把学校教育作为一种教育服务，学生则是教育服务的直接顾客。根据顾客满意度指数 (Customer Satisfaction Index, CSI)，美国教育委员会在 1966 年使用 Cooperative Institutional Research Program (CIRP) 推进教育改革，并把对学生的满意度测评作为推进改革的依据，成为最早进行教育服务满意度研究的国家。在英美等高等教育率先发展的西方国家对教育服务满意度开展研究之后的三十年，从 20 世纪 90 年代起，中国的学者在参考借鉴其它国家学者研究的基础上，也开始提出教育服务满意度的概念开始了中国在高等教育满意度方面的研究。因此，对大学生进行教育服务满意度的测评，已成为高校尤其是高校提升教育服务内涵的关键，并能对学校的发展起到促进的积极作用。但是，与其它国家相比，对于学生对教育服务满意度的研究，中国的不足之处在于还没有统一的教育服务满意度测评模型，目前对于教育服务满意度开展测评工作的主体，也大多是各级政府部门和教育主管机构，即从管理者进行监督的视角进行的评估检查。

综合以上，我们可以认为教育服务也是一种体验服务。在教育服务的过程中，教育主体也就是学生的实际感知是对高等教育水平这一服务质量的客观体验评价。和顾客满意度的维度相同，如果教育主体的体验感受高于预期，就会产生积极的主观感受，我们可以认为这样的教育服务质量是好的或者高水平的；相反，如果体验感受低于预期，产生的主观感受就是消极的，教育服务就会被认为是差的或者低水平的。所以对高等教育的顾客服务质量是一个多维的概念，而教育服务的接受顾客对高等教育服务的评价也由多个要素的感知组成。

通过文献梳理发现，目前研究学生对教育服务满意度测评以及教育服务质量的成果是十分丰硕的，而直接研究留学生对教育满意度研究成果的相比之下

还不多，其中直接以非洲籍来华留学生的视角对提供教育服务的高校开展研究的就更加罕有。因此，这也是本文研究的创新之处。本文的研究以及文献的梳理，将紧紧围绕与本文研究密切相关的留学生来华学习现状、以及留学生对高校教育服务满意度的相关研究为主题进行文献综述。

2.2 来华留学生教育现状研究的相关文献综述

对来华留学生教育进行文献学习，首先需要从留学需求开始，结合满意度研究的相关理论，以需求为导向来研究探索来华留学生对高校教育服务满意的优点所在以及其中不满意的原因；同时，继续发现来华留学生教育目前存在的普遍问题，从而才能够在总结和学习前人研究的基础上，更好地对发现的问题进行总结并提出解决方法和建议。

2.2.1 对来华留学生留学需求的研究

在国际上一些教育机构和学者的研究中，联合国教科文组织（UNESCO）是比较早提出“推拉因素是影响国际学生在国际间流动的主要原因”的机构，研究结果显示：本国国内教育尤其是高等教育资源的稀缺或发展不平衡、提高自身文化知识结构并拓展视野、追求更高级的专业领域学习和学术能力的提高，是造成国际学生跨国留学的“推力”因素；而世界上一些国家为了吸引人才或者高级技术人才的优惠留学政策、通过吸引外国留学生促进经济的发展、提高国际学生比以提高大学知名度等，成为国际学生跨国留学的主要“拉力”因素。在 Mc Mahon（1992）的《Higher Education in a World Market: A Historical Look at the Global Context to International Study》中，他选取了18个来自发展中国家赴美国留学的学生的选择进行了研究和分析，发现各个生源国的经济发展水平、国际事务话语权或参与度、本国对教育的重视和教育发展水平以及留学生目的国（美国）给予的留学政策和经济资助，都是影响留学生选择留学的主要原因，对留学生数量有着关键影响。同样是对发展中国家留学生赴国外留学的研究，Altbach（1998）就影响这一留学行为的“推拉因素”提出了更为具体的维度，目前依然是国际学术界业内分析学生的国际流动问题使用最多的主要理论框架，其中明确包括了教育质量的优劣、先进的教育设施和研究设备以及留学目的国政治经济社会的稳定性和生活环境、宜居程度等。

相比较国际上学者的学术研究，中国学者对留学生来华留学需求的研究则

更加立足于中国国情。结合目前中国来华留学生的分布情况来看，学者们普遍认为，来华留学生的留学目的和留学结构已从单纯的“汉语学习”过渡到了“专业学习”。这种现实情况通过刘扬、吴文英、周红玲等（2012）基于北京高校留学生调查的实证研究得出了确切结论，即大多数的来华留学生首先是对中国语言和文化感兴趣的，但是在他们学习的过程中，在了解中华文化的同时，更多的是希望在中国完成以汉语言为基础的专业学习，例如管理类和经济类专业，甚至不少留学生希望能在毕业以后直接留在中国工作。黄年丰（2008）对外国来华留学生的来华留学动机展开调查，调查显示外国留学生选择来华留学首先普遍是基于对汉语和中国文化的兴趣。而在专门针对非洲留学生的来华留学动机方面，李安山、沈晓雷（2018）提到了中国企业在非洲对非洲国家进行的大规模基础设施的援建以及华为等中资企业在非洲成功的本土化经营案例，是吸引非洲留学生到中国留学的重要原因之一。张立军、张琼（2014）以中国地质大学（武汉）的非洲籍来华留学生为研究对象展开了专门的调查，调查结果显示奖学金获得因素、留学专业的优势以及稳定的经济与生活环境，是非洲籍来华留学生选择到中国留学的有利拉力因素。

2.2.2 对来华留学生、来华非洲籍来华留学生教育现状及问题的研究

于富增（2009）指出中国的留学生教育尚未建立规范有效的文化考核录取制度，在录取的过程中对留学生的文化考核不规范甚至没有文化考核是中国高校需要引起重视的问题；同时，于富增（2009）也对其他国家的留学生教育制度进行了比较，例如德国的留学生预科学习制、日本对留学生的日语考试制度推行，这些都是中国留学生教育未来继续发展可借鉴的模式。董泽宇（2012）提出了调整来华留学专业结构并加强中国传统学科建设与开发，制定并继续完善有关留学生学习和在华生活的法律法规，加强来华留学生校友的维系工作等建议。针对当前中国对非洲留学生的教育服务问题，段胜峰（2015）总结了近年来非洲留学生教育开展情况的几个特点，包括：人数增长规模和增长速度居首位、学历教育非洲籍来华留学生增多且以工农和医学类最为明显、奖学金生占比和自费留学生规模相对平衡、以医生等职业需求为导向的专班模式学习逐年增多，以及各培养的授课形式多样。在对非洲籍来华留学生的学习效果方面，李玥（2014）通过对非洲来华留学生毕业意向的影响因素进行了研究，认为语

言的提升与对中国文化的认同，既是非洲来华留学生想要回到生源国实现职业理想的推力，同时也是促使他们不愿回生源国留在中国就业或经商继续生活发展的拉力。和南亚、东南亚国家不同，由于文化背景的更大差异而带来的高校管理问题，狄伟锋、郑智慧（2017）通过跨文化适应性的视角，从文化背景、思维方式、宗教信仰、生活习惯等各方面的差异对非洲来华留学生的高校教育服务问题展开了研究，得出对学校环境、学习硬件和生活硬件设施等满意度较高、而对教学模式及教学效果以及生活软件类配套服务满意度较低的研究结果。

结合学者对中国来华留学生教育问题的研究，中国现阶段的来华留学生教育现状还有待提高，由此也能证明来华留学生的教育服务满意度还有较大提升空间。陈丽、袁雯静（2018）等认为生源质量不高以及留学生学业基础普遍薄弱、留学生教师队伍普遍不具有高积极性、针对来华留学生的全英文专业课程数量有限、高校缺乏有针对性的个性化培养与指导方案、管理和服务模式单一等是现阶段中国留学生教育存在的共性问题。

2.3 高校教育服务满意度的相关文献综述

2.3.1 关于教育服务满意度测评的研究

目前在学生对教育服务满意度研究领域最具影响力的测评指标体系，依然是美国学者 Stephnie L.Juillerat 和 Laurie A.Schrner（1997）等人提出的 SSI 量表，该量表的 12 类指标体系，是之后诸多国家进行学生满意度测评的基础。正如前文所述，20 世纪 60 年代，美国政府为了进行教学改革，以 Stephanie L.Juillerat 和 Laurie A.Schrner（1997）设计的《大学生满意度量表》（Student Satisfaction Inventory, SSI）作为参考依据，在 Noel-Levitz 高等教育满意度测评公司的协助下，在 1994 年正式推出了美国大学生满意度测评（National Student Satisfaction Study），而该测评依然是目前美国覆盖面最全，规模最大，公信力最强的大学生满意度测评之一。在这个以消费者满意度模型 ACSI（American Customer Satisfaction Index, ACSI）为基础模型的 SSI 量表中，包括了 12 个完整的指标体系，即：招生与经济援助、注册有效性、校园支持服务、学术咨询、教学效果、以学生为中心、对个体的关心、服务的卓越性、对多元学生群体的反应、学校氛围、校园生活、安全与保卫等。

表 2.1 美国对学生满意度研究的研究模型发展概况

时间	研究学者	研究成果
20 世纪 60 年代	Stephanie L. Juillerat, Laurie A.Schrner	Student Satisfaction Index (SSI)
1971 年	Betz. Menne, Starr. Klingensmith	College Student Satisfaction Questionnaire (CSSQ)
1979 年	Pace	College Student Experience Questionnaire (CSEQ)
2004 年	Firdaus	Higher Education Performance(HEdPERF)
	* Firdaus 的研究是 HEdPERF 和 SERVPERF 两种测量模式进行了比较，形成了新的 HEdPERF-SERVPERF 模型。	

除美国外，2010 年英国也对其本国的高等教育服务开展了留学生满意度的调查，调查则基于留学生入学、学习和生活的三大维度作为调查基础。新西兰教育部针对留学生开展的教育服务满意度调查包括了留学目的、教育经历和学业进步情况、行政机构的服务、社会关系、总体满意度和未来规划等七个方面。此外，Siti Falindah Padlee 和 Vaughan Reimers 选取了澳大利亚维多利亚 Victoria 州一所大学的国际留学生为样本展开了满意度调查，调查结果显示，在服务的各个维度里，入学服务、学术服务和课程服务是影响最终的留学生总体满意度评价的重要因素。

2.3.2 关于留学生对教育服务满意度的研究

对于留学生满意度的研究，陈大庆（2017）采用了入学、学生活动和管理、签证及保险、学习支持和饮食服务等维度对中国黑龙江省各高校的留学生对管理服务的满意度进行了调查。刘昭艺（2019）在对中国江西财经大学的来华留学生满意度进行整体研究之后，对留学生满意度总结出办学条件（包括整体校园环境和图书馆、教室等学习设施）、教学开展情况（包括师资力量、教学质量、课程设置和教学内容以及考试考核等）、自我获得（汉语水平和专业知识获得情况、人际交流能力和跨文化适应能力的提高等）、管理服务水平（包括住宿、餐饮、活动场所等）以及收费标准等五个维度的评价。黄琪（2018）通过自己设计编写的《来华留学生教育管理满意度调查问卷》对中国高校来华留学生满意度进行了分析，她所设计使用的问卷涵盖了教学管理、环境设施、行

政后勤和社会生活四个大的维度。施晨（2018）以厦门某高校作为研究范本，把研究角度细致化，分别从行政和教学的管理、职业辅导和心理咨询、汉语水平 and 专业知识提高、学习和生活条件以及中国公民对留学生的友善程度等微观视角对来华留学生的满意度进行了研究。牛雄鹰（2019）通过对 120 名来华留学生开展问卷调查研究后发现，学校的重视度、跨文化接受程度和交流行为、汉语水平高低等，对留学生的学习满意度有着积极地影响。

