

全面质量管理教育

当代教育理论译丛

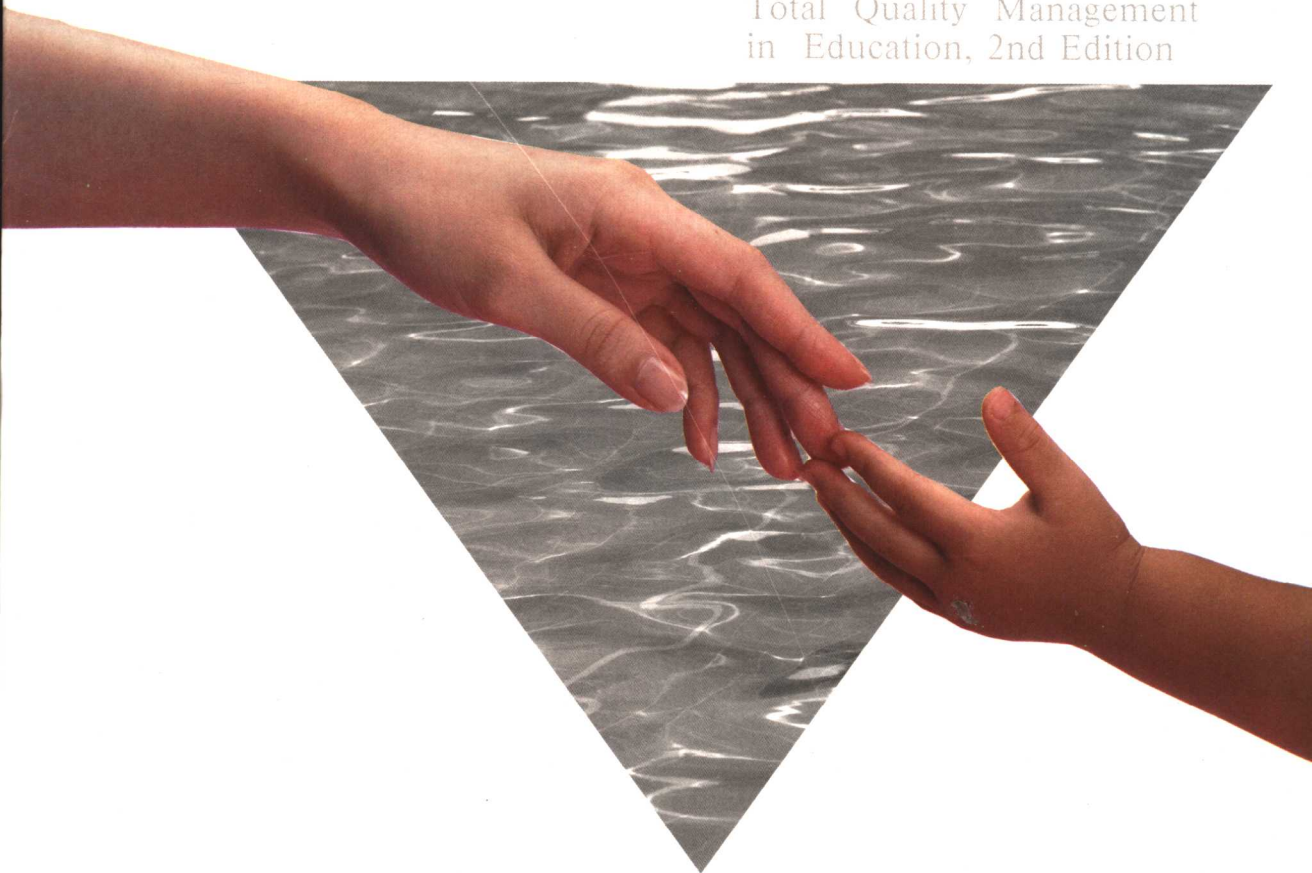
钟启泉 赵中建 丛书主编

Edward Sallis 著

何瑞薇 译

吴政达 审校

Total Quality Management
in Education, 2nd Edition



**TOTAL QUALITY
MANAGEMENT IN
EDUCATION
SECOND EDITION**



华东师范大学出版社

H·EDU
高等教育

钟启泉 赵中建 丛书主编

Edward Sallis 著

何瑞薇 译

吴政达 审校

全面质量管理教育

当代教育理论译丛

**TOTAL QUALITY
MANAGEMENT IN
EDUCATION
SECOND EDITION**

华东师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

全面质量教育/(美)撒丽斯(Sallis, E.)著;何瑞薇译. —上海:
华东师范大学出版社, 2005. 6
ISBN 7-5617-4244-4

I. 全... II. ①撒... ②何... III. 教育质量-全面质量管理 IV. G420

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 048904 号

当代教育理论译丛

全面质量教育

著 者 Edward Sallis
译 者 何瑞薇
策划组稿 金 勇
责任编辑 吴海红
责任校对 乔惠文
封面设计 高 山
版式设计 蒋 克

出版发行 华东师范大学出版社
市场部 电话 021-62865537
传真 021-62860410

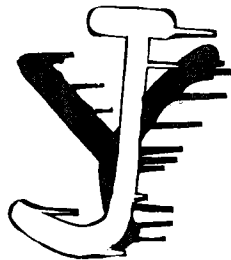
<http://www.ecnupress.com.cn>

社 址 上海市中山北路 3663 号
邮编 200062

印 刷 者 华东师范大学印刷厂
开 本 787×960 16 开
印 张 12.25
字 数 123 千字
版 次 2005 年 6 月第一版
