

研究生教育 卓越质量管理研究

Quality Management of Graduate
Education: A Study of
Performance Excellence

邢媛 陈士俊 著

研究生教育卓越质量管理研究

Quality Management of Graduate Education:
A Study of Performance Excellence

邢 媛 陈士俊 著

南开大学出版社

天 津

图书在版编目(CIP)数据

研究生教育卓越质量管理研究 / 邢媛, 陈士俊著.
—天津: 南开大学出版社, 2011. 12
ISBN 978-7-310-03818-3

I. ①研… II. ①邢…②陈… III. ①研究生教育 -
教育质量 - 质量管理体系 - 研究 - 中国 IV. ①G643

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 267663 号

版权所有 侵权必究

南开大学出版社出版发行

出版人: 孙克强

地址: 天津市南开区卫津路 94 号 邮政编码: 300071

营销部电话: (022) 23508339 23500755

营销部传真: (022) 23508542 邮购部电话: (022) 23502200

*

天津市蓟县宏图印务有限公司印刷

全国各地新华书店经销

*

2011 年 12 月第 1 版 2011 年 12 月第 1 次印刷

880 × 1230 毫米 32 开本 7.375 印张 2 插页 194 千字

定价: 20.00 元

如遇图书印装质量问题, 请与本社营销部联系调换, 电话: (022) 23507125

首届“学位与研究生教育优秀博士学位论文”
(中国学位与研究生教育学会评选)

中文摘要

通过梳理现代质量管理和服务营销理念,分析教育的服务属性,指出研究生教育的产品是研究生教育服务。这种服务产品由有形要素和无形服务组成,前者包括办学机构的环境要素、办学条件要素,后者指研究生教育教学科研服务和其他相关服务。研究生教育服务的过程就是教育机构利用所拥有的资源,通过教学科研手段促进利益相关者价值的增值过程。

为使资源能够发挥最大效益,研究生教育机构应实施全面质量管理,即把研究生教育机构的质量规划、质量保证和质量提高的活动构成一个有效管理体系。通过对当前国际流行的两种全面质量管理范式的比较,认为可借鉴“卓越绩效”模式,以追求质量卓越(Quest for Excellence)为战略目标,构建研究生教育卓越质量管理体系,论文理论和实证研究主要内容如下:

1. 卓越质量管理体系理论研究

系统的核心是树立卓越质量管理价值观,内容包括领导核心表率、教学科研中心、关注利益相关者、发展创新、实事求是、效率效益、学习型组织、全面增值。

管理的对象是一个由教育机构价值、利益相关者价值和价值实践活动三个要素所构成的研究生教育价值系统。在该系统中,教育机构为追求质量卓越而实施持续改进,使各方价值得以增值,最终实现研究生教育目标;各方价值能否增值取决于研究生教育质量价值系统(GEQVS)的运行,GEQVS的核心是利益相关者价值等式。

卓越质量的形成机制是实施全面满意战略(GETQS),使利益相关者能够获得更多的让渡价值,全面提高满意度;保证系统良性

运行的反馈机制是对不同管理对象的质量满意度进行研究和评价,以及对教育机构的全面绩效自我评价。

2. 卓越质量管理体系评价实证研究

进行研究生和导师满意度研究,经调研和数理统计得出研究生“感知质量”四个属性因子:培养环境、教学和指导、科研训练、课程组织;导师“满意因素”四个属性因子:激励与关注、公平和保障、工作环境、学科团队。

构建研究生满意度和导师满意度因果关系模型。研究主要结论是:研究生“感知质量”不能对总体满意感产生直接的正向影响,它只有通过感知价值才能对总体满意感和行为意向产生影响,这证明了本书提出的利益相关者价值等式的合理性。导师满意度关系模型表明,“满意因素”不能对导师行为意愿产生直接正向的影响,而是通过总体满意感对其产生影响。

