



多视角的 高等教育质量管理

王建华◎著

DUO SHIJIAO DIE
GAODENG JIAOYU
ZHILIAN
GUANLI

多视角的 高等教育质量管理

王建华◎著



广东高等教育出版社
Guangdong Higher Education Press

· 广州 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

多视角的高等教育质量管理/王建华著. —广州: 广东高等教育出版社, 2010. 10

ISBN 978 - 7 - 5361 - 3981 - 7

I. ①多… II. ①王… III. ①高等教育 - 质量管理 - 研究
IV. ①G642. 0

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 183482 号

广东高等教育出版社出版发行

地址: 广州市天河区林和西横路/510500

营销电话: (020) 87553335

网址: www.gdgjs.com.cn

广州市怡升印刷有限公司印刷

开本: 787 毫米×1092 毫米 1/16 印张: 14.75 字数: 250 千字

2010 年 10 月第 1 版 2010 年 10 月第 1 次印刷

印数: 1~2 000 册

定价: 30.00 元

前言

“20 世纪是生产率的世纪, 21 世纪是质量的世纪。”质量已经成为今日高等教育领域的通用语言, 为社会提供高质量的教育已经成为高等教育发展的核心目标。目前一个可以看到的趋势就是, 高校纷纷借鉴全面质量管理的经验, 试图从企业质量管理理论与实践中找到适合于高等教育质量管理的理论与方法。高校与企业是不同性质的组织, 企业质量管理理论在高等教育领域的运用有一定的局限, 全面质量管理和 ISO9000 主导下的质量管理体系并不完全适合于高校。应对和化解高等教育质量危机, 必须加强高等教育质量管理的理论研究, 发展出独特的适合于高等教育的质量管理理论。是否拥有完善的高等教育质量管理理论对于高等教育质量管理体系的建设和高等教育质量的提高有直接影响。质量管理理论具有一定的普适性, 高等教育质量管理实践具有自己的特殊性。高等教育质量管理理论的形成就是质量管理理论的一般性与高等教育质量管理实践的特殊性有机结合的产物。

本书在反思与批判的基础之上, 综合运用了质量科学中的全面质量管理、质量知识管理、质量文化、质量话语、质量理念、质量道德、质量组织、质量经营、非营利性组织质量管理等相关方面的知识和理论, 从多个视角对高等教育质量管理进行了深入和系统的理论探讨。本书除导论和结束语外, 共分为九章。导论部分从管理的视角对高等教育质量管理研究进行了重新解读, 指出了高等教育质量管理的困境及其对于高等教育质量提升的重要性。结语部分以分享作为关键词, 从理论层面上强调了高等教育在质量管理过程中必须具有更加开放的眼界和胸怀, 并全面阐述了当前高等教育质量管理发展的新趋势以及我国的选择。正文九章内容, 大致可以分为三块。前三章从话语、非营利和 TQM 三个视角切入, 阐述了高等教育质量管理与企业质量管理的区别和联系。中间三章从文化、道德和理念三个视角切入, 阐明了高等教育质量以及质量管理的特殊性。后三章从组织、知识和经营三个视角进行阐述, 从理论上廓清了高等教育质量管理的组织架构、运行机制以及发展前景。本书各章

内容以及导论和结语部分既相对独立，又紧密联系。一方面本书中每一部分的内容都以一个独特的视角切入，可以独立成篇，每一个视角就像一面“镜子”一样对高等教育质量管理进行了深入的透视。另一方面各个视角综合起来，“就像所有灯光都照射在舞台上”，克服了单一视角可能带来的狭隘，展现了高等教育质量管理的丰富性和多样性。

借鉴企业管理的经验，当前在高等教育质量危机面前，质量管理是必须的选择。无论是在理论上还是在实践中，质量都是评价高等教育水平高低的尺度，管理是维持和改进高等教育质量的方法，质量管理代表了人们通过管理提升高等教育质量的努力。作为一个介于主观与客观、抽象与具体之间的特殊范畴，高等教育质量不同于企业领域的产品质量或服务质量，高等教育质量管理也不同于企业领域的全面质量管理。在普遍重视质量，质量话语可以主导一切的新时代，高等教育必须高度重视质量管理。在一个全新的质量世纪里，质量管理绝不只是高等教育管理的一种趋向，而且是高等教育发展的新希望。高等教育领域必须加强对质量管理的研究，并积极付诸实施，只有如此才能为迎接高等教育质量管理的新时代做好准备。

