

“十二五”国家重点图书出版规划项目

中国远程教育学者文库 丛书主编 严冰

学的视角：开放大学 质量保证实践研究

XUE DE SHIJIAO: KAIFANG DAXUE
ZHILIANG BAOZHENG SHIJIAN YANJIU

查代春 著

 中央广播电视大学出版社

“十二五”国家重点图书出版规划项目

中国远程教育学者文库 丛书主编 严冰

学的视角：开放大学 质量保证实践研究

XUE DE SHIJIAO: KAIFANG DAXUE
ZHILIANG BAOZHENG SHIJIAN YANJIU

查代春 著

中央广播电视大学出版社·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

学的视角: 开放大学质量保证实践研究/查代春著.

—北京: 中央广播电视大学出版社, 2015. 12

ISBN 978 - 7 - 304 - 07145 - 5

I. ①学… II. ①查… III. ①开放大学—教育质量—文集 IV. ①G724.82 - 53

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 156536 号

版权所有, 翻印必究。

“十二五”国家重点图书出版规划项目

中国远程教育学者文库 丛书主编 严冰

学的视角: 开放大学质量保证实践研究

查代春 著

出版·发行: 中央广播电视大学出版社

电话: 营销中心 010 - 66490011

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

策划编辑: 来继文

版式设计: 赵洋

责任编辑: 李京妹

责任校对: 宋亦芳

责任印制: 赵连生

印刷: 北京宏伟双华印刷有限公司

印数: 0001~2000

版本: 2015 年 12 月第 1 版

2015 年 12 月第 1 次印刷

开本: B5 插页: 2 面

印张: 20.75 字数: 255 千字

书号: ISBN 978 - 7 - 304 - 07145 - 5

定价: 62.00 元

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

目 录 Contents

理论篇

1	开放大学的质量和质量保证	3
1.1	开放大学的质量观	3
1.2	开放大学质量的内涵	10
1.3	开放大学质量保证的含义	14
2	开放大学的质量目标	21
2.1	开放大学的使命和功能	21
2.2	开放大学的质量目标的确定	29
3	开放大学的质量标准	43
3.1	高等教育质量标准的内涵	43
3.2	开放大学的质量标准概述	45
3.3	开放大学质量标准的选择	50
4	开放大学质量保证的基本理论	53
4.1	远程高等教育的质量保证模式	53
4.2	开放大学质量保证准则	56
4.3	开放大学质量保证程序	58

4.4	开放大学质量保证机制	61
5	开放大学质量保证的原理	65
5.1	开放大学质量保证“铁三角”原理	65
5.2	开放大学质量保证阶段论	74
6	开放大学质量保证主体	79
6.1	开放大学质量保证的主体构成	79
6.2	开放大学质量保证主体分析	83
7	开放大学质量保证的影响因素	96
7.1	开放大学质量保证影响因素三维模型	96
7.2	来自“教”的影响因素分析	103
7.3	来自“学”的影响因素分析	127
7.4	来自“管理”的影响因素分析	155
8	开放大学质量保证体系	175
8.1	开放大学质量保证体系构建的理论基础	176
8.2	开放大学质量保证体系的含义及构成要素	181
8.3	开放大学质量保证体系的实践形式	186

实践篇

9	开放大学“5L”质量保证体系构建	199
9.1	开放大学教学过程的关键要素	199
9.2	开放大学“5L”多维互动教学模式	201

9.3	开放大学“5L”质量保证体系	204
10	导学质量保证	215
10.1	导学	215
10.2	导学质量系统构建	223
10.3	导学质量系统的评价标准	226
10.4	导学实践	228
11	助学质量保证	231
11.1	助学	231
11.2	助学质量系统	234
11.3	助学质量系统评价标准	236
11.4	助学实践	238
12	自主学习质量保证	242
12.1	自主学习	242
12.2	自主学习质量系统	243
12.3	自主学习质量系统的评价标准	246
12.4	自主学习能力培养实践	247
13	评学质量保证	255
13.1	评学	255
13.2	评学质量系统	258
13.3	评价指标体系的设计	261
13.4	评学质量系统的评价标准	265
13.5	评学实践	269

