

ISO 9000 族标准 在高校教学 质量管理体系中的运用

姜煜林 朱洪海 编著



科学出版社

www.sciencep.com

ISO 9000族标准在高校 教学质量管理体系中的运用

姜煜林 朱洪海 编著

目次

第一章 绪论 1
1.1 质量管理的发展 1
1.2 质量管理的作用 2
1.3 质量管理的发展 2

第二章 质量管理 3
2.1 质量管理的发展 3
2.2 质量管理的作用 4
2.3 质量管理的发展 4

第三章 质量管理 5

附录

目次

第一章 绪论 1
1.1 质量管理的发展 1
1.2 质量管理的作用 2
1.3 质量管理的发展 2

第二章 质量管理 3
2.1 质量管理的发展 3
2.2 质量管理的作用 4
2.3 质量管理的发展 4

第三章 质量管理 5

附录

科学出版社
www.sciencep.com
北京理工大学出版社
北京市西城区德胜门内大街2号
100089

科学出版社

北京

内 容 简 介

本书为推进高校教学质量管理体系的建立和实施、根据 GB/T19000 (等同 ISO 9000)族质量管理体系标准和教育部本科教学工作水平评估方案的有关要求编撰而成。

全书共分七章:第1章为绪论,第2章为基本术语和概念及理解,第3~7章为质量管理体系的设计、文件、运行、控制、完善。阐述了高等学校应用 GB/T19000(等同 ISO9000)族质量管理体系标准,从建立到完善教学质量管理体系的基本方法。书中所附的质量手册、程序文件、质量标准、质量记录等示例,有很强的实用性,可帮助读者理解和运用国家标准,顺利建立和实施高校教学质量管理体系,保证教育教学质量目标的实现。

本书可作为高等学校教育管理工作及质量管理体系从业人员的参考用书,也可作为教育管理和相近专业的教材或参考书。

图书在版编目(CIP)数据

ISO 9000 族标准在高校教学质量管理体系中的运用 / 姜煜林,朱洪海编著. —北京:科学出版社,2008
ISBN 978-7-03-023279-3

I. I… II. ①姜…②朱… III. 高等学校—教育质量—质量管理体系—国际标准 IV. G642.0-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 168510 号

责任编辑:韩 芳 / 责任校对:刘珊珊
责任印制:刘 学 / 封面设计:一 明

科 学 出 版 社 出 版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码:100717

http://www.sciencep.com

南京展望文化发展有限公司排版

江苏省句容市排印厂印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2008 年 12 月第 一 版 开本: B5 (720×1000)

2008 年 12 月第一次印刷 印张: 13 3/4

印数: 1—3 200 字数: 264 000

定价: 34.00 元

序 言

近年来我国高等教育因数量的扩张而导致教学质量普遍下降,这已成为当前各高等学校亟待解决的问题,在国家教育部组织和领导下,一场全国范围内的普通高等学校本科教学工作水平评估的活动正方兴未艾。在这场活动中,“教学质量控制的有效性”作为一项重要的考核内容,全国所有普通高等学校本着“以评促改”、“以评促建”的姿态无一例外地接受检查评估。随着本科教学工作水平工作的展开和制度化,提高教育教学质量是当前高等教育发展的中心任务,建立和完善教育教学质量管理体系已经受到众多高校的高度重视,不少高校探索基于 ISO 9000 族标准,建立教育教学质量管理体系,并取得显著的成效。

姜煜林和朱洪海同志的《ISO 9000 族标准在高校教学质量管理体系中的运用》,系统、深入地论述了高等教育质量管理引入 ISO 9000 族标准的必要性与系统性,准确地界定了高校教学质量管理体系中的基本概念和术语,详尽介绍了高校教学质量管理体系的策划、建立和实施过程,并提供了一个可供借鉴的实际案例。该书最大的特色是将质量管理体系的评价系统与高校本科教学工作水平评估系统进行了有机的整合,构建了一个适合高校的教学质量控制系统,也是该书的创新之处。