目前在高等教育领域中，“质量”和“质量管理”已经越来越成为一种强势话语。就像“科学”作为一种强势话语入侵了人类知识的所有领域一样，今天“质量”和“质量管理”作为一种强势话语也同样进入了社会生活的各个角落。今天，质量和质量管理就像人的影子一样无处不在，成为这个时代无法回避的话题。由于高等教育“质量话语”的依附性，加之高等教育质量管理研究的不成熟以及大学组织本身的特殊性，“高等教育质量”作为一种话语其象征意义大于实际价值。不过，尽管如此，由于质量的重要性，高等教育的质量话语在较短的时间内却创造了不朽的传奇。通过对其他学科领域中“质量”和“质量管理”话语的不断引入与繁衍，从而使得高等教育迅速走进了以质量为中心的新时代。

质量管理最初源于营利性部门，而后逐渐蔓延到政府部门和非营利性组织，高等教育领域也是其中之一。但是以“是否以营利为目的”作为分界线，营利性组织与非营利性组织之间存在着根本的差异。以此差异为基础，营利性组织与非营利性组织在组织的结构和情境条件等方面也都有根本的不同。正是由于二者在组织性质上的种种差异，营利性组织与非营利性组织对于质量的理解也各不相同。因此，源于营利性部门的质量管理理论与方法在非营利性部门便不可避免地要遭遇尴尬。大学

作为一种特殊的非营利性组织，无法直接接受“企业版”的质量管理理论与方法。在目前这样一个质量的时代，高等教育质量管理必须以非营利性组织的视界重新审视那些源于企业的全面质量管理理论与方法，取其精华、弃其不适，并与现代大学的组织文化、制度框架融会贯通，相互激发，最终才能发展出一套独特的适用于非营利性组织语境下的高等教育质量管理的理论与方法。

全面质量管理是一种已经在企业中获得巨大成功的质量管理思想，但它并不是万能药。在企业中行得通的质量管理理论未必就一定能在高等教育领域行得通。企业与高校终究是不同性质的两类组织，具有截然不同的组织目标、运作方式和组织文化。高校作为一种非营利性组织，可以借鉴企业的质量管理理论，但是绝不可以照搬企业的管理模式，发源于企业的全面质量管理思想也不完全适用于高等教育领域。今天全面质量管理理论应用于高等教育领域的困境正反映了这种不适应性。高等教育若想成功实施质量管理，必须从高等教育机构的特性出发，发展出适用于高等教育的独特的质量管理体系。TQM 的理念必须与传统学院文化和学院科学规范相融合，以构建出一种以学术质量文化为基础的高等教育质量管理的新模式。

作为高等教育领域的一个新概念，质量是人为的建构；作为一种客观存在，质量也是由人生产出来的，而人的本质就是文化。作为一种以培养人为主的文化组织，高等教育机构的质量问题有其特殊性。对大学而言，高等教育质量主要不是一种物的客观存在，而更多的是一种精神性的东西，也就是一种文化的结晶。在高等教育质量管理实践中，高等教育机构既需要发展出一种独特的质量文化以保证质量管理的顺利实施，质量管理实践本身也在客观上改变着现代大学所固有的组织文化，塑造着新的大学。因此，对于高等教育质量的管理绝不能仅限于技术的层面，而必须关注质量文化的培育与大学组织文化的创新。在质量的时代，只有不断地创新大学组织文化，并培育出支持全面质量的组织文化，高等教育质量管理才有可能真正取得成功，才能最终促进高等教育质量的持续改进和不断提升。

目前基于现代性中测量与排名的逻辑，一种消极的质量文化正在形成。质量评估加剧了高等教育领域的道德恐慌，增大了道德风险在大学里发生的概率，也促使了现代大学的道德危机的普遍化。在超越质量评估，走向质量管理之后，为了培育一种积极的质量文化，道德必须成为