对研究生“感知质量”和导师“满意因素”进行“重要性—感知绩效模型(IPA模型)”分析,指出其优势区和改进区等,为未来质量管理工作的重点提供了实证依据。

通过对研究生满意度和导师满意度的相关分析,表明两者相关显著,这初步验证了本书提出的GEQVS的运行规律。

采用“美国卓越绩效教育标准”七个维度,参考其部分测评项目,结合我国的研究生教育机构特点,采取分层次因子分析方法,探索了用于研究生教育机构全面绩效自评的指标体系。

关键词: 研究生教育 质量管理 卓越绩效 满意度

ABSTRACT

By further understanding the concept of modern quality management and service marketing as well as analyzing the educational service attributes we found the product of graduate education is the service of graduate education. This product mainly involves both tangibles and intangible services. The tangibles include environmental factors and infrastructure of the educational institute. The intangibles include studying and researching services as well as other related services for graduate students. The process of graduate educational service is the process that how the educational institute increase the value of stockholders by utilizing teaching and researching activity based on its own resources.

To maximize the benefits of the resources of the graduate educational institute, the TQM should be carried out. That is to integrate quality planning, quality assurance and quality improvements of the educational institute into an effective and efficient administrative system. By comparing the two prevailed international modern TQM models, we found that we can apply the model of Performance Excellence to onstruct graduate education quality management system in order to reach our strategy goal of the Quest for Excellence. Our main theoretical and empirical study contents are as follows.

1. Theoretical study of quality management system for performance excellence

The core of administrative system is to establish the value view of

questing quality excellence. The contents of this system include leadership, focused on teaching and researching, caring the benefits of stock-holders, development and innovation, being true to facts, efficiency and benefit, learning organization, total increment.

The object being managed is the value system of graduate education which is composed of the value of educational institute, the value of stockholder, and practice activity. In this system the educational institute continues improving their service in order to access the quality excellence goal, elevates the value of every parties and eventually realizes the goal of graduate education. The increase of the value of involved parties relies on the operation of graduate education quality and value system (GEQVS). The core of GEQVS is the value equation of stockholders.

The only way to realize quality excellence management of graduate education is to carry out the strategy of graduate education total quality satisfaction (GETQS) so that stockholders could have more benefits and more satisfactions. The feed-back mechanism that assures the system running well is the quality satisfaction interview and evaluation of the satisfaction to different customers, and the overall performance self-evaluation to educational organization itself.

2. The empirical study of evaluation of quality excellence management system

To study the satisfaction of the graduate students and the mentors, by the methods of interview and mathematical statistics we developed four factors related with graduate “perceived quality”, which are educational environment, teaching and guidance, research training, curriculum arrangement. We also developed four factors associated with attributes of mentor’s satisfaction, which are encouraging and

caring, fairness and assurance, working environment, and academic team.

We established the models of satisfactory relationship of graduate and mentor. Our major findings are that graduate “perceived quality” can not exert a direct positive impact to total satisfaction but it can affect the overall satisfaction and behavior through “perceived value”, this finding proved the rationality of the stocker-holder value equation that we proposed. The model of mentor’s satisfaction indicates that factor of satisfaction can not have a direct and positive impact on mentor’s behavior. But it can exert its impact on mentor’s behavior through overall satisfaction.

We analyzed the graduate’s “perceived quality” and mentor’s “factor of satisfaction” by using Importance-Performance Analysis model, and indicated which part of the quality management is located in Keep Up The Good Work quadrant, Concentrate Here quadrant, et al. for the educational organization. Therefore it can provide guidance for future quality administration strategy formula.

The Correlation analysis of the relationship between satisfaction of graduates and mentors indicated that they are significantly correlation. It proved the rule of graduate educational quality-value cycle that we proposed.

By applying the seven dimensions of US Education Criteria for Performance Excellence and some of its operationalization items as well as considering the difference of our graduate education organization and by using HAP (Hierarchical Analytical Protocol) and factor analysis method, we explored a self-evaluation system for the performance of graduate educational organizations.