此外，王勇和林小英（2014）对中国北京高校的留学生进行综合各方面因素的总体满意度调查，其目的就是在调研中国北京高校总体留学生工作的基础上，根据研究结果以给出改进和提高的建议。孙岚和魏建华（2013）采用问卷结合访谈的研究方法，对中国浙江科技学院的留学生管理工作进行了研究，得出的结论是改善留学生管理工作现状首先应该重视师资队伍的建设。王升和尹玉涛（2010）运用数理统计的理论和方法，构建了评价模型，他们认为在留学生教育服务中，不同文化背景的差异性和不同国家留学生对学习目的的差异性，对最终感知教育服务质量、教育服务价值和教育服务满意感的影响相对显著。

2.4 文献述评

通过文献梳理发现，目前研究学生对教育服务满意度测评以及教育服务质量的成果十分丰硕的，但直接研究留学生对教育满意度的研究成果还不多，其中直接以非洲籍来华留学生的视角对提供教育服务的高校开展研究的就更为罕有。在前期中国学者的相关研究中，测评指标或模型的建立基本是在借鉴国际上满意度测评研究的基础上得以形成。随着中国教育对外开放程度的日益提高，部分中国学者开始在前人主流满意度评价理论和工具的基础上，与中国国情和高等教育现状相结合，尝试着制定符合中国高校教育服务实际情况的本土化满意度测评指标与模型，并开始积极引入中国教育主管部门和高校。

因此，本文在借鉴前人研究的基础上，汲取有效研究成果和测评指标，针对研究选取的云南 D 大学的非洲籍来华留学生来构建非洲籍来华留学生教育服务满意度指标体系，通过问卷调查，获取教学服务满意度、管理服务满意度结果的同时，结合前人关于留学生教育现状及问题的研究，有针对性地研究非洲籍来华留学生满意度问题并提出相关建议。

第三章 研究方法与研究设计

3.1 研究方法

结合本文研究的目的是研究的内容，主要采取的研究方法及各研究方法详细使用情况如下：

文献研究法：文献分析法是利用文献查阅的方式对国内和国际的留学生教育，结合顾客满意度理论来进行对高校教育服务满意度的有关领域进行学习和借鉴研究，主要利用中国知网（CNKI）及高校图书馆的数字数据库资料（万方数据库、维普数据库）、有关学术书籍和互联网相关领域信息的查阅等，根据相关文献的权威研究和事实例证进行归纳总结，并通过查阅到的文献资料的分析，了解当前非洲籍来华留学生对高校提供的教育服务满意度的情况，并对相关数据结果和情况进行进一步深入分析和研究。

问卷调查法：本文将采用问卷调查与实证研究相结合的方法，通过选取初始指标、预调研和指标优化，结合研究对象和研究主体的特点确定《非洲籍来华留学生教育服务满意度调查问卷》，从而获得一手资料。问卷的设计主要是依托现有问卷并借鉴有关留学生教育服务满意度的测评量表，结合非洲籍来华留学生的特点与非洲籍来华留学生访谈记录来构建对非洲籍来华留学生满意度的问卷调查维度；对教学服务（课堂教学、教师素养、课程设置与其他教学服务）以及管理服务（后勤保障、校园文化建设与其他管理服务）进行满意度测评。

此外，对回收问卷的样本数据，首先进行基本资料分析和描述性统计分析，之后通过相关差异分析了解掌握非洲籍来华留学生对高校各项教育服务的满意度情况和建议。

访谈法：在实证研究的同时，采用质性研究方法——非结构性访谈法。基于对 D 大学非洲籍来华留学生问卷调查的数据分析，针对具体指标的满意度情况，开展对非洲籍来华留学生的深度访谈，以期使得问卷数据所体现出来的问题得到解决，同时也能在访谈中发现问卷上未能体现的非洲籍来华留学生满意度问题，结合访谈结果得出最终研究结论。

案例分析法：本文以 D 大学非洲籍来华留学生为例进行案例分析。通过该案例分析了解目前 D 大学非洲籍来华留学生的学习与生活状态，通过他们对目前留学生教育服务的看法、意见和满意度评价进行综合分析，发现问题并查找形成问题的原因后，得出结论。

3.2 研究框架

本文的研究对非洲籍来华留学生对高校教育服务满意度的情况以及存在的问题进行理论分析和实证研究，通过梳理文献用文献研究法对教育服务满意度的基础理论进行系统梳理，之后在此基础上提出研究假设。在依托著名的美国顾客满意度指数模型（ACSI）的基础上，把留学生作为顾客进行测评，同时又结合了 D 大学留学生教育服务的实际情况，以云南 D 大学的非洲籍来华留学生作为调研样本展开问卷调查与访谈调研，结合评价指标体系构建对 D 大学非洲籍来华留学生对高校教育服务满意度的情况进行实证分析，明确当前高校对以非洲籍来华留学生为代表的教育服务中存在的普遍性问题和教育服务满意度评价产生影响的主要制约因素，从而针对存在问题提出有针对性和可操作性的改进对策，为进一步推进高校留学生工作、更好地提供教育服务提供学习借鉴的实施路径。



图 3.1 美国顾客满意度指数模型 ACSI

3.3 研究假设

高校对留学生的教育服务质量和留学生对教育服务的满意度就是留学生对高校提供的教育服务的感知度和他们对教育服务的期望值水平，两者是正相关的关系。如果接受到的教育服务满足了留学生的需求，且留学生对教育服务的期望与接受到的教育服务的实际体验越吻合，那么留学生对教育服务的满意程度就越高。在高校对留学生的教育服务中，留学生对教育服务的满意是指：留学生对留学这一特定时期，针对接受到的教育服务的不同维度（教学服务、管理服务）的体验后产生的一种认知和感知，即期望值和感受值的反应，其满意度就是留学生对教育服务满意的量化统计指标，体现了留学生对教育服务的认知和感知之间的差异，由此可以测量留学生对教育服务满意的程度。

本文对 D 大学非洲籍来华留学生教育服务满意度的研究提出如下假设：假设 D 大学对非洲籍来华留学生教育服务的质量、留学生对所接受的教育服务的感知及满意度之间存在因果关系，且能产生相互影响，因此研究将对与此相关的教育服务满意度的要素进行指标细化，并通过研究找到改进教育服务满意度的对策。

3.4 研究对象

本文旨在通过对 D 大学的非洲籍来华留学生对学校教学和管理的整体教育服务工作现状的满意度进行调查和研究分析，由此对 D 大学后续改进留学生教学和管理工作提供参考和给出建议。因为非洲籍来华留学生是 D 大学近年来批量录取较多的留学生，相比其它国籍和其它学历层次的留学生，在中国生活和学习的时间均已超过两年以上，已经较为全面地接受和感受到了 D 大学的教学和管理等教育服务，并且通过较长一段时间的学习和生活，已经对中国文化和中国社会都有了一定程度的了解。因此，以该群体作为特定研究范例，本文主要针对 D 大学在籍的非洲长期学历留学生开展研究。

3.5 调查研究设计

本文的研究主要由两个部分组成：即 D 大学非洲在籍长期学历留学生群体的整群问卷抽样和现在校非洲长期学历留学生的深度访谈。其中：访谈是对问卷的拓展延伸和补充，访谈的目的是收集问卷传达不到的信息，针对问卷中出现的问题，能更加全面地了解 D 大学非洲籍来华留学生的满意情况，更深入更直接地发现影响调查对象感受的原因，以便使最终的调查结论更为全面并更具代表性。在问卷及访谈提纲的设计和 research 过程中，都遵守以下原则：1.以非洲籍来华留学生对 D 大学的整体教育服务满意度为中心；2.问卷题目和访谈提纲的设计贴近学习生活、通俗易懂，并充分尊重和保护每一位参与者的隐私和意见；3.研究结果力求做到准确、客观和公正。

3.5.1 调查问卷

首先根据 D 大学留学生教育服务的实际情况，构建出本次非洲籍来华留学生对学校教育服务工作满意度测评的初步指标体系（表 3.1），并对应各问题设立开放式问卷进行初步满意度调查。通过预调查得到的实际数据进行分析，再次对本文的研究指标体系进行拟合和修正。为了减少因为统计出现的误差，本文选用了较为广泛使用的 Likert 五星量表（5 级 Likert 量表），分为非常不满意、

大致满意、一般、满意、非常满意 5 个等级，分别对应分值 1 分、2 分、3 分、4 分、5 分。

表 3.1 D 大学非洲籍来华留学生教育服务满意度测评初步指标

指标代码	对应指标	指标代码	对应指标
A1	学校声誉	A2	地理位置
A3	外围环境	A4	校园环境
A5	学习风气	A6	校园文化
A7	专业设置	A8	授课方法
A9	教学态度	A10	课程实用性
A11	教学设施与设备	A12	学术活动丰富性
A13	实验室条件	A14	学术活动支持
A15	教师对待的公平性	A16	考试考核
A17	教师英语水平	A18	教师学术水平
A19	图书馆资源	A20	图书馆环境
A21	校纪校规	A22	奖惩制度
A23	奖学金支持	A24	奖学金评审
A25	学生意见表达	A26	管理人员服务水平
A27	毕业指导	A28	毕业后联系
A29	餐厅条件及服务	A30	饮食提供及价格
A31	公寓环境及服务	A32	公寓条件及价格
A33	校园活动场所	A34	校园文化活动开展
A35	关怀及心理咨询	A36	就医条件
A37	个性化发展	A38	心智和能力提高
A39	学校治安	A40	法制教育

梳理出 D 大学非洲籍来华留学生对教育服务满意度测评的初步指标体系之后，在正式确定非洲籍来华留学生对 D 大学的教务服务满意度量表之前，结合测评初步指标体系的各观测点、根据文献综述阶段学习借鉴的国内外关于留学生教育和学生满意度的研究，并参考正好于 2021 年 9 月由中国教育部财务司组织的“中国政府奖学金绩效评价工作”中“中国政府奖学金生对学校的满意度调查问卷”，结合 D 大学的办学实际，首先设计出开放式问卷，使用该开放式问卷做摸底调查，以获取非洲籍来华留学生最关心的有关学校教育服务的问题。

在该开放式问卷中，不作具体参考答案和选择的设定，由非洲籍来华留学生进行开放式回答。

开放式问卷见下表:

表 3.2 非洲籍来华留学生对教育服务满意度的开放式问卷

问题 1	你认为学校的教师在课堂教学中有什么值得肯定的地方？以及需要改进的地方？
问题 2	你觉得学校开设的课程能帮您学到想学的知识和技能吗？你有什么看法？
问题 3	你对学校的自然环境与人文环境如何评价？
问题 4	你对学校的硬件（如教学科研、住宿餐饮、文体医疗设施）有什么评价？
问题 5	你对学校的软件（如网络与信息系统、在线课程与应用）有什么评价？
问题 6	对于你的任课老师（硕士研究生包括研究生导师）有什么评价？
问题 7	你对学校提供的发展支持（如学习、心理、职业、社团）有什么评价？
问题 8	你对学校的管理服务（如教务、信息化、文体、住宿）有什么评价？
问题 9	你对学校治安与卫生情况有什么评价？
问题 10	你对学校的中外趋同融合及多元文化交流方面开展工作的情况有什么看法？
问题 11	在 D 大学包括在中国学习生活以来你遇到过哪些困难？
问题 12	你认为 D 大学让你满意的地方有哪些？
问题 13	你认为 D 大学让你不满意的地方有哪些？
问题 14	来中国前你对中国高校的期待是怎样的？来之后对中国高校的感觉如何？
问题 15	你认为 D 大学在提升留学生满意度上有哪些方面需要改进？

