

江苏省社会科学基金资助项目
上海市教育科学基金重点项目

高等教育服务质量 管理研究

马万民 著

上海交通大学出版社

江苏省社会科学基金资助项目(04JYB008)

上海市教育科学基金重点项目(A0401)

高等教育服务质量管理研究

马万民 著

上海交通大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

高等教育服务质量管理研究/马万民著. —上海:上海
交通大学出版社, 2005
江苏省社会科学基金资助项目
ISBN 7-313-04157-8

I. 高... II. 马... III. 高等教育-服务质量-质
量管理-研究-中国 IV. G649.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 105455 号

高等教育服务质量管理研究

马万民 著

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路 877 号 邮政编码 200030)

电话:64071208 出版人:张天蔚

常熟市华通印刷有限公司印刷 全国新华书店经销

开本:787 mm×960 mm 1/16 印张:14.5 字数:260 千字

2005 年 12 月第 1 版 2005 年 12 月第 1 次印刷

印数:1—2 050

ISBN 7-313-04157-8/G·754 定价:28.00 元

版权所有 侵权必究



序

韩之俊

(南京理工大学经济管理学院教授、博士生导师)

高等教育质量问题是事关国计民生的大问题,近年来越来越引起人们的高度重视。20世纪80年代以来,高等教育质量管理问题成了西方学者研究的重点之一,部分高校尝试用企业全面质量管理的思想和ISO9000质量管理方法应用于高等教育服务质量管理领域取得了比较好的效果,国外高等教育的质量管理也越来越多地借鉴企业质量管理的方法和思想,不断引入工业领域的质量管理模式。

从1999年开始,中国的高等教育事业得到了快速的发展,高等教育规模不断壮大。根据教育部的统计,2004年全国各类高等教育在学人数已超过2000万人,高等教育毛入学率比2003年提高2个百分点,已经达到了19%^①,按照国际公认的美国著名社会学家马丁·特罗提出的接受高等教育者占适龄人口的比例在15%以下为精英教育阶段,15%~50%为大众化教育阶段,50%以上为普及化教育阶段的标准^②,中国的高等教育已经从精英教育阶段步入了大众化教育的发展阶段。

随着中国高等教育事业的快速发展,高等教育的质量问题成了社会关注的焦点,也是目前研究的热点问题之一。中国高等教育学会等单位多次召开了高等教育质量问题的专题研讨会,国内许多专家学者对此作了大量研究,但是从高等教育服务质量管理的角度,充分运用ISO9000质量管理的思想和方法,结合数理统计的手段和工具去研究高等教育服务质量管理问题尚是一个新的研究课题和质量管理研究的前沿研究领域之一。

① 教育部. 2004年中国教育事业发展状况统计. 中国教育报. 2005年3月2日,第1版

② 熊志翔. 高等教育质量保障体系研究. 长沙:湖南人民出版社2002年第1版第2页



作为我指导的博士生,马万民博士有着较好的理工科专业背景,基础理论较为扎实,又长期在高校从事管理类课程的教学研究和高等教育管理工作,不仅具有较强的数学功底,而且在高等教育管理、质量管理、服务管理等方面具有坚实的基础。本书是作者在其博士学位论文的基础上修改完善而成的,作者查阅了大量的中外文献资料,综合评价了高等教育服务质量管理理论和方法的已有成果,并指出了存在的问题和本书的研究方向与创新之处,评价准确,文献资料占有丰富,内容较新,综合概括能力强。

从服务质量管理的角度研究高等教育的质量管理问题,我认为这是个颇具重要的理论意义和实际应用价值的研究课题,同时也进一步拓展了我长期从事的质量管理的研究领域,该课题的研究也得到了江苏省哲学社会科学“十五”规划基金的资助。在整个研究过程中,我就研究思路、研究内容、研究方法以及质量管理、服务管理和高等教育管理的结合等问题提出了一些指导性的意见。

经过一段时间的艰苦努力,马万民博士完成了研究课题,在全国核心刊物上公开发表相关研究论文达十余篇,并顺利通过了博士学位论文的匿名评审和博士学位论文答辩。总体来说,这篇博士学位论文从一个全新的角度讨论高等教育质量管理问题,既具有深刻的理论意义,也有重要的现实意义,观点独到,论述清晰,论文格式规范,引用标注清楚,公式、图表正确,计量单位符合国家标准,文字表述简洁,逻辑性强,研究方法规范,是一篇优秀的博士学位论文,本书就是作者在其博士学位论文的基础上修改完善而成的。

