

MBA 教育学生学习满意评价与提升的探讨 —以 H 大学为例

何莎舟，辛德俊

泰国格乐大学，泰国 曼谷 10220

摘 要： 本研究旨在以 H 大学 MBA 学生为论析重点，找出学生视角下的 H 大学 MBA 教育满意度存在的问题，分析其问题存在原因，进而提出相应的对策和建议。研究者以深度访谈的方式导引访谈的进行，访谈结束后立刻将访谈内容转译为逐字稿，并经过整理分析、归纳与总结，围绕学生预期、学习过程满意度、学习结果满意度、学生忠诚度四个指标的访谈与分析。

关 键 词： MBA 教育；学生学习满意评价；教育质量管理

Exploration of Evaluation and Improvement of Learning Satisfaction for MBA Education Students - Taking H University as an Example

He Shazhou, Xin Dejun

Krirk University, Bangkok, Thailand 10220

Abstract： The purpose of this research is to focus on the analysis of H University MBA students, to find out the problems existing in H University MBA education satisfaction from the perspective of students, to analyze the reasons for the problems, and to put forward corresponding countermeasures and suggestions. The researcher guided the conduct of the interview by means of in-depth interview. Immediately after the interview, the content of the interview was translated into a verbatim transcript, and after sorting, analysis, induction and summary, the research focused on students' expectations, learning process satisfaction, learning results satisfaction.

Keywords： MBA education; student learning satisfaction evaluation; education quality management

引言

我国 MBA 教育自 1991 年引进至今已经有 30 个年头，30 年来经过试点办学、评估合格、正式办学、初步发展、增速发展等阶段，如今，国内 MBA 教育已经为各行各业培养出众多具有专业素质的应用型管理人才。教育质量是 MBA 教育的根本，如何保持自身优势和提高质量，是当前 MBA 教育管理者面临的一大难题。学生满意度是教育质量评价的关键指标之一，因此，探讨学生满意度情形乃是 MBA 教育质量评价的重要手段。

一、H 大学 MBA 教育面临的问题

H 大学是一所省部共建的“211 工程”重点建设大学，也是广东省高水平大学重点建设高校，其经济学科连续三期列入国家“211 工程”重点建设学科，2015 年进入广东省高水平大学重点建设学科群项目。如何继续保持可持续的竞争优势，突破区域限制，提高 H 大学 MBA 教育质量，乃是当前 H 大学 MBA 教育发展的重要问题。

本研究收集整理大量文献资料的基础上，以顾客满意度及高等教育服务质量为主要理论和实践经验，借鉴之前研究者的研究成果及高等教育质量评价指标，从学生预期、学生满意度、学生忠诚度、学习结果四个维度对 MBA 教育进行评价。

以四个维度为基础转化成访谈大纲及具体问题，对学生进行观察及访谈。再次，以 H 大学 MBA 学生满意度为基点，通过对 MBA 学生满意度进行访谈，借以获得相关数据资料，通过所得数据分析，分析在学生视角下 H 大学之 MBA 教育满意度存在的问题，以及寻求改进 MBA 教育问题可行之策略与途径，借以提供学校行政及主管机关之参考。

二、H 大学 MBA 教育满意度定性思路

本文在收集整理大量文献资料的基础上，以顾客满意度以及高等教育服务质量为主要理论和实践经验^[1]，借鉴之前研究者的研究成果以及高等教育质量评价指标，^[2]将四个维度化成访谈的具

体问题, 对学生进行访谈。以 H 大学 MBA 学生满意度为基点, 通过对 MBA 学生满意度访谈的方法, 得出相关数据。通过所得数据分析, 找出学生视角下的 H 大学 MBA 教育满意度存在的问题, 分析其问题存在的原因, 进而提出相应的对策和建议, 为提高 H 大学 MBA 教育的质量, 提供数据依据和策略支持。

质性的研究除采用访谈与观察外, 研究者还可以搜集现场原有的或现场人们产生的文件资料^[3]。就研究而言, 文件最主要的功用在于检验和校正其他来源的资料, 如果发现文件和观察或访谈所得的资料互相矛盾, 研究者必须进一步加以探索。

三、H 大学 MBA 教育满意度研究结果

本研究选取 H 大学两位毕业生、三位在读生作为访谈的对象。并将深度访谈结果进行分析与讨论, 分析的方式是让受访毕业生在不知本研究细节的情况下对访谈问题进行问答, 在自然的情境脉络下, 来探讨受访者对 H 大学 MBA 教育的态度的原因及期望。同时通过两个维度即毕业生维度和在读生维度进行分析, 有利于更为准确的全面的识别有效信息。