通过开放式问卷的初步摸底调查，在收集整理非洲籍来华留学生对学校教学和管理服务的感知与评价结果的基础上，再次结合对国内外已有研究的深度学习和再次查找，梳理出非洲籍来华留学生对 D 高校教育服务满意度的指标体系。指标体系设计为四个级别：首先是本文研究的总的测评目标即一级指标“非洲籍来华留学生教育服务满意度”；二级指标是潜在变量，在本文中将由非洲籍来华留学生教育服务归纳分为高校提供的教学服务与管理服务，这些指标

的结果都不能被直接获取，需要通过三级指标才能得到反馈；三级指标是根据前期的文献综述以及研究设计的初步调查阶段通过与非洲籍来华留学生的访谈将二级指标教学服务展开为“课堂教学”、“教师素养”、“课程设置”、“其他教学服务”，将管理服务展开为“后勤保障”、“校园文化建设”、“其他管理服务”等三级指标，这些三级指标同样作为潜在变量且不能被直接获取，需要由四级测量指标进行反馈；因此四级指标则为上述各三级指标展开对应的测量指标，直接对应调查量表中的各项具体问题；另外，根据初步调查中开放式访谈结果的反馈，该指标体系当中还单独设置了非洲籍来华留学生对D高校教育服务粘性的二级指标，由“学生满意”和“学生忠诚”两项指标构成，该两项指标反馈的结果将对应四级指标中的具体测量指标。

表 3.3 非洲籍来华留学生教育服务满意度指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标 (指标观测点)
非州留学生教育服务满意度	教学服务	课堂教学	教学方法
			课堂交流
			教学材料
			教学内容
		教师素养	公平性对待
			教师水平
			考核方式
			人文关怀
			课程设置
			其他教学服务
	管理服务	后勤保障	公寓、餐厅、医院
		校园文化建设	文体设施
			文体活动
			社团组织
		其他管理服务	与中国学生交往
			管理服务
			课外指导
			助学补助
	服务粘性	学生满意	投诉反馈
			整体满意
学生忠诚		校园归属	
		教育获得感	
		就学意愿	

最后，根据确定好的非洲籍来华留学生满意度量表的指标体系，设计为具体的问卷。“非洲籍来华留学生满意度调查”问卷题目总数共计 34 题。第一部分问卷主体包括课堂教学、教师素养、课程设置、教学服务的其它方面、后勤保障、校园文化建设、与教育服务相关的其它管理服务等七个主要方面，除以上七个方面外，将满意程度和未来意愿也列入作为非洲籍来华留学生总体感知度的另外两个方面，共计九个方面的内容。问卷的第二部分为背景信息，共计 11 题。背景信息部分中，除了对非洲籍来华留学生的性别、国籍、年龄等基本信息进行采集之外，考虑到非洲籍来华留学生的针对性，在基本信息的基础上又增加了母语语种、宗教信仰情况、HSK 级别（中文能力）、留学时长等方面的内容。

3.5.2 深度访谈

在设计本文研究步骤的时候，已先采用了开放性问题的访谈方式来确定本文研究问题的指标并制定出非洲籍来华留学生高校教育服务满意度问卷。在完成问卷发放收集与整理后，结合问卷的分析结果，将再次对现在校非洲籍来华留学生进行深度访谈。再次进行深度访谈的目的在于，完成问卷后在问卷数据中体现的问题，通过访谈以寻求最直观的解决办法，同时还能通过深度访谈继续发现问卷中未能体现的有关本文研究的问题。

访谈非洲籍来华留学生信息如下表所示。

表 3.4 访谈对象基本信息表

访谈编号	性别	年龄	国籍	学历类别	专业
学生 1	女	21A	坦桑尼亚	本科	临床医学
学生 2	男	23A	索马里	硕士	神经内科
学生 3	男	22A	坦桑尼亚	本科	临床医学
学生 4	女	21A	巴拿马	本科	商务英语
学生 5	女	24A	科特迪瓦	硕士	医学影像
学生 6	男	23A	南非	硕士	妇产科学
学生 7	女	23A	圣多美和普林西比	本科	临床医学
学生 8	女	21A	埃及	硕士	汉语国际教育
学生 9	男	22A	赞比亚	本科	临床医学

访谈提纲围绕非洲籍来华留学生教育服务满意度问卷展开，在此基础上深化教学服务和管理服务的细节，具体的优劣不足之处，例如对课程设计和教师

授课情况的详细评价。第一个层次将全面了解留学生的基本信息，对华印象、来华原因、求学目标等；第二个层次是教学服务，全面了解学生眼中的中国课堂教师的课堂表现、课堂实施具体过程、教师的教学与教师的交往、对专业与课程的认识与学习等；第三个层次是管理服务，了解非洲籍来华留学生在接受管理服务的感知，包括后勤保障服务、校园文化建设以及其他管理服务；最后一个层次就是对高校的发展建议与评价。访谈方式均为面对面访谈。



第四章 研究结果

通过 SPSS 24.0 对问卷信度的分析显示，问卷的总体克隆巴赫系数为 0.96，各维度系数均超过 0.84，大于可接受值 0.80，因此，问卷信度较高。通过 KMO 检验获得代表问卷效度的 KMO 值为 0.92，远大于问卷效度可接受的 0.6，且 Sig = 0.005，小于 0.01，这表明该问卷结构设计合理，具有可靠的信度和效度，能够较好地反映非洲籍来华留学生对 D 大学满意度的真实情况，可用此问卷进行相关的信息收集。

4.1 调查问卷结果分析

本次调查的对象为 D 大学非洲籍来华留学生，由于新冠肺炎疫情的原因，目前部分非洲籍来华留学生依然滞留生源国尚不能返校学习，因此本次问卷采取不记名的网络问卷方式进行数据采集。共有 157 名非洲籍来华留学生参与了问卷调查，回收后除去不符合要求的无效问卷 19 份，有效问卷 138 份，达到 87% 的问卷回收率，而该样本占比 D 大学留学生人数总数的十分之一以上，已达到比例要求，可以认为本文研究结果具有代表性。

4.1.1 非洲籍来华留学生对 D 大学教育服务的总体满意度和评价

经过调查，D 大学非洲籍来华留学生对学校提供的教育服务的整体满意度平均值为 3.72，按照问卷量表的分值设定，已超过中间值以上，总体满意度为中等略偏上水平。按照满意度量表衡量的主要维度，在满意（4 分）和非常满意（5 分）区间的留学生占比 58.3%，选择一般（3 分）的留学生占比 31.6%，选择非常不满意和大致满意的留学生占比 10.1%。（图 4.1，表 4.1）

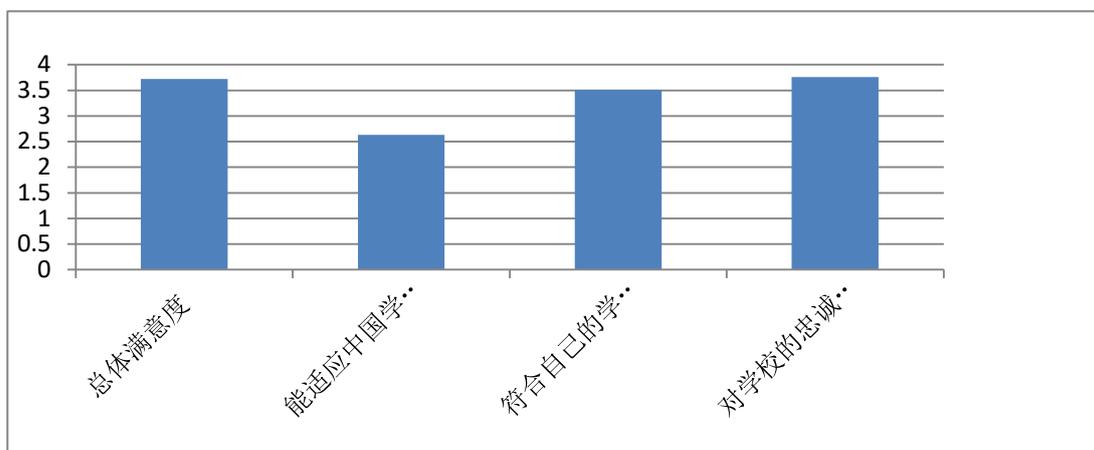


图 4.1 D 大学非洲籍来华留学生对高校总体满意度平均值

表 4.1 D 大学非洲籍来华留学生总体满意度

等级	总体满意度		能适应中国学习生活有归属感		符合自己的学习计划满足求学要求		对学校的忠诚和未来意愿	
	人数	占比	人数	占比	人数	占比	人数	占比
非常不满意	5	4.0	7	5.0	8	5.7	10	7.2
大致满意	23	16.6	33	23.9	19	13.8	14	10.1
一般	41	29.7	31	22.5	28	20.2	26	18.8
满意	47	34	52	37.7	56	40.6	59	42.6
非常满意	22	15.9	15	10.9	27	19.6	29	21.0

结合数据分析，和非洲籍来华留学生对教育服务的总体满意度平均分 3.72 分相比较，筛选出三个最能直观反应满意度水平的观测指标点，分别为能适应中国学习生活有归属感、符合自己的学习计划满足求学需求、对学校的忠诚度和未来意愿。

其中非洲籍来华留学生能适应中国学习生活有归属感的满意度平均值 2.63，其中有 23.9% 的非洲籍来华留学生表示非常大致满意，37.7% 的非洲籍来华留学生表示满意，10.9% 的学生表示满意，28.9% 的非洲籍来华留学生表示满意或者不满意，占比超过四分之一。这说明非洲籍来华留学生的归属感较差，意味着并不能特别好的融入这种学习生活氛围中。

对于符合自己的学习计划满足求学要求的满意度平均值为 3.51，达到 70%。60.2% 的非洲籍来华留学生表示学习计划能够满足自己的需求，说明学习计划和安排是较为理想的。同样，还有 5.7% 的非洲籍来华留学生对于学习计划的符合度非常不满意，说明学习安排与自己的期待有出入；只不过占比教少。可以通过单独了解、针对性解决的方式进行改善。

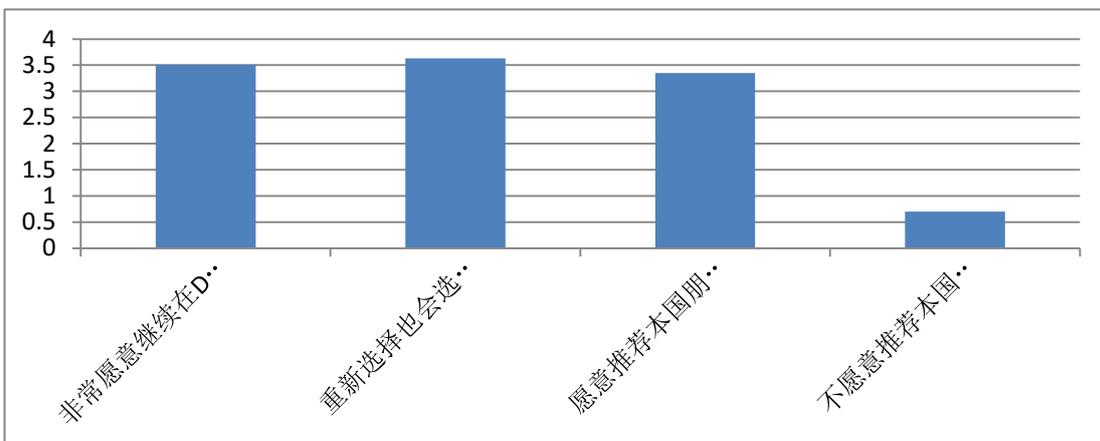


图 4.2 D 大学非洲籍来华留学生忠诚均值

在调查设计中，专门加入了学生忠诚度的调查维度，以就学意愿为主要观测点来分析非洲籍来华留学生对教育服务满意度的现状对未来的影响，归纳为四个小的观测点，分别为非常愿意继续在 D 大学学习、重新选择也会选择 D 大学学习、愿意推荐本国朋友到 D 大学学习、不愿意推荐本国朋友选择 D 大学。其中，非常愿意继续在 D 大学学习和重新选择也会选择 D 大学学习的非洲籍来华留学生占 57%，平均值为 3.51；而在推荐本国朋友方面，近 70% 的非洲籍来华留学生表示非常愿意推荐本国朋友到 D 大学学习，约 9% 的非洲籍来华留学生表示不愿意介绍，其余同学也表示愿意推荐，但推荐意愿一般，如图 4.2 所示。（图 4.2）