作者选题新颖,开辟了高等教育质量管理研究的新视野和新角度,具有很强的理论意义和现实意义,采用了规范研究和实证研究相结合、定性分析和定量分析相结合、综合归纳和演绎分析相结合的方法,并且运用数学模型推导的方式对问题展开研究,严谨并且可信度高,尤其将定量分析运用到高等教育服务质量管理研究中是一大创新,值得提倡。

我认为本书主要有以下几个方面的特点:

1. 本书明确提出了高等教育的产品就是高等教育服务的观点,以此为基点,本书提出并阐述了大众化教育阶段以满足消费者对高等教育个性化需求为主要内容的高等教育质量观,深入研究分析了高等教育服务产品的特征和产品定位;

2. 本书对高等教育服务过程质量评价进行了较深入的研究,从服务质量的角度,论文研究并构建了高等教育服务质量评价的差距分析模型,研究并提出了评价高等教育服务质量的顾客满意度公式,利用差距分析模型,充分运用数理统计的手段和工具对高等教育服务过程的质量评价进行了实证研究,研究结果令人信服,研究视角和研究方法比较创新;

3. 高等教育服务结果的最终体现是人才培养质量,而对人才培养质量



的评价是目前管理学科研究的前沿领域和研究难点之一,本书研究并制定了高等教育人才培养质量评价的指标体系,构建了人才培养质量评价的主客观评价模型、多元评价模型以及知识、能力和素质评价模型,用定量的方式通过图形直观地对人才培养质量的知识、能力和素质三者之间的关系进行了详细分析和深入研究,指出了知识、能力和素质是人才培养质量评价的主要标准,为中共中央 2003 年 12 月在北京召开的全国人才工作会议提出的要坚持德才兼备原则,把品德、知识、能力和业绩作为衡量人才主要标准的精神提供了理论上的支持;

4. 按照国际标准化组织 ISO9000 质量管理标准构建高等教育服务质量管理体系是确保服务质量的一种有效途径。本书研究了导入 ISO9000 质量管理体系标准构建高等教育服务质量管理体系的模式及其初步构想,提出了按照 ISO9000 标准构建服务质量体系的基本框架,为建立完善的高等教育质量管理体系打下了良好的基础。

在高等教育大众化阶段,对高等教育的理念以及对质量的认识及其评价体系、评价方法乃是当今管理学研究的前沿领域,是教育界讨论的热点之一。20 世纪 80 年代西方学者尝试用 ISO9000 质量管理体系的理念和方法改进高等教育质量,本书以高等教育领域的服务质量管理为主题,选题具有非常重要的理论意义和实际应用价值。本书作者对相关的背景资料以及问题的要害有较好的掌握。随着中国高等教育事业的进一步发展,高等教育质量问题必将会继续受到全社会的高度关注,高等教育服务质量管理研究领域还有许多新的课题有待于进一步研究解决。

我相信,本书的出版对于推动中国高等教育服务质量管理理论研究的繁荣和发展,对于推进中国高等教育服务质量管理方法的完善,均具有积极的意义。当然,书中难免有缺点和不足,有些观点尚需要进行更为深入、全面的探讨,但瑕不掩瑜,本书不失为一部具有较高学术水平和理论水平以及实际应用价值的著作。

在本书即将付梓之际,马万民博士请我为之作序,作为他的导师,我感到高兴和欣慰,于是便欣然命笔,是为序。

希望作者在本书的基础上继续进行更为深入的研究和探讨,以后有更多的成果问世,为我国高等教育服务质量管理体系的进一步完善展一己之才,尽个人之力。

2005 年 9 月于南京



摘 要

高等教育服务质量管理的理论与应用研究是目前管理学科中的前沿研究课题之一,高等教育服务领域的质量管理主要包括服务过程的质量管理和服务结果的质量管理两个方面,本书研究的主要内容和创新之处如下:

对高等教育服务过程的质量评价研究是高等教育服务领域质量管理的理论与应用研究的重点。本书研究了高等教育服务质量评价的基本模式,构建了服务质量评价的差距分析模型,充分利用数理统计的手段进行了实证研究和数据分析,试图尽量定量地去分析和研究高等教育服务过程的质量管理、质量控制和质量评价问题。研究结果表明应用差距分析模型进行课题研究是非常科学和十分令人信服的。

高等教育服务结果的质量评价研究也就是高等教育人才培养质量的评价研究,它是高等教育服务领域质量管理的理论与应用研究的又一重点。高等教育服务质量控制的最终目标就是使人才培养质量符合社会发展的需要,符合人的全面发展的需要。本书提出了知识、能力和素质是高等教育人才培养质量评价的主要标准,构建了高等教育人才培养质量评价的主客观评价模型、基于主成分分析法的多元评价模型和高等教育人才培养质量的知识、能力和素质评价模型,深入研究了三者之间的关系,为2003年12月全国人才工作会议提出的要坚持德才兼备原则,把品德、知识、能力和业绩作为衡量人才主要标准的精神提供了理论上的支持。

按照国际标准化组织 ISO9000 质量管理标准构建服务领域的质量保障体系是确保高等教育服务质量的一种有效途径。本书研究了高等教育服务领域导入 ISO9000 质量管理标准建立高等教育服务质量管理体系的模式及其建构,提出了建立高等教育服务质量管理体系的基本程序,并对高等教育服务领域整合型管理体系进行了探讨。



Abstract

The research on the theory and application of quality management for higher education service now becomes one of the frontier problems of management science. The quality management for higher education service mainly involves two aspects: the quality management for the process of higher education service, the quality management for the outcomes of higher education service. The research focuses mainly on the following points:

The research on the quality evaluation for the process of higher education service is one of the focal points of the research on the theory and application of quality management for higher education service. In this paper, with the aid of mathematical statistics, positive researches and data analysis, we study the basic mode of quality evaluation and establish the model of gap theory for higher education service. The outcomes of the research show that the quality evaluation for the process of higher education service based on the model of gap theory is very scientific and convincing.

The research on the quality evaluation for the outcomes of higher education service, namely, evaluation of the talents' quality in higher education, is also one of the focal points. The ultimate goal of higher education service is that talents' quality should meet the requirements of social development and individual's development in an all-round way. In this paper, we maintain that knowledge, ability, and character are main standards for evaluating the talents' quality. We establish the objective and subjective evaluation model of talents' quality, the multivariate evaluation model based on principal components analysis and the evaluation model based on knowledge, ability and character. We study in details the relationships among knowledge, ability and character. The results of study



support the standpoint—the moral character, knowledge, ability and achievements are the standards to evaluate talents—which is put forward on the national conference of talents in December, 2003.

To establish quality assurance system based on ISO9000 is an effective approach to guarantee the quality of higher education service. In this paper, we study how to establish and structure the mode of quality management system and the basic procedures for higher education service in the light of ISO9000. We also study the management system of conformity for higher education service.



目 录

第 1 章 引言	1
1.1 研究背景	1
1.2 国内外的研究现状	5
1.3 本书研究的框架结构与内容	11
1.4 本章小结	13
第 2 章 现代质量管理的基本理论	15
2.1 质量与质量管理的基本概念	15
2.2 产品质量的形成规律	21
2.3 质量管理原则	24
2.4 全面质量管理	27
2.5 本章小结	40
第 3 章 高等教育服务质量的基本特征	42
3.1 高等教育质量观概述	42
3.2 大众化条件下的高等教育质量观	46
3.3 高等教育服务的产品定位	49
3.4 高等教育服务的产品特征分析	53
3.5 本章小结	59
第 4 章 高等教育服务质量评价	60
4.1 服务质量管理理论与实践的形成与发展	60
4.2 高等教育服务质量评价的基本概念和基本理论	71
4.3 高等教育服务质量评价的基本模式	77
4.4 以服务承诺为着力点的服务质量管理模型	83
4.5 本章小结	87
第 5 章 高等教育服务质量评价的实证研究	88
5.1 高等教育服务质量顾客满意度评价的问卷调查设计	88
5.2 高等教育服务质量顾客满意度评价的样本设计	89
5.3 高等教育服务质量顾客满意度评价的数据分析和研究结论	91
5.4 本章小结	104
第 6 章 高等教育人才培养质量评价的基本理论	105
6.1 人才培养质量评价理论的产生与发展	105



