



开放与远程教育研修丛书

主 编 葛道凯
副主编 陈 丽

远程教育的质量保证

Quality Assurance in Open and Distance Learning

[澳] 丹尼斯·克伯蒂克 编著

侯建军 译

郭文革 审校



中央广播电视大学出版社



开放与远程教育研修丛书

主 编 葛道凯
副主编 陈 丽

远程教育的质量保证

Quality Assurance in Open and Distance Learning

[澳] 丹尼斯·克伯蒂克 编著
侯建军 译
郭文革 审校

中央广播电视大学出版社

北京

QUALITY ASSURANCE IN OPEN AND DISTANCE LEARNING

©THE COMMONWEALTH of LEARNING, 2005

Published by: THE COMMONWEALTH of LEARNING

1055 West Hastings Street, Suite 1200, Vancouver, BC V6E 2E9, CANADA

图书在版编目 (CIP) 数据

远程教育的质量保证 / (澳) 克伯蒂克编著; 侯建军译.
—北京: 中央广播电视大学出版社, 2009. 1

(开放与远程教育研修丛书)

书名原文: Quality Assurance in Open and Distance Learning

ISBN 978-7-304-04261-5

I. 远… II. ①克…②侯… III. 远距离教育—教育质量—
研究 IV. G72

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 011527 号

版权所有, 翻印必究。

开放与远程教育研修丛书

远程教育的质量保证

[澳] 丹尼斯·克伯蒂克 编著

侯建军 译 郭文革 审校

出版·发行: 中央广播电视大学出版社

电话: 发行部: 010-58840200

总编室: 010-68182524

网址: <http://www.crtvup.com.cn>

地址: 北京市海淀区西四环中路 45 号 邮编: 100039

经销: 新华书店北京发行所

总策划: 刘 臣 任 岩

策划编辑: 王 跃

责任编辑: 许 岚

版式设计: 张利萍

责任校对: 王 亚

责任印制: 赵联生

印刷: 北京云浩印刷有限责任公司 印数: 0001~2000

版本: 2008 年 12 月第 1 版 2008 年 12 月第 1 次印刷

开本: 165mm×235mm 印张: 14.5 字数: 183 千字

书号: ISBN 978-7-304-04261-5

定价: 26.00 元

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

总 序

现代远程教育的方法库和行动指南

中央广播电视大学出版社组织编译的《开放与远程教育研修丛书》终于与读者见面了。丛书面向一线工作者,针对远程教育实践的关键环节:决策与管理、课程开发、学习辅导、质量保证,以及研究与评估,以专题手册的方式,为读者提供了可直接采纳的具体原则、流程和操作方法。这套丛书首批出版共5本,包括:《远程教育机构的决策与管理》、《远程学习材料的设计与开发》、《远程学习的辅导:教师手册》、《远程教育的质量保证》和《远程教育的研究与评估》。

丛书不是揭示规律的理论论著,而是一套方法库和行动指南,是理论与实践之间的桥梁;丛书不是呈现原理和规律的传统教材,而是指导读者如何改善实践的工具书;丛书的写作和排版都按照学习指导书的编排方法,方便阅读、易于理解,读者不必专门安排研读时间,只需将丛书作为案头工具,将书中的方法逐步落实在工作中,在改进实践的同时自觉贯彻先进的教育理念和远程教育规律;丛书是我国远程教育领域期待和呼唤已久的成果,填补了我国远程教育领域实践方法类工具书的空白,为提高我国现代远程教育办学水平提供了重要方法保障,也是中央广播电视大学出版社一贯努力的方向

和多年的夙愿。

丛书的出版源于三个重要动力：

一、中国现代远程教育实践创新和质量提升迫切需要方法指导

1998年，教育部启动现代远程教育试点工作。10年来，我国现代远程教育实践规模迅速发展，现代远程教育不仅成为国民教育体系的重要组成部分，而且在继续教育体系和终身教育体系中也发挥着越来越重要的作用。远程教育已经从边缘地位，发展为构建终身学习体系和学习型社会的第一选择。同时，现代远程教育规模和质量的矛盾也日显突出，规模扩张与质量提升的双重需要，成为当前我国现代远程教育发展的主要内部矛盾。提高现代远程教育的人才培养质量，提升远程教育的社会声誉，是现代远程教育发展的内部客观需要，也已经成为远程教育领域的高度共识。我国现代远程教育正在经历从追求规模到关注质量，从基于经验到认识规律的转变过程。实践者已经清楚地意识到，照搬传统学校教育的办学路线走不通，远程教育有其自身规律，需要特殊方法，远程教育需要创新。中国现代远程教育实践创新和质量提升迫切需要方法指导，这就是出版这套丛书的社会客观需要和历史动力。

