

基于TQM的 高校教学质量管理模式

王章豹 著



王章豹 著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

基于TQM的 高校教学质量管理模式

吴晓祥题

王章豹 著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

基于 TQM 的高校教学质量管理模式 / 王章豹著. —
杭州:浙江大学出版社,2012.9
ISBN 978-7-308-10612-2

I. ①基… II. ①王… III. ①高等教育—教学质量—
质量管理—管理模式—研究—中国 IV. ①G642.0

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 218743 号

基于 TQM 的高校教学质量管理模式

王章豹 著

责任编辑 李峰伟(lifwxy@zju.edu.cn)
出版发行 浙江大学出版社
(杭州天目山路 148 号 邮政编码 310007)
(网址: <http://www.zjupress.com>)
排 版 杭州星云光电图文制作工作室
印 刷 浙江海虹彩色印务有限公司
开 本 787mm×1092mm 1/16
印 张 24.25
字 数 592 千
版 次 2012 年 9 月第 1 版 2012 年 9 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-308-10612-2
定 价 95.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571)88925591

序

20 世纪 80 年代以来,随着高等教育的迅猛发展和日益普及,教育教学质量已成为世界高等教育改革和发展中最受关注的问题。不断追求质量、持续提升质量已成为新世纪世界各国高等教育改革和发展的共同目标和中心任务。随着我国市场经济的发展、科教兴国和人才强国战略的实施、创新型国家的建设、产业结构的调整升级和人民群众物质与文化生活水平的提高,社会对各类人才需求的数量增多、质量趋高,高校间的竞争也日益激烈,人才培养质量已成为高校在高等教育大众化进程中和人才市场化改革中竞争取胜的法宝。人才培养质量的形成过程主要是通过教学过程实现的,教学质量的好坏直接决定了人才培养质量和学生就业竞争能力的高低。提高教学质量是高校永恒的主题,也是教学管理追求的根本目标与首要任务。

加强教学质量是提高教学质量的必由之路,但从总体上看,我国高校的教学质量管理尚未实现从传统管理向现代管理、从经验管理向科学管理的转变,教学管理滞后于高教事业的发展。因此,必须推进管理创新,积极探索适应时代发展需要的、科学有效的教学质量管理模式、新方法,促进教学质量走上科学化、现代化的轨道。全面质量管理(TQM)作为一种经国内外广大企业长期实践证明是科学而行之有效的全面改进和持续提高质量的管理思想、模式和方法,将其应用于高校教学管理便成为全面提高教学质量的一种新方法和新途径。本书紧扣提高教学质量这一时代脉搏,以在工商企业取得巨大成功的 TQM 理论和方法为借鉴,结合高校教学实际,对基于 TQM 的高校教学“七全”教学质量管理模式进行了系统研究和阐述,具有重要的学术价值和现实意义。

由王章豹研究员撰写的《基于 TQM 的高校教学质量管理模式》一书,是他克服眼疾困扰、花费四年时间潜心钻研的结果。我认为,较之现有的其他教学管理类书籍,本书的特色和创新点主要体现在以下四个方面:

第一,系统性。全书用“七全”这条主线,将高校教学质量以及教学改革与建设的方方面面串在一起,形成了一个有机联系的系统。作者指出,要按照系统整体观点,围绕教学中心,集成和优化配置全校教学资源,并从人(教师、学生)、事(专业、课程)、物(教学物力资源)三个维度,加强全要素教学质量;还认为,全面教学质量的实现需要加强全方位质量监控,并从监控的目标、主体、对象、内容、方法等视角,构建全方位教学质量监控体系。

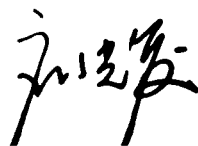
第二,创新性。本书不是机械地照搬和移植企业 TQM 的理论、模式和方法,而是结合高校教学实际加以系统借鉴和创造性应用,探索符合教学规律和 TQM 原理的高校“七全”教学质量管理模式。本书作者认为,要不断提高教学质量,必须坚持预防为主和持续改进,通过加强高校全期教学过程的质量管理、完善基于 PDCA 循环的高校教学质量过程、实施教学质量持续改进模式等方式,促进教学质量从传统的“事后把关型”为主转向“事前预防型”为主,从静态的“检测把关型”为主转向动态的“持续改进型”为主,从而将质量管理