4.1.2 非洲籍来华留学生对 D 大学教学服务方面的满意度和评价

通过对数据进行分析得出：将课堂教学中的各项指标包括课堂教学、教师素养、课程设置以及其他教学服务对应到调查设定的指标体系的二级指标教学服务，得到 3.41 的满意度平均值，是中等略偏上的水平。（图 4.3）

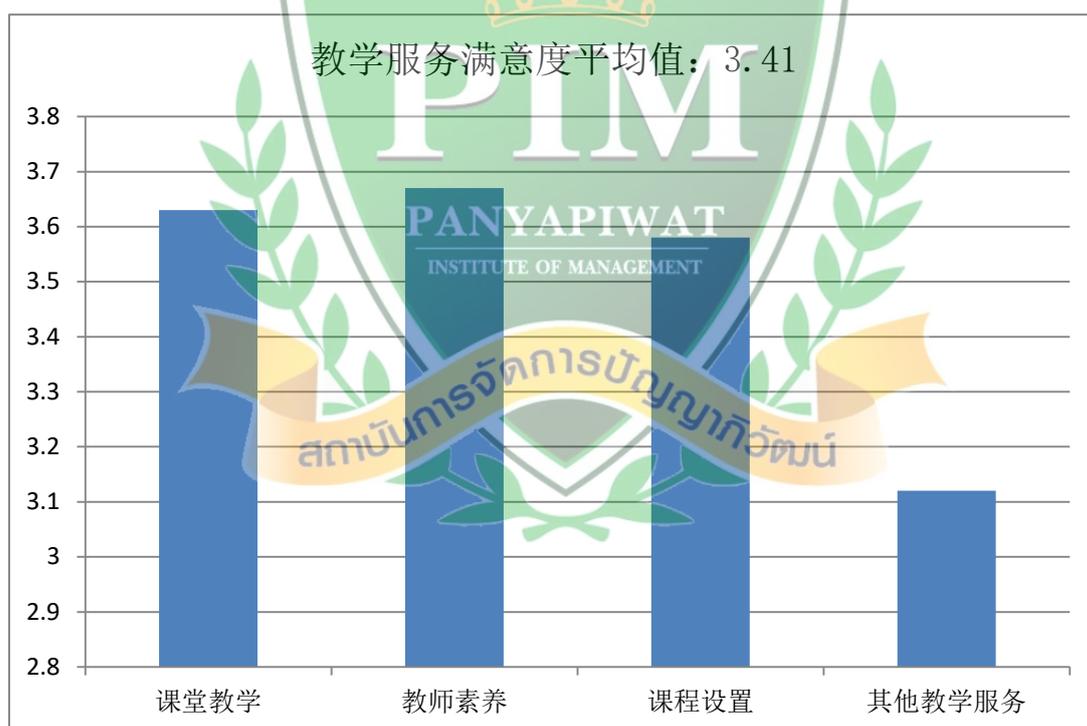


图 4.3 D 大学非洲籍来华留学生对教学服务满意度均值

教学服务涵盖的下属三级指标中包括课堂教学、教师素养、课程设置和其他教学服务等四个维度的分项指标，四个分项指标是高校教育服务中的教学服务领域最直接的体现，因此也需要对四个维度的分项指标展开分析。

表 4.2 D 大学非洲籍来华留学生对课堂教学的满意度分析

等级	教材、教辅材料等符合教学实际易学习		教学内容与课程的相适性		教师教学方法多样性与课堂氛围活跃度	
	人数	占比	人数	占比	人数	占比
非常不满意	7	5.1	6	4.3	9	6.5
大致满意	24	17.4	19	13.8	31	22.5
一般	42	30.4	16	11.6	46	33.3
满意	49	35.5	53	38.4	31	22.5
非常满意	20	14.5	44	31.9	21	15.2

表 4.3 D 大学非洲籍来华留学生对教师素养的满意度分析

等级	教师语言能力		注重非洲籍来华留学生与外国留学生、中国学生的公平		教师学术知识与专业技能水平		注重学习和生活各方面的人文关怀	
	人数	占比	人数	占比	人数	占比	人数	占比
非常不满意	19	13.8	12	8.7	2	1.4	11	8.0
大致满意	35	25.4	16	11.6	4	2.9	19	13.8
一般	37	26.8	46	33.3	24	17.4	43	31.2
满意	25	18.1	41	29.7	63	45.6	39	28.3
非常满意	22	15.8	23	16.7	45	32.6	26	18.8

表 4.4 D 大学非洲籍来华留学生对课程设置的满意度分析

等级	课程的设置与留学预期需求相符		通过课程学习提升了学术和技能，对未来很有帮助		课程涵盖中国文化、多样化课程激发学习兴趣	
	人数	占比	人数	占比	人数	占比
非常不满意	5	3.6	3	2.2	2	14.5
大致满意	17	12.3	11	8.0	8	5.8
一般	43	31.2	29	21.0	19	13.8
满意	47	34.1	56	40.6	58	42.0
非常满意	26	18.8	39	28.3	51	37.0

表 4.5 D 大学非洲籍来华留学生对其他教学服务的满意度分析

等级	与课程学习相关的实习和实践安排		学校学术活动的开展情况极其丰富性		参与学术活动的支持		图书馆服务及学习资源的获取	
	人数	占比	人数	占比	人数	占比	人数	占比
非常不满意	6	33.3	9	6.5	11	8.0	12	8.7
大致满意	21	15.2	13	9.4	13	9.4	11	8.0
一般	43	31.2	39	28.2	41	29.7	37	26.8
满意	42	30.4	45	32.6	47	34.1	49	35.5
非常满意	26	18.8	32	23.2	26	18.8	29	21.0

课堂教学的满意度中：教材、教辅材料等符合教学实际易学习，以及教师教学方法多样性与课堂氛围活跃度这两个观测点的满意度均值最低，仅为 3.42。对教材、教辅材料等符合教学实际易学习的观测点持非常不满意和大致满意态度的非洲籍来华留学生占比 22.5%；，一般的占 30.4%，满意和非常满意占 50%，一半同学认可教师所提供的教材参考和教学辅助材料有助于帮助其课堂教学及教学之余的学习；教学内容与课程的相适性这一观测点的满意度最高，持满意与非常满意态度的非洲籍来华留学生占比达 70.3%，这也能与之后的调查分析中教师的个人素养得到非洲籍来华留学生的认可相契合。

教师素养的满意度方面：非洲籍来华留学生认为满意度均值最高的观测点是教师学术知识与专业技能水平，选择满意与非常满意的非洲籍来华留学生占比高达 78.2%，满意度均值得分 3.85，持非常不满意或大致满意的非洲籍来华留学生占比不到 5%，得到的这一调查结果与中国高校人才储备的现状是相符的；注重非洲籍来华留学生与外国留学生、中国学生的公平，以及注重学习和生活各方面的人文关怀观测点方面，满意度程度为中等，有超过 20%的非洲籍来华留学生对该两个观测点持非常不满意和大致满意态度，认可教师对自己给予关心以及被公平对待的留学生仅有约一半的占比；教师素养各观测点中满意度平均值最低的是教师语言能力，该观测点仅有 34%的非洲籍来华留学生对教师的语言能力表示满意，这其中既有中国教师的原因，也有非洲籍来华留学生自身的原因。

课程设置的满意度方面：总体而言，非洲籍来华留学生对 D 大学各专业课程设置的各指标观测点满意度都是较高的，课程的设置与留学预期需求相符，通过课程学习提升了学术和技能、对未来很有帮助，课程涵盖中国文化、多样化课程激发学习兴趣三个观测点的满意度均值分别高达 3.79、3.86 和 3.94。超过 75%的非洲籍来华留学生认为通过在 D 大学的学习，所设置和开设的课程帮助自己提升了知识水平，对未来有利于自己就业技能的提升持肯定态度，同时，也对于除了专业学习之外还能学习到中国文化课程并了解到中国社会的发展表示很感兴趣，这些学习经历都将对未来回到自己的国家有帮助。

其他教学服务安排方面：根据其他教学服务中各观测点的数据结果，非洲籍来华留学生对其他教学服务的满意度是不算很高的。与课程学习相关的实习和实践安排、学校学术活动的开展情况极其丰富性、参与学术活动的支持、图书馆服务及学习资源的获取四个观测点的满意度平均值分别为 3.34、3.51、3.26、3.17。其中非常不满意与课程学习和相关实习实践安排的非洲籍来华留学生占比达 33%，说明问卷结果可以体现这块内容安排的问题。仅 18.8%的学生表示非常满意。可能是因为实习实践安排较少，或者相关安排难度较大造成的。对

于学校学术活动开展丰富性的调查中，55.8%的学生表示满意或者非常满意，结合实习实践活动情况的调查可以得出，学校对于学术方面的重视程度高于实习实践活动的程度。非洲籍来华留学生的不满意，可能是因为缺乏实践机会而造成的。

4.4.3 非洲籍来华留学生对D大学管理服务的总体满意度和评价

综合管理服务中涵盖的三级指标后勤保障、校园文化建设、其他管理服务的满意度均值，非洲籍来华留学生对管理服务的总体满意程度的平均值为3.17，只为中等还略偏下水平，和教学管理满意度是存在差距的。而上述三个三级指标维度的满意度分值除了校园文化建设为3.71，后勤保障和其他管理服务仅为3.07和3.12。通过以上三个维度的平均值，说明非洲籍来华留学生对D大学的管理服务不太满意。（图4.4）



图 4.4 D 大学非洲籍来华留学生对管理服务满意度平均值

后勤保障满意度拆分为以下三个模块进行衡量，分别是留学生公寓的服务及综合住宿条件、学生餐厅及餐食的适合程度以及学校就医条件及便利性及心理服务支持三个维度。得到的具体结论如下表所示。

表 4.6 D 大学非洲籍来华留学生对后勤保障的满意度分析

等级	留学生公寓的服务及综合住宿条件		学生餐厅服务及餐食的适合程度		学校就医条件及便利性及心理服务支持	
	人数	占比	人数	占比	人数	占比
非常不满意	16	11.6	23	16.7	6	4.3
大致满意	21	15.2	24	17.4	5	3.6
一般	47	34.1	54	39.1	21	15.2
满意	33	24.0	25	18.1	59	42.6
非常满意	21	15.2	12	8.7	47	34.1

对于留学生公寓的服务及综合住宿条件，非常不满意的非洲籍来华留学生占比为 11.6%，该比例值较大，说明留学生的住宿条件和服务，需要引起校方的重视，并进行针对性的解决。非常满意的比例为 15.2%，占比不高，同样能说明这个问题的客观存在。