二、中央广播电视大学肩负着引导我国远程教育科学发展的历史重任

中国广播电视大学是世界上最大的巨型大学。在过去的30年中，中国广播电视大学探索了适应不同学习需求，提供多样化教育服务的新模式；探索了综合运用现代技术手段开展远程教育的新路子，以及合作办学、整合与共享教育资源的新途径；探索了有效保障远程教育质量的新机制。她是我国现代远程教育的骨干力量，未来将在我国远程教育体系中扮演越来越重要的角色。中央广播电视大学是这所大学的航空母舰，始终引领着中国广播电视大学的发展，是中国远程教育的排头兵。长期以来，中央广播电视大学在构

建现代远程教育公共服务体系、出版学术成果、搭建学术平台等方面,为我国远程教育事业做出了巨大贡献。在新时期,中央广播电视大学责无旁贷,肩负着引领中国远程教育科学发展的历史重任。正是这种历史使命感和高度的责任心,驱使中央广播电视大学投资出版《开放与远程教育研修丛书》。中央广播电视大学的社会责任感和决策魄力使丛书出版工作能够得以正式立项并得到资金保障。

三、借他山之石,攻己之玉是留学归国同行的共同心愿和学术理想

近几年来,远程教育领域国际交流非常活跃,越来越多的国内同行有机会到国外考察和学习远程教育的实践经验和学术成果。在交流伊始,我们得知,在许多国家,远程教育办学质量已经得到了劳动力市场的高度认可,社会声誉很好,我们禁不住羡慕它们拥有良好的办学环境;深入学习后,我们发现,这些机构已经形成了一套符合先进教育理念和远程教育规律的有效实践方法,这些方法中许多都适合我国文化,正是我国实践者苦苦追寻的东西。归国后,我们不约而同拥有了共同的愿望,就是要把国外成功的经验尽快介绍到我国,让我国现代远程教育实践和学术研究起步在更高的平台上。这个愿望在交流中反复被强化,也不断影响着我们的职业价值观和学术标准。借他山之石,攻己之玉是我们留学归国同行的共同心愿和学术理想。正是这个动力,让这套丛书拥有了一支充满激情和具有高学术标准的工作团队。

我有幸应邀参与了丛书的策划和编译工作,并为此总是兴高采烈,欢欣鼓舞:丛书将满足我国现代远程教育实践发展的客观需要;这项工作能使自己的微薄之力通过与众人的力量汇到一起,有可能推动我国远程教育事业的发展;这项工作让我终于有机会和志同道合的同行实现共同的心愿。所以,我视这项作为2008年个人重大学术活动,对丛书的出版感到万分期待。

在中国现代远程教育势如破竹、蓬勃发展的同时,怀疑其质量的质疑从未间断,关于现代远程教育能否培养合格人才的讨论也愈演愈烈。事实上,

目前多数人仍认为现代远程教育的文凭含金量低于传统学校文凭的价值。网络似乎未能改善我国远程教育人才培养的质量,现代远程教育仍然要为声誉而奋斗。提高远程教育的质量,最重要的是要形成一套符合先进理念的有效实践方法。过去10年中,认识国内外现代远程教育规律的研究成果不断推陈出新,经典丛书的问世更令人欣喜。可是,对于一线实践者,似乎望梅未能止渴,因为从解读理论到完善实践之间仍有一段距离,唯有方法可以作为桥梁。于是,我们明确了丛书“实用性、指导性”的定位,并决定在图书的编写过程中要坚持语言友好、避免过于曲高和寡,篇幅合理、避免阅读疲倦,翻译地道、避免晦涩难懂的原则。