6.2	西方现代人才培养质量评价理论流派	112
6.3	西方现代人才培养质量评价的发展趋势	115
6.4	我国高等教育人才培养质量评价的发展历程	117
6.5	本章小结	125
第7章	高等教育人才培养质量评价	126
7.1	高等教育人才培养质量评价的基本概念	126
7.2	高等教育人才培养质量评价的作用	130
7.3	大众化条件下高等教育人才培养质量评价的基本原则	132
7.4	高校毕业生质量评价指标体系的构建	134
7.5	高等教育人才培养质量的模糊综合评价研究	142
7.6	本章小结	145
第8章	高等教育人才培养质量评价模型	147
8.1	建立高等教育人才培养质量评价模型的必要性研究	147
8.2	高等教育人才培养质量评价模型构成因素分析	149
8.3	高等教育人才培养质量评价的主客观评价模型研究	152
8.4	基于主成分分析法的高等教育人才培养质量多元评价模型研究	154
8.5	高等教育人才培养质量评价的知识、能力和素质评价模型研究	160
8.6	本章小结	171
第9章	高等教育服务质量管理体系	172
9.1	ISO9000 质量管理标准介绍	172
9.2	高等教育服务领域导入 ISO9000 质量管理标准的必要性研究	176
9.3	高等教育服务质量管理体系的模式及其建构	183
9.4	高等教育服务整合型管理体系研究	190
9.5	质量管理体系的评价	195
9.6	本章小结	197
第10章	结论	198
	主要参考文献	202
	高等教育服务质量顾客满意度评价问卷调查表	213
	后记	216



第1章 引言

1.1 研究背景

1.1.1 切实保障高等教育服务质量是高等教育大众化的发展需要

20 世纪 90 年代以来,随着中国高等教育办学规模的扩大,数量与质量之间的矛盾日益突出,高等教育服务质量问题已经成为社会普遍关注的热点。瑞典学者胡森(T. Husen)教授认为:“高等教育质量的高低,就是指高等教育活动所产生的结果(或效果)达到既定目标的程度,或者说满足社会及受教育者需求的程度。”^①中国的高等教育经过“九五”时期的快速发展,目前实现了高等教育由精英教育阶段向大众化教育阶段的历史性跨越。这几年中国普通高校招生规模不断增加(如表 1.1)。普通高校在校大学生人数从 1998 年的 300 万增加到 2002 年的 900 万,而高等教育的师资却几乎没有增加或增幅不大,政府部门对高校在硬件环境上的投入仅为所需投资的 50%^②。

表 1.1 中国普通高校年招生规模一览表

时间 (年)	普通高校招生人数 (万人)	时间 (年)	普通高校招生人数 (万人)
1998	108	2001	250
1999	160	2002	320
2000	220	2003	380

资料来源:《中国统计年鉴》1998~2003

根据 2004 年 6 月 28 日教育部公布的《全国普通高校名单》,中国共有普通高等院校 1 683 所,其中本科院校 679 所,专科院

① [瑞典]托斯坦·胡森(施良方译).论教育质量.华东师范大学学报(教育科学版).1987(3):5

② 张尧学.“质量工程”:高教改革之魂.中国教育报 2003 年 8 月 7 日第 1 版



校 1 004 所,它们分布在不同的学科领域和地区,有的是国家有关部委兴办的全国重点大学,有的则是省、市政府兴办的普通高校,还有相当数量的民办普通高校。各类普通高校的目标定位、性质、任务和社会服务的行业范围都有所不同,其高等教育的服务质量也具有不同的情况和特点。在规模发展的同时,高等教育的质量问题日益受到社会各界的关注和重视,一方面是经济建设和社会发展对人才培养的要求在不断提高;广大人民群众在满足了高等教育的基本需求以后,接受高质量教育的需求在不断提高;中国初步实现高等教育大众化后,高等教育内在发展规律的需求在提高。另一方面,随着高等教育规模持续快速的发展,高等教育质量面临着严峻的挑战,如教育思想观念落后,教育经费的投入严重不足,师资队伍总体上数量不足,素质还需要提高,人才培养模式比较单一,培养人才的创新能力和实践能力需要加强,人才培养特色不够明显等。江泽民同志在中国共产党第十六次全国代表大会上的报告中指出:“坚持教育创新,深化教育改革,优化教育结构,合理配置教育资源,提高教育质量和水平,全面推进素质教育,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。可以预料,未来几年,中国高等教育将会步入一个继续调整并有较大发展的时期,高等教育数量的发展与质量的提高问题,涉及到当前高等教育的改革与发展是否能够适应时代发展的要求,以及高校在人才培养方面是否能够满足社会的需求,能否在激烈的竞争中求得生存与发展的一系列重要问题。在高等教育大众化条件下提高高等教育服务质量,保障高校的人才培养质量,为社会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,具有深远的历史意义和重大的现实意义。

