

高等学校 全面质量管理 策略研究

GAODENGXUEXIAO
QUANMIANZHILIANGGUANLI
CELUEYANJIU

唐仁春 著

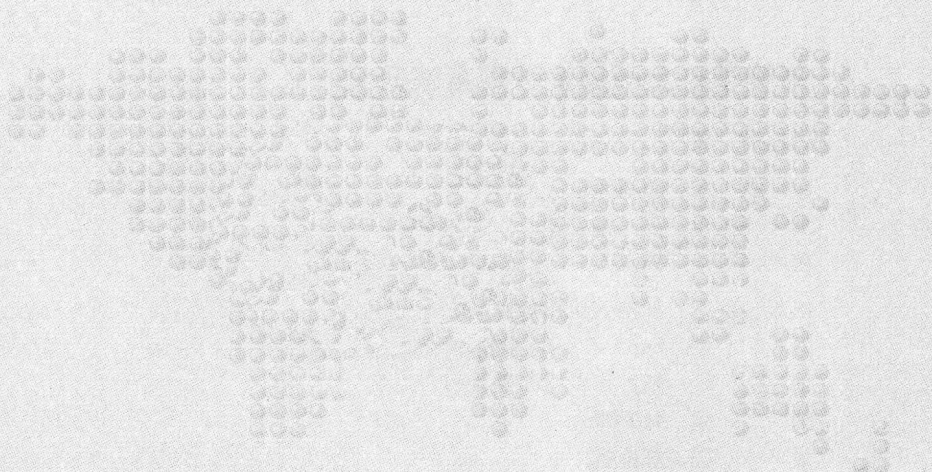


湖南人民出版社

高等学校 全面质量管理 策略研究

GAODENGXUEXIAO
QUANMIANZHILIANGGUANLI
CELUEYANJIU

唐仁春 著



图书在版编目 (CIP) 数据

高等学校全面质量管理策略研究 / 唐仁春著. —长沙:

湖南人民出版社, 2010. 12

ISBN 978 - 7 - 5438 - 7205 - 9

I. ①高… II. ①唐… III. ①高等学校 - 教学管理 -
全面质量管理 - 研究 IV. ①G647. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 002230 号

高等学校全面质量管理策略研究

唐仁春 著

出 版 人: 谢清风

责 任 编 辑: 李 磊 胡艳红

装 帧 设 计: 杨发凯

出版、发行: 湖南人民出版社

网 址: <http://www.hnppp.com>

地 址: 长沙市营盘东路 3 号

邮 编: 410005

经 销: 湖南省新华书店

印 刷: 国防科大印刷厂

印 次: 2011 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

开 本: 710 × 1000 1 / 16

印 张: 20. 25

字 数: 267000

书 号: ISBN 978 - 7 - 5438 - 7205 - 9

定 价: 38. 00 元

营销电话: 0731 - 82226732

(如发现印装质量问题请与承印厂调换)

近 30 年来,随着改革开放的不断深入,我国高等教育事业取得了令人瞩目的成就,各级各类高校无论硬件还是软件均上了一个大的台阶,目前在校生规模已居世界第一位,2003 年已步入大众化教育阶段,实现历史性的突破。在取得可喜成就的同时,由于 20 世纪末扩招的惯性作用,高等教育发展中的规模与质量、结构与效益等方面的矛盾日益突出,日益影响着高校的持续健康发展。据国家教育部公报显示,2007 年以来全国高等教育毛入学率增至 23% 到 24%,质量保障设施相对短缺的问题在进一步加重。这一问题引起了国家教育部的警觉和关注,21 世纪初就提出了“高等学校教学质量与教学改革工程”,要求各高校在确保质量的前提下实现高等教育规模的适度发展。与此同时,各高校也意识到“质量是学校生存和发展的生命线”,并努力寻找途径提高教育教学质量。在此情形下,国内许多教育专家、学者也纷纷将研究重点转移到了高等教育规模与质量的协调发展上来。并且,一些专家、学者已开始探索如何将企业行之有效的全面质量管理(Total Quality Management, TQM)思想方法引入高等学校,希望从这里找到规模与质量协调发展的金钥匙。鉴于上述情况,本书创造性地提出将 TQM 和 ISO9000 族质量系列标准一并引入高等学校的质量管理中,以此为主题进行高等学校全面质量管理实施策略研究。这或许对

