

上海市

教育学术图书

出版基金

高等学校教学质量保证体系 的研究与实践

江彦桥 赵伟建 付克阳 编著



外教社

上海外语教育出版社

上海教育学术图书出版基金

高等学校教学质量保证体系 的研究与实践

江彦桥 赵伟建 付克阳 编著



北京教育学院图书资料中心



Wj
外教社

上海外语教育出版社

435207

图书在版编目(CIP)数据

高等学校教学质量保证体系的研究与实践/江彦桥, 赵伟建, 付克阳编著. —上海: 上海外语教育出版社, 2002

ISBN 7-81080-546-0

I. 高... II. ①江...②赵...③付... III. 高等学校-教育质量-质量管理体系-研究 IV. G642.0

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 057336 号

出版发行: 上海外语教育出版社

(上海外国语大学内) 邮编 200083

电话: 021-65425300 (总机), 35051812 (发行部)

电子邮箱: bookinfo@sflep.com.cn

网址: <http://www.sflep.com.cn> <http://www.sflep.com>

责任编辑: 郑巧娣

印 刷: 上海长阳印刷厂
经 销: 新华书店上海发行所
开 本: 850×1168 1/32 印张 9.25 字数 220 千字
版 次: 2002 年 12 月第 1 版 2002 年 12 月第 1 次印刷
印 数: 2 500 册

书 号: ISBN 7-81080-546-0 / H · 208
定 价: 16.00 元

本版图书如有印装质量问题, 可向本社调换

前 言

近年来,提高高等学校教学质量已成为世界高等教育的共同主题。很多学者认为,20 世纪 80 年代以后,世界高等教育进入了以提高质量为中心目标的时代。1998 年世界高等教育大会将质量问题列为新世纪高等教育三大指导思想之一(号召高等教育对世界不断变革的响应,应当以针对性、质量和国际化为指导)。新的世纪,我国高等教育正步入一个继续调整并有较大发展的时期。我国加入 WTO 促进了加入经济全球化的进程,经济全球化使中国高等教育的质量面临世界范围的竞争。而我国高校连续几年扩招后,提高教育质量问题变得更加紧迫。因此关注高等教育的质量更应成为高等学校永恒的主题,成为高等学校的生命线。

ISO 9000 质量标准在企业界的推广已经取得了极大的成功。国外一些教育研究机构与高等院校也已开始这方面的研究与实践。上海海运学院引入 ISO 质量标准,建立了质量保证体系,1998 年顺利地通过了国际著名认证机构 ISO 9001 质量认证,且取得质量体系证书。本书分为四篇,前三篇以上海海运学院的实践为例,着重解决这样几个基本问题,一是高等学校引入 ISO 9000 质量标准,建立质量保证体系的适用性如何,其可行性和有效性如何?二是高等学校建立质量保证体系应如何具体操作与运行?三是高等学校实验室引入 ISO 9001 质量标准的具体应用,如何解决与实验室认可、实验室工作规程的套合关系问题?

研究与探讨篇从对高等学校教学质量的认识开始,阐述了质量标准、质量体系的基本原理,再按质量体系的确立等四个阶段来展开质量体系的建立和质量体系的运行与保持的主要步骤。以上海海运学院的实践为例,着重讨论高等学校建立质量保证体系的适用性和可行性,并提出质量保证体系的主要特点。第一篇还从理论上针对我国高等学校教学质量保证体系的一些实践问题进行了探讨,如动力机制(内部动力、外部动力),提出了质量认证/评审与绩效挂钩;外部质量保证机构的作用及改进,认为这是一种制度上的评核,有异于目前的质量评估;政府教育主管部门在学校外部审核中的作用;此外还提出了建设质量文化的思考。

实践与应用篇侧重于讨论高等学校质量保证体系的实践与应用。避免过多的理论讨论,本篇从 ISO 9000 族质量体系的选择(确定质量方针、选定质量体系的范围,确定质量管理组织等)起,讨论 ISO 9001 要素的转化,如何建立质量体系文件,质量体系的运行,质量记录的控制和质量体系的审核(现场审核要点,不合格项的确定、纠正和预防措施等)。由于结合了作者的工作体会,本篇内容或许能为兄弟院校建立质量体系及其运行实践提供借鉴。