印 次 2005 年 6 月第一次
印 数 6000
书 号 ISBN 7-5617-4244-4/G·2452
定 价 19.00 元

出 版 人 朱杰人

(如发现本版图书有印订质量问题,请寄回本社市场部调换或电话 021-62865537 联系)



当代教育理论译丛

丛书主编 钟启泉 赵中建

选编委员（按姓氏笔画为序）

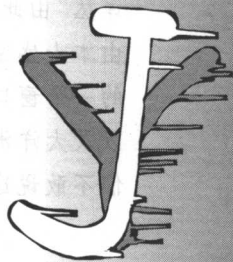
王斌华 石伟平 朱杰人 阮光页
吴 刚 张 华 金 勇 高 文
崔允漷

作别“罐装” 走近真实

(代总序)

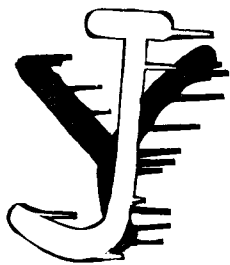
罐装技术尽管在野蛮的战争背景中生成,但这种技术的出现却为人类的物质生活带来了极大的便利。于是,我们便一度生活在“罐装”的时代。在这个时代里,人们不仅可以随时随地地享用几乎所有经过防腐处理的食物和饮料,而且可以随时随地地欣赏那些能够永久“储存”的各种艺术品。但是,在人们享受着“罐装”技术的泛化所带来的无限便利的同时,却逐渐发现原来这些被封装起来的食物都已失去了原初的味道和色彩,那些鲜活的或朴素的东西已经离我们远去。于是,幡然醒悟了的人们慨叹原来自己生活在一个已被人为改造过的不真实的世界,并开始大声疾呼“还我原初的色彩,还我鲜活的世界”。后现代思潮中对现实世界的这种剖析尽管不会使罐装技术以及泛化了的罐装技术从我们的生活中消失或者减弱,因为这种技术对现时代人们的生活毕竟是不可或缺的,但它至少通过对真实涵义的诠释告诫人们在变异了的世界里难觅真实,所谓真实的事物就是那些常现于我们周围且未被“罐装”过的东西。

其实,那些被变异了的真实的东西不仅在人们的现实生活中出现,在科学研究领域中这种经由“罐装”所造成的真实的扭曲同样无处不在。新中国教育学理论体系的构建是在充分学习苏联教育学的基础上进行的,由此所形成的教育学体系明显地带有“凯洛夫”的印痕。这种“凯洛夫”式的教育学一经形成便经久不衰,因为长期以来我们只注重了对苏联教育学模式的学习和发展,忽视了对世界其他国家教育学的研究与发展成果的全面了解和借鉴,从而导致我国的教育学只在一种模