积极有效提高高等学校教育质量、实现质量与规模的协调发展，具有较大的现实意义。

全书共 10 章，采取比较研究、模式研究、策略研究和案例研究等方法，通过对高校引入 TQM 和 ISO9000 族质量系列标准的研究分析，创造性地提出了普通高校全面质量管理实施策略。在策略研究中，从质量文化建设的子策略研究入手，抓住人才质量、教学质量、质量管理体系和质量监控与评估体系等四个重点子策略进行细化研究。然后，以剖析两所国外高校实施 TQM 和两所国内高校实施质量监控或评估机制为例证，给高校实施 TQM 策略提供支持和启示。最后，以分析本研究的局限性和未来发展趋势结题，展示发展前景，同时附上该课题的部分研究成果，为诸学者在此领域的研究提供一些参考，为我国高等教育的持续健康发展发挥积极的作用。

当仁春同志拿着这部专著请我作序时，我一点也不惊奇。我认识仁春同志已经7年多了，尤其是他在我身边工作了5年，更加深了我对他的了解。仁春同志一直勤于学习、勤于思考、勤于写作，参加工作以来，在国家和省级刊物发表文章30多篇、16余万字，主编和合编专著3部，参与课题研究5项。如此看来，他出版专著是不足为奇的。使我有些惊喜的是，仁春同志竟想到了将国外企业成功的全面质量管理方法TQM（Total Quality Management）和国际质量标准体系ISO9000同时引入到我国普通高等学校的管理中，并提出了高等学校全面质量管理的概念，为积极有效提升高等学校的管理水平拓展了一条新路径，使我这位从事教育工作多年的管理者感到有几分兴奋和激动。

据我所知，20世纪80年代，英国、美国、荷兰和澳大利亚等西方发达国家的一些高等学校就纷纷引进TQM的管理方法，用以解决日益凸显的高等学校的规模与效益、质量与国家人才需求等问题，许多高等学校因此在教学质量和投资效益等方面得到了较大程度的改善。20世纪90年代，我国一些学者开始着手对高等学校引进TQM或进行ISO9000认证作概念性研究，并就其可行性进行了一些分析论证，为TQM或ISO9000在高等教育领域的引入作了积极的理论上的准备；21

世纪初,青岛海洋学院等一些国内高等学校先后开始进行探索性地引进 TQM 或 ISO9000 的工作,并取得了不同程度的成功。但是,将 TQM 和 ISO9000 同时引进高等学校,用以提高管理水平和教育质量,到目前为止,我尚未见到过。仁春同志的这部专著正是做到了这一点。我认为,这种探索和创新的精神值得赞赏。

该部专著采取比较研究、模式研究、策略研究和等级评价等方法,从高等学校引进 TQM 和 ISO9000 的可行性、必要性入手,立足我国教育发展现状和社会经济发展对教育超前发展的战略需要,以及政治经济文化体制改革、加入 WTO 和整合高等教育资源的客观要求,通过分析企业和高等学校性质、社会责任、运作方式、生产过程、管理原理、质量要求等的不同性与共同性,从质量文化、人才质量、教学质量体系、质量管理体系、质量监控与评估体系等方面进行系统的研究,并随机选取国内外 4 所高等学校进行实证分析,对研究结论进行严谨的论证和验证。这种科学的研究态度是难能可贵的。

党的十六大将“科教兴国”和提高综合国力确定为我国 21 世纪发展与建设的首要战略,随后又明确地提出了“人才强国”战略,将人才资源提升为第一资源,接着又进一步明确了教育在经济社会发展中的基础性、先导性和全局性的战略地位。教育对于实施“科教兴国”和“人才强国”等重大战略,不但具有提供人才支持和智力支持的基础性作用,同时也是其中的重要建设内容。在我国实现从人口资源大国向人力资源大国和人才资源大国的巨大跨越中,教育发挥着直接的重要的作用,高等教育更是首当其冲、责任重大。国家兴衰,关键在教育;教育兴衰,关键在学校;学校兴衰,关键在质量。21 世纪初,我国高等教育已从精英教育阶段步入大众教育阶段,在高等教育规模持续不断扩大的同时,提高教育质量的问题显得更加重要。没有规模的质量,是无效的质量;没有质量的规模,将是浪费的规模。只有规模、质量、结构和效益协调发展,才能适应实施“科教兴国”、