实验室质量管理篇侧重于高等学校实验室质量管理与质量体系。高等学校实验室是教学、科研和新产品的实验基地。书中讨论了高校实验室的质量目标,质量规范和认证标准,高等学校实验室引入 ISO 9001 质量标准的具体应用,如何解决与实验室认可、实验室工作规程的套合关系问题,质量、成本与效益的关系,以及上海海运学院实验室质量管理和质量体系的实践。

建立一个适用、有效的高等教育质量保证机制,我们需要更多地借鉴国际先进经验。本书的借鉴与比较篇用了较多的篇幅介绍了韩国、日本、英国、美国和我国香港地区大学教学质量保证的实

践,着重分析、讨论这样三个问题:第一,高等学校教育质量保证中自我评价、自我审核的作用,国外(境外)高校是如何有效地进行自我评价的?他们与根据 ISO 9000 标准建立的质量体系的异同点是什么?第二,外部审核(认证)是否可以或缺?如何避免伪评价?第三,政府在高等学校质量保证活动中的作用与职能。

入世之后,我国的高等教育将进一步融入国际教育的大环境。高等教育的国际互认问题已提上议事日程。将 ISO 9000 质量标准引入高等教育,建立和完善质量体系,并得到国际著名认证机构的认证,这样的研究与实践对我国广大普通高等学校提高教育教学质量,具有相当的应用和推广价值。本书的选题弥补了该领域的国内空白。

教学质量保证体系是教育评价学的新兴分支之一。与通常所见的教育评价学理论书籍不同,本书突出其理论与实践相结合的特点。以上海海运学院的实践为例,讨论分析在高等学校教学活动中进行有效的过程控制以提高学校的教学质量,讨论质量保证体系促进高等学校教学质量提高的机理,讨论普通高等学校建立质量保证体系的可行性和有效性。理论与实践相结合的特点也同样反映在国外(境外)经验的介绍与比较,期望通过那些个案、那些精心选择的内审问卷,能够使人更深入地理解和体会质量保证体系的真谛。

本书在高等学校这一层面上,以学校为单位,从组织管理的角度入手研究高等学校的教学质量体系问题。研究对象和研究角度的选择,决定了本书的主要内容和结构,使得该书更贴近其阅读对象——高等学校的广大教师和教学管理人员,期望本书对高等学校的教学管理更具有指导意义。

编 著 者

2001 年 12 月

目 录

前 言	1
第一篇 研究与探讨	1
1 对高等学校教学质量的认识	1
1.1 质量问题的有关概念	1
1.2 教学质量观念的发展	5
1.3 教学质量的提高必须以学生为中心	13
1.4 实施质量管理是为了实现高等教育的可持续 发展	13
2 质量体系和质量保证	14
2.1 质量标准的产生	14
2.2 质量标准的选用	17
2.3 建立质量体系的意义	20
3 质量保证体系的建立与运行	20
3.1 建立质量保证体系的步骤	21
3.2 质量体系的确立	22
3.3 质量体系的实施运行	29
4 质量保证体系的适用性和可行性	31
4.1 质量保证体系能够促进教学质量的提高	31
4.2 建立教学质量保证体系的实践体会	43
4.3 质量保证体系的特点	49
4.4 ISO 9000:2000 的最新改进将促进高等学校教学	

质量体系的建立	50
5 我国高等学校教学质量保证体系实践问题的探讨	53
5.1 动力机制	53
5.2 外部保证机构的作用与改进	56
5.3 质量成本管理	59
5.4 质量文化的建设	61
参考文献	63
 第二篇 实践与应用	 69
6 ISO 9000 质量体系的选用	69
6.1 ISO 9000 族的选用	69
6.2 管理者推动	71
6.3 质量方针的确定	71
6.4 质量体系范围的选定	72
6.5 质量管理组织的确定	72
6.6 资源保证	73
7 ISO 9001 要素转化	73
7.1 体系要素综述	73
7.2 要素转化	74
8 质量体系文件的建立	81
8.1 体系文件的结构	82
8.2 质量手册	83
8.3 程序文件	83
8.4 支持性文件	85
9 质量体系文件的编码	87
9.1 文件编码	88
9.2 版号	89
9.3 受控标识	90

