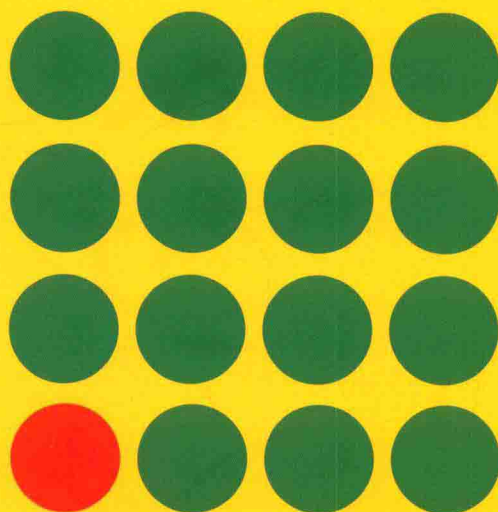


中国体育博士文丛

我国高等体育院校组织 自我评价指标体系研究

Study on Organizational Self-assessment Index System
of Higher Physical Education Institutes in China.

刘 鎏 著



 北京体育大学出版社

中国体育博士文丛

我国高等体育院校组织 自我评价指标体系研究

Study on Organizational Self-assessment Index System
of Higher Physical Education Institutes in China.

刘 鎏 著



北京体育大学出版社

策划编辑 高云智
责任编辑 周学政
责任校对 谢占伟
审稿编辑 李 飞
版式设计 高荣华
封面设计 张 勍

图书在版编目 (CIP) 数据

我国高等体育院校组织自我评价指标体系研究 / 刘鑒主编. —北京: 北京体育大学出版社, 2016.4
ISBN 978-7-5644-2239-4

I. ①我… II. ①刘… III. ①体育院校—高等教育—自我评价—评价指标—研究—中国 IV. ①G807.41

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 084026 号

我国高等体育院校组织自我评价指标体系研究

刘 鑒 著

出版发行 北京体育大学出版社
地 址 北京市海淀区信息路 48 号
邮 编 100084
电 话 010-62963531 62963530
印 刷 北京京华虎彩印刷有限公司
规 格 158mm×235mm 16 开本
印 张 16
字 数 262 千字

2016 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

ISBN 978-7-5644-2239-4

定 价 48.00 元

序

进入 21 世纪以来，我国高等教育招生人数日益增加，而高等教育的质量却出现了问题。为了保障我国高等教育质量，以教育部为主体的我国教育行政主管部门采取了各种办法，其中“高等教育本科教学评估工作”是其中主要的办法之一。根据国外高等教育发达国家的经验，高等学校的评估是一个复杂的体系，除了由政府主管部门组织的评价之外，还包括了第三方评价和学校组织的自我评价。其中自我评价在国外高等教育评估体系中占有重要地位，自我评价已经成为了国外高等教育发达国家识别学校优劣势和促进学校持续改进的重要工具。

我国专业体育院校是为国家培养各层次体育人才的主要教育机构，在国家建设体育强国的道路上将扮演着重要的角色，专业体育院校学生培养的质量也将对我国体育事业的发展产生一定的影响。我作为一所专业体育院校的管理者也急切地希望找到一种方法来解决教育的质量问题，而我所带的博士研究生刘鑒也关注于高等体育教育管理问题，期望通过管理来解决教育问题，于是我们的想法不谋而合。通过前期大量的资料阅读和与专家的讨论，我们决定选择通过案例研究的方式以开展促进组织持续改进为目的的我国高等体育院校自我评价研究，以设计自我评价工具为研究的主要目的。

为了完成论文，从 2012 年开始刘鑒博士展开了大量的调查工作。首先，他以一名研究者的身份访谈了大量的学生、教师和管理者，然后他以访谈的内容为基础设计了针对不同利益相关者的调查问卷，并通过