餐厅服务和餐食的合适程度，也说明非洲籍来华留学生对于后勤模块不是太满意。其中，16.7%的同学表示非常不满意，仅 8.7%的同学表示非常满意。

相比之下，学校的就医条件及便利性满意度就高很多，76.7%的非洲籍来华留学生表示满意或者非常满意。仅 4.3%的非洲籍来华留学生表示非常不满意，占比很低。

表 4.7 D 大学非洲籍来华留学生对校园文化建设的满意度分析

等级	学校整体的体育、 文娱活动设施		开展各类体育、文 娱活动的丰富性		留学生能参与的社 团及社团活动的多 样性	
	人数	占比	人数	占比	人数	占比
非常不满意	4	2.9	6	33.3	14	10.1
大致满意	9	6.5	12	8.7	34	24.7
一般	31	22.5	29	21.0	67	48.6
满意	51	40.0	47	34.1	11	8.0
非常满意	43	31.2	44	31.9	12	8.7

校园文化建设满意度如表格 4.7 所示。校园文化建设分为学校整体的体育文娱活动设施、开展各类体育文娱活动的丰富性以及留学生能参与的社团及社团活动的多样性。首先，对于体育文娱活动设施，71.2%的非洲籍来华留学生表示满意或者非常满意，仅 2.9%的学生表示非常不满意，所以这一部分满意度整体较高。然后，对于留学生参与社团活动的多样性，仅有 16.7%的非洲籍来华留学生表示满意或者非常满意，其他都表示一般及以下，这说明对于非洲籍来华留学生的社团活动，校方并没有特别重视。这样的数据结果与整体满意度中非洲籍来华留学生的归属感较低也能够相互印证。

表 4.8 D 大学非洲籍来华留学生对其他管理服务的满意度分析

等级	留学生管理队 伍的工作能力 和服务水平		涉外事务、生 活咨询等课外 指导		奖助学金支持 及相关管理制 度		留学生反馈及 申投诉渠道	
	人数	占比	人数	占比	人数	占比	人数	占比
非常不满意	9	6.5	3	2.1	7	5.1	13	9.4
大致满意	13	9.4	9	6.5	16	11.6	19	13.8
一般	43	31.2	39	28.2	47	34.1	54	39.1
满意	47	34.1	44	31.9	39	28.3	28	20.3
非常满意	26	18.8	43	31.2	29	21.0	24	17.4

其他管理服务方面：非洲籍来华留学生对其他管理服务的满意度属中等，留学生管理队伍的工作能力和服务水平、涉外事务以及生活咨询等课外指导、奖助学金支持及相关管理制度、留学生反馈及申投诉渠道四个观测点的满意度均值分别为 3.51、3.56、3.41 和 3.25。部分非洲籍来华留学生认为意见反馈的通道不顺畅、或者提出的问题没有被引起足够的重视或得到解决。

4.2 深度访谈结论

4.2.1 非洲籍来华留学生对教育服务的总体满意度

通过调研总结调研数据并结合访谈结果进行分析，D 大学非洲籍来华留学生对高校教育服务的总体满意为中等略偏上。根据数据分析，调研结果平均值为 3.72 分，有超过半数（57.9%）的非洲籍来华留学生表示对 D 大学的教育服务感到满意。但由此也说明还存在较大的上升空间。经过汇总分析：首先，接受调研的非洲籍来华留学生在华学习的文化适应、归属感和生活满意程度是中等略偏下的，而相反，他们对于学习的评价和自身知识、素养和能力的提升则较为认同，满意度在中等偏上。这也能说明，和其他生源国别（例如：南亚东南亚）的留学生相比，非洲籍来华留学生在跨文化和心理适应性方面相对较差，但在学习方面，有展现出了较为积极地学习主动性和学习能力，因此对学校各类教学活动的开展较为满意。另外，根据非洲籍来华留学生忠诚度调查的反馈，大部分非洲籍来华留学生对高校的教育服务是认同的，也表达了较高的会继续选择 D 大学就读以及愿意推荐朋友到 D 大学的肯定想法。

在教学服务和管理服务中，把教学和管理的调研数据一起综合比较来看，非洲籍来华留学生对整体教育服务中的教学服务的满意程度是高于管理服务的。教学服务里各指标项选择满意和非常满意的人数均高于管理服务里的各项指标，

且对教学服务总体满意程度的平均值为 3.41，但是对管理服务总体满意程度的平均值为 3.17，存在差距。其中：课程设置、课堂教学、教师个人素养等有关教学服务的指标都获得了较高的满意度平均值，分别得到了 3.58、3.63 和 3.67；但对应管理的各项指标里，除了校园文化建设得到 3.71 的较高平均值外，另外两项指标后勤保障和其他管理服务仅得到了 3.07 和 3.12 的较低平均值。由此可以说明，非洲籍来华留学生对 D 大学的教学服务的满意度要高于管理服务的满意度。由此，也反应出高校在向非洲籍来华留学生提供教育服务的过程中，应注意国别的差异性以帮助非洲籍来华留学生更好地过渡跨文化障碍能更好地适应在华学习和生活，也能帮助高校教育服务满意度水平的提高。

此外，在问卷的第二部分增设了受访者背景信息的采集。结合问卷结果来看，有的背景指标对总体调查结果的影响较为直接，有的背景则不影响最终调查结果，只对部分单项指标产生影响。例如：

1、性别差异的影响。针对男生和女生性别的差异分析调查结果发现，性别的差异并没有对最终的调查结果产生直接影响，只是在管理服务相关的单项指标，女生的满意度感受普遍低于男生，尤其是后勤保障的对应观测点。结合深度访谈的补充信息比较分析，由于生活习惯和文化背景的特性，女生对宿舍条件（例如非洲女生的编发特性）、饮食提供的要求比男生要高，且由于受思念家人等情绪的影响，对留学生活的适应性明显低于男生；

2、是否接受过高等教育、也就是入学前学历水平对整体的教育服务满意度产生直接影响。D大学目前的非洲籍来华留学生涵盖硕士研究生和本科生两种学历层次，相比较两种学历层次的留学生，硕士研究生因为已经在本科学习阶段接受过系统的大学教育，除了对课程设置、课堂教学、实践开展等各教学环节的要求高于本科留学生外，对教师素养和学术资源的获得以及学术科研的支持也是远高于本科留学生的，因此，硕士研究生对教育服务中教学各环节的满意程度最低。对于校园活动的开展和后勤保障方面，本科留学生的满意度也均高于硕士研究生。本科生由于学业的要求和硕士研究生学业要求及水平的差异，对除教学外的校园文化活动开展的需求的期待较高，因此参加校园文化活动的态度更为积极，也由此对还单项指标有着比硕士研究生更多和更深的体会，给出的分值较高。此外硕士研究生不论从年龄还是人生经历都高于本科留学生，对自我管理的需求和要求更高，相较于有较为严格的校纪校规作为约束的高校后勤保障，满意度不高。由此也说明，留学前学历程度的不同会给非洲籍来华留学生来华留学目标的明确性和跨文化生活的适应性等带来差距，从而影响整体的教育服务满意度。

3、中文水平和能力的高低差异会对满意度产生直接影响。毋庸置疑的是，既然选择了来华留学，中文能力必将直接影响留学生来华留学的学习质量乃至生活的舒适度和愉悦度。中文水平较高的留学生，更能较快融入并快速适应新的学习和生活环境，因此，HSK 过级水平高的非洲籍来华留学生，无论是教学、管理还是服务的各方面观测指标，对教育服务的满意度均高于汉语水平较差或HSK 过级水平较低的学生。此外，由于具备了较好的中文语言语言能力，在与老师沟通、与管理人员（例如：公寓宿管）的沟通都更为顺畅，从而能帮助其在理解高校教学和管理相关规定和情况的同时，接受到更多的关注和服务，获得对自身的心理认同，也帮助其更好地结识中国朋友更快融入校园生活，使其在中国学习期间的认同感、归属感和舒适感，均远远高于中文基础薄弱的留学

生。由此也说明，和毗邻的东南亚国家不同，对于非洲籍来华留学生，需要更加注重专业申请类留学生在录取审核过程中对语言能力的要求，对于语言预备类的留学生，则需要在入学后的教育教学环节加强中文学习的语言教学力度。

4.2.2 非洲籍来华留学生对教育服务满意度的情况分析

(1) 对 D 大学的课程设置、教学内容、实践安排等较为认可

通过对调查数据和访谈结果的分析，非洲籍来华留学生对于教学服务环节中课程设置、教学内容和实践安排是较为满意的。和非洲国家相比，教学资源的相对匮乏使得留学生不能够得到较好的教育和培训，这一点在 D 大学医学类留学生人群里尤为明显。

受访者 2 号：和我本科阶段的学习相比，学校有着条件非常好的附属医院，我的导师既是医院神经内科的专家，又是专业教学的优秀教师，无论是学习还是专业实践，学校都给予我非常便利和优越的学习环境和条件，能在这里完成临床医学硕士阶段的学习，我特别开心。

受访者 9 号：我们这学期开设的专业基础课程开设了《人体解剖》，中国的学习条件真的很好，我们的《人体解剖》课程可以通过“大体老师”（人体标本）进行实际的学习和操作。我很幸运选择到中国留学，和我的目前不能返回中国的同学相比（之前在假期回生源国，现因疫情原因不能返回中国），他们没有办法在我的国家完成实践课程，我们国家的大学也不能给他们提供像我这样的学习条件。

此外，中国高校各专业都有严格的课程设置要求和课程开设标准，教学规范，且作为像 D 大学这样已开展留学生工作多年的高校，针对留学生开设的专业与生源国的人才培养要求贴合度较强，这样的教学安排，对于非洲籍来华留学生具有较强针对性，对于他们知识的获取和能力的提升有较好

(2) 对教师综合素养不同指标的满意度有差异

经过数据分析，在教师综合素养的各项指标中，非洲籍来华留学生对师资队伍的专业能力和水平较为认可。能承担留学生专业课程教学的老师，D 大学都是配备了专业水平和综合素质过硬的、已在本专业领域有一定成绩和成就的教师队伍，由他们作为留学生教育教学的组织和实施者，能对留学生从进校开始就建立较好的学习规划和目标起到示范和促进作用，因此，在此观测点上获得的满意度评价较高。但同时，由于非洲籍来华留学生存在汉语学习能力困难共性，因此反而自身对教师的外语能力要求较高，除了本身具有海外留学背景的教师，部分无留学经历的教师还需要继续提高语言能力，以促进留学生对学校教育服务总体满意度的提升。

(3) 针对留学生教育的国际化教学水平有待提高

尽管非洲籍来华留学生对于课程设置、教学内容、实践安排和教师综合素养等观测指标的满意度反馈较高，但结合访谈结果，在教学服务中，依然存在需要提升的空间和待解决的问题。

1、改进教学方法、提高国际化教学水平。非洲籍来华留学生认为授课教师在课堂上的教学方法普遍较为单一、教学氛围不佳、师生互动性较低，参加访谈的留学生在访谈过程中大多提及此点。（受访者3号：课程教学中，老师授课基本以PPT为主，且授课速度较快，而我们的中文还不是很好，教学容量大，难以在课堂上听明白。受访者4号：在课堂上，有的老师不喜欢和同学们有互动，我们想要提问但是又害怕打断老师，虽然偶尔老师也停下来问一下同学们有没有听懂，但是并没有认真的听我们的反馈，依然继续接着讲课了。）事实上，通过访谈能够得知，在教学过程中“只管讲不管教”导致“输出和接受”严重失衡的老师不在少数，这些老师把授课的重点寄托于多媒体设备（例如：课件）而忽略了课堂上的互动，再加上授课的对象是非洲籍来华留学生，由于文化的不同、以及汉语水平的原因为及人与人之间沟通方式的差异等，非洲籍来华留学生比较抱团、在中文水平不高的情况下本身就不是主动型的学生，而授课老师如果还是传统的完全“以讲代授”的模式，教学效果肯定就大打折扣了。但实际上，非洲国家本来就是热情奔放的民族，因为课堂气氛的较低活跃度不能够激发非洲籍来华留学生主动学习的热情，这样的教学方式是否需要改进从而照顾到不同国家的留学生，是值得进一步反思的。