贯穿于人才培养的整体结构和整个过程;提出了教学质量文化建设、教学质量标准制定、教学质量团队培育、教学质量监控体系构建、专业建设与管理等应遵循的若干原则,特别要贯彻以人为本的原则,变“物本管理”为“人本管理”,变监督控制为文化激励,变外在监控为自我监控。此外,本书在TQM理论及特点的概括、TQM与ISO9000异同的辨析、相关概念的界定、教学质量理念提炼、教学质量团队与教学质量文化建设、教学质量标准体系设计、全方位质量监控体系构建等方面,都提出了一些创新的观点、思路、模式和措施。

第三,实用性。本书紧密结合高校教学实际,内容翔实,案例充分,方法多样,具有较强的实用性。该书不仅总结出教学质量持续改进的五种基本模式——PDSA循环模式,质量目标管理模式,质量策划、控制、改进“三部曲”模式,“输入—过程—输出”转化增值模式和组织变革模式,介绍了“三论”方法和调查研究、行政管理、思想教育等一般管理方法,还结合大量案例,讨论了排列图法、直方图法、因果分析图法、控制图法等教学质量统计方法,并率先将标杆瞄准法、“抽屉式”管理法、项目管理法、走动管理法、“一分钟”管理法等现代管理方法引入高校教学管理领域。

第四,规范性。本书论证严密,文字流畅,行文规范,逻辑性强。全书消化吸收了大量已有相关研究成果,并在页脚和书后列出。

我曾担任教学副校长多年,对加强高校教学质量、提高人才培养质量有着深切的体会,但在教学管理实践中,却很少阅读到既有理论深度又有实践指导意义的相关著作。应该说,本书称得上是一本系统探讨高校教学质量问题的佳作,该书的出版,有利于丰富和发展学校质量管理理论,也可以为解决日益凸显的高校教学质量问题、持续提高教学质量提供理论指导和实践操作模式。



2012年2月2日

(作序者为全国政协常委、安徽省政协副主席、安徽省科协副主席、博士生导师)

前言

质量如同生命,质量重于泰山。教育质量是高等教育发展的生命和灵魂,是高校赖以生存和发展的根基,提高教育教学质量是当代世界高等教育发展的共同主题。当前,我国正在推进高等教育大众化,与历史上任何时期相比,教育教学质量都没有像今天这样成为全社会关注的焦点。《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》指出:“全面提高高等教育质量”、“健全教学质量保障体系”。教育部原副部长周远清曾把改革开放以来,特别是跨世纪的中国高等教育改革与发展概括为大改革、大发展、大提高三个阶段,并认为现在正经历着一个以提高质量和水平为关键的大提高阶段。实践证明,要提高教学质量和办学效益,就必须改革传统的教学质量管理模式,引进和借鉴现代管理理论和方法,探索出适合学校自身的、科学有效的质量管理新体系和新模式。

联合国教科文组织早在1972年《学会生存》中就指出:“最近的各种实验表明,许多工艺体系中的新管理程序,都可以实际应用于教育,不仅在全国范围可以这样做,而且在一个教育机构内部也可以这样做。”全面质量管理是质量管理发展的高级阶段,是当今世界质量管理最经典的理论和最基本的模式,被认为是当代管理界的“两大主流支柱”之一。所谓全面质量管理(total quality management,简称TQM),国际标准化组织(ISO)的定义是:“一个组织以质量为中心,以全员参与为基础,目的在于通过让顾客满意和本组织所有成员及社会收益而达到长期成功的途径。”TQM不仅是一种哲学思想,也是一种重新组合传统管理、持续改进产品和服务质量、增加顾客满意度的模式和方法。TQM至今仍是现代企业质量管理的基石和主要内容,它正在以惊人的速度被推广着,包括被引入教育领域。一些专家认为,高校教育教学质量管理在经过了英才教育与选拔教育教学质量管理模式、大众教育和以评价为中心的教育教学质量管理模式之后,进入了全面质量管理模式阶段。将在企业取得巨大成功的全面质量管理理论与高校教学质量管理的相融合,构建一种以质量文化为基础的高校教学质量管理模式,具有重要的理论和现实意义。