网络和纸质的方式进行多轮问卷调查。问卷的设计即自我评价工具的设计是本研究的重点内容，因此在问卷设计过程中经过了严格的检验和修正过程，整个问卷设计的繁琐的程序持续了近1年。严谨的评价工具设计过程使得最后设计出《某体育学院学生满意度调查问卷》《某体育学院教师满意度调查问卷》和《某体育学院毕业生用人单位满意度调查问卷》等问卷具有良好的信度、效度，能够在组织开展自我评价实践中被使用。

该博士论文具有以下特点。

1. 文章详细地介绍了源于商业组织中的自我评价理论产生和发展的过程；详细地分析了国外高等教育发达国家高等学校自我评价的实际情况，并对美国、欧盟和英国的高等教育自我评价实践进行了具体分析。

2. 文章在自我评价理论的指导下，提出对我国高等院校关键的利益相关者——学生、教师和用人单位，进行了角色再定位。本研究认为学生是高等教育的特殊顾客，兼顾了顾客和产品的双重属性，且具有自我成长性；教师是高等教育的内部顾客，高等教育关注教师的发展也是对组织发展的良好促进；用人单位则是高等教育的外部顾客，期望从高等教育中得到高质量产品为组织服务。在这样的顾客观思维下更加有利于我国高等院校展开自我评价实践。

3. 文章设计了《某体育学院学生满意度调查问卷》《某体育学院教师满意度调查问卷》《某体育学院毕业生用人单位满意度调查问卷》等多份调查问卷。这些问卷可以直接作为目标学校展开自我评价的工具。

该论文的研究思路 and 过程为我国高等体育院校开展以促进组织持续改进为目的的自我评价有着很强的借鉴意义，更从管理学理论角度为管理者改进高等教育质量提供了新的思路。

目前，刘鑒博士为了继续深入地研究我国高等学校的自我评价问题，已经赴厦门大学教育研究院从事博士后的研究工作。相信刘鑒博士通过在我国高等教育研究的“前沿阵地”学习和工作，一定能够在该研究领域取得更大的成绩。

成都体育学院书记，教授，博士生导师



摘 要

此研究是以管理学中重要的自我评价理论（蒂托·康蒂的组织自我评价理论）为基础，借鉴管理学的先进知识和理念，建立一套以我国体育院校使命为中心，以促进其不断改进为目标的我国高等体育院校自我评价指标体系。由于组织自我评价具有很强的针对性，因此本研究选择了一所专业体育院校为调查对象，其研究结果的适用范围有限，但是整个研究过程和思路可以被我国广大高等体育院校借鉴，帮助其建立一套适合自身发展的自我评价指标体系服务，进而为我国完善高等教育评价体系、促进高等教育质量、促进高等教育可持续发展服务。

根据蒂托·康蒂的组织自我评价理论，本研究主要运用了访谈法和问卷调查法，对与研究相关的近 3000 人次（包括了被调查学院的学生、教职工、管理者、用人单位管理者和相关专家等）进行了调查。通过对调查结果的系统分析构建了一套可用于组织自我评价的指标体系。通过对理论的分析 and 指标体系构建研究，我们得出以下结论。

第一，在我国高等教育市场化发展进程中基于新公共管理理论发展的思潮与实践，将组织自我评价理论引入我国高等体育院校管理实践研究中是一个大胆的尝试和创新。

第二，研究在对调查数据严格删选的基础上运用科学和系统的方法构建了“某体育学院利益相关者满意度调查指标体系（包括三种不同对象的评价指标体系）”“某体育学院管理者工作权重调查指标体系”和“某体育学院各院系 DEA 效率评价指标体系”。所有构建的指标体

系结构完整，选项丰富，基本反映了调查的目的，体现出了被调查对象的特点。

第三，组织自我评价有着很强的针对性。本研究构建了一套以某体育学院为调查对象的组织自我评价指标体系，该体系应用评价实践尚需要依赖评价的反馈信息以及参照其他权威指标体系来进一步修订和完善。本研究的理念、思路和过程可以为我国其他高等体育院校构建新公共管理理念下的自我评价指标体系提供参考和借鉴。

关键词：组织自我评价指标体系；蒂托·康蒂理论；满意度调查；工作一致性；工作效率

Abstract

The study is aiming to build a set of evaluation systems in sport universities to fit in with the organization mission and promote continuous improvement, which is supposed to be based on the organization self-assessment theory (Tito Conti) in the area of management. Because of the strong targeted characteristics of organization self-assessment, this study chose a university (Sport University) as the respondent. Though the results could not be extensively used, but the study process and ideas could be widely used in other sport universities, which would help other universities to build a set of index systems of organization self-assessment to fit in with itself. The conduction of the study process will help to improve the higher education evaluation system, and promote the quality of higher education and its sustainable development.

