



全面质量管理 与 高校人才培养

· 班秀萍 叶云龙 著 ·



NORTHEAST NORMAL UNIVERSITY PRESS
WWW.NNUP.COM

东北师范大学出版社

全面质量管理

与

高校人才培养

◎ 班秀萍 叶云龙 著



NORTHEAST NORMAL UNIVERSITY PRESS

WWW.NBNUP.COM

东北师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

全面质量管理与高校人才培养 / 班秀萍, 叶云龙著.
—长春: 东北师范大学出版社, 2016.12
ISBN 978-7-5681-2596-3

I. ①全… II. ①班…②叶… III. ①高等学校—人才
培养—全面质量管理—研究—中国 IV. ① G649.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 307440 号

☐ 责任编辑: 于天娇

☐ 封面设计: 优盛文化

☐ 责任校对: 何 云

☐ 责任印制: 张允豪

东北师范大学出版社出版发行
长春市净月经济开发区金宝街 118 号 (邮政编码: 130117)

销售热线: 0431-84568089

网址: <http://www.nenup.com>

电子函件: sdcbbs@mail.jl.cn

北京一鑫印务有限责任公司印装

2017 年 9 月第 1 版 2017 年 9 月第 1 次印刷

幅画尺寸: 170mm×240mm 印张: 17.5 字数: 263 千

定价: 61.00 元

前言

FOREWORD

全面质量管理理论即 Total Quality Control, 简称 TQC 理论, 由美国的质量管理学专家、学者费根保 (A.V.Feigenbaum) 等人在 20 世纪 50 年代提出。TQC 理论的核心特质是对产品质量实行全面、全员和全过程的管理与控制, 使整个生产经营的全过程处于系统控制的状态, 从而达到提高产品质量的目的。本著作以科学发展观、系统工程的思想和方法论为指导, 将 TQC 理论有机地运用到素质教育中, 形成素质教育全面质量管理思想和体系, 综合运用生产运作科学管理方法和现代教育技术手段, 对一切同素质教育质量有关的因素进行系统控制, 对各部门、各方面的工作过程以及全体师生员工实行全员、全程、全面管理, 以期实现全体学生全面发展之目的来立论。

近年来, 由于改革开放的不断深入, 我国高校人才培养工作取得瞩目成就的同时, 教育发展中的质量和规模、结构和效益等方面的问题也随之浮现, 影响着高等教育的持续健康发展, 人们才逐渐意识到教育质量是高校赖以生存和永续发展的生命线。在这样的前提下, 各高校、相关领域的专家和学者都开始探寻提升教育质量的有效途径, 并将企业中全面质量管理的相关理念引入高校的人才培养工作中, 为积极有效地提升高校的管理水平开拓出了一条新路径。全面质量管理来源于西方国家的企业界, 是一种强调全员、全方位和全过程的管理理念。这种观念, 是企业、服务业以及政府管理部门都极其重视的理念。教育作为服务业中的一项重要内容, 也应该遵循这一理念。从教育观与科学发展观的角度来看, 这种强调学生各要素全面发展的理念, 既符合社会发展的需要, 也符合教育的发展规律。

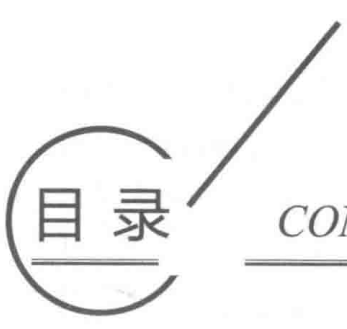
在全球化背景下, 经济增长的质量观念逐渐向教育领域全面扩展。在激烈的国际竞争中, 人才资源上升为第一资源, 教育也上升到基础性、先导性以及全局性的重要战略地位。高校教育对于国家战略的实施而言, 既具有提