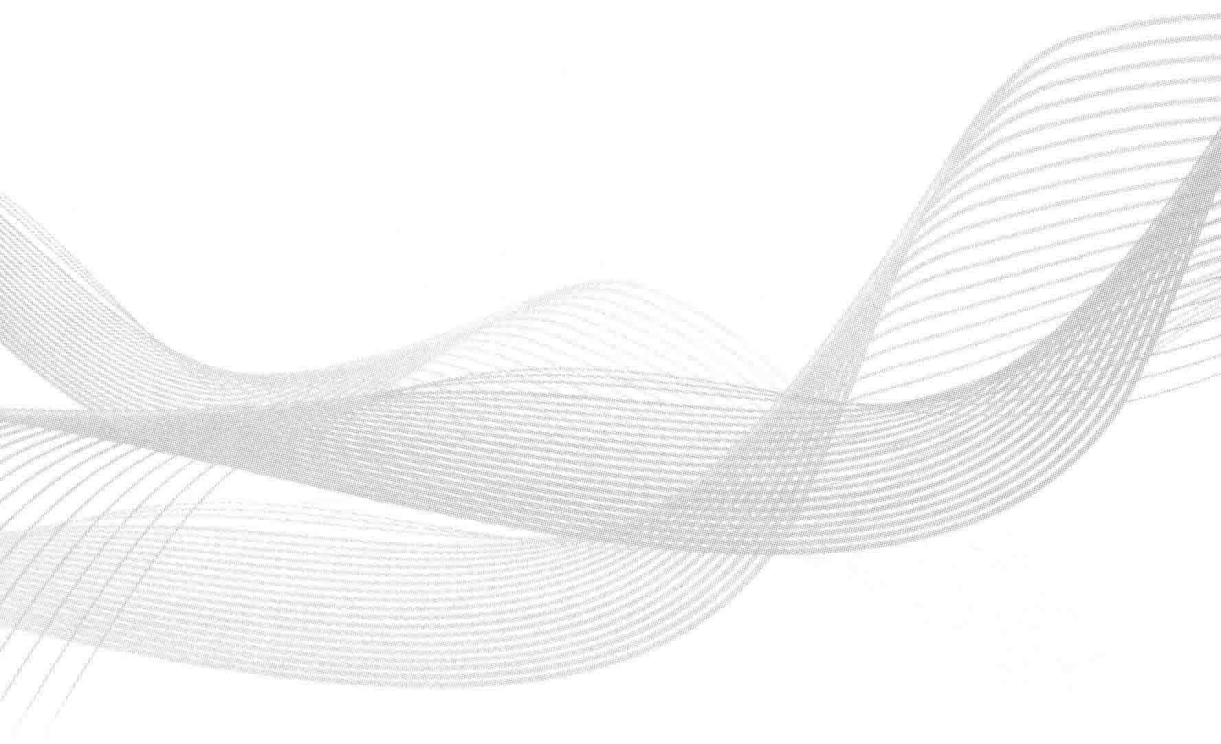
14 督学质量保证	273
14.1 督学	273
14.2 督学质量系统	277
14.3 督学质量系统的评价标准	280
14.4 督学实践	281
参考文献	286
附 录	295
附录一 访谈提纲	295
附录二 远程学习者情况调查表	297
附录三 D市开放大学质量保证实践案例	299