“人才强国”战略的需要，也才能确保我国教育事业的可持续发展。提高和确保教育质量既是发展教育的第一要务，也是满足经济社会不断发展和科学技术不断进步对高素质人才需要的必然要求。正如党的十六大报告中要求的那样，要“提高教育质量和水平，全面推行素质教育，造就数以亿计的高素质劳动者、数以千万计的专门人才和一大批拔尖创新人才”。^① 以适应实现中华民族伟大复兴对各类人才质量和数量的需求。因此，在这样的大背景下，抓住高等学校这个人才培养的主渠道，进行全面质量管理策略研究，尤其具有积极意义。这不仅为我国高等学校实施全面质量管理打开了一扇新的窗口，相信也能为我国教育事业的持续健康发展起到推波助澜的作用。

是为序。

许云昭^②

① 本书编写组. 十六大报告新思想新论断新举措专题读本 [M]. 北京: 研究出版社. 2002, 12: 37.

② 许云昭, 男, 管理学硕士, 时任湖南省人民政府主管教育文化等社会发展工作副省长, 现任中共湖南省委常委、省纪律检查委员会书记。

PREFACE

序二

当得知仁春同志的《高校全面质量管理实施策略研究》即将由湖南人民出版社出版的时候，我作为一位从事管理科学研究多年的工作者，由衷地高兴。首先是为在目前这个知识经济时代能有人摆脱浮躁和名利的困扰，甘于静下心来潜心研究教育管理特别是高等教育管理而感到高兴；其次是为盛世有更多的人研究管理科学、关注管理科学这样一种兴旺的愿景，而深感高兴；三是为管理书刊丛林中又将增加一个新成员，管理论坛又多了一些色彩，而倍感高兴。

全面质量管理（Total Quality Management, TQM）是西方国家企业界的一种管理理念、管理方法和管理实践，是继检验质量管理阶段、统计质量控制阶段之后出现的第三代质量管理理论和方法。早期的管理着重于对最后阶段所完成的产品的质量检验，故称“质量检验”（Quality Inspection, QI）。其主要特点以事后检验为主。20 世纪初，美国管理学家泰罗（F. W. Taylor）提出科学管理理论，要求按不同职能分工，将质量检验从生产过程分离出来，建立专职检验制度，加上当时一些科学家致力于大量生产条件下的互换性理论和规格公差概念的推广应用，共同为全面质量管理理念和方法的形成奠定了初步基础。20 世纪 20 年代后，英国科学家费希尔（R. A. Fisher）提出了方差分析和实验设计等理论，美国科学家休哈特（W. A. Shewhart）

提出统计过程控制理论及休哈特控制图，道奇（H. F. Dodge）和罗米格（H. G. Roming）提出了抽样检验理论，从而将数理统计引入了质量管理，质量管理由此进入统计质量控制阶段。其特点是突出了质量的预防性控制和事后检验相结合的管理方法等理论，同时强调了定量分析。这就为进入全面质量管理阶段奠定了较好的基础。20 世纪 50 年代末，科学的快速进步、经济的快速发展和国际贸易竞争的进一步加剧，加之系统科学、信息科学的日益广泛运用和对产品质量要求的不断提高，促使企业实行以“全面质量、全过程、全员参与”为特点的“三全”管理，经过美国一批科学家的集成和发展，使质量管理较好地进入了全面质量管理阶段（Total Quality Management, TQM）。全面质量管理理论最初由费根堡姆（A. V. Feigenbaum）提出，后经爱德华·戴明（Edwards Deming）、约瑟夫·朱兰（Joseph M. Juran）、克劳斯（Klaus）等人发展，到 20 世纪六七十年代，开始在日本企业界得到完善并流行，80 年代初在欧美企业中得以迅速推广。近年来，由于计算机的广泛应用，全面质量管理又展现出加入电脑管理元素的集成制造系统（Computer Integrated Manufacturing System, CIMS）的新的管理趋势。

与此同时，随着商品市场竞争的日益区域化、全球化和一体化，质量管理也在日益国际化，因此，各国在热衷于推行 TQM 的同时，也迫切需要有一项统一的质量标准来衡量和保证国际贸易商品的质量。在此种情形下，20 世纪末一项权威国际质量标准和质量管理的思想 ISO9000 应运而生。ISO9000 族质量系列标准是国际标准化组织（ISO）为适应国际经济合作和进出口贸易需要、消除技术壁垒、协调各国的质量保证标准，而于 1987 年颁布的质量标准。ISO9000 族质量系列标准实际上是一种以系统思想为指导的质量管理思想、方法和保证体系。它强调“以顾客为中心”，通过制度的规范性管理，力图克服人为的因素，从过程控制来保证产品和服务的质量。21 世纪以来，