式下谋求发展,人们只在一种视界里构造着承袭了“凯洛夫”基因的中国的教育学。这种教育学的模式和体系对我国教育学发展所产生的影响是深刻而深远的,它不仅使人们习惯于用“凯洛夫式”的模式构筑中国教育理论的大厦,而且也使人们习惯于用“凯洛夫式”的目光审视几乎所有外来的思想和理论,并以此为准则改造那些试图接受의思想和理论。于是,那些被肢解和重新组装后展示出来的教育学的“舶来品”尽管还贴着原有的标签,但实质上却已被彻底地变异了。这些被改造过的“舶来品”或许能够符合我国教育思想和理论发展的需要,但其被“罐装”的本质却是毋庸置疑的,因为这些所谓的“舶来品”已经失去了其原有的意蕴。如果说,罐装食品尚能部分保留其原有品质的话,那么,经由“凯洛夫模式”诠释的教育学的“舶来品”的内涵则几乎消失殆尽。教育学发展的路径应是多元的,而非单一的,因为教育理念、价值、模式和方法的多元性是教育学的生命之源,而达成这种多元性的有效方式便是作别“罐装”模式,全真、全面地接触和赏析世界教育学的图景,进而转变我们沿袭已久的价值标准、思维定势和惯用模式。其实,在此方面我国教育学界的许多专家和学者已经达成了共识,并收获了一定的成果,而这些成果所产生的潜移默化的作用已经开始表露出来。为了进一步使世界教育学走进我国,也为了使我国更多地了解和撷取世界教育学发展的新成果,我们组成了这个委员会,以为此尽些微薄之力,于是便有了这套“当代教育理论译丛”。

如果说,我们已经熟知了世界教育学早期发展成果的话,那么在世界当代教育学发展的成果中还有许多让我们感到遥远和陌生的东西。其实,每一个国家和地区教育学的研究和发展都有其独特的、极富参考和借鉴价值的内涵存在,这对每一个国家和地区教育学的发展都是一份宝贵的财富,享有这些财富自然是我们的共同愿望,“当代教育理论译丛”由此孕育而生。该丛书是在华东师范大学出版社的大力支持下由本人盛邀诸多有志于此学界同仁开辟的展示世界教育学发展新成果的一个窗口。通过这个窗口,我们将来自于欧美、亚洲、非洲、拉丁美洲以及大洋洲的教育学研究发展的新成果以翻译的方式展现出来。我们不敢说这是正在努力的同仁们为我国教育学界奉献的一套“大餐”,



但却希冀它能够成为风味各异的“地方佳肴”。在这里,我们或许能够寻觅到他山之石的熠熠光辉,或许能够获得些许启发和灵感,等等。无论我们从中得到的究竟是什么以及程度有多大,可以相信的是,我们都能感受到外来文化的那种真实和鲜活,而这正是编撰该丛书的初衷之所在。告别“罐装”,走近真实,但愿这种希冀能够心如所愿。当然,美好的希冀或许在我们现实的选编和翻译水平面前存在着些许不尽如人意之处,在此恳望学界同仁匡正。

是为序。

钟启泉

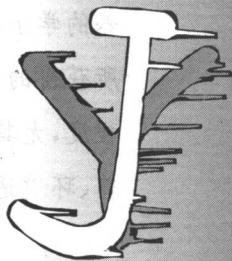
辛巳年初夏于上海



推荐序

推荐序

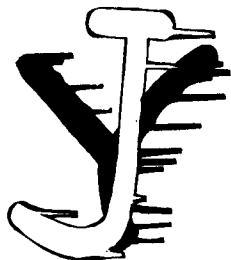
全面质量管理原是企业界的一种管理思想和管理实践,是企业质量管理在经历了传统质量管理(以事后检验为主)、统计质量管理(以预防为主)后,所形成的第三个发展阶段(强调质量的持续改进)。管理方法最早期着重于对最后阶段的所完成的产品检验,故称“质量检验”(QI, Quality Inspection)。接着由于着重于成品完成后的质量,其所造成的内外部失败成本太大,质量管理专家接着提出应在生产的过程就纳入质量管理,使质量能得到保证,故称此种质量管理为“质量保证”(QA, Quality Assurance)。而后,费根堡(A. V. Feigenbaum)博士提出“全面质量控制”(TQC, Total Quality Control),TQC除了成品的质量管理外,并将设计、制造、成品及售后服务等项目均纳入质量管理。此管理理念虽然使得质量管理的广度涵盖了整个生产过程,但员工仍认为质量管理是管理部门的事,只是质量管理的范围扩大而已。为改善此现象,并使组织内部的所有成员“全面”投入于质量的提升,以美国管理大师戴明(E. W.