当今全球高等教育已进入质量时代,为了应对高等教育领域出现的质量危机,加强质量管理势在必行。随着全面质量管理在全球企业的广泛推行以及高等教育质量保障运动的兴起,英美等发达国家教育界在20世纪80年代末、90年代初开始了对TQM应用于教育界的研究和实践,并取得了一批研究成果。近10多年来,国内学术界也开始研究TQM和由此发展起来的ISO9000在教育领域中的应用问题。但总体来讲,国外的研究比国内的要具体且深入,国内的研究还停留在理论探讨和适用性争论上,更缺乏专门系统探讨教学全面质量管理模式的巨作。另外,从现有的一些研究和实践成果看,还存在着歧义地理解全面质量管理理论以及生搬硬套企业质量管理体系和方法的问题,甚至在教育学术论著中充满着企业化语言,一些开展过质量认证的学校也未取得预期效果。

从美、英等国的实践看,经过20年的探索,全面质量管理在西方高等教育领域特别是在

高校教学质量这一核心领域并未取得突破,实施效果也不如人们最初预期的那样好,甚至被认为已“从兴盛走向衰落”。这是因为,高校在本质上不同于企业,学生也不是产品,教育教学工作有其自身的规律和独特性,教学质量也具有自身的特殊性。并且,当前在高等教育领域推行 TQM 还面临着诸多困境,如:缺乏在高校推行 TQM 的理论体系;缺乏推行 TQM 的意识和动力;缺乏推行 TQM 的制度环境;缺乏推行 TQM 的资源条件;缺乏推行 TQM 的文化氛围,包括语言因素的差异、营利性与非营利性的区别、个人与团队的矛盾、大学文化与企业文化的冲突、时尚管理理论与实际的偏差等。

基于上述原因,我们不能照搬照抄企业全面质量管理做法,而应结合学校教学实际创造性地加以应用。因此,本书没有机械地照搬和套用企业的 TQM 理论和做法,也不企图在高校推行 TQM 和 ISO9000 质量管理体系;而是将研究内容放在如何借鉴 TQM 的理念、原理和方法,构建一套既符合高校教学规律、教学实际,又符合 TQM 要求且行之有效的“七全”教学质量管理模式。

全书分两篇共十章,前三章为概论篇,主要介绍和探讨全面质量管理和 ISO9000 族标准的基本原理、主要特点、实施程序、经典理论及两者的关系,高校应用全面质量管理的必要性、可行性、基本现状和难点,高校传统教学管理模式的弊端和基于 TQM 的高校教学质量新理念。后七章为模式篇,也是本书的主体内容,重点探讨高校“七全”教学质量管理模式:全面的教育教学质量观、全面的教学质量标准、全员的教学质量管理、全过程的教学质量管理、全要素的教学质量管理、全方位的教学质量监控及全面的教学管理方法。亦即用“七全”这条红线,将散落的珠子(高校教学质量以及教学改革与教学建设的方方面面问题)串在一起,形成一个有机整体。

本书的读者对象主要包括高校教学管理人员、大学教师、教育研究工作者、教育学和管理学学科专业的研究生及大学生,祈望广大读者提出宝贵意见!

王章豹

2012 年 5 月 1 日

目 录

上篇 概论篇

第一章 TQM 和 ISO9000 简介	(3)
第一节 管理、质量与质量管理	(4)
一、管理的基本概念	(4)
二、质量的定义和内涵	(6)
三、产品质量和服务质量的特点	(8)
四、质量管理的定义和发展简史	(10)
五、加强质量管理和提高产品质量的必要性	(15)
第二节 TQM 的概念和特点	(15)
一、TQM 的概念、内涵及其演化	(15)
二、TQM 的基本特点	(17)
第三节 TQM 的基本思想、代表理论和基本流程	(21)
一、TQM 的基本思想	(21)
二、TQM 的代表理论和基本流程	(29)
第四节 TQM 的目标、实施步骤和基础工作	(37)
一、TQM 的目标	(37)
二、企业推行 TQM 的基本步骤	(38)
三、TQM 的基础工作	(40)
第五节 TQM 与 ISO9000 族标准	(42)
一、TQM 的创新及与其他先进管理方法的融合	(43)
二、ISO9000 族标准的产生和发展	(46)
三、ISO9000 的基本原理和特点	(48)
第六节 TQM 与 ISO9000 的异同及相互关系	(51)
一、TQM 与 ISO9000 的相同之处	(52)
二、TQM 与 ISO9000 的不同之处	(54)
三、TQM 与 ISO9000 的关系	(56)
第二章 TQM 在高校教学质量中的应用	(58)
第一节 高等教育质量保障与高校内部教学质量保障	(58)
一、我国高等教育质量保障的主体	(59)
二、高校教学质量外部保障与内部管理的关系	(61)
第二节 将 TQM 引入高校教学质量管理的必要性和可行性	(63)