该书的可读性很强,相信无论是高等学校的师生,还是质量管理体系咨询、认定的从业人员均可以从该书汲取有益的养分。



2008 年 7 月

前 言

本书是在我国高等教育大众化阶段、全社会普遍重视高等教育教学质量的形势下,为推进高等学校内部教学质量管理体系的建立和实施,根据GB/T19000(等同ISO 9000)族质量管理体系标准和教育部本科教学工作水平评估方案的有关要求编撰而成。

全书共分7章。第1章介绍了高校教学质量管理体系的研究背景及其构建和实施过程。第2章介绍了高校教学质量管理中有关的基本术语,深入探讨了针对高等教育的产品、顾客和质量的概念。第3章介绍了高等教育教学质量管理体系的基本框架。第4章详细介绍了高校教学质量管理体系的质量手册、程序文件、产品质量标准、质量记录的编制要求和内容。第5章叙述了教学质量管理体系运行的环境准备和必须的资源。第6章着重介绍了教学工作质量评价和内部审核的方法、质量控制的运行方式等。第7章主要介绍了管理评审和外部审核的做法,强调完善质量监控体系是完善质量管理体系的关键,并将高校教学质量监控体系总结为一结构图。第4、6、7章均附有参考示例,便于读者理解和运用质量管理体系国家标准,从而顺利建立健全高校内部教学质量管理体系,保证高等教育教学质量。

本书可作为高等学校教育管理工作者和从事教学质量管理体系咨询、认定工作人员的参考用书,也可作为教育管理和相近专业的教材或参考书。

承蒙南京理工大学韩之俊教授担任本书主审并作序言,谨在此致以深切的谢意。

本书编写过程中得到盐城工学院多位领导和同事的关心与支持,在此一并表示感谢。

由于编著者水平有限,错漏之处在所难免,恳请广大读者批评指正。

姜煜林 朱洪海

2008年8月

目 录

序言	1.1
前言	1.2
第1章 绪论	1
1.1 高校教学质量管理体系的研究背景	1
1.2 高等教育质量管理引入 ISO 9000 族标准的必要性	1
1.2.1 高等教育快速发展的要求	1
1.2.2 高等教育市场竞争的要求	2
1.3 高等教育质量管理引入 ISO 9000 族标准的可行性	2
1.3.1 ISO 9000 族标准的思想方法适用于高等教育	2
1.3.2 ISO 9000 族标准的定义表明高等教育属于适用范围	3
1.3.3 高校管理引入 ISO 9000 族标准将成趋势	3
1.4 高校教学质量管理体系的建立和实施过程	4
第2章 基本术语和概念及理解	6
2.1 过程	6
2.2 产品	6
2.3 顾客	6
2.4 程序	7
2.5 有关质量的概念和术语	7
2.5.1 质量	7
2.5.2 要求	7
2.5.3 关于高等教育教学质量的概念	7
2.6 有关管理的概念和术语	10
2.6.1 管理	10
2.6.2 质量管理	10
2.6.3 体系(系统)	11
2.6.4 管理体系	11
2.6.5 质量管理体系	11

2.7 有关合格的术语	11
2.7.1 合格(符合)	11
2.7.2 不合格(不符合)	11
2.8 有关文件的概念和术语	12
2.8.1 文件	12
2.8.2 质量手册	12
2.8.3 记录	12
2.9 有关检查的术语	12
2.9.1 验证	12
2.9.2 确认	13
2.9.3 评审	13
2.10 有关审核的术语	13
2.10.1 审核	13
2.10.2 审核准则	13
2.10.3 审核证据	14
2.10.4 审核发现	14
2.10.5 审核结论	14
第3章 教学质量管理体系的设计	15
3.1 教学质量方针和目标的策划	15
3.1.1 教学质量方针的制定要求	15
3.1.2 教学质量目标的制定要求	15
3.2 识别教学质量管理体系所需的过程及相互作用	16
3.3 构建与质量管理体系相适应的组织机构并规定职责和权限	17
第4章 教学质量管理体系文件的编制	21
4.1 质量手册	21
4.2 程序文件	25
4.3 工作文件	25
4.3.1 产品质量标准	26
4.3.2 工作质量标准	26
4.4 质量记录	26
附录1 质量手册示例	29
附录2 程序文件示例	84
附录3 主要教学环节质量标准示例	148