The study mainly investigates 3000 people by the methods of interview and questionnaire survey, including students, staffs, managers, employer and experts as the subjects, based on organization self-assessment theory of Tito Conti. The study finally built a set of tools of organization self-assessment by the analysis of survey results.

First, with the development of high education marketization and theory of new public management, the organizational self-assessment theory is introduced into Chinese higher sports education management practice

study. This is a bold attempt and innovation.

Second, study use scientific and systematic methods on the basis of strict sifting of the survey data, and build a suit of index systems. These index systems include A Sport University Stakeholder Satisfaction Survey Index Systems, A Sport University Managers Weight of Work Index System and A Sport University DEA Efficiency Analysis Index System. These index systems have the characteristics of complete structure and rich items. And they could reflect the investigation purpose and characteristics of the respondents.

Third, the organization self-assessment has a very strong pertinence. These self-assessment index systems could be used in the practice of assessment. And these systems also need to be perfect in the practice of assessment. Finally, these study concepts, thinking and process could be used as references by other higher sports university in China.

Key Words: Organization Self-Assessment Index Systems; Tito Conti Theory; Satisfaction Investigation; Work Consistency; Work Efficiency

目 录

1	绪 论	1
1.1	研究背景	1
1.2	选题依据	4
1.3	研究目的和意义	6
1.4	调查对象的选择	8
1.5	研究的主要内容	9
1.6	研究特色与创新点	9
2	文献综述	11
2.1	评估、评价与自我评价	11
2.2	自我评价研究的发端	13
2.3	教育评价与高等教育自我评价的起源	18
2.4	欧美高等教育自我评价指标体系分析	20
2.5	国内高等教育自我评估指标体系研究现状	33
3	本研究理论基础	43
3.1	蒂托·康蒂理论在我国高等体育院校管理研究中的 适用性探讨	43
3.2	蒂托·康蒂自我评价理论研究起源	45
3.3	蒂托·康蒂自我评价理论核心思想	46
3.4	讨 论	49
4	研究方案	52
4.1	研究对象与调查对象	52
4.2	研究方法	53
4.3	研究思路	53

4.4	研究步骤	55
5	研究一：高等院校利益相关者满意度指标体系构建	56
5.1	顾客满意度研究综述	56
5.2	我国高等院校利益相关者满意度评价指标体系的构建	69
5.3	学生满意度调查指标体系	70
5.4	教师满意度评价指标体系构建	111
5.5	用人单位满意度指标体系构建	138
6	研究二：高等院校工作一致性和效率评价研究	162
6.1	某体育学院（各系部）工作与利益相关者满意度一致性研究	162
6.2	某体育学院（各院系）工作效率评价研究	168
6.3	讨 论	183
7	研究结论、局限与展望	185
7.1	结 论	185
7.2	研究局限	186
7.3	研究展望	187
	参考文献	189
	附 录	198
	附录 1 某体育学院学生满意度研究附录	198
	附录 2 某体育学院教职工满意度研究附录	208
	附录 3 某体育学院用人单位满意度研究附录	222
	附录 4 某体育学院学生、教职工和毕业生用人单位满意度正式调查量表	231
	附录 5 效率研究成本投入与产出访谈提纲	240
	附录 6 某体育学院管理者工作权重调查问卷	243