在深入一线调查的过程中,我们逐渐发现,我国现代远程教育实践的主要薄弱环节包括:机构的战略规划及设计、课程的设计与开发、学习支持中的辅导、质量管理与质量保证,以及评价与研究等。为此,我们决定按照上述实践环节的需要确定丛书首批选题。偶然的机缘,编辑发现英联邦学习共同体已经出版了系列研修丛书,其中5本与我们的选题不谋而合。更为可喜的是,英联邦学习共同体主席兼首席执行官约翰·丹尼尔爵士非常支持我们的丛书出版工作,很快同意授予我们这5本教材的中文简体改编出版权。而后,在英国开放大学的邓肯·西德维尔先生和马丁·威尔教授的帮助下,编委会结合我国实际,对其中的部分内容进行了删减、重组和调整,形成了本套丛书,内容涉及管理与决策、学习材料的设计与开发、辅导教师的辅导、质量保证,以及研究与评估五个方面的内容。

在丛书的翻译过程中,几乎所有译者都遇到术语混淆的问题。一种混淆是针对同一实践,中英文使用不同的术语,例如:英文“Open and Distance Education”与中文“现代远程教育”的内涵一致,但英文中没有“Modern Distance Education”,术语“开放与远程教育”在我国也不常用;另一种混淆是同一英文术语在文中不同地方特指不同内涵,例如:“Open and Distance

Learning”时而特指远程教育机构，时而指远程教学模式。为此，中央广播电视大学出版社刘臣社长专门组织了专家研讨会，特邀请英籍顾问邓肯·西德维尔先生到会，协助确定了丛书的翻译原则，并统一了术语，以保证丛书内容能够被我国读者准确理解。在翻译过程中邓肯·西德维尔先生和王跃编辑为翻译人员提供了及时的帮助和支持，为丛书的出版倾注了大量心血。丛书编译工作历时一年多。丛书编委会由来自国内外远程教育界的专家和学者组成，国际化的思维与切合我国远程教育实际的斟酌相结合，迸发出的火花充满智慧。编译这套丛书的工作过程愉快而富有成果。

我由衷地钦佩中央广播电视大学高瞻远瞩的战略眼光和求真务实的学术作风，感谢约翰·丹尼尔爵士、邓肯·西德维尔先生和马丁·威尔教授等国际友人对中国的真挚友谊和鼎力帮助，敬佩出版社刘臣社长、任岩总编辑和王跃编辑等工作人员的高度责任感和事业心，也为翻译和审校团队的辛勤努力和严谨治学的精神感到骄傲。

近日，又欣喜地得知，中央广播电视大学出版社已经决定，本套丛书出版后将组织我国学者和专家，沿用这套丛书的框架，撰写中国的经验和方法。我由衷感到，用外国之石，攻中国之玉的理想不日即将实现，中国在借鉴国际经验发展的同时，也将为国际远程教育领域做出独到的学术贡献。

陈 丽

2008年12月

译者序

随着网络技术的不断发展,开放与远程教育不仅为那些渴望教育的个人提供了更多的选择,同时,由于其不可替代的独特优势,也成为政府部门和国际组织进行人力资源开发的重要工具之一。

近些年来,在一些国际组织和政府部门的共同推动下,开放与远程教育的实践方兴未艾。在过去的10年,亚洲开发银行就一直积极支持各地区的远程教育活动,并参与了由联合国教科文组织和英联邦学习共同体实施的地区技术援助计划——以远程教育的形式开展对各地区小学教师的培训。包括本书英文版 *Quality Assurance in Open and Distance Learning* 在内的一系列与开放与远程教育相关的丛书也在这一实践过程中应运而生。为了提高项目参与国家和地区对远程教育项目的计划和实施能力,亚洲开发银行和英联邦学习共同体 (the Commonwealth of Learning, COL) 组织了多次培训研讨班,并为研讨班联合编写了开放与远程教育培训者指南系列丛书。丛书涉及开放与远程教育的概况、教学设计、计划和实施、媒体的使用和整合、质量保证以及学习者支持6个主题。每个主题的写作框架由英联邦学习共同体的专家确定,英国剑桥大学国际推广学院 (The International Extension College, Cambridge, UK) 承担了具体的编写工作,国际推广学院的教师和英联邦学习共同体的培训者进行了首次尝试使用。本书英文版正是此丛书之一,主要探讨了开放与远程教育中的质量保证问题。