供智力支持与人才资源的基础作用，也具有理论和实践意义。在实现社会转型的过程中，教育发挥着愈来愈重要的作用，尤其是高校教育。国家之荣辱，关键在于教育；教育之成败，关键在于学校；学校之兴衰，关键在于质量。在高等教育逐渐跨入大众化阶段，教育规模快速扩张的同时，高等教育的质量问题就显得格外关键。缺乏规模的质量，将是无用的质量；缺乏质量的规模，将是无效的规模。唯有质量、规模、效益、数量以及结构之间协调发展，才能保证我国教育事业的持续健康发展。确保与提升教育的质量不仅是发展的第一要义，也是推动科技不断进步的不竭动力。只有有效提升教育质量以及管理水平，全面实施素质教育，培养出不计其数的高素质专门人才和创新型人才，才能适应国家富强、民族振兴、人民幸福的伟大中国梦对人才的迫切需求。

本著作立意于班秀萍同志主持的 2014 年度河北省社会科学基金项目《人才质量与运作管理系统控制状态研究》，是该项目的研究成果。此项目是经过专家评审并上报河北省哲学社会科学规划办公室批准后立项的，项目批准号为：HB14GL085。该书作者采取了文献阅读法、比较研究法、模式研究法、策略研究法等多种研究方法，对全面质量管理与高校人才培养的诸多问题进行了分析。从质量、全面质量管理以及人才培养的丰富内涵入手，立足于我国高校教育发展与人才培养以及经济发展的现状，加上全面建成小康社会、整合教育资源的迫切需求，通过分析高校人才培养存在的诸多问题，试图寻求问题的解决方案，探讨了高校人才培养过程中全面质量管理的必要性及可行性，并对管理的过程以及方法进行了阐述，对研究价值进行了论证。该著作抓住高校人才培养工作的重点，展开全面质量管理的实践研究，提出了构建素质教育全面评价体系的思路和方法，从而使本研究具有较为明显的特色和优势，为建立现代意义上的大学提供人才培养的理论支持。

班秀萍

2016 年 9 月



目录

CONTENTS

第一章 质量概要 / 001

第一节 质量的定义 / 001

第二节 质量的特征 / 003

一、质量的特性 / 003

二、质量特征的具体表现形式 / 004

第三节 质量的形成过程 / 007

一、产品质量的形成过程 / 007

二、服务质量产生的过程 / 008

第四节 质量与社会发展 / 009

一、质量对社会发展和前进的意义 / 009

二、质量的监控途径 / 013

第五节 质量与人才培养 / 013

一、高校人才培养的特点 / 014

二、推引全面质量管理手段提高教育质量 / 016

第二章 全面质量管理的相关常识 / 017

第一节 全面质量管理的概念 / 017

一、全面质量管理思想的概念 / 017

二、全面质量管理思想的含义 / 017

第二节 全面质量管理的特点 / 019

- 一、全面质量管理的多样性特点 / 019
- 二、现代质量管理方法的灵活运用 / 022
- 三、全面质量管理是全员全程全方法的系统管理和动态过程 / 022

第三节 全面质量管理的具体内容 / 025

第四节 高校全面质量管理与传统教学质量管理 / 028

- 一、传统教学质量管理的特征 / 028
- 二、高校全面质量管理的特征 / 028
- 三、高校全面质量管理与传统教学质量管理的比较 / 030

第五节 全面质量管理的时代内涵 / 033

- 一、全面质量管理理念适合于现代企业管理思想 / 033
- 二、如何做好全面质量管理工作 / 034
- 三、高等教育全面质量管理的时代内涵 / 036

第三章 全面质量管理发展的阶段和实施要求 / 039

第一节 全面质量管理的准则 / 039

- 一、全面质量管理的准则 / 039
- 二、全面质量管理准则的应用 / 041

第二节 质量管理发展的阶段 / 041

- 一、第一阶段——质量检验阶段 / 042
- 二、第二阶段——统计质量控制阶段 / 042
- 三、第三阶段——全面质量管理阶段 / 043
- 四、全面质量管理的应用和发展 / 044