一、将 TQM 应用于高校教学质量管理的必要性	(63)
二、将 TQM 应用于高校教学质量管理的可行性	(66)
第三节 国内外高校推行 TQM 的现状与困境	(69)
一、TQM 在国内外高校的应用概况	(70)
二、高校推行 TQM 面临的问题和困境	(74)
三、对在我国高校教学管理领域推行 TQM 的几点看法	(79)
第三章 高校教学全面质量管理的内涵、理念和模式	(82)
第一节 高校教学管理模式及传统模式的弊端分析	(82)
一、高校教学管理的基本模式	(82)
二、传统教学管理模式的特点和弊端	(87)
第二节 教学质量管理与教学全面质量管理	(90)
一、教学质量管理的概念	(90)
二、教学全面质量管理的内涵和特点	(90)
三、高校实施教学全面质量管理的利益分析	(92)
第三节 基于 TQM 和 ISO9000 的高校教学质量管理新理念	(95)
一、以顾客为关注焦点,树立新的教育教学服务质量观	(96)
二、以人为本,全员参与教学质量管理工作	(98)
三、根据事实管理,充分发挥领导作用	(99)
四、系统集成,实行全学校、全方位教学质量管理工作	(101)
五、持续改进和创新,不断提升教学质量	(102)
六、预防为主,加强全过程教学质量控制	(105)
七、加强沟通,与供方建立互利合作关系	(107)
第四节 教学质量管理模式和基于 TQM 的“七全”教学质量管理模式	(108)
一、模式和模式分析方法简述	(108)
二、基于 TQM 的高校“七全”教学质量管理模式的基本框架	(109)

下篇 模式篇

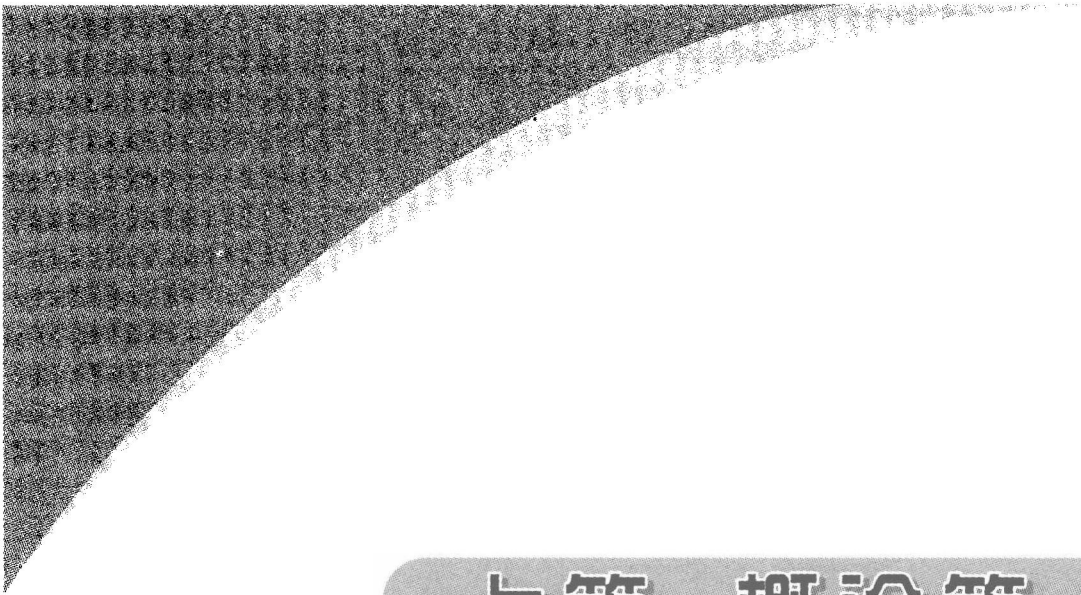
第四章 全面的教育教学质量观	(113)
第一节 高等教育质量和教学质量的概念及特点	(113)
一、高等教育质量的概念	(113)
二、教学质量的内涵和特性	(116)
第二节 大众化高等教育阶段的多元质量观	(118)
一、发展性质量观	(119)
二、多样化质量观	(119)
三、适应性质量观	(120)
四、整体性质量观	(121)
五、特色性质量观	(121)
第三节 顾客满意与教育教学服务质量观	(122)
一、以顾客为中心是 TQM 的一个核心理念	(122)