Key words: Graduate education, quality management, performance excellence, satisfaction

目 录

第一章 绪论	1
1.1 研究背景和意义	1
1.1.1 研究背景	1
1.1.2 研究意义	5
1.2 国内外研究现状	6
1.2.1 国内研究现状	6
1.2.2 国外研究现状	10
1.3 研究思路和内容	13
1.3.1 研究思路	13
1.3.2 研究内容	15
1.3.3 研究方法	16
1.3.4 创新之处	17
第二章 质量管理的理论和方法	19
2.1 质量和质量管理概念	19
2.1.1 质量概念	19
2.1.2 质量管理	25
2.1.3 全面质量管理	28
2.2 服务质量管理理论	30
2.2.1 服务和 service 质量管理	30
2.2.2 教育的 service 属性	32
2.2.3 服务质量评价	34
2.3 全面质量管理范式	41

2.3.1 ISO9000 质量管理体系标准	41
2.3.2 “卓越绩效”模式	47
2.3.3 两种全面质量管理范式比较	50
第三章 研究生教育理论及其质量管理方法	53
3.1 研究生教育一般原理	53
3.1.1 研究生教育特性	53
3.1.2 研究生教育功能	55
3.1.3 研究生教育基本规律	55
3.1.4 研究生教育发展原则	56
3.2 研究生教育质量特性	57
3.2.1 研究生教育服务特性	57
3.2.2 研究生教育育人服务产品	58
3.2.3 研究生教育育人服务特点	59
3.2.4 研究生教育育人服务质量管理	61
3.3 研究生教育质量管理方法	62
3.3.1 研究生教育管理基本概念	62
3.3.2 研究生教育全面质量管理	64
3.3.3 “卓越绩效”模式与研究生教育质量管理	67
第四章 构建研究生教育卓越质量管理体系	75
4.1 研究生教育卓越质量管理价值观	75
4.1.1 研究生教育价值观和质量观	75
4.1.2 研究生教育“卓越质量观”	77
4.1.3 研究生教育“卓越质量管理”价值观	78
4.2 研究生教育质量价值系统	81
4.2.1 研究生教育利益相关者	81
4.2.2 研究生教育价值系统	84
4.2.3 研究生教育质量价值系统	88
4.3 研究生教育全面质量满意战略	94

4.3.1 顾客满意和顾客满意战略	95
4.3.2 研究生教育全面质量满意战略	97
第五章 研究生教育卓越质量管理评价方法研究	101
5.1 评价方法研究设计原则	101
5.1.1 设计思路	101
5.1.2 问卷设计	103
5.1.3 分析方法	105
5.2 研究生满意度研究设计	110
5.2.1 高等教育服务质量满意度研究情况	110
5.2.2 研究生满意度问卷设计	118
5.3 导师满意度研究设计	123
5.3.1 教师工作满意度研究现状	123
5.3.2 导师满意度研究问卷设计	126
5.4 全面绩效自评指标体系研究设计	128
第六章 研究生教育卓越质量管理评价实证研究	129
6.1 研究生满意度研究实证分析	129
6.1.1 研究生满意度研究数据收集	129
6.1.2 研究生感知质量因子分析	131
6.1.3 研究生满意度因果关系模型	141
6.1.4 研究生“感知质量”重要性—感知绩效 模型分析	147
6.2 导师满意度研究实证分析	151
6.2.1 导师满意度研究数据收集	151
6.2.2 导师满意度因子分析	152
6.2.3 导师满意度因果关系模型	162
6.2.4 导师“满意因素”重要性—感知绩效模型分析	167
6.3 研究生满意度和导师满意度相关分析	170
6.4 全面绩效自评指标体系研究实证分析	172