2、教材、参考书以及教学资源的获取途径有限。对D大学而言，除专班式招生进行专业学习和教学的留学生（主要是医学类留学生），其余各专业的留学生使用的授课方式和教材和中国学生是趋同的，这就给留学生带来了学业的困难。除了教材外，现高校图书馆的资源储备大多是中文资源，又由于网络限制等原因，导致留学生获取外文教辅参考资料的途径是非常有限的，且这样的外文资料通常以英文为主。而实际上，非洲的很多国家其官方语言都不是英语（例如安哥拉、圣多美与普林西比），以各专业都对留学生开设的《中国概况》为例，因为缺乏相应语言的教材或教学参考书目，导致中文不好的留学生难以有效领会该门课程的内容，由此，非常不利于帮助非洲籍来华留学生理解中国文化并认同中国文化，在一定程度上也就不利于其对专业知识的主动学习和学业的较快进步。

3、教师们的跨文化的认同感需要提升。从某种意义上来说，这其实应该是一种双向的行为。有的老师虽然接受了学校安排的留学生教育教学的任务，但内心对留学生并不认同，主动进行跨文化教学和交流的意愿并不高，尤其面对

非洲籍来华留学生，由于近年来在中国其它城市滞留的非洲公民带来的一些社会问题，导致部分老师对非洲籍来华留学生还存在先入为主的负面印象，而忽略了非洲籍来华留学生是经过学校严格的审核和相关各上级主管部门的层层严格审批之后才能到中国留学的，这样的负面情绪会导致教师不愿主动在非洲籍来华留学生的教育教学中花更多的精力去耐心了解所学所得并给予学习上的帮助，因此，部分非洲籍来华留学生在访谈中直言觉得老师对不同生源国的留学生有区别对待的现象，从而影响对教师和教学的满意度。由此也说明，非洲籍来华留学生需要积极努力学习汉语提高汉语水平的同时，教师们的跨文化认同和交流能力、人文关怀的主动性、培养国际人才的综合教学能力都还需要提高和加强，从而进一步提高非洲籍来华留学生对学校整体教育服务的满意度。

4、对于来华留学生参与科研和学术的支持还有待加强。对于此项问卷反馈，暂时不进行更详细的进一步研究，原因有两方面：一是高校本身的国际化办学水平和开展国际交流合作工作的能力还需要进一步提升；二是由于非洲籍来华留学生的语言问题是目前的卡点和难点，因此相较于其它中文水平和能力更好的留学生，非洲籍来华留学生就失去了较多参与学术活动的机会。

4.2.3 非洲籍来华留学生对管理服务满意度的情况分析

(1) 高校对管理资源的配置逐步加大，人性化管理和服务水平正在提高

经过多年留学生工作的开展，D大学在留学生生活管理方面加大投入力度为来华留学生给予例如较为丰富的资源配置。结合对D大学非洲籍来华留学生对教育服务满意度开展的调查情况，能发现高校开展的留学生管理服务已涵盖各方面的内容，某些单项指标的总满意度较好。例如：和中国学生同标准的环境较好、功能完善的学生公寓，为留学生提供了舒适的生活环境。学校在多年的留学生工作中已经积累了较为丰富的经验，自上而下管理机制的建立、法制及安全等各模块教育的全覆盖、就医服务等学习生活保障机构和措施的健全等，都使得非洲籍来华留学生在华留学的生活便利性和舒适性的满意度较高。此外，D大学以“传帮带”形式在各学院都建立了较好的留学生自我教育和自我管理模式，并在近年来将此模式运用到了非洲籍来华留学生中。该模式以中国学生“三自委”管理制度为基础，在留学生群体中也是用趋同化模式，选择中文水平较好、个人综合素质较高、跨文化适应性较强或已经完全适应中国学习和生活的留学生，作为学校和各二级学院留学生管理工作的留学生助理，对留学生们进行自我教育和自我管理。由于这些留学生助理队伍本身也是和其他留学生们每天在一起学习生活的，比老师更了解朝夕相处的同学们的每日状态，就使得留学生日常管理工作的渠道更为畅通，工作成效更加明显。在上述管理

模式中，其中有一点特别值得继续保持的是，由于 D 大学在医学类专业的优势，在留学生的自我管理中专门培养设置了留学生健康助理，选出临床医学专业成绩优秀、专业基础扎实的本科高年级学生或硕士研究生，帮助留学生解答健康问题或陪同留学生同学到医院就医，在共同的文化背景下，留学生群体之间更易沟通，这样的自我管理促进了学校留学生日常身心健情况的掌握、帮助留学生管理工作的顺利开展。

在校园文化的活动开展方面，非洲籍来华留学生对管理服务中有关文化体育活动设施和学校校园文化活动开展的丰富和多样性方面的指标满意度是最高的。首先，和非洲各国相比，中国高校本就具备优越的校园活动设施等硬件条件，能为非洲籍来华留学生提供较好的校园活动场所和环境，再加上近年来，中国高校的国际化办学水平在不断提高的同时，校园文化活动开展的层次、水平、多样性也在不断提高，专门针对留学生以及中国学生和国际学生都能参加的校园文化活动已然已经十分丰富，不仅是中国文化相关的活动，有些文艺及体育活动，比如运动会的田径项目、足球联赛等，更是留学生的强项，因此，多样化且符合非洲籍来华留学生兴趣爱好的校园活动的开展，能帮助他们克服文化障碍、获得归属感和愉悦感。此外，从中国教育部到中国高校，和来华留学生工作的初期相比，已越来越重视来华留学生工作的开展，由上自下推出了许多针对留学生的、或者中外学生共同参与的社会实践和体验活动。以 D 大学为例，在 2021 年暑期组织的“共筑西南生态安全保障，携手共建地球美好家园”中外大学生社会实践调查团活动不仅社会反响极好，还获得了中国共青团中央全国高校暑期优秀社会实践活动的奖励和保障，在该社会实践团中，就有非洲籍来华留学生参与，他们通过参加活动，对融入中国社会、了解中国社会发展和取得的成就、认同中华文化和中国社会形态的各方面都有了较大的帮助和提升。此外，除了社会实践，D 大学对于引导并帮助留学生和中国学生一起参加创新创业活动也非常重视，而提高非洲籍来华留学生的创新创业能力正好非常符合非洲各生源国的需求，长远来看，必然有着十分重大的意义。

（2）在管理服务中，后勤保障的国际化服务意识和综合管理的国际化水平还需要提高

通过调查结果，不难发现非洲籍来华留学生对在华学习和生活的归属感在很大程度上是取决于其对在华学习生活的舒适度和愉悦度的，而住宿、饮食、医疗救治和心理帮助等都是非洲籍来华留学生们是否认同其拥有一个良好的在华学习和生活环境的单项评价指标，这些各方面单项指标带给留学生的综合感受将会帮助非洲籍来华留学生更好地适应中国高校的学习生活从而尽快克服跨

文化障碍融入中国社会。然而，非洲籍来华留学生虽然对后勤保障的住宿、医疗（上文已进行过分析）等各方面都有不错的满意度，但对于饮食服务、心理辅导等后勤保障却不适应甚至不太满意。究其原因，除了非洲籍来华留学生的跨文化适应能力问题，也和高校后勤保障的管理能力的国际化水平不足有关。例如：由于作息习惯、饮食差异等文化背景的生活习惯的不同，非洲籍来华留学生习惯于较晚时间用餐，并且喜食清淡、少油腻的食物。然而，高校各餐厅的主要就餐时间和餐食口味等依然以中国学生的作息时间和饮食习惯为主，导致非洲籍来华留学生不愿意或无法选择餐厅的正常开放时间去就餐；而同时，高校未对留学生开设自助厨房，就使得绝大多数非洲籍来华留学生只能选择到校外小餐馆购买食物，而在饮食方面的问题即便在新冠疫情之前能通过校外就餐得到解决，但 2020 年新冠肺炎疫情之后，由于疫情管控的需要，D 大学已多次封闭校园实行全体中外学生“非必要不外出”原则，非洲籍来华留学生的日常饮食就成了很大的难题，也导致非洲籍来华留学生对高校的教育服务的国际化程度不足颇为不满，在问卷和访谈中，非洲籍来华留学生基本都表达了同样的感受，因此，非洲籍来华留学生对此项指标的满意度是整个问卷调查指标体系中的最低分值。

在综合管理水平方面，通过调查结果的反馈，高校也依然还有较大的提升空间，需要进一步提高管理服务的国际化水平。在这一点上，虽然高校在对留学生管理服务的各方面都基本做到了和中国学生的趋同化管理，但是，以对非洲籍来华留学生的调查反馈来看，有些更应该对留学生加以关注的方面却正好是目前高校对留学生的管理服务中不足甚至缺失的，最为突出的就是对留学生的心理辅导。结合 D 大学的实际情况来看，和南亚东南亚国家的留学生相比，非洲籍来华留学生来自距离中国更远的国家，远隔万里来到中国学习，本身就面临且需要克服跨文化障碍、心理适应、时差和生活习惯等巨大差异的问题，而这些问题除了需要及时并重点关注外，还需要高度重视他们的心理情况。然而，从制度上来讲，目前中国学生可以非常容易就通过手机 APP 进行系统的心理测试，之后会有专业的第三方公司和工作团队进行分析将测试情况反馈给高校，但是，这样的测试却没有把留学生涵盖其中，究其原因是在测试系统的研发中就没有考虑到多语种测试的问题，这只是高校留学生管理工作的国际化水平还需要继续提升的一个缩影。而同时，通过调查发现，目前中国高校在针对非洲籍来华留学生的心理辅导、心理关注、心理咨询等工作的开展是缺位的，不仅在实际工作中，针对留学生尤其是非洲籍来华留学生这样的特殊生源国留学生的心理辅导制度建设还不健全，经常性的心理健康教育和咨询工作活动也很少举行，留学生辅导员队伍对留学生心理辅导工作的开展也不够丰富。长此

以往，就导致一个恶性循环，当非洲籍来华留学生在华生活学习遇到困难时，由于上述分析的原因导致非洲籍来华留学生会觉得和其他国家的留学生相比被冷落、缺少关注，因而不愿意主动寻求帮助或反馈意见，导致高校的管理教师不能及时、真实地了解非洲籍来华留学生的真实感受，也就不利于相关问题的及时和顺利解决。通过问卷和访谈，不少非洲籍来华留学生都提到他们在中国学习生活期间，遇到困难不愿意说的主要原因就是不知道该如何寻求帮助，这也正是很多教师都认为和其他国家留学生相比，非洲籍来华留学生太过抱团、独立排外的主要原因之一。

此外，尽管近年来，随着国际格局的变化和中非间在各领域合作的日益密切和深入，非洲籍来华留学生规模已在所有来华留学生中占据了相当的比例。但是，非洲籍来华留学生的增多并不代表他们是完全受欢迎的，在中国社会、高校校园，都一直对非洲籍来华留学生群体伴有不同的声音和看法。这其中有两方面的主要原因：第一是中国的对非援助，包括对非洲籍来华留学生给予的部分奖学金支持，被一部分大众误读而误解了其中的意义；第二是由于早年“三非问题”等历史原因，以及国际社会或部分国家或机构对中非合作的曲解，导致来华的非洲籍来华留学生，和其他国家的来华留学生相比，被中国社会、中国同学和老师等区别对待的现象依然存在，对非洲籍来华留学生的总体包容性不高，也就造成了非洲籍来华留学生抱团学习和生活的主观意识，就是因为自己不被中国学生和其它国家的留学生接受和喜欢。在访谈中，有非洲籍来华留学生明确表示了他们的苦恼。