第 5 章 教学质量管理体系的运行	175
5.1 教学质量管理体系运行的环境准备	175
5.2 确定和提供必须的资源	175
第 6 章 教学工作质量的控制	177
6.1 教学工作质量评价	177
6.1.1 教学工作质量系列评价	177
6.1.2 教学工作质量专项评价	177
6.1.3 教学工作质量评价记录	178
6.2 内部审核	178
6.3 教学工作质量评价和内部审核的结果处理	178
6.4 质量控制的运行	178
附录 4 教学工作质量系列评价指标体系示例	180
附录 5 教学工作质量专项评价指标体系示例	184
附录 6 教学工作质量评价记录示例	186
附录 7 内部审核实施计划示例	191
附录 8 不符合项报告单格式示例	193
附录 9 内部审核报告示例	194
附录 10 不符合项整改跟踪登记表格示例	196
附录 11 纠正措施报告格式示例	197
附录 12 预防措施报告格式示例	198
第 7 章 教学质量管理体系的改进和完善	199
7.1 管理评审	199
7.2 外部审核	199
7.2.1 审核的分类	199
7.2.2 认证审核阶段	200
7.2.3 外部审核准备	200
7.3 上级教育主管部门的检查评估与整改	202
7.4 质量监控体系的完善	202
附录 13 管理评审计划示例	204
附录 14 管理评审会议议程示例	205
附录 15 管理评审报告示例	206
附录 16 教学质量监控体系结构图	208
参考文献	209

等高校招生与扩量主要靠扩招,学校主要靠扩招,不科学的扩招则导致教育滑坡。并
。教育行政主管部门不能忽视教育质量,教育质量是教育发展的生命线。

中国的高等教育,可以说是在扩招中前进,扩招带来了数量上的增长,但教育质量却
然自明。改革开放以来,我国高等教育事业取得了长足的进步,但教育质量却
。因此,人们越来越关注教育质量,并提出了“质量立校”、“质量兴校”的口号。
0000 021。主要靠扩招来扩大办学规模,教育质量却得不到保证,学校更个一个。

1.1 高校教学质量管理体系的研究背景 一、我国高等教育改革
。改革是一场深刻的革命,它要求我们必须对高等教育进行全面的改革。

在经济全球化趋势和现代科学技术迅速发展的大背景下,几年来的高校扩招
使我国进入了高等教育大众化阶段,避免高等教育因数量扩张而导致质量下降已
是当前各高等学校亟待解决的问题。在国家教育部的《普通高等学校本科教学工作
水平评估方案》中,也将“质量控制”作为一项重要的评估指标,该项指标把是否建
立科学、完善的教学质量监控体系并且运行有效作为重要考核内容。随着本科教学
工作水平评估工作的全面展开和制度化,提高教育教学质量是当前高等教育发展的
中心任务,建立和完善教学质量管理体系已经受到众多高校的高度重视,并已做了
不少有效的研究和探索。

ISO 9000 族标准是国际化组织于 1987 年颁布的世界通用的质量管理和质量
保证标准,是全世界质量科学和管理技术的精华,是管理思想和经验的总结。它经
过 1994 年和 2000 年两次改进,现在更加科学适用。2000 版 ISO 9000 族标准在
1994 版 ISO 9000 族标准的基础上做了较大幅度的修改,删除了较多的工业企业痕
迹,方便了使用,避免了复杂化、形式化,使得该标准更科学、更合理、更适用、更通
用,它兼顾了产品和服务的不同特点,可以适用于各种类型、不同规模和提供不同
产品或服务的组织,并已等同转换为我国 GB/T 19000 族国家标准,即:

GB/T 19000—2000(等同 ISO 9000: 2000) 质量管理体系 基础和术语

GB/T 19001—2000(等同 ISO 9001: 2000) 质量管理体系 要求

GB/T 19004—2000(等同 ISO 9004: 2000) 质量管理体系 业绩改进指南

上述三项标准统称为 ISO 9000 族标准或 GBT 19000 族标准。

对本科教学工作水平评估指标体系与 ISO 9000 族标准的质量管理体系进行
比较研究,其结果表明,两个体系在总体目的、评价内容等方面具有较高的相容性。

1.2 高等教育质量管理引入 ISO 9000 族标准的必要性

1.2.1 高等教育快速发展的要求

随着我国高等教育大众化的进程,高校学生人数连年激增,对教育资源的需求
也随之快速增加,而各所高校的师资力量、教学经费、教学条件却很难得到同步增

长。在教育资源有限增长的条件下,向管理要效率、向管理要质量已成为解决高等教育需求增长和资源不足之间矛盾的必然选择。

教育教学质量管理体系是客观存在的,不管人们的主观意识如何,办学过程中必然要形成一套教育教学质量管理体系,但从运行情况和实际效果来看,这种自然形成的教育教学质量管理体系,普遍在科学性、有效性方面不能尽如人意,因此,寻求一个更科学、更高效的教育教学质量管理体系则成为高校的自觉要求。ISO 9000族标准作为当今世界上一种科学、高效的质量管理体系模式,引入正处于经验管理阶段的高等教育组织后,必将对高校的教育管理理念、方法和模式的一次革命,也是提高教学质量和办学效益的一项创新举措。

1.2.2 高等教育市场竞争的要求

随着高校招生与毕业生就业制度的改革,在市场竞争机制的推动下,学校的教育教学质量已经成为学生报考、择校和用人单位接收毕业生的重要依据,高校的教学质量已是决定学校的生存和发展的主要因素。而 ISO 9000 族标准“以顾客为关注焦点”的管理理念,以顾客满意为目标建立的教育教学质量管理体系,将有助于学校运行更加科学规范和有效,教育教学质量更加贴近市场需求,从而使学校在社会上获得优良的质量信誉,在激烈的市场竞争中赢得有利地位。

我国加入 WTO 后,随着经济市场化、国际化进程的不断深入,国外教育资源必将竞争中国的高等教育市场,我国高等教育的国际化趋势是不以人们意志为转移的。在这种形势下,将 ISO 9000 族标准引入我国高等学校,建立和实施基于 ISO 9000 族标准的高校教育教学质量管理体系,将促进我国高校的教育思想、管理模式进一步与国际接轨,提高我国高等教育的国际化水平,并有助于我国高校毕业生顺利走向国际人才市场,同时也为我国高等学校开展国际合作办学和吸引外国留学生创造了条件,是我国高校提高教育质量,在激烈的国际教育市场竞争中求生存、谋发展的重要方法。

1.3 高等教育质量管理引入 ISO 9000 族标准的可行性

1.3.1 ISO 9000 族标准的思想方法适用于高等教育

2000 版 ISO 9000 族标准中的八项质量管理原则是在总结质量管理实践经验的基础上用高度概括的语言所表述的最基本、最通用的一般规律,是组织做好质量管理必须遵循的准则,也是制订 2000 版 ISO 9000 族标准的指导思想和理论基础。其具体条款为:

- 1) 以顾客为关注焦点:组织依存于其顾客。因此,组织应理解顾客当前的和未

来的需求,满足顾客要求并争取超越顾客期望。

2) 领导作用:领导者确立组织统一的宗旨及方向。他们应当创造并保持使员工能充分参与实现组织目标的内部环境。

3) 全员参与:各级人员都是组织之本。只有他们的充分参与,才能使他们的才干为组织带来收益。

4) 过程方法:将活动和相关的资源作为过程进行管理,可以更高效地得到期望的结果。

5) 管理的系统方法:将相互关联的过程作为系统加以识别、理解和管理,有助于组织提高实现目标的有效性和效益。

6) 持续改进:持续改进总体业绩应当是组织的一个永恒目标。

7) 基于事实的决策方法:有效决策是建立在数据和信息分析的基础上。

8) 与供方互利的关系:组织与供方是相互依存的,互利的关系可增强双方创造价值的能力。

在上述质量管理的八项原则中,若把“组织”指定为高等学校,“顾客”定义为学生及用人单位,“供方”理解为提供生源的高级中学和教学仪器设备供应商等,我们可以清楚地看到,这些管理思想和管理方法同样也是高等教育质量管理工作应遵循的准则。