二、高等教育产出与教育教学服务质量观	(123)
三、教育服务贸易与高等教育的服务性	(125)
四、高校教学质量如何贯彻教育教学服务质量观	(126)
第四节 教学全面质量特性和全面的教学质量观	(127)
一、TQM 中的全面质量内涵	(127)
二、教学全面质量特性	(128)
三、树立全面教学质量观	(130)
第五章 全面的教学质量标准	(133)
第一节 标准、质量标准的内涵和特点	(133)
一、标准和质量标准的内涵	(133)
二、质量标准的基本特点	(134)
第二节 教学质量标准的概念、特征和价值取向	(135)
一、教学质量标准的概念	(136)
二、教学质量标准的特征	(136)
三、教学质量标准的价值取向	(139)
第三节 人才培养目标与教学质量标准	(141)
一、教育方针与人才培养总目标	(141)
二、我国高等学校的培养目标	(142)
三、制定教学质量标准的基本依据	(145)
第四节 高等教育教学质量的基本标准和共性要求	(146)
一、对学生德智体诸方面的基本质量要求	(146)
二、对学生知识、能力、素质方面的基本质量要求	(148)
三、不同层次高校的基本质量标准	(151)
第五节 全面多样的教学质量标准体系的构建	(152)
一、大众化教育阶段建立多样化教学质量标准的必要性和必然性	(153)
二、全面多样的高等教育教学质量标准体系及其结构	(154)
三、高校内部主要教学环节的质量标准	(157)
四、高校制定教学质量标准应遵循的若干原则	(161)
第六章 全员的教学质量管理	(164)
第一节 全员参与的内涵和方式	(164)
一、全员参与的内涵和实施要点	(164)
二、全员参与教学质量的主要方式	(166)
第二节 教学质量团队建设	(171)
一、团队的概念和 TQM 中的质量管理(QC)小组活动	(171)
二、教学质量团队的定义和基本特征	(173)
三、教学质量团队的主要类型	(175)
四、高校教学团队的培育与建设	(178)
第三节 教学管理组织与教学质量责任制	(181)
一、质量责任制的内涵和意义	(181)

二、高校教学管理体制及组织形式	(182)
三、高校教学质量管理机构及其职责	(184)
四、高校教学管理中的岗位质量责任制	(190)
第四节 质量教育和质量激励	(192)
一、质量教育和培训	(192)
二、强化激励机制	(194)
第五节 教学质量文化建设	(196)
一、TQM 中的质量文化建设	(196)
二、高校教学质量文化的内涵和特点	(197)
三、高校教学质量文化的功能	(198)
四、高校教学质量文化的层次结构	(199)
五、高校教学质量文化的建设原则	(203)
第七章 全过程的教学质量管理	(207)
第一节 教学质量过程及其规律	(207)
一、TQM 中的过程概念和全过程质量管理观	(207)
二、教学质量过程的分类和基本要求	(208)
三、高校教学质量过程的基本规律	(210)
第二节 TQM 中的预防为主和持续改进思想及在高校中的应用	(213)
一、预防为主思想及在高校教学质量中的应用	(213)
二、持续改进思想及在高校教学质量中的应用	(215)
第三节 教学质量持续改进的基本模式	(217)
一、PDSA 循环模式	(217)
二、质量目标管理模式	(220)
三、质量策划、控制、改进“三部曲”模式	(224)
四、“输入—过程—输出”转化增值模式	(227)
五、组织变革模式	(228)
第四节 基于 PDCA 循环的高校教学质量过程	(229)
一、制订计划(P)	(230)
二、组织实施(D)	(233)
三、检查评估(C)	(237)
四、总结提高(A)	(241)
五、结语	(242)
第五节 高校全期教学过程主要阶段的质量管理	(243)
一、招生工作	(243)
二、入学教育	(245)
三、课堂教学	(247)
四、实践教学	(249)
五、毕业设计(论文)	(252)
六、毕业与就业教育工作	(254)