观照高等教育质量管理的一个维度。因为,无论在哪个领域中,质量都必须是道德的,质量管理也必须是道德的。没有道德或不讲道德就无所谓质量。高等教育领域中对于质量的管理绝不能也不应成为超越道德之上的制度的暴力。质量必须意味着信守承诺。只有以道德保证与制度保证的结合作为高等教育质量管理的基础,现代大学才有可能在质量持续改进的基础上,超越生产力或生产效率的标准而成为公民社会的重镇。

除了质量文化与质量道德之外,在高等教育质量管理过程中创新质量理念也十分重要。理念是质量的先导,质量理念指引着质量实践的发展。高等教育质量管理中必须突破质量观上符合标准的惰性,从大学内部树立起追求卓越的质量理念,而非依靠外界的评估来保持和提升高等教育质量;在心智模式上高等教育机构必须要突破将质量等同于问题的思维惯性,真正认识到质量是免费的,卓越的质量意味着财富。质量不仅是高等教育孜孜以求的结果,更是规范高等教育机构每一个工作环节的工具。高等教育机构必须依托质量管理将自身建设成为先进的质量组织。高等教育机构必须重视质量和质量管理,并将质量理念纳入自身的经典理念系统之中,使顾客满意观、质量卓越观和质量财富观成为与大学自治、学术自由并列的影响大学发展的新理念。

众所周知,组织是管理的载体,质量管理必须以组织变革为前提,高等教育质量管理的实现也必然要求相应的大学组织变革。传统的大学组织多是科层制的职能结构,而高等教育质量则超越部门间的界限而存在于整个高等教育系统之中,由大学的所有职能部门和专业学院共同决定。在目前的实践中,大学传统的科层制的职能结构正制约着跨职能部门和跨专业学院之间的协作,不利于质量管理的实现。因此,高等教育质量管理必须以大学从传统组织向质量组织的过渡为前提,只有建立起以质量为中心的组织结构,将质量作为一个新变量成功地融入大学的组织设计和组织行动中,实现大学组织结构创新,建成学习型大学,高等教育质量管理才有可能取得成功。历史上,大学曾经是一个典型的学习型组织,但今天的大学逐渐偏离了学习型组织的理想状态。面对高等教育质量管理的新课题,大学很有必要借鉴企业领域中学习型组织的概念框架,确立学习型大学的发展理念。通过构建学习型大学的组织架构和制度安排,最终在大学里确立一种将学习和质量作为人的生活方式的文化氛围,以保障高等教育系统在从工业社会向知识社会的转型中能够顺利渡过质量危机,成功转型。

在知识社会背景下,高等教育质量管理过程中大学必须从传统组织向质量组织转型,以知识管理为中心建设学习型大学是新时代高等教育质量管理的必然要求。在本质上,大学是一个生产、传播与应用高深知识的地方,但在实践中,大学并不重视对高深知识的管理,更没有将知识管理作为大学管理的一种有效手段。目前在质量危机的大背景下,在高等教育领域实施质量管理已经势在必行,但是对于如何进行质量管理,如何建立适合于大学的高等教育质量管理体系仍然没有明确结论。结合大学组织的特性以及当前质量管理理论与实践的最新进展,高等教育领域中通过质量管理改善大学组织绩效的核心问题就是如何有效地在大学内部实行质量知识管理。对大学而言,如果要从传统组织转变为质量组织,如果要想有效地实施质量管理战略,质量知识管理是不可缺少的手段。一方面知识管理的实施有利于解决高等教育质量管理过程中大学人质量知识的匮乏;另一方面高等教育质量管理作为知识管理的新领域,也有利于大学知识管理的深入与系统化。