10 质量体系的运行	90
10.1 宣贯培训	91
10.2 严格执行	92
11 质量体系文件的管理	94
11.1 体系文件管理	94
12 质量记录的控制	97
12.1 质量记录的填写	97
12.2 质量记录的管理	98
12.3 质量记录的查阅与归档	98
13 质量体系的审核	99
13.1 内审员培训	100
13.2 审核组的选定	101
13.3 编制审核计划	102
13.4 制定审核检查表	102
13.5 现场审核要点	103
13.6 纠正与预防措施	107
13.7 不合格项的关闭	108
13.8 内审通报	108
13.9 管理评审	109
13.10 外部审核	110
参考文献	115
 第三篇 实验室质量管理	 117
14 高等学校实验室及其质量目标	117
14.1 实验室的发展及其对教学质量的影响	117
14.2 实验室的种类及其质量目标	119
14.3 实验室的管理	123
15 质量管理规范和认证标准	129

15.1	ISO 9000 族	129
15.2	实验室工作规程	132
15.3	基础实验室评估	134
15.4	计量认证	134
15.5	实验室认可	137
16	高等学校实验室质量体系	140
16.1	质量管理的作用	140
16.2	建立实验室质量体系的必要性	141
16.3	实验室质量体系的特点	142
16.4	实验室质量体系的构架	143
16.5	实验室质量体系的运行	152
17	高等学校实验室的质量、成本与效益	155
17.1	质量、成本与效益的关系	156
17.2	增加成本投入提高实践教学质量	158
17.3	减少质量成本消耗增加办学效益	163
18	上海海运学院的实践	167
18.1	海运学院及其实验室的特点	167
18.2	适用质量管理规范和认证标准	168
18.3	质量体系框架	170
18.4	质量体系运行及其效果	175
	参考文献	178
第四篇	借鉴与比较	180
19	韩国高等学校的评价制度	182
20	日本高等学校的评价制度	186
20.1	内部评价	186
20.2	外部评价	188
21	英国高等学校的教学质量保证	191

21.1	学校内部教学质量保证机制	191
21.2	学校外部教育质量保证体系	192
21.3	英国高等教育评价的特点	202
22	美国高等学校的认证体系	204
22.1	美国大学认证体系	204
22.2	认证过程中学校的自我评价	212
22.3	认证制度的主要特点	216
	附录 美国独立院校认证委员会的自我评价问卷	218
23	香港高等学校的教与学质量审核	231
23.1	学术评审	232
23.2	教与学质量过程评审	234
23.3	香港城市大学的内部质量审核	236
	附录 香港城市大学内部质量审核方案和质量审核	238
24	比较与讨论	251
24.1	共性与特性	251
24.2	引入国际质量标准建立质量保证体系与高等 教育质量评价的异同点	266
24.3	对教育质量评价机构的元评价	271
	参考文献	278
	后 记	281

1 对高等学校教学质量的认识

人才的质量是高等学校的生命线。提高教学质量不仅是社会主义社会两个文明建设对高等教育的客观要求,也是高等学校在新形势下自我约束、自我发展的重要条件。江泽民总书记提出在新形势下教育必须进一步解决的两大主要问题之一是要全面提高办学的质量和效益。为此,了解教育质量的内涵,认识社会主义市场经济条件下的教育质量观,建立与完善高等学校教学质量保证体系,对于有效提高学校的教学质量和办学效益,是十分有益的。

1.1 质量问题的有关概念

1.1.1 质量

国际标准化组织^①对质量的定义为:“反映产品或服务满足明确或隐含需要能力的特征和特性总和”。

“质量”,就其本质来说是一种客观实物具有某种“能力”的

^① 国际标准化组织(International Organization for Standardization,缩写为ISO)成立于1947年2月23日,是世界上最大的具有民间性质的标准化机构,也是联合国经社理事会和贸发理事会的最高一级咨询组织。

属性,由于具备“能力”才能满足各种各样的“需要”。

“需要”,有两种情况:在合同环境下,不管是顾客的或是法规的,“需要”都是明确的,直接在合同上规定质量要求;而在非合同环境下“需要”则是隐含的。这里又有两种情况:一种是客观存在的,由企业(或组织)通过市场调研加以识别和确定;另一种是潜在的,它需要企业进行估计和预测,从而构成新产品、新品种开发的动力。