Deming)博士于1980年7月在美国广播公司所作“如果日本能做到……为什么我们不能?”的公开讲演为起点,正式进入全面质量管理的年代。

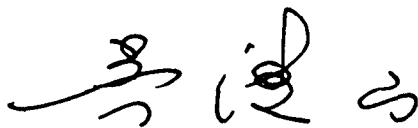
归根究底,TQM 主要是强调一个管理的典范转移(paradigm shifts),由传统单向度的注重绩效观,转而强调全方位的注重质量观。这种质量的理念,不仅在企业界得到相当大的回响与应用,而且亦引起教育界的重视。联合国教科文组织(UNESCO)于《学会生存》(*Learning to be*)一书中就曾指出:“最近的各种实验表明,许多工业体系中的新管理程序,都可以实际应用于教育,不仅在全国范围可以这样做(如监督整个教育体系运行的方式),而且在一个教育机构内部也可以这样做。”全面质量管理或许是这一方面最为典型的移植和应用。全面质量管理应用于教育领域后,将强调视教育为一种服务,将学生及其家长和社会视为“消费者”或“顾客”,要满足他们的需要;要从服务的角度看待学校的一切工作,包括对内的和对外的的工作,形成服务学生服务教学第一线的服务链,强调学校也要建立一套“质量体系”,以“持续地提高教育质量”。全面质量管理将带来一种教育观的转变,强调“学生为本”,视学生为教育服务的“消费者”。

随着教育质量观的不断扩充,教育的质量已不仅仅是所培养的学生的学习成绩或认知水平,还应包括学生通过学校教育所获得的作为一个社会形态的人应具备的各种其他素质的合格程度,尤其是他们工作态度、合作和竞争意识、敬业精神、道德修养、环境适应能力和心理承受能力的提高。英国标准协会(BSI)



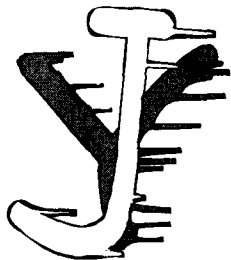
在为高等教育申请 ISO9000 国际标准体系资格认证的指南中，对高等教育领域中的产品所做的定义如下，即产品是“指每一位学生的能力、知识、理解力和个人发展不断地得到提高”。这种“不断地得到提高”所要求的，就是学校必须坚持以追求教育质量为目标，强调教育质量的持续提高，强调教育的不断“增值”（value-added）。

本书是第一本翻译全面质量教育的经典之作，其内容涵盖质量运动的背景、质量概念、教育情境中的全面质量管理、质量模式与标准，以及在教育情境中实施全面质量管理所应注重的组织、领导、团队工作、预算、方法与技术以及质量策略等章节，并于文后附一自我质量评量表，有助于学校于实施全面质量管理成效之自我检视。更难得的是本书校订者吴政达教授，是一位相当优秀的学者，多年来钻研教育质量与教育评鉴甚深，经常发表有关此方面的文章。值此教育界极力提升教育质量之际，他愿意花时间做吃力不讨好的工作，翻译《全面质量教育》一书，与教育界人士共同分享，实在值得敬佩，故乃乐为之作序。



谨志

2001 年 4 月 20 日



序

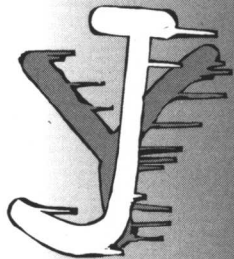
// 序 言

言

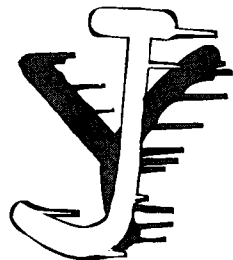
自从第一版的《全面质量教育》在 1993 年出版时,教育中的质量议题即成为注目的焦点,并持续地在教育论坛中占有一席之地。基于对成本与绩效责任的关注,使得政治家与社会大众皆欲对教育学者询问较为严厉的问题。教师们再也不能利用某些专业性语言来作为掩护。对于金钱投入价值的讨论与忧心教育标准的降低乃成为现今政治考量的核心。

在第一版的前言中,我对读者揭示了此主题的重要性;并向读者确认,质量保证与全面质量管理(TQM, Total Quality Management)的语言与观念,将同样适用于教育组织与机构中。这样的概念现今仍在继续发展,而且无疑地,教育学者皆关注此一主题。然而,仍有必要告知一般读者,了解隐含在质量议题后的观念,与解释全面质量管理技术之重要性。但是很可惜,书中有太多关于表格与检验制度的讨论;对于能改善与增进质量的工具与技术仍然着墨不多。