质量知识管理的推行也是实施高等教育质量经营战略的必然要求。当前在高等教育质量实践中,伴随着高等教育从“小质量”到“大质量”的过渡,质量管理概念也在经历着重大变化。在市场化的大背景下,在高等教育经营已是大势所趋的形势下,“质量”必然也必须成为大学经营战略中不可分割的一部分,质量不仅将成为高等教育经营的对象和手段,而且也将成为整个高等教育经营活动赖以运作的基石。未来的高等教育质量必须具备更广泛的含义,即将高等教育的功能最大化以迎合或超越利益相关者和知识相关者的价值期望,并能够有效驱动大学的整体经营战略,促使高等教育质量持续改进。作为对全面质量管理的发展和深化,高等教育质量经营主要包括树立高等教育的卓越质量观,坚持“先人后事”、“内外结合”的组织原则,以质量为中心并通过质量实现对高等教育的卓越经营。

在世界范围内,自20世纪80年代以来,在 market化的背景下,由于受公私两分法的影响,大学的种种改革备受争议。高等教育质量管理也不例外。传统上,质量管理被认为是企业的专利,高等教育质量管理通常被理解为大学对企业的模仿。质量管理虽然源于企业,但绝不意味着只有企业才面临质量危机,才需要实行质量管理。在质量的新时代,大学与企业一样面临质量危机,质量管理同样是大学化解危机、迎接挑战的战略选择。大学对于企业质量管理理论的学习与借鉴,与其说是在复制

企业质量管理模式，不如说是在与企业共同分享质量科学关于质量管理的合理内核。在大力实施质量管理并努力建构高等教育质量管理理论的过程中，大学必须跨越组织边界、超越公私两分的局限，抛弃质量管理上大学与企业的对立，与企业共同分享质量科学的最新成果，不断丰富和完善高等教育质量管理理论。

综上所述，本书首先从比较制度的视角分析了高等教育质量管理与企业质量管理的不同，然后又从理念、文化与道德的角度剖析了高等教育质量管理的独特性，最后从质量知识管理、质量组织与制度以及质量经营战略的角度为高等教育质量管理实践指明了创新的方向。

目 录

导论 高等教育质量研究——管理的视角	(1)
第一节 高等教育质量：从评估到管理	(2)
第二节 高等教育：从全面质量管理到质量管理	(8)
第三节 高等教育质量管理的困境与超越	(13)
第一章 高等教育质量管理——话语的视角	(18)
第一节 高等教育中的质量话语	(19)
第二节 作为一种话语的高等教育质量	(21)
第三节 高等教育质量话语的局限	(25)
第二章 高等教育质量管理——非营利的视角	(31)
第一节 非营利性组织与营利性组织对于质量理解的差异	(32)
第二节 企业质量管理在非营利性组织中的困境	(35)
第三节 非营利性组织视野中的高等教育质量管理	(41)
第三章 高等教育质量管理——TQM 的视角	(48)
第一节 高等教育领域引入 TQM 的历史与现状	(48)
第二节 高等教育领域实施 TQM 的成效	(54)
第三节 高等教育领域实施 TQM 的困境	(56)
第四章 高等教育质量管理——文化的视角	(64)
第一节 高等教育质量的文化含义	(65)
第二节 高等教育质量管理：从技术到文化	(68)
第三节 质量管理与大学组织文化变迁	(74)
第五章 高等教育质量管理——道德的视角	(80)
第一节 高等教育质量的道德含义	(81)
第二节 高等教育质量评估与道德恐慌	(86)
第三节 高等教育质量管理中的道德保证	(90)

第六章 高等教育质量管理——理念的视角	(95)
第一节 高等教育质量理念的历史变迁	(95)
第二节 高等教育质量理念的现状与问题	(100)
第三节 树立高等教育质量管理的新理念	(109)
第七章 高等教育质量管理——组织的视角	(121)
第一节 从一般组织到质量组织	(122)
第二节 从大学内的质量组织到作为质量组织的大学	(127)
第三节 高等教育质量管理与学习型组织	(132)
第八章 高等教育质量管理——知识的视角	(143)
第一节 质量管理与知识管理的关系	(144)
第二节 高等教育质量知识管理的必要与可能	(148)
第三节 学习型组织与高等教育质量知识管理	(154)
第九章 高等教育质量管理——经营的视角	(160)
第一节 从质量管理到质量经营	(161)
第二节 从质量经营到高等教育质量经营	(166)
第三节 高等教育质量经营的分析框架	(172)
结束语 从复制到分享——高等教育质量管理的方向	(178)
第一节 质量之旅：企业对大学的启蒙	(179)
第二节 管理之道：大学对企业的反哺	(183)
第三节 跨越边界：高等教育质量管理的取向	(188)
第四节 高等教育质量管理的新趋势及我国的选择	(194)
主要参考文献	(217)
后记	(225)