从内容结构上来看,本书包括了正文和附录两个部分,其中正文部分由

5个主题组成,附录部分则有一些案例研究。与一般的教材或者专著所不同的是,作为一本培训者手册,本书一方面简明扼要地呈现了当前开放与远程教育中质量保证的基本概念和基础知识,另一方面也较好地总结了当前开放与远程教育质量保证方面的具体做法和有效实践,从而让读者能够在最短的时间内对这个领域有较为系统全面的认识。该书的正文部分,第1章是开放与远程教育导论,简要介绍了开放与远程教育的概念、开放与远程教育系统的基本情况;第2章、第3章转入质量保证问题,分别介绍了质量保证的术语,特别是在开放与远程教育中用到的概念,以及质量保证的基本技术;在此基础上,第4章探讨了开放与远程教育质量保证的方法、途径等相关问题;最后,第5章向读者展示了4个研究案例,更加具体生动地说明了远程教育中的质量保证问题。

除了以精练明了、系统全面的方式向读者展望开放与远程教育质量保证方面的基本知识外,本书另一值得称道的地方就是附录中提供了来自澳大利亚、博茨瓦纳、加拿大、加纳、圭亚那、印度、肯尼亚、菲律宾、斯里兰卡、英国、赞比亚的18所开放与远程教育机构的个案,这为我们更加深入地解国外开放与远程教育的发展现状打开了一扇窗口。在这些案例中,每一案例的撰写都遵循了统一的写作框架,即分别从远程教育的发展概述、规划与管理、质量保证的实施、媒体的使用和整合、教学的设计和制作以及学习者支持系统等方面较为系统地对开放与远程教育的发展背景和实施过程进行了详细说明,最后再由撰写人对案例中凸显的关键性问题进行深入的探讨和反思。这些案例不仅展示了各国开放与远程教育在产生背景、发展过程、实施办法等方面的多样性和差异性,同时也涉及了这些开放与远程教育机构所面临着的一些共性问题。因此,这些实际案例能够帮助我们更加全面深入地解国外同类机构的基本态势,大大地拓宽我们的国际视野,启发我们的智慧,为我们解决自身在发展过程中面临的相关问题提供很好的参考和借鉴。

在我国努力构建终身教育体系与建设学习型社会的进程中,开放与远程教育发挥着越来越重要的作用。开放与远程教育作为我国教育系统中的重要组成部分,自20世纪50年代创办远程教育机构以来,已经走过了半个多世纪。随着社会的不断进步、技术手段的持续更新,特别是网络和信息技术的快速发展和广泛运用,我国的开放与远程教育步入了一个新的历史阶段:网络远程教育时代。1998年国务院在《面向21世纪教育振兴行动计划》中提出“实施现代远程教育工程”。1999年,教育部正式批准清华大学、北京邮电大学、浙江大学和湖南大学4所大学为国家现代远程教育第一批试点院校。10年来,我国开放与远程教育迅速发展,初步形成了具有中国特色的开放与远程教育网络。但与此同时,我国的开放与远程教育在管理体制、教学模式、质量保证等方面还面临着诸多问题和挑战,有待于我们进一步的改革创新,在探索中不断前进。因此,在当前开放与远程教育既有前所未有的发展机遇、又面临前所未有的严峻挑战的新阶段,我们更需要借鉴来自世界各国的有效实践和成功做法,从而更好地解决我国开放与远程教育发展过程中所面临的问题。这本《远程教育的质量保证》简洁明了,系统全面地介绍了开放与远程教育质量保证的基本概念、理论和具体实践,对于读者了解和开展远程教育的质量保证工作很有帮助。中央广播电视大学出版社组织编译的这套丛书,其目的正如本书英文版背景介绍中提到的那样:“希望本手册能够成为各远程教育组织的一个珍贵资源。”相信对于任何想了解开放与远程教育或是想提升自身实施和管理远程教育水平的个体和组织而言,本书都是十分有益的。

本书的翻译工作得到了北京大学网络教育学院及北京大学教育学院的大力支持。北京大学网络教育学院的卢海娣(第1章至第3章)、王文彦和方伟(第4章),以及沈旭东、林似非、安炯、卢霞、苏志筠(第5章及附录)分别参与了初步翻译工作;侯建军负责全书的翻译修改和统稿工作。北京大学

教育学院郭文革负责译稿的审校工作。作为一个团队，我们不但进行了比较明确的分工，同时也相互鼓励，相互帮助，彼此校对翻译文稿，讨论和共同克服翻译中遇到的各种问题，在充满挑战和压力的翻译过程中，也享受到了团体合作所带来的支持、温馨和成就感。