各国企业或服务行业已普遍将产品或服务的质量体系取得 ISO9000 标准认证,作为在国际贸易中突破非关税技术壁垒和绿色贸易壁垒的重要武器。

TQM 是一种主要强调全方位、全过程、全员工关注质量的概念。这种质量的概念,不仅是企业界所提倡和要求的,也是服务行业甚至政府管理部门所重视和需要的。WTO 条款已明确将教育归在服务业内,因此,教育作为服务行业中的一项内容,也应忠实贯彻这一观念。正如联合国教科文组织 (UNESCO) 在《学会生存》(Learning to be) 一书中指出的那样,“最近的各种实验表明,许多工业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(如监督整个教育体系运行的方式),而且在一个教育机构内部也可以这样做。”由此可以认为,学生素质的持续提高是适用 TQM 强调的质量持续改进原则的。基于高等学校是否适用 ISO9000 族质量标准体系来分析,从科学发展观和教育质量观来看,现代的教育质量不仅仅指学校所培养的学生的学习成绩或认知水平,还应包括学生所获得的做人的素质、做事的能力和做学问的本领等,尤其是工作态度、团队精神、竞争意识、创新意识、敬业精神、适应能力、道德修养、感恩意念、身心健康等状况。英国标准协会 (BSI) 对高等教育领域中的产品定义是这样的,指“每一位学生的能力、知识、理解力和个人发展不断地提高”。这种强调学生各要素的全面持续提高,既符合 TQM 的观念,也符合教育发展规律。鉴于 TQM 和 ISO9000 族质量标准体系对于高等学校质量管理实践的上述可适性,当仁春同志每次同我交换研究思想时,我都是鼓励和支持的。我认为,进行该项研究虽有一些研究风险,但由于有较大的可行性,且社会价值大、当前高等学校又急需提升教育质量,因而还是值得进行探索的。

仁春同志在处理繁忙的行政事务之余,查阅中外几百万字的文献资料,走访了国内 30 余所高等院校,作了近 100 万字的笔记,花了长

达两年多的时间完成了该课题的研究。为了使该研究成果发挥更大的社会效用，仁春同志又利用节假日对成果进行了完善和整理，在2004年稿本的基础上，又进行了两次大篇幅的修订，他希望能给大家奉献一本文字表达更加准确的参考书。他这种严谨踏实、精益求精的作风着实令人赞赏。我认为，仁春同志的这一研究成果很有新意，对传统的高等学校管理理念和方法确实是一大挑战。21世纪，正是中华民族实现伟大复兴的大好时机。教育兴，则人才兴；人才兴，则国家兴。但愿我们大家都来关心教育、重视教育、研究教育，共同开创中华教育事业的美好明天。

谨以此文为序。



① 陈晓红，女，日本东京工业大学博士，中国管理学会常务理事，中南大学校长助理、商学院院长、教授、博士生导师，一级国家重点学科“管理科学与工程”及教育部“长江学者创新团队”首席教授，“百千万人才工程”第一、二层次跨世纪学术和技术带头人，湖南省长株潭环境友好型、资源节约型社会建设领导小组办公室副主任。

目

CONTENTS

录

第一章 导论 /1

第一节 问题的提出 /3

一、国际形势的推动,使教育质量及其管理问题从边缘走入
轴心 /3

二、国内形势的拉动,使高等教育质量问题从次要变为
主要 /5

三、教育形势的发展,使高校实施全面质量管理成为必要 /7

第二节 文献综述 /10

第三节 研究的目的和意义 /13

一、研究的目的 /13

二、研究的意义 /14

第四节 研究的思路和框架 /16

第二章 高校移植 TQM 的基本界说 /19

第一节 TQM 与 UTQM 的概念 /21

一、TQM 的概念 /22

二、UTQM 的概念 /34

第二节	高校移植 TQM 的基本分析	/39
一、	高校移植 TQM 的可行性分析	/40
二、	高校移植 TQM 的特殊性分析	/42
三、	高校移植 TQM 的必要性分析	/45
第三章	高校质量文化建设策略	/51
第一节	高校质量文化的概念	/53
一、	质量文化	/54
二、	高校质量文化	/58
第二节	高校质量文化建设的意义	/61
第三节	高校质量文化建设的基本策略	/65
一、	全面动员, 统一思想	/65
二、	制订计划, 全面推进	/66
三、	全员培训, 提高素质	/67
四、	以人为本, 建立群体	/67
五、	坚持特色, 突出重点	/69
六、	举办活动, 加强沟通	/70
七、	领导参与, 增强信心	/70
第四章	高校人才质量建设策略	/73
第一节	人才质量的概念	/76
一、	人才质量的含义	/76
二、	人才培养质量的认定和评价	/78
第二节	人才质量建设的基本原则	/81
第三节	人才质量建设的基本策略	/84
一、	人才培养目标制定的基本思路	/84
二、	人才培养的目标体系	/86