导论 高等教育质量研究——管理的视角

在高等教育的历史上,质量是一个新生事物。早期的中世纪大学在组织制度层面上尚处于手工作坊阶段,大学教师也被认为是从事精神劳动的“手工业者”;对于学生培养,所谓的“质量”多取决于个人的天分,没有一定的成规,大学自身尚缺乏具体的组织与制度保证。19世纪以后,随着大学国家主义新时代的来临,大学多成为国家机构,高等教育质量也随之成为国家的一种信托责任。所谓信托责任,一般是指受托人对转移资产且不参与管理的人所承担的责任。国家对于高等教育质量的信托责任就是通过国家对于大学学历与学位的承认来保证高等教育的质量,即国家承认的就是有质量的或符合要求的。20世纪80年代以后,随着市场化浪潮的兴起,高等教育质量的国家认可制度遭遇到了市场化逻辑的挑战。传统的符合国家法定标准的质量观遭遇到了满足顾客需要和符合市场适用性的挑战。高等教育不得不面对质量时代的新挑战。因为按照克尔的说法:“今天,教育比任何时候都无可避免地关系一个国家质量。”^①在此背景下,高等教育的质量问题随之上升为一个普遍的社会问题,甚至是政治问题。各国政府和非政府组织不得不从政治的高度来重新审视高等教育质量。1991年在美国就有一个由专业协会、商业协会、私营企业及大学组成的联盟创建了一家名为“国家教育质量创新组织”的非营利性机构,该组织就旨在利用质量原理改进教育程序,帮助提高高等教育质量。据称,在美国许多地方教育系统,大专院校在该组织的帮助下已经取得卓越的进步。^②

总之,20世纪80年代以来,在高等教育质量危机的威胁下,在美国大学纷纷启动质量改进活动的示范作用下,在企业领域强大质量话语的压力下,在政府的政治干预下,强化对高等教育质量的管理已是大势所趋。在质量变革面前,大学改变不了别人,不得不改变自己。于是借鉴企业质量管理体系,建构高等教育质量管理体系就成为大学的必然选择。按照朱兰的说法,对于企业而言,如果说20世纪是生产力的世纪,那么21世纪就将是质

① 克拉克·克尔. 大学之用:第五版[M]. 北京:北京大学出版社,2008:50.

② 詹姆斯·R. 埃文斯,小詹姆斯·W. 迪安. 全方位质量管理:第三版[M]. 北京:机械工业出版社,2004:5-6.

量的世纪。与企业相比,大学的命运大同小异。20 世纪对于大学而言同样是“规模的世纪”、“数量的世纪”;在 21 世纪里面对如此庞大的高等教育规模与在校生人数,大学只能以质量求生存、以质量谋发展,只有在 20 世纪所创造的巨大的规模和数量的基础上,不断通过有效的质量管理提升高等教育的质量,大学才会有美好的未来。