1.1.2 加入 WTO 对中国高等教育服务质量提出了更高的要求 and 更严峻的挑战

2001 年 12 月 11 日中国正式加入世界贸易组织(WTO),在 WTO 的背景下,中国将进一步参与国际竞争与合作,融入国际分工的全过程,这将引导产业结构、地区结构、城乡结构及农村经济结构的新变化,这些变化必将会对中国高等教育服务质量带来前所未有的国际性挑战,同时高等教育市场的国际性竞争必将进一步加剧。根据 WTO 服务贸易总协定的规定,“教育服务”被纳入服务贸易的范畴,“WTO 服务贸易总协定”第十三条规定:除了由各国政府彻底资助的教学活动(如军事院校)以外,凡收取学费、带有商业性质的教学活动均属教育服务贸易的范围。它覆盖基础教育、高等教育、成人教育和技术培训,所有 WTO 成员国均有权参与教育服务竞争。中国

^① 江泽民. 全面建设小康社会,开创中国特色社会主义事业新局面. 中国共产党第十六次全国代表大会文件汇编. 北京:人民出版社,2002 年第 1 版



在加入 WTO 时承诺开放高等教育服务市场:允许其他成员国来华开设合作办学的教育机构或控股,允许合作办学,允许在中国以商业形式提供教育服务,允许外籍人员来华任教等。高等教育服务市场的开放,将会引起高等教育服务领域的激烈竞争,而竞争的关键将取决于高等教育服务质量的高低,取决于高校所培养的人才质量,高校必须采取有效措施加强高等教育服务领域中的质量管理,提高高等教育服务质量,为顾客(学生及其家长等)提供高质量的教育服务,构建高质量的终身教育服务体系。

按照产业划分标准,高等教育属于服务性产业,同时又是具有全局性、先导性的基础产业。一方面,政府不能把高等教育完全推向市场而放弃对高等教育责任;另一方面,高等教育又必须面向市场,主动地掌握、合理地利用市场经济的规律,以优质的高等教育服务与社会进行资源交换,求得高等教育自身的生存与发展。只有高质量的教育服务才有可能培养出高质量的人才,也才有可能在激烈的高等教育服务领域的竞争中赢得一席之地。

1.1.3 应用现代质量管理理论保障高等教育服务质量是目前的新趋势

联合国教科文组织在其 1972 年出版的名著《学会生存》中指出:“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。”^①质量管理最早起源于工业领域,而且远远走在了教育服务领域之前。企业管理中的一些现代质量管理理论由于能紧密联系生产发展的实际,并且在不断地发展完善,为保障产品质量的提高和推动工业化的进程作出了重要的贡献。应用现代质量管理理论保障高等教育服务质量是目前高等教育服务领域质量管理的新趋势。20 世纪 80 年代末 90 年代初,高等教育服务的质量问题逐渐成为全世界关注的焦点。随着人们对高等教育质量问题的关注,主要应用于工业领域的现代质量管理理论开始被普遍应用到高等教育服务领域,并对不断改进高等教育领域的服务质量产生了积极影响,成为高等教育服务质量保障的有效方式和手段。全面质量管理(Total Quality Management, TQM)是目前广泛流行于包括高等教育服务领域在内的西方社会许多领域的一种现代质量管理理论和方法,TQM 理论结合贯彻 ISO9000 族标准作为提高高等教育服务质量的新举措正在被逐步应用到高等教育服务领域中。必须强调的是 TQM 的核心是以质量为中心,并且实施在线的、实时的、动态的管理,以达到整个系统良好的受控运行状态,从而确保总体目标的实现。目前以强调全过程、全方位、全员性为主要内容的 TQM 理论已为越来越多的人所接受。世界各国高