第三节 质量管理的实施方法 / 044

- 一、科学做出决定 / 045
- 二、充分的准备 / 045
- 三、具体的实施 / 045
- 四、不断进行扩展 / 045
- 五、整合 / 046

第四章 高校人才培养的内涵 / 048

第一节 人才培养的概念 / 048

一、什么是人才培养 / 048

二、人才培养的内涵 / 049

第二节 高校人才培养的要素分析 / 051

一、内部因素 / 051

二、外部因素 / 054

第三节 高校人才培养的原则 / 055

一、树立科学的教育理念 / 056

二、依照法律规定进行教学管理 / 058

三、准确把握人才培养的关键点 / 059

四、改革人才培养的体制机制 / 060

五、建设高素质的教师队伍 / 061

六、具体问题具体分析 / 063

第四节 高校人才培养的要求 / 064

一、公民政治参与 / 065

二、培养先进文化的建设者 / 066

三、高素质的劳动者 / 067

四、生态的实践者 / 069

第五节 高校人才培养的模式 / 070

一、培养身心和谐发展的学生 / 070

二、培养人际关系协调的学生 / 077

三、培养与群体协调的学生 / 082

第五章 高校培养的学生观 / 085

第一节 何为学生观 / 085

第二节 学生观的发展历程 / 088

一、西方的学生观 / 088

二、中国的学生观 / 091

三、全新的学生观 / 095

第三节 几种常见的学生观 / 101

一、学生是一种产品 / 102

二、学生是被管理者 / 107

三、学生是顾客 / 113

第四节 学生观的反思和启示 / 117

一、反思 / 117

二、启示 / 120

第六章 我国高校人才培养存在的问题 / 129

第一节 管理观念与管理方法 / 129

一、高校落后的教学质量观念 / 129

二、原因分析 / 130

第二节 管理方位层面 / 132

一、高校教学监控的内容较为单一 / 132

二、兼职教师的管理力度不够 / 132

三、高校学生请销假制度较为松散 / 133

四、对指导教师的考核不力 / 133

五、评价信息的反馈渠道不畅通 / 134

第三节 管理机制层面 / 134

一、缺乏完善的质量管理机构 / 134

二、缺乏以人为本的管理机制 / 135

三、缺乏统一规则的意识 / 136

第四节 管理过程层面 / 136

一、实践教学目标的制定与实际脱离 / 136

二、高校的学习动员工作形式化 / 137

三、认知实习工作得不到落实 / 137

四、校外实践教学监控不到位 / 138

五、自主实习得不到保障 / 138

六、实践教学考核力度不足 / 139

第五节 教师和行政人员层面 / 140

一、高校教师在整体素质方面存在的问题 / 140

二、高校行政管理人员的素质状况 / 142

第六节 教学质量评价层面 / 143

一、评价制度缺乏灵活性 / 143

二、学生的评价体系 / 144

第七章 我国高校人才培养问题产生的原因分析 / 147

第一节 忽视个体的发展特征 / 147

第二节 实践平台搭建不完善 / 148

一、高校的校外实践基地难以建立 / 148

二、高校学生的实践组织难以有序运行 / 149

三、高校创新平台的建设制度不够细致 / 150

第三节 人才培养模式存在弊端 / 151

一、高校的学科以及专业设置过细、过窄 / 151

二、课程的体系不合理 / 151

三、教学环节过于重视知识的继承而轻视创新精神的培养 / 152

第四节 创新意识的缺乏 / 153

一、创新意识不足直接导致管理实施的不平衡 / 154

二、缺少合理的规划 / 154

三、政府部门的管理不系统 / 154

第五节 信息评价与实践脱节 / 155

一、评价信息来源渠道较少 / 155

二、学生评教 / 155

三、教师评学 / 156

第六节 全员参与管理难以实现 / 157

一、全员参与不能得到落实 / 157

二、大学教师参与管理意识淡薄 / 157

三、学生参与管理的权利得不到保障 / 158

第七节 高校自身的限制 / 160

- 一、高校对自身管理的认识不到位, 实施不平衡 / 160
- 二、高校员工对人才培养缺乏责任感 / 161

第八章 高校实施全面质量管理的必要性和可能性 / 165

第一节 实施全面质量管理的必要性 / 165

- 一、加大投入、加强管理、建立科学、高效的质量管理体系 / 165
- 二、更新管理理念, 加强教学质量评估 / 166

第二节 实施全面质量管理的可能性 / 173

- 一、高等教育产业发展的需要 / 174
- 二、良好的改革形势与提高民族素质的诉求 / 175
- 三、全面质量管理的理论适用于高校教学管理 / 176
- 四、全面质量管理理念能够指导高校管理的实践 / 178