第一节 高等教育质量:从评估到管理

美国质量管理协会理事长哈灵顿博士曾说:“现在正在进行第三次世界大战,不是军事冲突,而是质量战。”^①在这场“质量战”中,人们对高等教育的质量日益重视,提高质量的愿望也日益迫切,质量保证和质量评价成为被寄予厚望的提高质量的重要工具和方法。从 20 世纪 80 年代以来,在世界范围内,高等教育质量及其评估和保证成为热点问题。上至政府、议会、跨国政治经济组织、联合国教科文组织,下至教育界、评估界、工商界及公众等方方面面,皆对此问题给予了广泛关注。^②但严格地讲,目前在高等教育领域中,对于质量还缺少深入而精细的研究,这种状况首先体现为概念层面的混乱。“大部分非政府非营利性组织没有完整的质量管理体系,而是经常从不同质量方案中随意挑选并引用其中的个别概念或工具。”^③大学更是如此。20 世纪 80 年代以后,迫于外在强大的政治压力和社会压力,高等教育领域开始零星引入企业质量管理中的一些概念或话语,但是由于大学与企业在组织性质上的根本差异,相关概念的引入并不系统,从而也导致了这些原本来源于企业的质量话语在高等教育领域中根本无法扎根。目前在高等教育领域中,很多人根本不清楚质量概念的语境、背景及其相互关系,相关研究中只能随意地以任何一个概念为逻辑起点或中心范畴来对整个高等教育质量管理进行论述,从而也间接地导致了目前在高等教育质量的研究中,由于基本概念的不确定性,相关研究中充满了低层次的重复、争论、误解和怀疑,进而也导致了在高等教育管理实践中,大学面对质量危机干着急而无法有效采取实质性的质量行动以提高高等教育的质量。与企业领域质量话语中通常使用的“质量管理”不同,目前在关于高等教育质量的研究中,通常使用

① 田恩舜. 高等教育质量保证模式研究 [M]. 青岛:中国海洋大学出版社, 2007: 6.

② 朱菲菲. 高等教育质量理念研究 [D]. 南京:南京师范大学, 2010: 30.

③ 赖因哈德·施托克曼. 非营利机构的评估与质量改进:效果导向质量管理之基础 [M]. 北京:中国社会科学出版社, 2008: 48.

“质量评估”(quality assessment)、“评价”(evaluation)、“检查”(review)和“审核”(audit)等来描述对于高等教育质量的价值判断和衡量,这些概念彼此之间不但逻辑关系比较混乱,而且都侧重于价值判断而对后续的决策行动基本不作考虑。除此之外,在高等教育领域中源于企业领域的质量保证、质量保障、质量控制、质量监控等虽然也是常用的概念,但是这些概念与上一组概念一样,由于缺乏清晰明确的定义,相关研究也只能在低层次上重复。总之,在高等教育领域中,这些相关概念彼此之间既无法有效区分,也没有紧密的逻辑关系,实践中更缺少可操作性。

仔细分析上述这些概念,质量评估与评价基本上为高等教育领域所独有,企业质量话语中不太常用。其他的一些概念,诸如质量保证、质量保障、质量控制、质量检查、质量审核、质量监控等则都是企业质量管理的重要组成部分。那么这些在企业质量管理中原本分工明确,概念清晰的话语为何一到了高等教育领域就变得混乱不堪呢?一个根本原因是,在整个高等教育质量研究中,更上位的概念没有引入,下位概念由于抽象程度不够,加之缺乏上位概念的有效统领,故而混乱。面对这种混乱局面,近年来在高等教育领域中也开始有学者以全面质量管理为切入点引入企业质量管理理论与组织文化。“20世纪90年代早期,全面质量管理概念开始进入许多大学,引起了人们对行政服务质量和效率的关注。人们期望改革和重新设计大学行政体系,使之更好地利用信息技术。新的行政体系最好能像美国的产业那样,既能提高业绩,又能节约资源。”^①其结果是,伴随着全面质量管理在大学里的盛行,ISO9000族标准也开始受到人们的青睐,乃至于一时间导入该标准竟然成为西方发达国家高等教育质量管理的一种趋势。比如在1992年,单在美国就有220所高校采用该标准,其中还包括哈佛大学、哥伦比亚大学等一些著名的研究型大学。应该说,20世纪90年代以来,全面质量管理理论与ISO9000族标准在高等教育质量领域的应用,对于高等教育质量管理理论与实践产生了十分积极的影响。从某种意义上说,正是在这两项经典企业质量管理理论的启蒙下,高等教育领域才开始逐渐超越传统的质量评估与控制,并走向更为有效的通过建立质量管理体系以提高高等教育质量的正途(评价与控制不能产生质量,而管理可以决定质量)。换言之,正是在全面质量管理理论和ISO9000族标准的引领和启蒙下,高等教育质量管理的意识才开始逐渐确立。作为一个上位范畴,“质量管理”概念的提出和全面质量管理的引入有望终结高等教育质量研究中概念层面的混乱,有望使现有纷繁复杂的

^① 弗雷德里克·E. 博德斯顿. 管理今日大学:为了活力、变革与卓越之战略[M]. 桂林:广西师范大学出版社,2006:170-171.