^① 赵中建,顾吉祥,于家太.学校管理体系与 ISO9000 标准.上海:华东师范大学出版社,2003 年第 1 版.序言第 3 页



等教育移植和应用全面质量管理理论的例子较多,仅美国在 1991 年至 1992 年不到两年的时间里,“全部或部分实施全面质量管理的高等学校就从 92 所增至 220 所,甚至包括像哈佛大学、哥伦比亚大学、俄勒冈大学这样的研究型大学”^①。当然,将主要应用于工业领域的现代质量管理理论应用于教育服务领域还有一个转化的过程,工业产品的生产过程与高等教育的服务过程也存在着质的差别。在这方面,中国的大连海事大学和上海海事大学等高校已进行了有意义的尝试。

高等教育服务质量管理研究课题正是在这样的社会背景下诞生的,它对高等教育的健康发展,对高等教育服务质量的提高和高素质人才的培养都具有十分重要的理论意义和实践指导意义。同时选择这一主题作为作者研究内容也考虑到以下原因:作者的导师,南京理工大学博士生导师、原南京理工大学经济管理学院院长韩之俊教授长期致力于现代质量管理理论与方法的研究工作并取得了丰硕的成果,作者长期在高校从事管理类课程的教学、研究和教育管理工作,有志于追随导师从事高等教育服务领域质量管理的理论与应用研究工作。高等教育大众化、国际化背景和个性化需求条件下,作者在如何应用现代质量管理理论来保障高等教育的服务质量,更好地满足直接顾客(学生)的需求,保障人才的培养质量方面进行了较为系统的思考和研究。作为课题负责人由作者申请的高等教育人才质量保障体系研究方面的课题经专家评审被列为江苏省哲学社会科学研究“十五”规划基金资助项目,项目批准号为 L3-042。2004 年作为课题负责人由作者申请的江苏省哲学社会科学研究基金资助项目“高等教育服务质量管理研究”经过江苏省省外专家匿名评审、江苏省省内学科专家组评审和江苏省哲学社会科学规划领导小组审定,被批准为 2004 年度江苏省社会科学基金资助项目,项目批准号为 04JYB008。本书就是在有关研究的基础上整理而成的一本有关高等教育服务质量管理方面的专著。

中国的工业生产技术水平落后于发达国家,中国的管理水平与发达国家的差距更不容忽视。20 世纪 90 年代初,据日本某些经济学家的估计,中国工业从某些部门的情况来看,在技术上相当于日本 70 年代的水平,落后日本 10 多年;但是,在管理上,中国只相当于日本 60 年代的水平,落后了日本 20 多年^②,在高等教育服务质量管理方面,中国与发达国家之间也存在着不小的差距。中国共产党第十六次全国代表大会提出了全面建设小康社会的奋斗目标,坚持以经济建设为中心,不断解放和发展社会生产力,这就要求成千上万的能够适应全面建设小康社会需要的高素质人才不断涌现,高

① 赵中建. 高等教育全面质量管理的概念框架. 外国教育资料. 1997(5):37

② 杨文士,焦叔斌,张雁,李晓光. 管理学原理. 北京:中国人民大学出版社 2004 年第 2 版,第 17 页



等教育在全面建设小康社会的进程中必将承担起十分繁重的历史使命。管理作为现代社会文明发展的三大支柱之一,它与科学与技术三足鼎立。在高等教育的国际化背景、大众化条件和个性化需求的现实情况下,高等教育服务质量管理研究对高等教育可持续地保障人才培养质量具有深远的历史意义和十分重要的现实意义。

1.2 国内外的研究现状

当前高等教育改革与发展中人们十分关注的一个问题就是高等教育数量的发展与质量的提高问题。在高等院校规模扩大的同时,人们对高等教育质量的忧虑也日趋强烈,从现代质量管理的角度研究高等教育服务领域质量管理的理论与应用问题是日前高等教育服务质量问题研究的前沿领域。第二次世界大战结束后,随着高等教育大众化步伐的加快,许多发达国家都把高等教育服务领域的质量问题提到了重要的地位,一些国家二次世界大战以后出现的所谓“质量运动”更是人们关注高等教育服务领域质量问题的典型表现。1998年世界高等教育大会把质量问题作为会议主题,大大推动了理论界对高等教育服务领域质量保障和质量问题的研究,现代质量管理的一些理论和方法不断被应用到高等教育服务领域中去。联合国教科文组织在其关于高等教育的变革与发展的政策性文件中则更是直截了当地提出:“发展大规模高质量的高等教育将成为今后的主要挑战。”^①正如雅克·德洛尔所说:“每个国家应不时地在教学方法、内容和管理方面改革它的教育制度。然而,不论这些改革有多深入,学校教育均会将其现有的主要功能保留到下一个世纪,而它的生存发展无疑主要取决于我们能否保持其‘质量’和‘针对性’。”^②