1 绪 论

1.1 研究背景

在经济全球化和现代科学技术迅速发展的大背景下,从 20 世纪末 21 世纪初开始,我国高等教育进入了“数量”快速增长的阶段,招生数量的快速增长使我国在短时间内进入了高等教育大众化阶段。“数量”上的快速增长使得高等教育因“数量”扩张而导致质量下降的问题成为当前我国各高等院校亟待解决的问题之一,^[1]也成为了国家和社会非常关注的教育问题之一。因此,我国从 2003 开始在全国范围内开展了“高等教育本科教学评估”工作,这是我国有史以来开展的最具权威性的高等教育评估工作(另外一个在国内有较大影响的高等教育评估活动是由广东省管理科学研究院从 1991 年开始所组织的“中国大学评价”^[2]),该评估工作第一轮已于 2008 年结束。虽然这是由我国最权威的教育部门——教育部所组织的评估活动,但由于本次评估是我国第一次开展这样大规模的评估活动,由于经验不足等原因暴露出了很多问题。

[1] 姜煜林,朱洪海. ISO9000 族标准在高校教学质量管理体系中的运用[M]. 北京:科学出版社, 2008:1.

[2] 谢安邦,唐安国,戚业国. 中国高等教育研究新进展(2002)[M]. 上海:华东师范大学出版社, 2003:244.

虽然第一轮“高等教育本科教学评估”工作受到了质疑,但是这仍是我国高等教育管理的一大进步,也是我国完善高等教育评估体系所迈出的重要一步。其实,从外部对高校的办学水平和教育质量进行综合评估,在我国已有近20年的历史。但高校评估真正引起高校的普遍重视,受到社会的广泛关注,并在学术界引发激烈争议,却是在高校本科教学工作水平评估工作推行以来才出现的。种种现象表明,高校评估已经开始触动一些高等教育利益相关者的神经,其作用在不断增强,影响在不断扩大,^[1]同时也证明了高等教育本科教学评估在推动我国高等教育发展过程中的积极意义。

高等教育发达国家(例如美国、英国、日本、芬兰等)的高等教育评估体系是一个完善的质量监管体系,用于保证高等教育质量。他们的发展经验告诉我们完善而系统化的评估体系是保证高等教育质量的关键,西方高等教育通常都在不同程度上既接受政府的质量管理,又接受独立的质量保证机构的评估,而在学校内部建立质量保障与监控体系更是不可或缺的。^[2]其中“自我评价”是体系中的关键部分,无论是在何种体制之下建立起的“评估体系”都无一例外的将高校“自我评价”放在了一个重要的位置,甚至于某些国家的法律将自我检查 and 自我评价规定为国家高等教育管理必尽之义务。Henderson(1997)认为组织必须建立一个自我评价系统,这个评价系统是综合性的、系统的和有规律的,并以此去考察组织的行为,并最终达到促进组织改进与发展的目的。^[3]美国高校普遍认为“大学须靠自己的手不断进行自我评价(自我检查)”,“没有自我评价,提高大学水平和进一步充实大学的努力,也就失去了具体性和实践性”。^[4]

[1] 沈玉顺. 高校本科教学工作水平评估的反思与改进[J]. 上海:教育发展研究,2006,10A: 1-4.

[2] 石恒真,刘湘玉,陈文涛等. 高等教学质量保障与监控的理论与实践[M]. 开封:河南大学出版社,2008:26.

[3] Henderson, S. Black swans don't fly double loops: the limits of the learning organization?[J]. The Learning Organization, 1997(5)3:99-105.

[4] 林飞宇,李晓轩. 中美高校学生满意度测量方法的比较研究[J]. 武汉:华中师范大学学报(人文社会科学版),2006,5:115-118.