第九章 高校人才培养的全面质量管理过程 / 180

第一节 全面整合思想 做好基础性工作 / 180

- 一、提高质量意识, 加强教育与培训 / 181
- 二、建立质量信息管理系统 / 181
- 三、建立质量工作责任制 / 182
- 四、质量体系的构建与实施 / 182
- 五、教学过程中的质量审核 / 187
- 六、质量的改进工作 / 188

第二节 制订整体计划 实施准备项目 / 193

- 一、全校师生以及员工对全面质量管理工作的认同 / 194
- 二、发挥领导作用, 完善组织体系 / 195
- 三、采取有效措施, 实现上下级之间的沟通 / 195
- 四、开展质量教育, 构建质量文化 / 196
- 五、谨慎开展试点实践 / 197

第三节 提高成员素质 适应发展需要 / 198

- 一、竞聘上岗, 加强理论学习 / 198
- 二、加强师德和师能建设 / 199

三、重视对行政人员的培训,提高其综合素质 / 202

第四节 创建和谐群体 积极参与管理 / 205

一、为高校教师参与管理提供条件 / 206

二、使学生参与高校的管理工作 / 206

第五节 突显重要内容 把握本质特征 / 208

一、营造独具特色的质量管理文化氛围 / 208

二、把握高等教育质量的本质 / 209

第六节 拓宽沟通渠道 控制教学过程 / 209

一、教学管理安排 / 210

二、教学的质量控制 / 210

第七节 逐步提升信心 进行持续改进 / 218

一、持续改进是高校开展全面质量管理的灵魂 / 219

二、对毕业生进行质量跟踪的调查工作 / 220

三、对高校教学质量改进工作进行有效管理 / 220

第十章 高校人才培养的全面质量管理方法 / 222

第一节 专门教育和一般教育有机结合 / 222

一、专业教育 / 223

二、专门教育与一般教育的有机结合 / 224

三、专业伦理教育 / 225

第二节 传统教育方法与现代教育方式相互融合 / 226

一、人文教育与科学教育相结合 / 227

二、文化素质教育与思想政治教育相结合 / 227

三、文化素质教育与教师文化素养的提升相结合 / 228

四、不能忽视文化素质教育的基础作用 / 228

第三节 人文与科学教育并重 / 229

一、注重人文关怀培养人文精神 / 229

二、培养人文精神 / 230

三、注重以人为本体现人文关怀 / 231

四、注重人文精神和科学素养培养相结合 / 231

第四节 创新思维和创新精神培养 / 232

一、创新型人才培养模式的转变 / 233

二、创新人才培养模式的构建 / 234

第五节 与全球化人才培养相衔接 / 235

一、国际化人才的特征和我国人才结构布局的弊端 / 235

二、高等教育如何培育综合型人才 / 236

第十一章 全面质量管理与人才培养的意义 / 239

第一节 理论意义 / 239

一、高校引入企业全面质量管理理念的艰苦性 / 239

二、高校实施全面质量管理创新模式的必然性 / 240

三、建立全面质量管理体系的意义 / 242

第二节 实践意义 / 244

一、推引全面质量管理有利于推动高校领导从质量战略的角度出发来考虑高校的全局发展 / 245

二、推引全面质量管理有利于构筑和塑造适于高校组织发展的组织文化 / 245

三、推行全面质量管理有利于推动高校进行全员管理 / 245

四、推进全面质量管理有利于从多个层面考核学生的实践能力 / 246

附 录 / 249

附录1 常见的质量标语 / 249

附录2 全面质量管理的原则 / 260

附录3 人才培养模式调查问卷 / 262

参考文献 / 266

后 记 / 268

第一章 质量概要

正确认识质量的概念和定义，树立相应的质量观念，能够加强和改进质量管理工作，指导人们的现实生活。而对于企业来说，质量可以说是它的生命。在经济全球化的背景下，质量日益为人们所关注。