三、人才质量培养目标的实施方式	90
第五章 高校教学质量体系建设策略	95
第一节 教学质量的概念	98
一、教学质量的内涵	98
二、科学的教学质量观	102
三、教学全面质量管理的特点	106
第二节 教学质量保障体系的构成要素	108
一、教学质量保障体系的内涵	108
二、教学质量保障体系的构成要素	109
第三节 教学质量保障体系建立的原则	111
一、系统性原则	111
二、目标性原则	112
三、规范性原则	113
四、持续性原则	113
第四节 教学质量保障体系建设的基本策略	114
一、教学质量目标体系的建立	115
二、课程质量管理体系的建立	115
三、教学内容质量体系的建立	130
四、教学质量运行体系的建立	133
第六章 高校质量管理体系建设策略	139
第一节 IS09000 系列标准的基本内容	142
一、IS09000 的概念	143
二、IS09000 系列标准的总体结构	145
三、IS09000 质量管理的原则	147

第二节 高校移植 ISO9000 系列标准的可行性和好处 /150

一、高校移植 ISO9000:2000 系列标准的可行性 /150

二、高校移植 ISO9000:2000 系列标准的好处 /152

第三节 高校质量管理体系建设的基本策略 /153

一、质量管理体系建立的基本原则 /154

二、质量管理体系建立的基本步骤 /156

三、高等教育质量管理体系模式 /163

第七章 高校质量监控与评估体系建设策略 /173

第一节 高校教育教学质量监控体系建设的基本策略 /175

一、教育教学质量监控体系的概念 /175

二、教育教学质量监控体系建立的基本原则 /176

三、教育教学质量监控体系建立的基本策略 /177

第二节 高校教育教学质量评估体系建设的基本策略 /187

一、教育教学质量评估的基本概念 /187

二、教育教学质量评估体系建立的基本原则 /188

三、教育教学质量评估体系建立的基本策略 /191

第八章 高校实施 UTQM 策略案例分析 /207

第一节 国外 UTQM 实施案例 /209

一、美国俄勒冈州立大学 TQM 的实施 /209

二、英国沃弗汉普敦大学 TQM 的实施 /216

第二节 国内高校质量保障与监控实施案例 /219

一、兰州大学教学质量保障体系的建设和实施 /219

二、中南大学教学质量监控体系的建设和实施 /225

第三节 案例分析所得的启迪 /231

一、教育与培训是成功实施 UTQM 策略和 ISO9000 族质量标准体

系的先导和基础	/231
二、质量文化是成功实施 UTQM 策略和 ISO9000 族质量标准体系的基本平台	/232
三、先局部试点后全校推行是成功实施 UTQM 策略和 ISO9000 族质量标准体系的基本要点	/233
四、周密的计划与策划是成功实施 UTQM 策略和 ISO9000 族质量标准体系的必要准备	/233
五、TQM 的“本土化”是成功实施 UTQM 策略和 ISO9000 族质量标准体系的重要条件	/234
六、加强领导是成功实施 UTQM 策略和 ISO9000 族质量标准体系的重要保障	/234
七、PDCA 循环是成功实施 UTQM 策略和 ISO9000 族质量标准体系的最佳运行方式	/235
 第九章 结论与展望	 /237
第一节 本研究的基本结论	/239
一、质量问题是我国高等教育协调持续健康发展的根本问题	/239
二、引进 TQM 管理思想、模式和 ISO9000 族质量标准体系是我国高校解决质量问题的根本办法	/240
三、质量文化建设、人才质量建设、教学质量建设、质量标准体系建设和质量监控与评价体系建设是成功实施 UTQM 策略的关键性举措	/241
第二节 本研究的局限性与今后发展方向	/242
一、本研究成果的局限性	/242
二、本研究今后的发展方向	/243