* 自我评估包括个体层面的自我评估和组织层面的自我评估,本研究主要是指组织层面的自我评价,因此在后文中所提及的“自我评价”都是指“组织自我评价”。

“高等教育本科教学评估”虽然是我国高等教育评估的一个重大飞跃,但是我国高等教育质量的评估与监管工作仍处于起步发展阶段,自我评价在我国更是处于初级阶段。与西方发达国家高等教育组织自我评价是以检查组织是否达到既定目标,识别组织强项与弱项为主要目的不同,我国自我评价还以撰写自我年度考核为主要形式,以评价绩效、回顾成绩为主要目的。以识别组织的强项和弱项,以持续改进作为最终目的的评价称为“组织自我评价”(Organizational Self-assessment)。这种自我评价最大优点在于它赋予了评价管理的职能,并把评价当做学习指标体系不断改进质量,^[1]与我国高校传统的自我评价不同,组织自我评价除了将持续改进作为目的以外,分析、查找绩效差距的原因,制订有效的改进措施,并予以执行也是其重要的特点。有学者认为我国今后应大力支持和推行高等学校内部的自我评价,这样更有利于高等学校在充分发挥高等教育法赋予的办学自主权的前提下,形成自我约束机制。当前,高等学校要把主要精力集中在建立和完善校、内教学质量保障体系和监控体系上,让学校在完善自我约束机制的同时,走以内涵发展为主的道路。^[2]因此,开展我国高等教育“自我评价”的研究,建立科学化、与时俱进的高校自我评价体系是我国高等教育评估体系完善的一个重要组成部分。

高等体育教育作为我国培养体育教学、训练、管理和科研人才的重要基地,担负着我国体育事业全面发展的重要使命,因此高等体育教育也必须紧跟我国高等教育整体发展步伐,运用现代化的组织管理与经营模式,走质量效益型之路,必须在坚持改进的原则之下,不断提高教育质量,提高经营绩效。“组织自我评价”在高等体育院校中的运用与研究为其进行自我评价改革提供了新思路,为高等体育院校坚持持续改进提供了依据,这是对组织完成其使命和目标能力以及保持和提高竞争能力的分析,更是改进组织绩效的一种极为有效的工具。

[1] 沈玉顺,陈玉琨.运用评价手段保障高校教学质量[J].武汉:中国地质大学学报(社会科学版),2002(2):4:50-53.

[2] 马秀莲,包常海,李宏志.对高等学校教学工作评价的思考[J].黑龙江高教研究,2001(100):2:88-89.

1.2 选题依据

大学就如同人一样,是一个相对独立的、活的生命有机体,谋求自身发展是一种本能的需要。作为一个追求自身生存与发展的社会组织,大学在发展过程中需要对自身发展状况做出客观评判,以及对自身发展的不断反思与评价,以期不断修正自身发展的目标与方向,不断总结自身发展的经验与教训。^[1]

在高等教育领域开展评价和自我评价研究的学者和相关机构比较多,特别是在2003年教育部开展本科教学评估工作以来更是有大量文献涌现出来,但是大部分研究都是从“教学评估”角度出发,是一种教学评价。教学是一个学校的核心任务,但是学校的发展却是一个系统工程,仅仅通过教学的评估来衡量学校的现状与未来发展,显然是不够的。本研究正是基于此现象从组织管理学角度出发,以组织使命和目标、组织运行过程与组织系统因素三个主体出发开展高等体育院校组织自我评价指标体系的研究。

1.2.1 保障高等教育质量的需要

由于在20世纪50年代到80年代欧洲高等教育招生数量出现了巨大的增长,因此从1984年到1994年间“质量”成为欧洲各国公共组织和政府部门关注的焦点。欧洲大学从它们建立之日起便开始尝试去评价自己的基本行为和活动,经历这次招生数量激增后,自我评价更是被各高等院校所重视(这直接与可获得的教育资助资金相关联),也更是成为了保证教学质量和促进学校发展的一个重要手段。^[2]21世纪初期我国同样经历了高等教育招生数量激增和高等教育大众化发展过程,高等教育质量问题同样也成为了社会和国家关注的焦点。借鉴国外高等教育发

[1] 王斌林,戚业国.大学发展评价:理论、机制与方法[J].北京:大学、研究与评价,2007,3:18-26.

[2] Peter A. M.. Quality in European Higher Education: Recent Trend and Their Historical Roots[J]. Paris: European Journal of Education, 1997, vol 33, no 2, pp 111.