1. 预期成效的认识

由深度访谈可以得知, 不管是毕业生还是在校生, 总体学习的预期是明确的, 主要表现在未来职场发展、资源积累、学习理论服务实践等方面^[4], 想通过学习获得知识上的提升, 从而做好管理, 并且在进行深入访谈的同时观察学生的情感表达与动作, 发现学生对本校 MBA 教育的预期还是相对比较满意, 而问题集中在有些课程的师资上达不到相关预期, 其次在未来发展上没有进一步的服务学生, 毕业就相当于彻底离开学校, 缺少一些情怀关怀, 另外在职场规划上也欠缺一些课程^[5]。

2. 满意度评价分析

通过深度访谈分析得知, 毕业生与在校生的满意度不同, 毕业生对学校的满意度总体一般, 主要不满意的地方在校企对接上, 其次在毕业后的活动或关怀上较为缺失。而在在校生则认为目前师资是较为满意的, 但缺少与企业的深入互动, 企业走访比较少, 而且没有企业资源的对接和建立还需要加强。

3. 忠诚度评价分析

毕业生对学校的忠诚度较为重要, 毕业生在校期间还是对学校较为满意的, 但满意度提高不一定会提升忠诚度, 对于学校办学口碑建立具有重要意义^[6]。通过在校内与毕业生的深入访谈得知, 毕业生与在校生的需求和评价是不同的, 所以导致了忠诚度高低不一, 在校生主要考虑的是课程、学习环境, 而没有深入去思考未来的问题, 而毕业生之所以忠诚度降低, 是因为学校对毕业生的关怀没有到位, 但毕业生对学校的口碑效应非常重要^[7]。最后 H 大学具有师范类特色, 在这点上可以加强和广泛宣传。

4. 学习结果评价分析

学习结果是对前述过程的统筹和总结, 是整个质量体系的评价指标之一, 是对整个过程管理的汇总^[8], 对质量体系评价的重要体验与检验, 所以对学习结果必须要作为较为重要的权重进行分析。

通过访谈与数据整理得出, 在校生与毕业生的学习成果较为一致, 且两种维度的学生对于学习到的知识还是比较认可的^[9], 但是对于知识的可塑造和可应用性存在较多的疑惑, 比如如何把所学的知识能够与企业实际情况进行对接, 怎么应用才能解决实际问题, 往往更多的是纸上谈兵, 没有实战效果。

四、H 大学 MBA 教育满意评价提升策略

高校的质量评价与提升可以借鉴顾客的期望理论进行研究, 将学生作为顾客, 真正要实现以学生为中心^[10]。要想有适应社会发展的高校管理理念与制度, 就必须要先认识到学生预期、学习过程满意度、学习结果满意度、学生忠诚度的重要性, 同时根据前章所述的服务差距模型进行实际对策分析与决策, 将四个维度与差距模型进行整合, 才能建立 H 校的整体质量评价, 从而进一步提升服务与教学质量。

1. 通过研究学生预期服务来进行期望管理

通过深入访谈与情况了解, 大多数的学生对 MBA 教育的期望是扩展与积累资源, 同时希望在事业上有所晋升机会, 少部分期望是能够通过学习增加创业机会^[11]。结合差距模型, 本研究认为 H 大学摒弃传统的教学思维和设计, 在教学和管理上大胆创新, 可以考虑将课堂搬进企事业单位, 多和各种社会力量深入接触和交流, 建立长效持久的机制管理。

策略建议: 入学前对每位学生进行以往教学服务体验收集, 让学生把过去求学生涯经历最满意的部分进行阐述; 同时定期关注 BBS、论坛、校友群口碑动向; 定期组织学生进行座谈, 对一时期的教学、学习生活的意见收集尤为重要, 每月的学生座谈会或开通在线意见箱, 对学生的期望进行动态管理, 同时建立校内校外的社会资源库, 帮助更多的同学满足其教育期望。

将 H 学校的办学定位定义为教育类的企业、事业单位人员的提升、发展方向, 将未来的教学资源、校外资源持续投入于教育类企业、教育类部门、高校等地方, 建立具有华南教育类特色的 MBA 教育。

2. 通过研究过程满意度来进行服务标准的制定

通过深入访谈与情况了解, 大多数的学生对 H 大学 MBA 教育的教学过程是较为满意的, 最为满意的地方是校园环境和师资力量, 较为不满意的服务创新力不够, 同时有些课程没有聘请学校一流的师资力量来授课, 缺少与社会资源的接触, 虽定期有企业家进校园讲座, 但缺少较为深入的交流, 也没有成为学生的社会资源; 同时有访谈对象认为课程安排过于紧密, 统筹的活动乏味欠缺。

策略建议: 让学生、教辅人员、教师一齐制定服务标准, 同时制定符合标准的考核办法与考核机制, 充分认识到过程管理是提质培优的重要手段与利器^[12], 让全员参与过程的同时要时刻把握全面的管理, 让学生能够深入体会到这种量化的管理, 提升学生的满意度和忠诚度, 从而建立口碑效应, 形成良性的循环。