图表目录

图 1-1	远程开放教育质量观及其发展关系	9
图 4-1	开放大学质量保证机制形成模型	64
图 5-1	开放大学质量保证“铁三角”模型	66
图 5-2	开放大学质量保证“铁三角”模型的变化组图	75
图 6-1	质量保证利益主体三角协调图	81
图 6-2	开放大学内部质量保证主体间关系图	94
图 7-1	远程开放教育教与学的模式关键术语关系网络图	101
图 7-2	开放大学质量保证“教—学—管理”三维影响因素模型	102
图 7-3	远程自主学习的有效教学理论框架	116
图 7-4	中西部地区远程学习者学习障碍因素	128
图 7-5	中西部地区远程学习者学习动机因素排列图	133
图 7-6	以自主学习为主的远程开放教育教学管理模式	157
图 7-7	远程开放教育教师管理模式	159
图 7-8	开放大学学习支持服务管理框架	164

图 7-9	国开系统管理结构	165
表 7-1	“远程教学模式”检索语句	100
表 7-2	世界部分开放大学学业成绩评定表	119
表 7-3	自主学习策略	137
表 7-4	归因的类别及其特征	139
表 7-5	自主学习三阶段及构成因素	144
表 7-6	学生管理员服务单	161
图 8-1	PDCA 质量循环图	178
图 8-2	以学习者为中心的系统要素图	187
图 9-1	开放大学教学实践模式关键术语关系网络图	201
图 9-2	开放大学“5L”多维互动教学模式	202
图 9-3	“5L”开放大学质量保证体系	210
表 9-1	开放大学教学实践模式关键词语编码和词频统计	200
图 10-1	开放大学导学流程图	220
图 10-2	开放大学导学质量系统框架	225
图 11-1	开放大学助学质量系统框架	236
图 12-1	开放大学自主学习质量系统框架	245
图 13-1	开放大学评学质量系统框架	260
图 13-2	指标体系树状结构图	264
表 13-1	远程学习评价的元评价标准	266
图 14-1	开放大学督学质量系统	279

理论篇





开放大学的质量和质量保证

1.1 开放大学的质量观

1.1.1 质量

人类在生产、生活中，很早就具有质量意识，并随着社会文明的发展不断完善。早在石器时代，部落成员要对制作的石器进行简单检验；在公元前4世纪的古巴比伦工场，为皇室制作的金戒指上所镶嵌的翡翠要保证20年不掉下来；清康熙年间，负责建造大渡河铁索桥的官员要求工匠们将名字铸刻在铁链上以确保质量。这些都说明，无论古今中外，对于产品的优劣都有相应的判断标准和管理要求。

“质量”概念来源于生产领域，最初是由美国学者沃尔特·安德鲁·休哈德（Walter Andrew Shewhart）首先提出来的。第二次世界大战以后，休哈德被任命负责恢复日本的国内通信系统，当时生产条件十分简陋，产品质量低劣。休哈德的团队制定了一套明确的生产标准以及采取了一系列达到这些标准的措施，并和美国质量管理专家戴明（W. Edwards Deming）设计了一套培训课程，培训日本的工人，使他们较快地掌握了这些标准。这些措施的采用使半成品的性能得到了很大改进，这一经验被推广，“质量”这一概念也由

此受到了广泛的重视。

“质量”是一个多维度的概念，在不同的场合，从不同的角度，对“质量”一词有不同的定义。当前国内学术界对于什么是质量并没形成统一的看法。正如英国学者格林（Diana Green）指出的那样：“虽然人们能够对质量有一种直觉上的理解，但难以清楚地表述”，就像“自由”“正义”等一样，“质量”是一个难以准确界定的概念。

在相当长的一段时间内，人们普遍认为质量就是符合性，即产品是否符合设计的要求。符合性质量观一般是站在企业自身立场上考虑问题的，而对消费者的利益和关注点缺少关心，具有一定的历史合理性和局限性。在《ISO9000 国际标准术语词典》中，“质量”被定义为：产品和工作的优劣程度。

从哲学的角度看，“质量”是一对矛盾体，“质”（quality）与“量”（quantity）相对，“质”是指一事物区别于其他事物的内在规定性，“量”是指事物存在的规模、等级和发展的程度及内部组成要素的排列结构。^①事物的变化常是从量变到质变的，在量变到一定的程度后会产生质变。