达国家自我评价理念,从组织管理学视角探讨高等教育自我评价是将新兴的管理学思想引入高等教育管理领域,改革我国高等教育现有自我评估制度,促进高等教育发展,促进教学质量提高的重要途径之一。

1.2.2 高等教育自我评价关注教学评价,忽视学校整体发展评价

根据对英国、美国、日本和澳大利亚4国高等教育研究发现学校自我评价在他们的高等教育评价体系中处于十分重要的位置。^{[1][2][3][4]}根据调查,我国高等院校自我评价都是以教学评价为主,评价过程更像是例行公事。很多学校不但没有科学的自我评价体系,也没有把自我评价作为高校不断发展和改进的依据,更没有将学校的自我评价作为一个促进学校发展的长效机制。仅有的一些行政人员述职、教师自评报告、学生评教等都成为了对过去成绩的回顾。

由于我国高等教育现有自我评价程序在教育部本科教学评估的导向下完全关注教学评估,对学校整体(还包括管理、运行和服务等方面)的发展和改进并无直接意义,因此我国以教学评估为主的自我评价失去了对学校整体发展进行监控、改进和促进发展的意义,所以自我评价在我国并不完善的高等教育评估体系中不仅不被国家、社会和学校所重视,更是无法起到促进组织自我评价固有的作用。

1.2.3 以教育部本科教学评估为蓝本的自我评价体系缺乏针对性

《普通高等学校本科教学工作水平评估方案(试行)》中指出,鼓励

[1] 杨继霞. 英国高等教育质量保障体系的发展历程及思考[J]. 北京:国家教育行政学院学报, 2005,8: 91-94.

[2] 石恒真, 刘湘玉, 陈文涛等. 高等教学质量保障与监控的理论与实践[M]. 开封:河南大学出版社, 2008:33.

[3] 侯志公. 高等教育评估:中日比较及其启示[J]. 济南:东岳论丛, 2009(30) 6:188-120.

[4] 石恒真, 刘湘玉, 陈文涛等. 高等教学质量保障与监控的理论与实践[M]. 开封:河南大学出版社, 2008:37.

高校评估方案从高校的实际出发,办出水平,办出特色,突出了特色化的质量观,但是石恒真,刘湘玉和陈文涛等人(2008)在对我国高校质量保障与监控体系研究中指出,我国许多高校尚未建立符合本校特色、科学合理的教学质量评价标准体系。^[1]也就是说,虽然教育部鼓励特色化,但是高校为了顺利通过评估不得不在其自评报告中依照教育部所要求的项目进行逐一阐述,毫无特色可言。自我评价本应根据本学校的使命为基础,以识别本学校的优势和劣势为主要内容的一个自我质量管理过程。因此,每所学校都应该根据自身的使命建立起一套科学、符合自身发展、具有较强针对性的自我评价体系。

1.3 研究目的和意义

1.3.1 研究目的

21世纪初,我国开始对高等教育进行大规模教育评价实践时,人们对教育评价作用的认识有一定的局限性,如认为教育评价是为决策者提供信息和资料,即:强调教育评价为决策服务。这是从宏观的角度对教育评价作用的认识。而微观上对教育评价作用的认识,则强调教育评价要给被评估对象分级排队。^[2]这种在宏观角度对评价的认识是没有错的,但是微观角度对评价的认识就出现了偏差。评价不仅是为决策者服务,还为评价对象服务,也就是为自我评价的评价主体服务,为其提供信息、诊断和改进工作服务。

研究以我国高等体育院校自我评价对评价主体服务为宗旨,以诊断和改进为目标,在此理念下本研究从组织管理学视角出发引入蒂托·康迪(Tito Conti)所提出的第三代全面质量管理(Total Quality Management, TQM)模型,设计“我国高等体育院校组织自我评价指

[1] 石恒真,刘湘玉,陈文涛等.高等教学质量保障与监控的理论与实践[M].开封:河南大学出版社,2008:60.

[2] 王行晖,王行甫.浅谈自我评估及作用[J].合肥:教育与现代化,1996(41)4:63-66.