“需要”亦可理解为时间的函数。不论是顾客的需要还是其他方面的需要,都会随时间的推移而发生变化,因而根据需要所制订的技术规范也要相应进行修改。

质量概念若用公式表示,即:

$$\text{质量} = \frac{\text{组织的业绩行为或效果(产品)}}{\text{顾客的期望值(需要)}}$$

这就是说质量可以理解为产品对顾客需求的满足率。顾客期望(需要)的变化,要求组织不断地调整自己的内部行为或完善其效果,以保持其产品对顾客需求的满足率。

“需要”通常被转化为有规定指标的特征。特征,是指作为事物特点的征象和标志。特性,是指事物所特有的性质,如理化性能等。“需要”可以包括合同性、安全性、可用性、可靠性、维修性、经济性和环境等方面的指标。

美国著名的质量问题专家朱兰(Joseph Juran)的“质量就是适用性(Fitness for use)”的提法,充分表达了为顾客服务,实现真正质量特性的思想。然而质量一词还应包括另一含义,即组织内部活动的符合性质量(Confirming requirements)。为此,质量的定义要兼顾这两个方面,才使质量的定义更加完整、全面和准确。

1.1.2 质量管理、质量保证、质量控制、质量体系

1) 质量管理(Quality Management)

质量管理——制订和实施质量方针的全部管理职能。(质

量方针:组织的最高管理者正式发布的该组织总的质量宗旨和质量方向。它体现了组织对质量的追求、对顾客的承诺、质量行为的准则以及质量工作的方向)。

相对将要论述的质量保证、质量控制和质量体系来说,质量管理是一个含义更为广泛的概念(上位概念)。而质量方针是质量管理的“纲”,质量管理的全部管理职能活动,都是围绕“制定和实施质量方针”而展开的。

鉴于产品质量对企业(或组织)的重要性以及质量问题本身的综合性和复杂性,质量管理由组织的最高管理者负责,并要求组织内的全体员工承担义务并参与,这样才能有效地实现质量方针和质量目标,从而获得期望的质量水平。

质量管理可以从不同的角度去考察。从纵向来说,质量管理包括质量方针,质量目标,以及为实现质量方针目标的质量体系;从横向来说,质量管理包括质量计划、质量控制和质量改进。不论从哪一个角度,都应有从战略规划、资源分配到全过程控制和改进的一系列系统活动。

2) 质量保证(Quality Assurance)

质量保证——为了提供足够的信任,表明实体能够满足质量要求,而在质量体系中实施并根据需要进行证实的全部有计划和有系统的活动。

质量保证的基本思想是强调对顾客负责。其思路是:为了确立对产品或服务的质量能满足规定的质量要求的足够信任,就必须提供“证据”,而这类“证据”应包括实物质量测定证据和管理证据,以证明供方有足够的能满足需方的要求。为了提供这种“证据”,企业就必须开展内部质量保证,包括验证审核和设计评审等措施。为使顾客取得信任,必须提供外部质量保证和相应的质量保证“证据”,包括经得起核查的质量体系文件和质量记录等。

3) 质量控制(Quality Control)

质量控制——为达到质量要求所采取的作业技术和活动。

质量控制主要是指对质量形成全过程的控制。这种控制的主要手段和方法是专业技术和管理技术,其目的在于预防为主,管因素保结果,排除质量活动各阶段产生问题的原因,以获取较好的经济效益。因此,“作业技术”实际上是控制手段和方法的总称,而“活动”则是指人们运用这些作业技术所开展的有计划、有组织的系统活动。前者偏重于方法、工具,后者偏重于活动过程,其目的均是为了“达到质量要求”。

完成质量控制一般可分为两个阶段:一是对影响产品质量的各环节、各因素制订计划和程序,即建立质量控制计划与标准;二是要在实施过程中进行连续评价和验证,发现问题进行分析,对异常情况进行处置并采取纠正措施。

4) 质量体系(Quality System)