最后，特别要感谢本书的编辑王跃和许岚，以及所有为本书出版作出贡献的中央广播电视大学出版社的工作人员。

由于译者水平有限，译著中不当之处，敬请各位读者和同仁们批评指正，以便来日更正！

侯建军

2008年12月

目 录

第1章 开放与远程教育导论	(1)
1.1 开放与远程教育的概念	(2)
1.1.1 定义	(2)
1.1.2 开放与远程教育的类型	(3)
1.1.3 时空序列	(7)
1.2 开放与远程教育系统	(8)
1.2.1 开放与远程教育系统的优势	(8)
1.2.2 对开放与远程教育的系统化分析	(10)
1.2.3 开放与远程教育机构的职责	(13)
1.2.4 开放与远程教育的类型	(15)
相关阅读材料	(17)
第2章 质量保证的概念	(18)
2.1 开放与远程教育的质量	(18)
2.1.1 我们指的质量是什么	(18)
2.1.2 质量保证还是质量控制	(19)
2.2 教学机构的质量保证	(20)
2.2.1 为什么要关注质量保证	(20)
2.2.2 质量保证的产业模型	(21)
2.2.3 全面质量管理	(21)

2.2.4 质量保证方法对教育的适用性	(22)
2.3 质量文化的发展	(25)
2.3.1 组织文化的重要性	(25)
2.3.2 运行机构	(25)
2.3.3 专业机构	(26)
2.3.4 创建统一的质量文化	(26)
2.3.5 质量保证一览表	(27)
相关阅读材料	(30)
第3章 质量保证技术	(32)
3.1 提高质量的工具	(32)
3.1.1 质量保证循环	(32)
3.1.2 质量保证工具	(32)
3.2 使用正式标准	(37)
3.2.1 什么是正式标准	(37)
3.2.2 正式标准的优点	(38)
3.2.3 正式标准的局限性	(38)
3.3 绩效指标	(39)
3.3.1 术语	(39)
3.3.2 对象和目的	(40)
3.3.3 类型	(41)
3.3.4 关键项目指标	(41)
3.3.5 好指标的特征	(43)
3.3.6 使用绩效指标的注意事项	(43)
相关阅读材料	(45)

第4章 开放与远程教育的质量保证	(46)
4.1 开放与远程教育的质量保证方法	(46)
4.1.1 远程教育者是质量保证的早期实践者.....	(46)
4.1.2 系统运行因素.....	(47)
4.1.3 价值驱动因素.....	(47)
4.2 开放与远程教育质量保证的几个方面	(48)
4.2.1 教学监控.....	(48)
4.2.2 对学习者的支持服务的监控.....	(51)
4.2.3 学习效果的监控.....	(56)
4.3 开放与远程教育中质量保证的问题	(60)
4.3.1 课程结构.....	(60)
4.3.2 课程检查.....	(63)
4.3.3 异地员工的监管.....	(65)
4.3.4 合作与资源共享.....	(66)
4.3.5 员工培训与发展.....	(68)
相关阅读材料	(75)
第5章 相关案例研究	(77)
案例1 以色列开放大学的质量保证程序.....	(77)
案例2 质量保证的理论与实践：印度远程教育的案例.....	(95)
案例3 英国开放大学的质量保证.....	(111)
案例4 大不列颠哥伦比亚省在提供图书馆服务中的质量 保证.....	(124)

附 录 案例研究..... (142)

澳大利亚

迪肯大学 (142)

默多克大学的校外学习..... (147)

开放学院..... (150)

查尔斯·斯德特大学开放教育学院..... (154)

博茨瓦纳

博茨瓦纳大学继续教育中心远程教育部..... (159)

加拿大

开放学习和信息网..... (163)

加 纳

教育发展和拓展学院, 温尼巴大学教育学院教育专业本科远程
教育课程..... (167)

圭亚那

圭亚那大学..... (171)

印 度

英迪拉·甘地国立开放大学电子媒体制作中心..... (174)

国立开放学院: 与众不同的学校..... (181)

肯尼亚

内罗毕大学远程教师教育课程 (185)

内罗毕大学校外学院课程..... (188)

菲律宾

菲律宾开放大学..... (193)

斯里兰卡

斯里兰卡开放大学.....(198)

斯里兰卡开放大学教育学研究生文凭课程 (202)

英 国

林肯郡与亨伯赛德郡大学.....(205)

赞比亚

赞比亚大学.....(208)

参考文献 (211)