4.3 本章小结

通过对调查问卷的数据分析，详细了解了云南 D 大学非洲籍来华留学生对教育服务的满意度，并通过对各项观测指标的分析以及结合深度访谈结果，进一步了解非洲籍来华留学生关注的事项和诉求，为之后提出针对性建议提供了依据。

第五章 结论、建议与展望

5.1 研究结论

本文以 D 大学在读的非洲籍来华留学生为研究对象，在深入学习和借鉴前人研究的基础上，结合 D 大学实际构建了非洲籍来华留学生对高校教育服务满意度的指标体系。根据非洲籍来华留学生对各个指标维度及内容的调查结果，继续开展访谈调查对结果进行进一步了解和补充，通过比较分析，得出以下结论。（1）准确识别了云南 D 大学的留学生管理服务满意度情况，尤其是非洲籍来华留学生对云南 D 大学教育服务满意度评价的主要问题，其对 D 大学教育服务工作的总体满意度平均值中等略偏上，介于满意和非常满意之间，但是仍然有部分维度、部分单项指标、以及一定比例的非洲籍来华留学生对教育服务的满意度不高，总体上在各满意层次都还有改进的空间。（2）明确了未来云南 D 大学留学生教育服务中需要加强和提升的工作重点，根据调查结果的反馈，结合实际对照调查中发现的问题以及分析出现问题的原因，本文将提出一些针对性的建议来对研究结果进行充实。

5.2 对策建议

5.2.1 完善课程设置、优化师资队伍，提高留学生教学的国际化水平。

首先，建议应有针对性地对非洲籍来华留学生师资队伍开展上岗前培训和持续性在岗培训，加强留学生师资队伍的建设，建立有效的准入机制、监督评估机制和淘汰机制。由于生源国别的特殊性，培训内容应针对非洲籍来华留学生的教学特色和策略设置合适的培训内容，并针对部分教师对生源国文化知识欠缺的情况，适当补充相应的结合生源国实际的跨文化知识背景，以此拓宽教师们的跨文化视野和对非洲籍来华留学生的接纳包容性。其次，应鼓励教师在教学中的主动性和创新性的提高，并进一步优化、拓展高校图书、期刊、教辅、文化等资料和资源的国际化储备。在中非合作的大背景下，还应针对非洲籍来华留学生结合生源国需求继续优化课程设置、进一步推进适合非洲籍来华留学生的课程建设。

5.2.2 加强管理服务的国际化水平，建立留学生工作的长效激励机制。

结合实际来看，无论是教学还是管理，留学生工作的压力和挑战、困难和复杂都是现实中实际存在的，而目前云南高校普遍存在的情况是：在重视高校教育国际化发展、要求做好来华留学生工作的同时，对承担留学生教育和管理工作的师资、管理人员却没有与之配套的激励机制，这也就使得在留学生工作本就比中国学生工作要求更具专业性和工作本身更高难度的现实情形下，影响了做好来华留学生工作的积极性。提高留学生师资和管理队伍的国际化教育意识与工作能力需要内外联动，需要从教师的实际需求出发，激发和引导老师们自觉自愿做好来华留学生工作的内在动机。因此，建议建立针对留学生工作的激励机制，重视队伍建设，加大留学生工作建设的政策支持和经费支持。

5.2.3 加强校园文化建设，营造包容式国际化校园氛围。

结合本文研究的调查结果来看，目前云南高校中有一部分高校已经具有一定国际化水准的校园文化氛围，但是绝大多数高校的校园文化建设尚未形成集内涵、开放、包容为一体的校园文化，导致了非洲籍来华留学生的跨文化适应难度增大，融入中国校园学习和生活的时间变得更长；而同时，高校校园文化建设的国际化氛围与高校发展留学生工作出现失衡，就会使得高校教师、中国同学等对非洲籍来华留学生和非洲国家文化背景的认知出现偏差，不能正确地看待和认识高校教育国际化发展的意义。建议应在政策允许的范围内，开展多渠道、多形式的校园文化活动，加强校园文化建设，营造和谐的国际化校园学习和生活氛围，以促进留学生工作的稳定开展、提高留学生对教育服务的满意度。

5.2.4 加强和完善留学生满意度建设的监督与评估机制

当前是中国教育对外开放的关键时期，在学习和借鉴其它国家开展留学生教育经验的基础上、结合中国实际也应推行并实施来华留学生对高校教育服务的满意度调查，将有助于中国高校提升教育质量、推动高等教育国际化的发展。以此为契机，云南高校应将留学生满意度作为衡量和提高教育培养质量的一个重要指标之一。建议应顺应教育发展的方向，积极加强和完善留学生满意度建设的监督评估机制，以评促建，以评促改，与时俱进全面做好留学生教育服务工作。

5.3 研究不足与展望

本文的研究还存在许多不足，主要有以下几点：1、本文的问卷受地域的局限及新冠肺炎疫情的影响，仅仅是基于云南 D 大学的样本对象而制定和进行数据采集，具有一定的局限性，问卷指标体系也还有进一步优化的空间；2、本文的样本数据分析只是进行了较为简单的量化分析，未建立起相对更完整的研究模型，这和本人的专业背景跨度大以及本人量化研究的能力不足有关；3、由于云南与中国发达省份和一线二线城市整体水平差异，本文研究提出的相关针对性对策和建议的可行性还有进一步探讨的可能。

但本文研究的创新之处是将对教育服务满意度研究的对象聚焦在非洲籍来华留学生群体之中，研究对象更为具体和更具补充价值。通过研究也发现，以 D 大学为代表的云南高校目前国际化趋势已经愈发明显，但是，在针对留学生提供教育服务的领域上，还有很大的提升空间，未来在推动 D 大学留学生工作进一步发展、为高校今后对留学生教育服务满意度的工作评价机制提供思路的同时，也能为云南的其它高校提供学习借鉴的实施路径，通过省内高校的资源共享和互帮互助，推动留学生满意度测评在云南高校留学生教育管理中的应用，实现省内高校的共赢。



参考文献

- 伯顿·克拉克.(2001) *高等教育新论——多学科的研究*,王承绪等,译.杭州:浙江教育出版.
- 车慧.(2009) *新形势下优化高等学校来华留学生教育管理策略浅析——基于辽宁师范大学的留学生教学管理*.辽宁广播电视大学学报(教育教学研究),3, 40-42
- 陈大庆.(2017). *黑龙江省高校留学生管理服务满意度评价研究*. 硕士论文, 哈尔滨工业大学
- 陈芳兰.(2010) 日本留学生政策及管理制度的实施对我国的启示.科技信息,20, 393-394
- 陈丽,袁雯静,李爽.(2018). *范式转换视角下来华留学研究生教育对策研究*. 学位与研究生教育, 09, 4-52
- 狄伟峰,郑智慧.(2017). *来华非洲留学生心理健康状况及影响因素调研——以浙江师范大学非洲留学生为例*. 非洲研究, 11,25
- 董泽宇.(2012) *来华留学教育研究*.北京:国家行政学院出版社
- 段胜峰.(2015). *非洲来华留学生教育管窥:历史、发展与现状*. 湖南社会科学, 06,199-203
- 顾斌.(2011) *留学生教育管理模式的探索与实践*.中国成人教育, 11, 27-28
- 国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010-2020年)* [2016-01-12].
从 http://www.china.com.cn/policy/txt/201003/01/content_19492625_3.htm.检索.
- 何源.(2011) *大学生满意度测度模型及其实证研究*.高教探索, 2,34-40.
- 黄年丰.(2008). *外国来华留学生学习动机调查和对策*. 中国成人教育, 09,113-114

黄琪. (2018). 高校来华留学生教育管理满意度分析——以华中科技大学为例. 硕士学位论文, 华中科技大学.

姜苏华, 马艳妮, 胡乃麟. (2013) 来华留学生教育发展与管理模式探析. 大学教育, 2, 131-134

教育部. 2018 年, 教育统计数据—高等教育学校 (机构) 学生数, 2019-8-12.

李安山, 沈晓雷. (2018) . 非洲留学生在中国: 历史、现实与思考. 西亚非洲, 05, 61-89

李德全. (2005) 论高校“以‘顾客’为关注焦点”的满意度测评机制. 渝西学院学报 (社会科学版), 2, 15-20

李德全. (2005) 为大学生提供一流的教育服务——试论以“顾客”为关注焦点的高校满意测评机制. 当代青年研究, 8, 54-57

李黎, 毛继桂, 王濂. (2011) 民族学院来华留学生教学管理初探——基于贵州民族学院来华留学生的教学管理. 贵州民族学院学报 (哲学社会科学版), 6, 183-188

李梅. (2008) 高等教育国际市场. 上海: 上海教育出版社.

李玥. (2014). 来华非洲留学生毕业归国意向的影响因素研究. 商, 06, 254

刘俊学. (2002) . 高等教育服务质量理论. 长沙: 湖南大学出版社.

刘凯, 张传庆. (2013) 中外高等教育满意度研究述评. 高教发展与评估, 2, 45-52

刘武, 李海霞, 杨雪. (2008) 中国高等教育顾客满意度指数模型的构建——基于辽宁省的数据. 高教发展与评估, 4, 59-64

- 刘武,杨雪.(2007) 中国高等教育顾客满意度指数模型的构建.公共管理学报,1, 84-89.
- 刘扬,王怡伟.(2011)我国的来华留学教育政策与实践. 高教发展与评估, 6, 73-80.
- 刘昭艺.(2019). 江西财经大学来华留学生教育满意度研究. 硕士学位论文, 江西财经大学
- 楼世洲.(2014) .从援助走向合作: 基于“中非大学20+20 合作计划”的分析. 比较教育研究,2,13-17
- 牛雄鹰.(2015). 来华留学生学习满意度的影响因素研究. 第二届职业发展与就业管理国际会议. (9) . 中国安徽合肥.
- 潘懋元.(2016) 高等教育质量建设的理论设计.高等教育研究,3, 24-27
- 曲如晓,江铨.(2011) 来华留学生区域选择及其影响因素分析.高等教育研究, 3,30-38
- 施晨.(2018). 来华留学生满意度分析——以厦门某高校为例. 高教论坛, 5, 105—109
- 孙岚,魏建华.(2013) 来华留学生外语授课国际化专业满意度调查研究——以浙江科技学院为例. 赤峰学院学报(自然科学版),10, 230-233
- 王国强.(2002)高校学生满意测评应用研讨.中国质量(质量学术专刊), 12,54-57.
- 王升,尹玉涛.(2010) 来华留学生教育学生满意度评价模型研究——以河北省高校为例. 中国科技信息, 11, 275-276
- 王勇,林小英等.(2014) . 来华留学生教育管理工作满意度构成贡献与策略.教育学术月刊, 2, 40-47

吴文英,周红玲,董晓梅.(2012).留学生跨文化适应问题实证研究——基于北京高校的调查.北京工业大学学报,12,75-80

夏青.(2010)对来华学历留学生实施“趋同教学管理”模式的思考.教育探索,9,72-73

杨东,胡孝红.(2012)基于企业管理机制模式的大学生管理工作研究.科教文汇,10,185-186

杨军红.(2006)来华留学生构成特点及影响因素分析.中南民族大学学报(人文社科版),26,103-107

杨启光.(2008).当代不同国家高等教育国家化政策发展模式.现代大学教育,2,63-65

于富增.(2013).改革开放30年来的来华留学生教育(1978-2008).北京:北京语言大学出版社.

张立军,张琼.(2014).非洲留学生来华学习动因调查分析——以中国地质大学(武汉)为例.教育观察,3,39-42

郑向荣.(2010)当前我国发展来华留学生教育的意义与优势分析.高教探索,5,103-106

中国高等教育学会外国留学生教育管理分会.来华留学年度报告(2019)
从 http://www.moe.gov.cn/s78/A03/moe_560/jytjsj_2018/qg/201908/t20190812_394213.html 检索.