1.3.2 ISO 9000 族标准的定义表明高等教育属于适用范围

根据 ISO 9000 族标准对产品的划分和定义,教育则属于一种“服务”。服务通常是无形的,并且是在供方和顾客接触面上至少需要完成一项活动的结果。ISO 9000 族标准管理体系的典型特点是建立一系列规范化的文件和程序,并在各个关键环节上予以有效实施,以规范和管理一个相对稳定的过程,而这些文件和程序又呈开放式依据“顾客”的要求不断完善、持续改进。2000 版 ISO 9001 标准明确指出,“本标准并不要求组织按照本标准的结构更改其质量管理体系的结构或文件。组织的质量管理体系文件的组成应适应其特有的活动方式”;“本标准规定的质量管理体系要求,无需脱离现有的质量管理体系,对现有的管理体系文件进行适当的修改,就可满足本标准对质量管理体系的要求”。

我国在 1992 年等同采用了该标准,并且直接转换为国家标准,说明我国对 ISO 9000 族标准的完全认同。因此,把 ISO 9000 族标准引入高等教育质量管理中是应运而生的,也是可行的。

1.3.3 高校管理引入 ISO 9000 族标准将成趋势

目前,世界上已有一百多个国家将 ISO 9000 族标准直接采用为国家标准,作

为开展质量管理和质量保证的依据,许多学校也将 ISO 9000 族标准作为改进和完善学校教育教学质量管理的有效工具,用来提升他们的教育教学质量管理水平。早在 1987 年,英国就率先应用 ISO 9000 族标准来保障高等学校教学质量,有几十所英国高校得到应用。美国 1992 年就有 220 所高等院校采用该标准,其中包括哈佛、哥伦比亚等一些著名的研究型大学;1998 年秋美国宾夕法尼亚州有 19 所公立学校按照该标准来检验学校的教育质量。截至 2000 年,欧洲有 263 所(包括剑桥大学、牛津大学)、亚洲有 123 所高等学校和教育机构通过了 ISO 9000 质量管理体系的认证,2000 年后有更多的高校加入。新西兰、澳大利亚等国也有多所大学采用该标准。我国也已有近百所高等院校采用该标准,例如上海海事大学、大连海事大学、南京工业大学、武汉交通科技大学、盐城工学院、青岛海洋学院、国防科技大学计算机学院、哈尔滨工业大学科学与工程研究院、浙江大学城市学院、山西国际商贸学院等,另外一些职业教育和民办教育机构也移植和应用了 ISO 9000 族标准。这些学校的实践表明,将 ISO 9000 族标准应用到高等教育领域是完全可行的。国际上一些教育管理权威人士认为,采用国际质量管理标准是 21 世纪教育管理发展的趋势,将成为不可逆转的潮流。

1.4 高校教学质量管理体系的建立和实施过程

在 ISO 9000 标准 2.3 中提到的质量管理体系方法是帮助组织建立和实施质量管理体系、实现组织的质量方针和目标而提出的一套系统而严谨的方法和步骤,充分体现了“以顾客为关注焦点”和“持续改进”的管理理念。高等学校可在此基础上,结合高等教育规律及办学实际,按以下基本过程,具体建立和实施自己学校的质量管理体系。

1) 在深入学习理解 2000 版 ISO 9000 族标准管理思想的基础上,统一领导层的思想和意见,充分认识高等教育质量管理引入 ISO 9000 族标准的必要性和可行性。

2) 结合高等教育规律和学校实际,研究确定高等教育的产品、顾客、教学质量的定义及其内涵,并通过各种渠道和方法了解并确定顾客的需求和期望。

3) 研究 ISO 9000 族标准关于质量管理的主要方法和理念,并与本科教学工作水平评估要求有机结合起来,诊断本校的教学工作现状和特点,确定学校的质量方针和质量目标。