第一节 质量的定义

质量是一个极其基础的概念，在物理学教材中，质量的定义主要有：质量是力和力给予某一物体加速度的比值，或称质量为其比例系数；质量是能量的量度；质量是惯性的量度；质量是实物或场物质的量；质量是实物或场物质量的量度等。本书所指的质量并非物理学上质量的意义，也不同于哲学中的含义。《质量术语》标准给出了质量的第一个定义。

该定义为：“反应产品或服务满足明确和隐含需要的能力的特性的总和。”

《质量管理体系基础和术语》中的质量定义为：“质量是指一组固有特性程度。”定义中的质量泛指所有的事物、产品、过程、活动、组织或体系，而不是单指产品或者服务。这一定义强调的是它的广泛性和包容性，由此可见它的内涵非常丰富。随着社会经济和科学技术的发展，它的内容也在不断充实、完善和深化。同样，人们对质量的认识经历了一个长期的过程。质量的定义最初所指向的对象大多是产品，此后又拓宽到服务层面。在现今社会，质量的概念不仅涵盖了产品和服务，还延伸到了组织、活动以及过程等各个方面。

休哈特于 1931 年对质量的定义进行了如下概括：“质量存在客观和主观的两个侧面，客观方面是指产品可测量的物理特性，是独立存在于人们的感受之外，所以从控制观点看必须建立量化的标准；主观方面是指人们对产品的感受、体验之类的判断，困难在于它既与产品的物理特性紧



密相连，又与个人需求的人性因素相关，所以要尽可能把消费者这种需求转化成产品的特性。”克劳斯比是早期有影响力的质量观点的典型代表人物。他认为：“错误的假设是，质量意味着‘优良’‘精美’‘闪闪发光’或‘引人注目’，‘质量’这个词经常用在表达某些产品的相对价值，如‘优质’或‘劣质’……所以我们对质量有一个准确的定义：‘质量是符合要求’。在企业中也是如此，‘要求’必须被明确地表达，以致它们不会被误解。然后应该不停地加以测量，以确保符合这些要求。凡有不符合的地方，就表明缺乏质量。这样质量问题就转换成是否有不符合要求的问题。由此质量变得清晰可见，从而能明确界限。”“在他看来，质量并不是指优秀、卓越等品质。”质量只是对于特定的要求才有意义，符合规定就意味着具有了质量。他对质量的定义是十分严格的，强调了质量定义的客观标准，这种观点虽然实用，但也具有一定的局限性。因为一味强调规范或者合格与否，就容易忽视顾客的实际需求。

全面质量控制之父费根堡姆提出：“质量是由顾客测定的，不是工程师、市场或者高层管理者测定的。它是建立在顾客对产品或服务的实际感受的基础上，根据顾客的要求进行测量，并且提出在竞争市场上变动的目标，这种要求可能已经表达或者还没有表达、是有意识或者完全是感觉的、技术操作层的或者完全主观臆想的。”他秉承以顾客为中心的基本管理理念，将质量考察的对象扩大化，不仅包括产品或服务，还包括顾客的需求和实际感受。

美国的朱兰博士持有“适用性”观点。他指出质量有多重含义，并用“适用性”来概括质量的定义。他认为，产品要能够满足顾客的需求，顾客所关注的是产品的适用性而非规范。顾客可以不清楚什么是规范，但必须明确适用性的概念。这足以说明适用性对于企业的重大意义。