从语义学上看，“质量”一词的含义比较清晰一致。在《现代汉语词典》中，“质量”这一词条包括两层含义：一是指量度物体惯性大小的物理量，二是指产品或工作的优劣程度。^②《新牛津英语词典》中对“质量”（quality）一词的解释为：the standard of something as measured against other things of a similar kind；the degree of excellence of something.^③（对同类事物的衡量标准：优秀的等级或程

① 冯契：《哲学大辞典》，1032 页、1555 页，上海，上海辞书出版社，1992。

② 中国社会科学院语言研究所词典编辑室编：《现代汉语词典》，修订本，1623 页，北京，商务印书馆，1996。

③ PEARSALL J, et al. The New Oxford Dictionary of English. Oxford: Oxford University Press, 1998, 1515.

度。)显然物理学上对质量的解释,在本文中不适用。

在管理学中,有关质量的定义很多,而且分歧较大,如:

- 戴明的定义:低成本为顾客提供满意的新产品或服务。
- 朱兰(Joseph Juran)的定义:适用适宜和管理责任。
- 克劳斯比(Philip Crosby)的定义:符合预设标准与要求。
- 国际标准化组织(International Organization for Standardization, ISO)的定义:事物满足明确或隐含需要的能力特征的总和。
- 中国国家标准局发布的 GB/T6583—1994,将质量定义为:产品、过程或服务满足规定或潜在要求(或需要)的特征总和。检验的周期时间、准确度、成本及诊断有效率等称为质量特征,对这些特征和每种要求称为质量要求。

通过以上的定义可以看出质量含义的多样性,但在谈论教育领域中的质量问题时,显然从管理学的角度来看更具有实践的意义。因此,本书论及开放大学质量保证时倾向于采用管理学上的概念,即对质量定义的核心内容为“满足顾客的需要和期望”,其实质是指对某一客体是否满足特定主体需要及满足程度所做的价值判断。

1.1.2 教育质量

根据《教育大辞典》的相关释义:“教育质量”是指“教育水平高低和效果优劣的程度”,“最终体现在培养对象的质量上”。“衡量的标准是教育目的和各级各类学校的培养目标。前者规定受培养者的一般质量要求,亦是教育的根本质量要求;后者规定受培养者的具体质量要求,是衡量人才是否合格的质量规格。”^①

^① 顾明远:《教育大辞典》,增订合编本(上),798页,上海,上海教育出版社,1998。

华东师范大学陈玉琨教授认为：教育质量是教育系统满足社会需要的程度；教育质量的高低，要依据它满足社会和发展需要的程度做出判断。（陈玉琨，1998）

美国高等教育认证委员会（Council for Higher Education Accreditation, CHEA）在其《国际质量评论的词汇表》中指出，质量指的是“目的的合适性——满足或符合被普遍接受的标准……”。（CHEA，2001）

也有学者认为教育质量等同于教育产品的质量，是指“在符合教育规律的前提下，教育产品满足规定或潜在需要的特征和特性的总和”。这个定义由三个层次构成：一是教育行为首先要符合教育的基本规律，这是教育活动及教育管理的基础。二是教育产品必须满足规定或潜在的需要。需要是动态的、变化的、发展的和相对的，随时间、地点、使用对象和社会环境的不同而变化。三是在满足前两个层次的前提下，教育产品质量是特征和特性的总和，表征为具体的指标，如学生的德、智、体等标准。^①

由于受不同的文化背景、价值取向和教育制度的影响，人们对教育质量的认识也不尽相同，学术界也是仁者见仁、智者见智，众说纷纭，当前对教育质量的界定并没有一个统一的概念，而在高等教育领域对质量的认识更是受到个体所秉持的质量观影响。