4) 研究策划教育教学服务工作主要流程,确定各过程之间的顺序和相互作用,并据此确定质量管理体系的范围、策划质量管理体系的组织结构及职责。

5) 策划教育教学质量管理体系文件并组织编制,包括按照 ISO 9001 标准要求编制的质量手册,运行时主要条款对应的程序,控制中所依据的标准、规范及记录用表等。

6) 审核和发布体系文件并宣布实施,对学校体系内的全体员工进行宣讲,培训内审员和骨干队伍,确定和提供必须的资源。

7) 全面运行教育教学质量管理体系,经过一段时间运行后,按标准要求进行内部审核和管理评审并实施纠正及改进程序。

8) 在完成内部审核和管理评审的基础上,可申请具有认证资质的机构对学校教育教学质量管理体系进行第三方认证审核。认证审核的目的是确定学校教育教学质量管理体系与 ISO 9001 标准的符合性和运行的有效性,以期通过认证注册。

2.1 过程

关于过程的定义,在 ISO 9000 族标准中将“过程”(process)定义为“一组将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动”。在教育活动中,过程是指从输入到输出的各个环节,包括教学、科研、管理、服务等。过程是教育活动的核心,也是教育质量的保障。在教育过程中,应注重过程的规范性、科学性和有效性,确保教育活动的顺利进行。

2.2 产品

在教育活动中,产品是指教育活动的成果,包括知识、技能、态度、价值观等。产品是教育活动的最终目标,也是教育质量的体现。在教育过程中,应注重产品的科学性、先进性和实用性,确保教育成果的持续性和有效性。同时,还应注重产品的多样性和个性化,满足不同学生的需求。

2.3 顾客

在教育活动中,顾客是指接受教育服务的对象,包括学生、家长、社会等。顾客是教育活动的主体,也是教育质量的最终评价者。在教育过程中,应注重顾客的需求和期望,提供优质的教育服务。同时,还应注重顾客的参与和反馈,不断改进教育质量和水平。通过满足顾客的需求,实现教育的社会功能。

第 2 章 基本术语和概念及理解

质量管理体系的术语和定义在 GB/T 19000—2000(等同 ISO 9000: 2000)标准中给出。本章内容结合教育教学工作的特点,对涉及的主要术语和概念在标准定义的基础上作进一步的解释,旨在帮助读者更好地理解 ISO 9000 族标准在高等学校的应用。

2.1 过程

ISO 9000 族标准将“过程”(process)定义为“一组将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动”。

在高校的教学工作中,编制一份课程教学大纲、一节课的教学、一门课程的教学、进行一门课程考试、一轮教学工作质量评估、四年的本科教育教学等等,分别都是一个“过程”。

2.2 产品

ISO 9000 族标准将“产品”(product)定义为“过程的结果”。

高等学校的“过程”是提供各项“教育教学服务”,如:知识传授方面的信息提供,教书育人方面的信息提供,为学生创造的成才氛围的提供等。

学校的“产品”是教育教学服务过程的结果,是“无形产品”,既可指一届学生教育教学服务整个过程总的结果(“最终产品”),也可指任意子过程的阶段结果(“阶段产品”)。显然,学生不是学校的“产品”,而是体现学校“产品”质量的载体。

2.3 顾客

ISO 9000 族标准将“顾客”(customer)定义为“接受产品的组织或个人”。

在理解学校的“顾客”定义时,不能离开“过程”和“产品”的概念。

顾客是产品可接受性的最终决定者,可以是最终消费者、最终使用者或受益方,可以是提供服务的组织内部的也可以是外部的。从“教育教学服务”过程看,学生是接受教育教学服务产品的顾客,是携带着“高中教育结果”作为“原材料”,在家长的经济资助下来到高校购买“本科教育教学服务”的顾客。从本科教育教学服务产品的“生产”过程看,学生又是教育教学过程不可缺少的直接参与者。教育教学过