戴明则从多个角度来理解质量：“定义质量的困难在于：要把顾客未来的需求转化为可测量的特性，以便于产品能设计出来，再把它转化为顾客愿意支付的价格情况下能予以接受的商品，并能使顾客满意……什么是质量？质量只能用代理商措辞来定义。谁是质量的评判人？对生产线上的工人来说，当他能为自己的工作感到骄傲，他就产生质量。当他提供劣质产品，他就要离开生产线，而且他要丢失工作岗位。优质意

味着企业将继续经营。无论是服务还是制造企业都是如此。质量对企业的经理意味着，他必须生产规定数量的产品并且要满足规范。他的工作是持续改进过程和持续改进领导。”

如今，人们越来越关注“质量”这一术语的内涵，各个领域的专家和学者也在尝试从科学的角度阐释质量的概念。以这些观点为基础，我们才能达成共识。

第二节 质量的特征

质量概念的关键是“满足要求”。这些“要求”必须转化为有指标的特性，作为评价、检验和考核的依据。由于顾客的需求是多种多样的，所以反映质量的特性也应该是多种多样的。对于产品质量特性，无论是真正使用还是代用，都应当尽量量化，并尽量体现产品使用时的客观要求。

一、质量的特性

质量的特性通常有以下几个方面

（一）时间方面

在产品的使用过程中，这些特性在不同程度上影响着顾客对产品的评价。诸如产品的耐用性、保持性、可维修性、可信赖性等。在时间方面，质量的特性与产品的使用寿命、周期及费用相关联。

（二）安全方面

产品的使用必须有各项安全措施作保障，避免给顾客带来损失和伤害。安全是指不受威胁，没有危险、危害、损失的状态。产品的设计不单单要考虑及时性和可靠性，也要考虑到安全的重要性。

（三）心理方面

质量在心理方面的特性体现了顾客的审美观念和心理的直观感受，而人们的审美观念与心理感受有着较大的差别，很难用精准的指标来描述。这一方面的特性对于产品形成自己的特色、体现产品的实用性有着十分重要的意义。

（四）社会方面

质量特性的内容是方方面面的，还包括环保、法律法规和社会伦理等社会方面的特殊要求。因此，只考虑相关的顾客需要是不全面的。

（五）技术性方面

这一质量特性用理化检测仪器可以准确测量出来。比如说汽车的牵引力、速度、耗油量和废气排放量；机器零件的耐磨性、弹性、刚性；手表的防震、防水、防磁等。

二、质量特征的具体表现形式

对于类别不同的产品，质量特征的具体表现形式也各不相同。

（一）硬件产品的质量特性

（1）可信性。可信性是一个集合性概念，可以用来表示可用性及其影响因素：可靠性、保障性、维修性，它常用于非定量条款中的一般性描述。对于一些产品，如飞机、机电产品、压力容器以及那些一旦发生质量事故会带来巨大损失或可能危及人身、社会安全的产品而言，可信性是衡量使用效果的关键质量指标。保障性是装备系统的特有属性，它可以分为两部分，即与装备保障有关的设计特性和保障资源的充足及适用程度。维修性是指产品在规定的条件、时间下，遵循一定的程序与方法进行维修，保持或恢复到规定状态的能力。维修保障性是指按规定的要求和时间，提供维修所必需的资源的能力。（2）性能。性能通常指产品在功能上满足顾客要求的能力，包括使用性能和外观性能。例如冰箱的冷冻速度、洗衣机的洁净效率等。产品性能是指产品具有适合用户要求的物理、化学或技术性能，如强度、化学成分、纯度、功率、转速等。（3）寿命。寿命通常指的是产品正常使用的年限，主要有使用寿命及储存寿命两类。储存寿命指产品在规定的条件下储存时，仍能满足规定质量要求的时间长度。使用寿命指产品在规定的使用条件下完成规定功能的工作总时间。一般情况下，不同的产品有着不同的使用寿命。（4）安全性。当前，世界各国都对产品的安全性给予了最大的关注。安全性指的是产品的结构在正常范围内承受可能出现的各种情况的能力，以及在偶然事件发生的过程中和结束后依然能够保持一定的整体