朱伯平.(2007)转变观念,作好留学生后勤保障工作.医学教育探索,2,187-188

朱国峰.(2004)高职教育服务质量评价理论与方法.大连:大连海事大学出版社.

朱国锋, 王齐奉.(2003)我国高等教育顾客满意度指数体系的建构. 大连海事大学学报, 4, 64-67

邹晓平.(2008)论高等教育质量的治本之策.高教探索, 6, 12-15

Beltyukova S A,Fox C M. (2002) *Student Satisfaction as a Measure of Student Development:Towards a Universal Metric*. Journal of College Student Development, 43(2), 161-72..

C. Leugenia Ham. (2003) *Analyzing the value of service Quality Management: Gaining Competitive Advantage*. International Journal of Value-based Management , 16,131-152.

Douglas J. (2015) *Student satisfaction and dissatisfaction: a study in the higher education context*. Liverpool John Moores University.

Filak Vincent F, Sheldon Kennon M. (2008) *Teacher support, student motivation, student need satisfaction, and college teacher course evaluations: testing a sequential path model* .Educational Psychology, 6

Harvey L. (1995) *Student satisfaction.the 1995 report on the student experience at UCE*. Birmingham:Centre for Research into Quality.

Jena.B.&Chang,J.(2007,2008). *International student satisfaction survey*. Texas A&M university:international Programs for Students Administrative Office.

Lim Jon, Kim May, Chen Steve S, Ryder Cynthia E. (2008) *An Empirical Investigation of Student Achievement and Satisfaction in Different Learning Environments*. Journal of Instructional Psychology, 2

Li-Wei Mai. (2005) *A comparative study between UK and US:the Student Satisfaction in higher education and its influential factors*. University of Westminster Journal of Marketing Management.

SANGEETA S,BANWET D K,KARUNES S. (2004) *A Servoual and QFD Approach to Total Quality Education-A Student Perspective* . International Journal of Productivity and Performance Management.53,143-166

Sureshchandar G S ,Rajendran C,Kamalanabhan T J . (2001) *Customer Perceptions of Service Quality :A Critique*. Total Quality Management.12,111-124

UNESCO.Global Education Digest 2009: Comparing Education Statistics Across the Word.2009:35.



附录

非洲籍来华留学生满意度调查（中文版）

同学您好！本调查是为了了解留学生对本校教育与管理服务的满意度，绝不会对外泄露您的个人信息，请下列最合适的选项下打“√”。

问卷指标	问卷评价点	非常不满意	大致满意	一般	满意	非常满意
课堂教学	1.教师使用多种教学方法（讲解、讨论、问答等）					
	2.教师使用多种教学方法（讲解、讨论、问答等）					
	3.教师使用多种教学方法（讲解、讨论、问答等）					
	4.教师使用多种教学方法（讲解、讨论、问答等）					
	5.教学内容贴合专业与课程					
教师素养	6.教师像对待中国学生一般公平对待非洲籍来华留学生					
	7.教师像对待中国学生一般公平对待非洲籍来华留学生					
	8.教师像对待中国学生一般公平对待非洲籍来华留学生					
	9.教师像对待中国学生一般公平对待非洲籍来华留学生					
	10.教师像对待中国学生一般公平对待非洲籍来华留学生					
课程设置	11.教师像对待中国学生一般公平对待非洲籍来华留学生					
	12.教师像对待中国学生一般公平对待非洲籍来华留学生					
	13.教师像对待中国学生一般公平对待非洲籍来华留学生					
其它教学服务	14.学校学术活动丰富程度（讲座、会议、论坛）					
	15.学校对参加学术活动的支持（包括经费支持等）					
	16.学校安排的教学实习和实践活动					
	17.图书资源的数量（尤其是外文书籍）					
	18.图书资源获得的便利程度					
后勤保障	19.留学生住宿条件（卫生环境、费用、设施与管理规定）					
	20.学校餐厅饮食符合自己饮食习惯					
	21.校医院就医便利与服务质量					

校园文化 建设	22.学校体育、文化娱乐场所与设施的丰富程度					
	23.学校体育、文化、科技活动的丰富程度					
	24.留学生社团组织的丰富程度					
	25.中国学生与非洲学生的交往态度与融洽程度					
其他 管理 服务	26.学校财务等管理人员的服务态度和办事效率					
	27.学校对留学生就业指导的完善程度					
	28.学校对留学生的补助以及相关的助学制度					
	29.学校设有投诉渠道，且及时对投诉作出回应					
满意 程度	30.您对本校的教育服务整体满意度					
	31.在本校有归属感、舒适感					
	32.在本校我学到了想学的知识和就业技能					
未来 意愿	评价点	非常 不愿意	有点 不愿意	一般	有一点 愿意	非常 愿意
	33.如果重新选择，愿意来本校就读					
	34.愿意推荐自己国家的学生来本校就读					

背景信息：

1. 性别：

①男②女

2. 国籍：_____

3. 母语：

①英语②法语③阿拉伯语④葡萄牙语

⑤西班牙语⑥其他本土语言

4. 宗教：

①基督教②伊斯兰教③其他宗教

5. 年龄：

①16-22 ②23-26 ③27-35 ④超过 35

6. 您求读的学历是？

①本科②硕士研究生

7. 您的专业是：_____

8. 您的 HSK 成绩？

①1 级②2 级③3 级④4 级

⑤5 级⑥6 级⑦其他

9. 来中国之前您的职业身份是？

①学生②有工作③无工作

10.您是否有奖学金?

①自费②政府奖学金

11.您来中国多少年?

①少于 12 个月②12-24 个月③24-36 个月

④超过 36 个月



非洲籍来华留学生满意度调查（英文版）

African students satisfaction Inventory

Dear Students:

Thank you for taking time to participate in this survey about your study experiences in this University. Please read the items carefully and fill them out according your experiences in this University. The information you provide in this questionnaire is strictly confidential and will only be used for research purpose.

Background Information

1. Gender:
① Male ② Female
2. Nationality : _____
3. Native language:
① English ② French ③ Arabic ④ Portuguese
⑤ Spanish ⑥ Other native languages
4. Religion:
① Christian ② Islam ③ Other religions ④ None
5. Age:
① 16-22 ② 23-26 ③ 27-35 ④ More than 35
6. What is the educational level of your studies in China?
① Bachelor's degree ② Master's degree
7. What is your major now? _____
8. Your HSK level?
① HSK 1 ② HSK2-3 ③ HSK4-6 ④ Without HSK, poor Chinese
⑤ Without HSK, general level Chinese
9. Did you have a job before coming to China ?
① Student ② Had a job ③ Had no job
10. Do you have scholarship?
① No, self-paying. ② Yes, I have.
11. How long have you been in China?
① Less than 12 months ② 12-24 months ③ 24-36 months
④ More than 36 months

Please tick “√” in the most suitable place.	Very Dissatisfied	Somewhat Dissatisfied	Neutral	Satisfied	Very Satisfied
1.Variety of teaching methods in class (explanation/ discussion/catechism, etc.)					
2.Active interaction , communication and atmosphere in class					
3.The teaching materials are related to the teaching contents.					
4.The teaching contents are easy to understand					
5.The teaching contents are related to the courses.					
6.Teachers equally treat African students and Chinese students					
7.Teachers' English proficiency					
8.Teachers' Academic knowledge and ability					
9.Assessment methods employed by teachers					
10.Teachers care about your study and life					
11.The courses I study will contribute to my employability and working skills.					
12.The courses I study will contribute to my academic development					
13.Diversity of courses (Including international and Chinese culture-related courses)					
14.Academic Activities on campus (Lectures, Conferences or Forums)					
15.Support for participating in academic activities (including financial support, etc.)					
16.School-Arranged teaching internship and practice					
17. Library books , periodicals, database and other materials are various (Especially non-Chinese books)					
18.Accessing to all Library resources conveniently					
19.Dormitory Conditions (Hygienic Environment /Dormitory costs/Living Facilities /Managementregulations)					
20.The food provided by canteen meet different needs of African students.					

21. Medical convenience and service quality in school hospital					
22. Sporting and Leisure facilities on campus					
23. Abundance of sports and cultural activities for International students					
24. Variety of the International Students' Associations					
25. Interaction and communication with Chinese students					
26. The service and efficiency of school financial reimbursement and other administrative staff					
27. Employment Guidance for International Students					
28. Subsidies to International students and other relevant student aid Systems					
29. The university establishes regulations or channels to complaints and responses promptly.					
30. Your overall satisfaction with services in this University					
31. A sense of belonging and comfort in the school					
32. In this school I learned the knowledge and employability skills I wanted to learn					
	Disagree	Reluctant	Neutral	Agree	Totally Agree
33. If I choose again, I would like to study in this university.					
34. I am willing to recommend other students in my country to come to study in this University.					

致 谢

时光飞逝，眨眼之间研究生学习的时光就到了尾声。在这段美好的时光里，不但充实了自己，更认识了一群天南地北努力向上的同学们，大家都在繁忙的工作中挤出时间努力完成学业，这是一种全新的人生体验，更是最珍贵的收获。感谢在我学习过程中给予我支持和帮助的每一个人。

我从事了很长时间的来华留学生工作，但是由于在研究生阶段学习之前不具备管理学知识的学习背景和研究能力，因此这是我第一次相对较为系统地做关于留学生教育服务的满意度评价，依然存在很多的不足和待提升的空间。在此期间，首先我要感谢我的论文指导老师张洪烈教授，感谢张老师每一次都及时发现论文中出现的问题和需要修改完善的地方，不厌其烦地给予我耐心细致的指导和帮助。在我遇到困难和无助时，张老师无论工作再忙，都耐心的给了我足够多的指导和帮助，在论文的修改过程中不断指导我进行修改和提升。张老师渊博的专业学识、严谨的治学态度，以及温柔亲和的人格魅力，必将深深影响我今后的工作、学习乃至生活，对张老师的教导我将深深铭记于心。再次，谨向张老师致以崇高的敬意和衷心的感谢！

其次，我要感谢在正大度过的这段学习时光里，给我们上课传授知识的全体老师。在老师们的教导和帮助下，我不但收获了专业知识，同时也开阔了眼界、丰富了人生阅历。有了老师们高水平的讲授和严格与爱心并重的指导帮助，我才得以这段难忘的学习经历中得到提升。也要感谢一起学习的同学们，缘分让我们成为同一个教室学习的同窗好友，忘不了大家在一起的欢声和笑语，更忘不了大家在一起携手共进克服学习中的难题，由于疫情的来袭，让我们仅有的2个月在泰国共度的学习时光成为最最珍贵的难忘回忆！

最后，要感谢答辩委员会的各位老师，感谢各位老师对我的论文提出宝贵的意见，帮助我继续进行提升！

周琳

二〇二二年一月十七日

声 明

作者郑重声明：所提交的学位论文，是本人在导师的指导下进行研究工作所取得的成果。尽我所知，除文中已经注明引用内容和致谢的地方外，本论文不包含其他个人或集体已经发表的研究成果，也不包含其他已申请学位或其他用途使用过的成果。与我一同工作的同志对本研究所做的贡献均已在论文中做了明确的说明并表示了谢意。

若有不实之处，本人愿意承担相关法律责任。

独立研究报告题目：非洲籍来华留学生对云南高校教育服务满意度调查研究
——以云南 D 大学为例

作者签名：_____ 日期：2022 年 3 月 20 日



个人简历

姓名：周琳

学历：研究生

2022年 硕士学位名称：工商管理硕士 工商管理方向
院校：泰国正大管理学院

2007年 本科学位名称：文学学士 英语语言文学专业
院校：西南大学

职业： 教师

工作地点： 大理大学

E-mail: leanne927cn@hotmail.com

专业能力： 高校外事管理、高校留学生教育管理