下位概念逐渐系统化,从而强化对实践的指导。

对于目前企业质量管理领域诸多概念之间错综复杂的关系,克劳士比曾用“开车理论”做了一个十分形象的阐释。如他所言:“假设有一部汽车,测量系统在仪表的指示器上提供出所有的数据,它们告知眼下发生的情况——速度、油箱用量、温度、已行走里程以及其他许多实际发生的事情,这是质量控制;同时车上还有一些相关机器的程序和事实的资料,在手提箱里包含有用户手册、维护指南和其他有益于汽车寿命的信息。它还提供有用信息资源。所有这些的焦点都是为了解决问题,而不是预防问题,这是质量保证;而质量管理则是操作的哲学,汽车开得有多好或多差,并不取决于QC或QA,而是依赖于那些隐藏在轮子之后的个人哲学。驾车方法是其教育、个性和目标的结果。信息手册中的东西在这里失去了用场。如果某一组织要成为可依赖的对象,必须要具有一套能提供整合生产效率和产出的操作哲学。”^①克劳士比的这个比喻形象而深刻地道出了质量管理之于企业产品质量的重要性。同理,高等教育也不能仅仅局限于消极意义上的质量评估、质量控制与质量保证,而必须拥有自己独特的可以作为组织“操作哲学”的“质量管理”体系,只有在一定的“质量管理”框架下,质量评估、质量控制与质量保证才可能相得益彰,共同促进高等教育质量的持续改进与不断提高。那么,什么是高等教育的“质量管理”呢?它和全面质量管理之间又是什么关系呢?简单地讲,“质量管理”就是“管理”“质量”,就等于“存在的质量”加上“管理方法”。而“管理”就是“维持现状的方法”再加上“改进现状的方法”^②。根据企业的经验,全面质量管理只是质量管理的一种重要方法或工具,但是作为一种具有一定普适性的质量管理理论,它也是高等教育进行质量管理的哲学基础。另外,全面质量管理的有效实施可以为高等教育质量管理提供组织与制度层面的有效支撑。与消极被动的质量评估或监控不同,“质量管理”的风格是积极进取的。在目前的高等教育实践中,无论质量评估还是质量监控,都潜藏着巨大的恐慌与紧张,“质量警察”的存在给大学里的人造成了不必要的精神压力。相比之下,质量管理着眼于创造未来,着眼于持续不断地提升质量,而不是在短时间内制造一种质量制度,以控制人的自由。与企业里的质量管理相似,高等教育的“质量管理”也是要管理“质量”,即把高等教育系统本身作为高等教育的质量载体进行全方位的管理,其目的就是要通过树立以质量为中心的意识,建立完善的质量管理体系,培育全员参与的质量文化,从而使大学从一个传统组织转变为

① 卢显林. 零缺陷管理 [M]. 北京: 中国商业出版社, 2006: 前言.

② 古畑友三. 五项主义: 质量管理实践 [M]. 上海: 上海人民出版社, 1999: 7.

一个质量组织，进而使不断提升组织的质量和质量的持续改进成为所有大学人永恒的追求与信仰。如果按照有些学者的说法：“我们用‘质量管理’（quality management）这相对较为广义的概念描述对高教质量的判断、决策和行动的整个过程。我们选择‘质量管理’这个术语，是作为一个宏观的概念，因此这个术语不意味着我们推崇对高教质量实施‘管理性方法’，更不是指我们要采取某种具体的管理理念，如全面质量管理（TQM）之类。‘质量管理’涵盖保证高等教育质量所涉及的一切内部和外部的结构和过程，其中对‘质量评估’的安排就构成了‘质量管理’的一个重要部分。”^①