1.2.1 国内研究状况

2001年5月26日至28日在华中科技大学召开的全国高等教育学研究会第六届年会上,中国高等教育学会会长周远清,中国高等教育学科创始人、厦门大学潘懋元教授,北京大学喻岳青教授,华东师范大学薛天祥教授,上海师范大学杨德广教授等在内的240多位专家学者就高等教育服务质量方面的有关问题进行了广泛深入的研讨,会议认为教育服务质量是高等教育发展的核心问题,也是高等教育大众化的生命线。精英高等教育要保证质量,大众化高等教育也要保证质量,但是精英高等教育与大众化高等教育质量的内涵和评价标准不一样。在高等教育大众化前提和毕业生就业市场

^① 联合国教科文组织关于高等教育的变革与发展的政策性文件. 教育参考资料. 1999(7~8): 14~18

^② [法]雅克·德洛尔. 教育一财富蕴藏其中. 北京:教育科学出版社1996年第1版第196页



化的背景下,中国高等教育质量观应当进行相应的转变,建立多元化的高等教育质量评价标准和高等教育服务质量保障体系。本次研讨会的召开,为探讨、研究和建立中国高等教育服务质量保障体系起到了积极的推动作用。

目前中国高等教育服务的质量保障主要以政府为主。政府通过对高等教育的各种检查和评估来检查、监督和保障高校的人才培养质量。有学者提出,“教育质量既表现在教育的最终结果即学生的质量上,又表现在完整的教育活动过程的各个方面和各个环节。只有这些因素各自有质量并且相互配置合理有效,才能保证高等教育的总体质量。各高校必须加强对教育过程和结果的监控,进一步完善学校内部教育质量监控体系”^①,按照现代质量管理理论的要求建立以过程控制为主体的教育服务质量监控机制是切实可行的。

许多研究者都指出,高等教育服务质量评估监控体制应逐步走出以政府为主体,转向以社会为主体,因为高等教育适应并满足社会需要的程度是评估高等教育服务质量高低的基本标准。让社会参与监督和评估教育质量,有助于教育适应社会的需求,有助于高等教育服务质量评估的公正和科学性。政府对高等教育服务质量保障活动进行宏观指导和管理,其主要职能是:通过立法,规范高等教育服务质量保障行为;制定国家的基本教育服务质量标准;指导、统筹、协调、检查高校教学质量保障活动;对高校的教育、教学质量进行整体评估,并建立认可期制度;建立高校教学质量评估专家队伍和信息网络;指导、发挥教育评估社会中介机构的积极作用,等等^②。

林健教授认为在高等教育服务领域实施全面质量管理(TQM)是完全可行的,人才培养质量始终贯穿于人才培养的全过程;教育质量不仅是教学质量,而且包括与人才培养质量有关的所有工作质量;全体教职员工都要参与质量管理;TQM的特色反映在“事前管理,防患于未然”,TQM体系是整个学校管理体系的中心环节^③。李军等学者认为中国的高等教育要与国际接轨就要按照国际通行的标准对高等教育进行全面管理,在高等教育服务领域引入ISO9000族标准,通过国际认证手段推动教育服务质量的提高^④。

中国教育界关注ISO9000族标准最早开始于20世纪90年代后期,部

① 陈彬,欧金荣.高校扩招呼唤建立新型教育质量监控体系.教育发展研究.2001(7):36~37

② 王冀生.建立有中国特色的高等学校教学质量保障体系.青岛化工学院学报(社科版).2000(1):6~9

③ 林健.高等学校人才培养全面质量管理探析.高等教育研究.2001(6):90~94

④ 李军,董雄报,刘承焕.ISO9000标准在管理实施的探讨.桂林电子工业学院学报.2002(4):27~29