质量体系——为实施质量管理的组织结构、职责、程序、过程和资源。

质量体系是质量管理的核心,质量体系应当是组织机构、职责、程序之类的管理能力和资源(包括人力、智力和技术装备)能力的综合体。

质量体系有两种形式:一种是用于内部管理的质量体系;一种是用于外部证明的质量保证体系。在后一种情况下,为履行合同,贯彻法令和进行评价,可能要求提供实施各体系要素的证明或证实。质量管理体系和质量保证体系又并非是平行、独立或并列的,质量保证体系显然是从质量管理体系中派生出来的。

5) 质量管理、质量控制、质量保证、质量体系的相互关系

质量管理、质量控制、质量保证和质量体系四个概念的相互关系,可用图 1-1 表示。

由图可见,质量管理是一个大范畴的概念,其含义是质量方

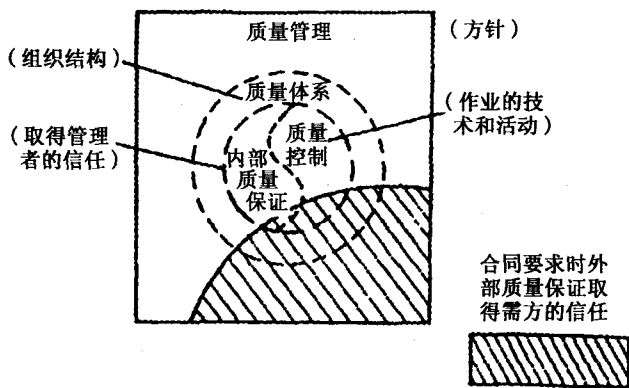


图 1-1 质量管理概念的关系图

针的制订及实施。质量管理的核心是质量体系。质量体系应首先落实质量的组织结构。质量体系包含质量形成全过程的控制和内部质量保证两个方面。质量控制主要是指为达到质量要求所采取的作业技术和活动。内部质量保证主要是为了取得管理者的信任。质量控制和内部质量保证之间的关系用虚 S 形表示,表明它们之间没有截然的界限,而是互相联系、互相补充和互相制约,或者说“你中有我,我中有你”。图中右下的阴影部分为外部质量保证,即当合同要求时,为了取得需方的信任,必须提供质量管理、质量体系、质量控制和内部质量保证等方面的质量保证“证据”,表明企业(或组织)有能力满足合同规定的质量保证模式的要求。

图 1-1 中几个同心圆之间均以虚线相隔,表明这些概念之间相互渗透、相互联系,没有截然的界限。

1.2 教学质量观念的发展

1.2.1 教学质量

“教学质量”是一个较难定义的概念,在不同的场合其意义

往往也不同。

冒荣在《高等学校管理学》一文内对教学质量管理中的“教学质量”，定义为“教学过程及其效果所具有的，能用以鉴别其是否符合规定要求的一切特性和特征的总合”。^①

这里，“符合规定要求”或“符合规格”是定义教学质量的关键词。任何事物本身都无所谓质量，质量仅仅是事物的特性和特征相对于规定要求即规格的一种关系。因此，完整的教学质量定义，不仅是强调教学过程及其效果的内在特性和外部特征，而且还要强调社会和学生对高等学校教学的要求和需求。

张卓的定义比较简洁，教学质量是指教师教与学生学满足既定教学目标的程度^②。

黄刚从多角度对教学质量的内涵进行考察与剖析，认为教学质量是人才培养规格的整体结构，是一个不断发展形成的系统，是学校办学和教学管理的总体成果，是一个不断发展提高的动态过程。^③

教学质量是人才培养规格的整体结构。教学质量是学校教育质量这个总体结构中的核心结构，是一个有特定的质的规定性的有机整体。它是由多层级的智力结构、非智力结构组成的。具体地说，就是人才培养中所应达到的德、智、体、美诸方面的教育水平。如果把人才培养的规格结构各因素看做信息，我们又可以把教学质量看做是一个具有特定内容的信息综合体，即社会对人才的需求及高等学校适应社会需求程度的信息综合体，包括人才的思想素质，专业知识和职业技能水平，身体素质及心理品质等信息的综合体。

① 冒荣，《高等学校管理学》，南京大学出版社，1997，第180页。

② 张卓，“高校教学质量保障系统研究”，《中国高等教育评估》，1998年第4期，第24页。

③ 黄刚，《高等学校教学质量管理系统》，广西师范大学，1996，第40—41页。