对于质量评估与质量管理之间的具体区别和联系，有学者曾总结如下：

质量管理与评估的共同点与区别^②

共同点	
✓质量改进的目标 ✓始于美国 ✓认同问题 ✓现代化的、理性的企业领导或方针的手段	
区别	
质量管理	质量评估
✓由来：私营经济部门，尤其是生产型部门 ✓企业经济 ✓使用范围：赢利性私营经济、竞争 ✓以顾客为导向、明确的目标群体 ✓参与方式：从上到下 ✓评价标准事先确定 ✓对“股东的价值”负责 ✓付诸实践时，所有员工都参与 ✓持续性活动 ✓内部（自我评价过程） ✓调查范围窄、针对顾客	✓由来：公共部门、赢营利性组织、项目调控 ✓社会学 ✓使用范围：不以赢利为目的，几乎无竞争 ✓以目标群体为导向，复杂的相关方网络 ✓参与方式：自下而上，但也可从上而下 ✓评价标准变化不定 ✓对“利益相关方的价值”负责 ✓付诸实践时，一部分员工不参与 ✓阶段性活动 ✓内部和（或）外部 ✓调查范围宽、预期及非预期效果、因果分析

① 约翰·布伦南，特拉·沙赫. 高等教育质量管理——一个关于高等院校评估和改革的国际性观点 [M]. 上海：华东师范大学出版社，2005：7.

② 赖因哈德·施托克曼. 非营利机构的评估与质量改进：效果导向质量管理之基础 [M]. 北京：中国社会科学出版社，2008：83.

与高等教育领域现有的质量评估不同,质量管理在企业领域里已经有较长的成长历史,有比较成熟的理论。企业领域质量管理的经验与教训可以为高等教育的质量管理提供借鉴和参考。回顾企业的历史,质量管理是20世纪现代企业大发展的产物。因为在1900年以前,现代企业刚刚萌芽,生产方式仍然为手工作坊式的,其产品的质量多由手工艺人自己控制,此时质量本身还只是手工艺产品不可缺少的一个组成部分。自20世纪以来,伴随着工业化大生产时代的来临,质量检查与控制的观念首先被引入到了企业产品生产的过程中。在早期阶段几乎每隔20年才会有新的质量管理方法引入企业实践,而近期由于质量之于企业的重要性越来越凸显,质量管理方法更新的速度也随之不断加快。具体而言:在1900—1920年间企业的产品质量主要由领班控制;在1920—1940年间企业里开始实行以检查为基础的质量控制,强调对产品的事后检查,以剔除废品;1940—1960年间现代企业开始实施统计程序控制,强调对产品质量的量化管理;1960—1980年间,在各个国家的企业里开始纷纷成立专门的质检部门,实施质量保证和全面质量控制;1980—1990年间全面质量管理开始成为所有现代企业的宠儿,全面质量管理理论风靡全世界。1990年以后,在全面质量管理的基础上,一些企业又开始追求不断改进的质量文化以及全组织的质量管理,以弥补全面质量管理理论的不足。^①

如果参照企业质量发展年表检索高等教育的质量发展史则可以发现,大学的历史在质量领域几乎是一片空白。虽然也曾有学者以精英、大众与普及三个发展阶段为分期,对高等教育质量保证的历史进行过简单概括。^②不过,客观来讲,对于大学过去的历史无论如何概括都无法掩盖今天高等教育领域对于质量概念的陌生。今天在高等教育领域,关于质量的问题,只能以现有的概念去回溯历史,而无法在高等教育历史上发现与质量直接相关的概念或理论。与企业相比,大学习惯于沿袭传统。由于深受精英主义情结的影响,大学对于主动进行质量管理没有丝毫兴趣。长期以来,大学的使命一直就是选择优秀的人才并使他们能够保持优秀,而不是考虑如何将不优秀的人培养为优秀,或将优秀的人培养得更加优秀。因此,如果没有外在的压力,大学可能永远也不会承认自身存在质量问题。20世纪80年代以后,在外界(政府与企业)的巨大压力之下,质量话语开始进入高等教育领域。作为对质量问题的第一反应,大学首先考虑的是增加资源以提高质量,而不是进行质量

^① Edward Sallis. 全面质量教育[M]. 上海:华东师范大学出版社,2005:10.

^② 黄福涛. 本科教育质量保证研究——历史与比较的视角[J]. 高等教育研究, 2008(3).