第八章 全要素的教学质量管理	(257)
第一节 制约因素理论和 TQM 中的全要素管理思想简介	(257)
一、制约因素理论及启示	(257)
二、TQM 中的全要素管理思想及在教学管理中的应用	(259)
第二节 高校教学质量影响因素分类及主要影响因素分析	(261)
一、高校教学质量影响因素分类	(261)
二、影响高校教学质量的主要因素分析	(262)
三、加强对教学质量影响因素管理的框架设计	(269)
第三节 对人(教师、学生)的质量管理	(270)
一、师资管理	(270)
二、学生管理	(273)
第四节 对事(专业、课程)的质量管理	(276)
一、专业建设与质量管理	(276)
二、课程建设与质量管理	(282)
第五节 对物(教学物力资源)的质量管理	(286)
一、教学物力资源的内涵和作用	(287)
二、教学物力资源的类型及管理内容	(287)
三、高校教学物力资源的开发与管理对策	(291)
第九章 全方位的教学质量监控	(295)
第一节 全方位教学质量监控概述	(295)
一、控制和教学质量监控的概念与内涵	(295)
二、TQM 中的全方位质量管理思想	(296)
三、全面教学质量的实现需要加强全方位质量监控	(297)
第二节 全方位教学质量监控的系统结构和基本原则	(299)
一、全方位教学质量监控的系统结构	(299)
二、全方位教学质量监控的基本原则	(302)
第三节 全方位教学质量监控的主体和内容	(305)
一、全方位教学质量监控的主体及其作用	(305)
二、全方位教学质量监控的内容	(308)
第四节 全方位教学质量监控的途径和方法	(310)
一、教学检查	(311)
二、教学督导	(312)
三、教学质量评估	(312)
四、信息反馈	(314)
五、制度规范	(316)
第十章 全面的教学管理方法	(319)
第一节 教学管理方法概述	(319)
一、教学管理方法的基本概念和特点	(320)
二、教学管理方法的功能与作用	(321)

三、全面教学管理方法的层次划分	(322)
四、运用教学管理方法应注意的几个问题	(323)
第二节 教学管理的系统科学方法	(324)
一、教学管理的系统方法	(324)
二、教学管理的控制方法	(329)
三、教学管理的信息方法	(333)
第三节 一般管理方法	(337)
一、调查研究方法	(337)
二、行政方法	(339)
三、行为科学方法	(342)
四、思想教育方法	(344)
第四节 教学全面质量管理与质量统计方法	(345)
一、定量的统计质量管理方法	(346)
二、定性的质量管理方法	(353)
参考文献	(370)
后记	(375)
作者简介	(376)



上篇 概论篇

第一章 TQM 和 ISO9000 简介

自从人类有了有组织的集体活动,管理问题就应运而生,管理实践也就与人类活动如影随形。管理活动作为人类社会特有的现象之一,也逐渐孕育和催生了管理学这门学科。管理学是关于如何为实现共同的组织目标而进行管理活动的知识体系,教育(教学)管理是其分支学科之一。众所周知,培养人才是高校的首要职能,教学是培养人才的主要途径,服务于教学中心的教学管理是高校管理的核心。所谓教学管理,是指管理者根据高校的特点和教学任务,依据教学客观规律,运用现代管理的科学理论、方法和手段,对教学工作和教学过程进行科学的计划、组织、指挥、协调和控制的综合性活动。高校教学管理具有自身的特点,既不同于中小学的教学管理,也不同于一般企事业单位的行政事务管理,但工商企业先进的管理理念、模式和方法可以为高校教学管理所借鉴。随着全面质量管理理论在工业生产领域的不断发展和完善,高校也逐渐掀起了学习和应用全面质量管理思想的热潮。

世界著名质量管理专家菲根堡姆(A. V. Feigenbaum)曾指出:“越来越多的公众关心质量已经成为一种时代的最强音,它将改变我们长期坚持的经济、法律和政治形式。”^①。1994年,当时已届90岁高龄的质量管理大师朱兰(J. M. Juran)博士在美国质量学会年会上发表了他的著名预言:“过去的20世纪是生产率的世纪,将要来临的21世纪是质量的世纪。”^②这预示着在全球范围内,人们对各方面质量问题的关注日益强烈。20世纪80年代以来,随着全球市场竞争的日益加剧,质量已成为国际市场竞争的焦点。质量竞争也促进了质量管理的发展,其中一个最显著的特点是全面质量管理(TQM)和ISO9000族标准在全球范围内的广泛应用,以及两者有机结合形成全面质量一体化管理体系(TQIM)^③。我国加入世界贸易组织(WTO)以后,市场经济日益融入国际经济大循环。国内企业生产的产品要想打入国际市场,关键要靠产品和服务的质量,坚持质量第一,用最经济的办法生产顾客最满意的产品,已成为所有企业追求的目标。工业发达国家半个世纪的发展历史和我国30多年的实践经验都已证明,推行TQM是实现这一目标的有效途径。