3. 通过研究学习结果满意度来达到有效传递

通过深入访谈与情况了解, 大多数的学生对 H 大学 MBA 的

学习结果标志不是很明确，没有明确的学习结果和目标意识，这样会导致学习成果僵化，影响教学质量和口碑，如没有较好的目标导向，尽管有优秀的教学团队和教师队伍，也很难提升教育质量。

策略建议：首先完善教师考评机制，引入生师评价，对全体任课教师进行定期的在线或线下培训，统一思想^[13]。其次建立师生、毕业生公众号平台，第一时间将各种会议、讲座、成果、新闻等进行宣传，最后提高名师的授课待遇与权力，充分了解学生需求，建立联系渠道，聘请一些学生满意度较高的、知名度较高的校内专家进行授课^[14]。完善行政人员绩效考核制度，将学生满意度作为重要考评依据或指标。

4.通过研究忠诚度来杜绝过度承诺

研究表明学生忠诚度最终决定办学质量，学生会否向其他人推荐或形成好的口碑效应，是决定了办学的质量重要指标。如何才能提高忠诚度是一个系统的工程，就目前访谈结果，学生总体对本校的忠诚度较高，但主要表现在学费性价比和校园环境等硬件条件上，而教育质量关键是要在软硬件上同时发力，形成合力，这样才能建立长期稳固的质量评价体系，即对教学过程的全面、全过程的管理。

策略建议：通过以上内容的研究分析，预期管理与结果管理都非常重要，通过了解预期建立过程标准化管理规程和程序，同时匹配相应的绩效考核。在对外宣传和招生过程中拒绝过度的承诺和未来发展规划，适当降低学生预期^[15]。加强学习过程监督和

学习结果持续调研，将调研结果与招生宣传进行对接。其次全体教职员工必须统一思想，完善服务理念，适时进行培训与交流。最后建立与忠诚度相适应的考评体系与办法，最终建立标准化思路清晰的管理规程。

5.全过程全员全面实施教学评价指标

前述研究说明，四个因素是提升教学质量的重要考察评价，只有H高校认识到这个量表的重要性才能更好地有效的促进提升整体的教学质量，同时应该建立四个指标相互促进的一体化战略，通过对四个维度的统一化建设，相互促进，一步扣一步，同时通过不断的计划、实施、检查、处置将四个量表形成有机的整体。

以学生为中心的全过程管理，即是对学生预期、学生评教、学习成效、学习满意度作为教师绩效的一个参考，通过对以上信息的收集，可以对教学质量进行有效的监督，虽不一定完成准确，但将是一个重要参考。

以学生为中心的全面质量提升，全面不仅是要求和学生相关的，还和教学环境、教学设施、教师、辅导员、辅教人员、工勤人员等，只要出现于H大学MBA中心的服务人员，都属于全面质量提升的范围和人员，充足的培训、考核机制、绩效机制是保证全面质量提升的关键因素，由于中心的服务对象不仅是在校生，更多的来自于毕业生的管理，所以这就要求H大学有更高效的管理队伍，适度的补充任职人员，而不是为了节约成本由本科生来补充人手不足的问题。

参考文献：

- [1]李军. 专业学位研究生教育外部质量保障体系探究[J]. 中国高教研究 2014(3).
- [2]覃延鑫. 基于教育服务理念构建高等教育质量评价指标体系[J]. 教书育人(高教论坛).2023(2).
- [3]张立平; 陈向明质性研究的迷思与澄清[J]. 中国远程教育. 2024(1).
- [4]陶进. 专业学位研究生培养探究[J]. 继续教育研究 2013(6).
- [5]周素芬. 论博士学位论文的科学管理[J]. 图书馆科学 2011(11).
- [6]朱方伟等. 我国项目管理理论研究主题分析——基于学位论文的科学计量分析[J]现代情报. 2014(1).
- [7]周海玲. 全面质量管理理论背景下高校教学质量路径分析. [J]. 现代职业教育. 2023(9).
- [8]尚可. 基于学生学习满意度的高校多媒体教学评价[D]. 苏州大学, 2018.
- [9]邹峰. 大学生研究性学习满意度评价研究[D]. 大连理工大学, 2010-11-01.
- [10]文静. 大学生学习满意度实证研究[M]. 教育科学出版社, 2015.
- [11]徐健. 学生满意度是教学质量评价的重要一极[J]. 江苏教育: 职业教育, 2014(11):2.
- [12]周南, 李好好. 智慧教室环境下高校学生学习满意度研究[J]. 时代教育: 下旬, 2021(6):0237-0238.
- [13]殷旅江, 王江华, 喻飞, 等. 高校学生学习满意度测评体系构建与实证分析[J]. 教育教学论坛, 2015,(02):227-228.
- [14]麦琼丹, 梁月俏. 中外合作办学项目学生学习满意度评价调查研究[J]. 高教论坛, 2020,(04):111-114+124.
- [15]徐晓辉, 赵国强, 刘敏. 大学生满意度测评量表构建[J]. 高教发展与评估. 2010,(6).