程包括了教与学两方面,教师的知识传授与对学生的品德培育是教育服务过程,以及学生接受教育服务并进行理解与内化的学习加工过程,只有按照要求完成教与学的全过程才能培养出合格人才。所以,学生既是教育教学产品的“生产者”之一,又是接受教育教学产品的“直接顾客”,学校只有充分调动学生的学习积极性,使其主动配合教育,才能产生良好的教育效果。“用人单位”是学校教育教学质量的最终判定者和受益者,才是教育教学产品的“最终顾客”。

学生家长通常是为学生出资购买“教育教学服务”者,而不是直接或最终接受教育教学服务的人,所以,不主张把学生家长笼统地说成是学校的顾客,那样会产生概念混淆,家长只是利益“相关方”。

总之,“顾客”的概念是建立在“过程”和“产品”的概念之上的。对学校而言,学生是直接顾客,用人单位是最终顾客,家长、政府以及社会是利益“相关方”。

2.4 程序

ISO 9000 族标准将“程序”(procedure)定义为“为进行某项活动或过程所规定的途径。”

程序可以形成文件,也可以不形成文件。当程序形成文件时,通常称为“书面程序”或“形成文件的程序”。含有程序的文件可称为“程序文件”。

2.5 有关质量的概念和术语

2.5.1 质量

ISO 9000 族标准将“质量”(quality)定义为“一组固有特性满足要求的程度”。

2.5.2 要求

ISO 9000 族标准将“要求”(requirement)定义为“明示的、通常隐含的或必须履行的需求和期望”。

可见“要求”包括三方面:合同上明确写了的、常规和惯例包含的、法律法规规定的需求和期望。

2.5.3 关于高等教育教学质量的概念

高等教育教学质量的探讨是个与时俱进的话题,其概念也是“似乎很清晰,却又很模糊”,在不同的话语体系下,质量的内涵也不尽相同。在基于 ISO 9000 族标

准下对当前高等教育教学质量概念作进一步探讨,是一种新的途径和视觉。根据ISO 9000族标准的管理理念,结合教育和人的本质以及教育社会学的原理,重新审视教育的功能、教育的性质可对高等教育教学质量的定义有个更新的理解。

什么是教学质量?不同的教育理念导致对教学质量的不同理解和把握。学者们从不同角度对教学质量进行了界定或说明,其中有以下两种较有代表性的定义:其一,教学质量是指教育所提供的成果或结果(即学生所获取的知识、技能和价值观)满足教育目标系统所规定标准的程度;其二,教学质量是指学生获取的知识、技能及价值观与人类和环境的条件及需要相关的程度。分析可知,第一种定义更多的强调了教育成果或结果与高校自身教育目标的符合程度,而第二种定义则是从价值论的角度,以人类和环境需要为价值尺度,明确了教育必须与人类以及社会的价值需求契合,但忽略了教育系统内部和学生自身发展的需求。显然,这两种定义都各有特点,但又存在着一定的局限性。

按照ISO 9000族标准关于质量的定义,“质量”是“一组固有特性满足要求的程度”。这里的“固有特性”是指“产品”固有的、不可分离的、有永久含义的“特性”;这里的“要求”是指顾客的要求和法律、法规的要求。对于高等教育而言,教育结果的固有特性应该是指:体现“产品”质量的载体——学生的思想道德品质、基础理论知识、业务能力、身体心理品质等。而品德、知识、能力、体质等都属于“素质”的范畴。因此可以说,教育结果的“一组固有特性”即为学生在某个教育阶段结束时的“综合素质”,并将高等教育教学质量定义为:在一定的时间和教学条件下,学生综合素质发展所达到的程度与规定标准的符合度以及相关公众对此的满意度。这里的“规定标准”,是学校根据顾客的要求、适用教育的法律和法规要求制定的标准;这里的“相关公众”包括高等教育顾客即学生和用人单位以及更高层次的教育单位的人员,与利益相关方如学生家长、政府教育主管部门的官员等。人才的培养不是一个简单的过程,受到很多因素的制约,需要各方协调共同完成。正确处理好利益相关方之间的关系和权益,可以减少成本,提高效益。

基于ISO 9000族标准描述的关于高等教育教学质量的定义,与前面两种较有代表性的教学质量定义相比较,有以下几个特点:

1) 兼容了前面两种教学质量定义,体现了时代发展的要求。将两种较有代表性的教学质量定义整合兼容,有利于教育教学工作者在新的发展时期下统一认识,提高对高等教育教学质量概念的认同程度。既有目标管理的思想也蕴含着系统论的观点,教育不再只是教育者的事,是全社会的事情,这是个系统的存在物。

2) 强调了不能脱离时间和教学条件谈论教学质量。任何科学领域例如数学或物理的有关概念的定义,都是在一定条件下给出的,高等教育领域也不例外。在教学质量问题上,时间和教学条件是主要影响因素。教学质量定义中的“时间”,是指教育阶段对应的学习年限,不同的学制,其教学目标和质量是不一样的。而“教学条件”包括了校舍、教学设备仪器、实习及实验场所、学校历史、文化与环境等,同样应

包括作为特殊教学条件的师资队伍,教师的素质和责任心对教学质量有着直接的影响。在一定的“教学条件”下谈论教学质量,这样有利于调动各类别各层次的学校保证和提高教学质量的积极性,也有利于引导每个学校办学办出水平、办出特色。评价一个学校的教学质量,既要有横向比较,即在办学条件相当的学校中进行;又要有纵向比较,也即与自身的历史比、与自己过去的办学水平比,也与社会发展的要求比,既要对现状有所评价,又要对一个阶段的情况予以综合。

3) 明确提出以学生的综合素质发展程度定义教学质量,符合新时期提倡素质教育的要求。对于教学质量的认识,传统的观点是以知识为主的质量观,后来一度出现强调以能力为主的质量观,还出现过知识、能力、素质三者并列的提法,潘懋元教授对教学质量观作了很好的总结:现在“要将非智力因素的发展纳入我们培养的全面质量中,因此必须把传统的知识质量观以及一度流行的能力质量观转变为包括知识、能力在内的全面素质质量观。素质的涵义应当是人文与科学相结合的全面素质。”这种质量观无论对于精英型高等教育还是大众化高等教育都是适用的。考虑到学生在某个阶段接受的教育尤其在科学方面的教育总是有限的,在教学质量的定义中,采用“学生的综合素质”而不是“全面素质”的提法则更加合理。

4) 突出了以学生为主体的思想。按照 ISO 9000 族标准的概念,教育是一种服务,它是以学生为对象而提供特殊服务的。学生既是学校服务的对象又是体现教育教学质量的载体,学校的一切工作都应该以学生为中心。引入 ISO 9000 族标准,有助于确立以学生为关注焦点的质量观,高等教育质量的评价也应以学生是否满意以及社会是否满意作为鉴别学校教育质量好坏的主要标准,这样的理念和体系反映了现代教育的本质。

在基于 ISO 9000 族标准的高等教育教学质量定义中,明确提出了教学质量主要体现在学生综合素质发展所达到的程度上,强调了学生学习结果的重要性,突出了以学生为主体的思想,当然也隐含了教师的教育效果。教学过程本身包括“教”与“学”两个方面,即教师实施“教育”和学生进行“学习”两方面。只有教育者的努力,没有学生的学习意愿和积极性,就不可能取得好的教学质量。一定条件下,没有教师传授引导,学生也可以自学成才,而学生自己不努力学习和实践,则一定不会成才。因此,突出以学生为主体的思想,有利于激发学生自我成长的欲望,激活他们的内在发展动力,调动内在的发展潜力,使得他们能够乐学、善学。

5) 明确提出“与规定标准的符合度”和“相关公众的满意度”是教学质量的两个显著特征。为什么对教学质量定义提出这样两个特征?因为这里的“规定标准”虽然是学校根据顾客“要求”和法律法规“要求”制定的,但是顾客等相关公众通常并不参与“规定标准”的制订,也不参与“与规定标准的符合度”的考核认定,也就是说,“规定标准”从制订、实施到“符合度”考核认定,都是学校自己对“要求”的理解和执行,更重要的是教育教学的产品不是留在学校里自己用,最终是输送到用人单位或高一层次的培养单位,所以用“与规定标准的符合度”和“相关公众的满意度”