本章首先介绍质量的定义和特点以及质量管理的概念和发展阶段,然后阐述TQM的基本概念、基本思想、基本流程、实施要点和基础工作,最后探讨ISO9000族标准的产生和发展、基本原理和特点以及TQM与ISO9000的异同和相互关系。

① [美]菲根堡姆.全面质量管理[M].杨文士,廖永平等译.北京:机械工业出版社,1991:4.

② 转引自静天魁.ISO9000族标准与全面质量管理比较研究[J].河南工程学院学报(社会科学版),2008(4):31-34.

③ 蒲伦昌,邱廷荣.全面质量管理基础教程[M].北京:中国经济出版社,1999:3.

第一节 管理、质量与质量管理

中国加入 WTO 以后,国内企业面临着国际国内两个市场的激烈竞争,而每个竞争对手都在追求产品质量和管理创新,只有全面质量管理的领先者才会成为真正的赢家,才能在激烈的国际竞争中占有一席之地。质量是企业生存和发展的生命线,也是质量管理的对象。正确理解和把握质量的内涵和特点,直接影响着提高质量工作的内容与方法以及质量管理的效果。“加强质量管理,开展质量经营,降低质量成本,提高质量效益”,都要从正确理解和把握质量的概念及特点入手。

一、管理的基本概念

随着人类文明的不断进步,社会分工越来越细,越来越复杂,人群关系也变得愈加复杂。这就需要群体合作和共同劳动,使各个劳动者的活动得以协调进行,以达到预期的目的。马克思在《资本论》中曾写道:“一切规模较大的直接社会劳动或共同劳动,都或多或少地需要指挥,……一个单独的提琴手是自己指挥自己,一个乐队就需要一个乐队指挥。”^①这里的指挥指的就是管理。随着现代生产和技术的迅猛发展,管理越来越为人们所重视,发达国家已将科学、技术和管理视为现代文明的三大支柱。管理作为人类基本的社会活动之一,已渗透到社会各个领域,包括教育领域。教学管理是管理特别是教育管理的重要组成部分,要提高高校人才培养的质量,必须加强教学管理。本节在阐述管理概念的基础上,分析了高校教学管理的内涵和本质特征。而要了解教学管理的内涵,首先必须弄清管理的基本概念。

管理活动作为人类社会特有的现象之一,促使“管理”一词也成为基本概念和常用词汇。随着社会生活的不断发展变化,“管理”一词的含义也在发生变化。从词源学上讲,在中国古代,“管理”一词是分开使用的。《左传·僖公三十二年》云:“郑人使我掌其北门之管。”《周礼》中也曾提到:“司门掌授管键,以启闭国门。”这两处提到的“管”,原指竹筒等圆而又细长之物,在这里泛指钥匙。后来,“管”字的含义延伸为对人、财、物、事的执掌与制约,有“管辖”、“管领”、“负责”、“照管”、“约束”等意义。“理”的原意为“治”。《说文解字》中说:“治玉治民为理。”后来,“理”字的含义引申为“整治”、“治理”、“处理”、“办理”、“协调”等意义。由此,一般来讲,主其事为“管”,治其事为“理”。《现代汉语词典》将“管理”一词解释为“负责某项工作使之顺利进行”^②。在英文中,与汉语的“管理”相对应的有两个词:Management 和 Administration。Management 主要涉及经济领域或企业组织的管理问题,常用来表征具体的管理活动;Administration 往往被用来表征公共事业管理,特别是政府机构的管理事务,常被译作“行政管理”。

不同时期人们对管理的概念有着不同的理解,管理定义的变化可以反映出不同时期管理实践的特点。管理学发展到今天产生了许多管理理论学派,孔茨称之为管理理论丛林。

① 马克思.资本论,马克思恩格斯全集第23卷[M].北京:人民出版社,1971:367.

② 中国社会科学院语言研究所词典编辑室.现代汉语词典(第五版)[Z].北京:商务印书馆,2006:505.