1.1.3 高等教育的质量观

综观有关高等教育质量的研究文献，由于研究者的研究方法以及出发点不同，形成了各种不同的高等教育质量观。

安心通过总结与高等教育相关的各种理论观点，认为高等教育质量

^① 胡弼成：《高等教育质量观的演进》，载《教育研究》，2006（1），24～28页。

观主要有八类：不可知观、产品质量观、测量观或达成度观、替代观、实用观或外适性质量观、绩效观、内适性观或学术本位观、准备观。^①

韩映雄认为，概括起来主要有六种典型的高等教育质量观：阶段论质量观、需要论质量观、适应论质量观、目标论质量观、全面质量观以及产品质量观。^②

英国学者斯泽（John Sizer）和格林认为：高等教育质量是一个多维的、不断变化的概念，它通过一套多维的指标体系来衡量一所高校的表现，在其本质上是具有满足个人、群体和社会显性或潜在需求能力的特性总和，往往通过受教育者、教育者和社会发展所要求的目标、标准、成就和水平等一套绩效指标体系表现出来。

随着我国高等教育步入大众化阶段，社会各界对高等教育质量的多样性观点已经基本认同，对于不同的高等教育类型应该用不同的质量标准去评价，高职院校、开放大学、本科院校和研究性大学应有不同的质量观，适用不同的评价标准体系。如果人们认为高等教育就是要奠定学生的素质基础，那么学生能力的获得仅仅依靠其有限的大学学习是不可能的，需要强调社会实践的磨炼和摔打。如果人们认为高等教育就是要培养社会发展的精英分子，引领社会的发展，那么质量就必须满足担当历史重任的要求。如果人们认为高等教育的教育目标是培养社会合格公民，那么教育质量的设计在个人品性、修养方面更加突出。^③

① 安心：《高等教育质量保证体系研究》，62～66页，兰州，甘肃教育出版社，1999。

② 韩映雄：《高等教育质量研究——基于利益关系人的分析》，13～27页，上海，上海科技教育出版社，2003。

③ 陈运超：《高等教育质量的内生性与外源性》，载《复旦教育论坛》，2007（2），5～7页。

1.1.4 开放大学的质量观

传统的教育质量观是以知识的多少及深浅为主要标准的。但在网络时代，对教育质量的评价显然不能以学生“复制”了多少知识来衡量。^①作为开放大学，培养学生适应“数字化生存”的能力是当务之急。开放大学的质量观应该是包括知识、能力在内的素质得以全面发展，应将科学教育和人文精神培养相结合，培养高素质的应用型人才。

陈乃林教授指出：大批参加远程开放教育的在职学生由于工学矛盾，要求提供灵活、方便、实用的学习支持服务，所以现代远程开放教育的质量又应该体现在为学生服务的满意度上，这就对现代开放大学提出了更高的质量要求。^②

瑞德（Reid）认为，与传统教育相比，远程开放教育并不意味着低质量。开放大学同样可以达到与传统高校相同的质量标准。^③

应颂（Insung Jung）和拉彻姆（Colin Latchem）认为，远程开放教育与传统教育在很多方面存在着差异，特别是在大众化高等教育时代，不宜用与传统教育相同的质量标准要求远程开放教育，这样既无法体现远程开放教育的特点，又有悖于高等教育的多样性。^④

对于开放大学质量观的要求，我们可以借用谢维和的观点：一

① 窦梦茹：《中英远程教育质量保证指导性建议的比较研究》，载《中国成人教育》，2006（3），22页。

② 陈乃林、周蔚：《现代远程高等教育教学及管理研究》，79页，北京，中国人民大学出版社，2005。

③ Reid, C. N. and Robertshaw, M. (1992). The quest for quality, East and West, Distance Education, 13: 2, 270-287.

④ Insung and Colin Latchem (2007). Assurancing quality in Asian open and distance learning, Open learning: The Journal of Open and Distance Learning, 22: 3, 235-250.