此一版本乃进行修订,并增加了新的内容。这些新内容来



自于我对加拿大、英国、美国在质量议题上的研究与参与。这些改变乃基于在这四年期间,对此主题的反应与回响。在内容的修订方面,则得到我的友人,西英格兰大学(University of West England)彼得·亨格利博士(Dr. Peter Hingley)的协助,还受助于安大略省教育研究协会(Institute for Studies in Education)的史蒂夫·罗顿教授(Professor Steve Lawton)与质量柯达加拿大公司(Quality Kodak Canada Inc.)的董事长,布鲁斯·马修森(Bruce Mathewson)之邀,参与由安大略省教育与训练部(Ministry of Education and Training)所协办之安大略质量学校研讨会(Ontario Quality Schools Symposium)。



// 目 录

作别“罐装” 走近真实(代总序) / 1

推 荐 序 / 1

序 言 / 1

第一章 质量运动的背景 / 1

质量的启示 / 1

质量只是另一个倡议吗? / 2

质量四要 / 4

质量运动的起源 / 6

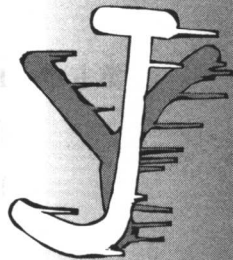
戴明、舒华特与都兰的贡献 / 8

近来对质量关注的提升 / 10

教育中的质量运动 / 12

第二章 质量的概念 / 15

质量的想法 / 15



质量控制、质量保证与全面质量 / 22

教育的“产品” / 24

服务质量 / 26

教育与其顾客 / 28

第三章 教育情境中的全面质量管理 / 32

全面质量管理——一些错误观念 / 32

不断改进 / 34

改善 / 35

文化的转变 / 35

倒三角形的组织 / 36

接近顾客 / 37

学习的质量 / 40

引进全面质量管理时必须克服的障碍 / 42

第四章 质量模式——戴明、都兰与克罗斯比 / 45

戴明的质量哲学 / 46

质量失败 / 50

都兰的管理计划 / 52

克罗斯比的质量十四步骤 / 54

第五章 ISO9000 与其他质量标准 / 60

什么是 ISO9000 系列认证? / 60

ISO9000 系列认证中的哲学 / 62



- ISO9000 能保障质量吗? / 62
- 审查质量系统 / 63
- 把 ISO9000 系列认证应用到教育上 / 64
- ISO9000 与全面质量管理的关系 / 66
- 其他质量标志 / 69
- 全面质量管理的指导方针:BS7850 / 69
- 投资人标准(英国) / 70
- 戴明奖(日本) / 73
- 马康姆·包德理治奖(美国) / 75
- 欧洲质量奖(欧盟) / 78
- 公民特许权(英国) / 80
- 选择一个外部的质量标准 / 81

第六章 组织上的考量 / 83

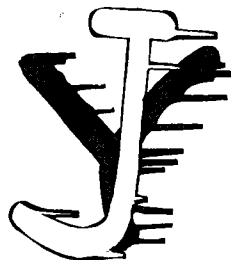
- 组织生命周期理论 / 83
- 传统组织与全面质量管理组织 / 85
- 简洁的形式与简单的结构 / 86

第七章 教育领导质量 / 91

- 教育领导者 / 91

第八章 追求质量的团队工作 / 97

- 团队工作在教育上的重要性 / 97
- 质量圈 / 104



第九章 结合质量和预算授权 / 107

预算授权和全面质量管理互相结合 / 107

预算授权如何协助质量改善 / 110

第十章 质量改善的方法与技术 / 114

基本策略及方法 / 114

质量机能展开 / 122

第十一章 质量策略规划 / 124

质量规划 / 124

策略质量管理 / 125

愿景、使命、价值标准与目标 / 126

市场研究 / 130

成败关键 / 132

策略计划 / 134

发展机构长期策略 / 135

商业计划与营运计划 / 136

质量政策与质量计划 / 136

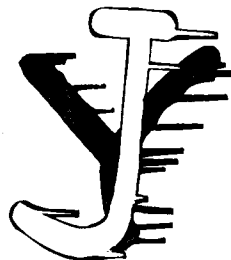
质量的成本与利润 / 138

预防成本及失败成本 / 139

检测与评量 / 140

第十二章 质量架构 / 144

质量架构 / 144



质量系统的设计 / 159

架构应用 / 164

第十三章 自我质量评量表 / 166

自我评量 / 166

评量表的运用 / 168