6.4.1 全面绩效评价指标体系研究数据收集	172
6.4.2 全面绩效评价指标因子分析	172
6.4.3 全面绩效评价指标体系结构	178
第七章 研究总结与展望	180
7.1 研究总结	180
7.1.1 理论研究总结	180
7.1.2 实证研究总结	182
7.2 研究展望	183
参考文献	185
附 录	205
附录 1 研究生(学习)满意度调查表	205
附录 2 导师(工作)满意度调查表	209
附录 3 研究生教育全面绩效自评指标体系	213

表目录

表 1-1	关键词“质量”“管理”在有关数据库中的检索情况	7
表 2-1	狭义质量与全面质量内涵的比较	22
表 2-2	2000 版 ISO9000 标准的文件结构	45
表 3-1	研究生教育质量定义和全面质量管理定义的对比	65
表 3-2	ECPE 评价指标体系概况	69
表 5-1	SEM 模型拟合指数参照表	109
表 5-2	预测试 KMO 值和 BARTLETT 球体检验	120
表 5-3	预测试因子分析总体方差解释率	120
表 5-4	预测试旋转后的因子负荷矩阵	120
表 6-1	研究生满意度研究数据统计	130
表 6-2	研究生感知质量第一次因子分析 KMO 值和 Bartlett 球体检验	132
表 6-3	研究生感知质量第一次因子分析总体方差解释率	132
表 6-4	研究生感知质量第一次因子分析旋转后的因子 负荷矩阵	133
表 6-5	研究生感知质量第二次因子分析 KMO 值 Bartlett 球体检验	134
表 6-6	研究生感知质量第二次因子分析总体方差解释率	134
表 6-7	研究生感知质量第二次因子分析旋转后的因子 负荷矩阵	134
表 6-8	研究生感知质量探索性因子分析量表信度检验	136
表 6-9	研究生感知质量探索性因子分析信度检验题项与 量表统计数	136

表 6-10	研究生感知质量研究因子代码对应调研题项	138
表 6-11	外生潜变量对外生显变量的参数 (λ) 估计	140
表 6-12	外生潜变量对外生潜变量的参数 (ϕ) 估计	141
表 6-13	研究生感知质量验证性因子分析拟合优度指标	141
表 6-14	研究生满意度二阶因子分析 KMO 值和 Bartlett 球体检验	142
表 6-15	研究生满意度二阶因子分析总体方差解释率	142
表 6-16	初始模型潜变量路径系数及其统计检验	143
表 6-17	修正模型的路径系数 (β 和 λ)、因子负荷 (λ) 及 统计检验	145
表 6-18	研究生满意度结构方程模型拟合优度指标	146
表 6-19	研究生满意度各变量因子间直接效应、间接 效应数据	146
表 6-20	研究生“感知质量”IPA 模型数据分析	149
表 6-21	导师满意度研究数据统计	151
表 6-22	导师满意因素第一次因子分析 KMO 值和 Bartlett 球体检验	153
表 6-23	导师满意因素第一次因子分析总体方差解释率	153
表 6-24	导师满意因素第一次因子分析旋转后的因子 负荷矩阵	154
表 6-25	导师满意因素第二次因子分析 KMO 值和 Bartlett 球体检验	155
表 6-26	导师满意因素第二次因子分析总体方差解释率	155
表 6-27	导师满意因素第二次因子分析旋转后的因子 负荷矩阵	155
表 6-28	导师满意因素探索性因子分析量表信度检验	157
表 6-29	导师满意因素探索性因子分析信度检验题项与量表 统计数	157
表 6-30	导师满意因素研究的因子代码对应调研题项	159

表 6-31	外生潜变量对外生显变量的参数 (λ) 估计	161
表 6-32	外生潜变量对外生潜变量的参数 (ϕ) 估计	162
表 6-33	导师工作满意因素验证性因子分析拟合优度指标	162
表 6-34	导师满意因素二阶因子分析 KMO 值和 Bartlett 球体检验值	162
表 6-35	导师满意因素二阶因子分析总体方差解释率	163
表 6-36	初始模型潜变量之间的路径系数及其统计检验	164
表 6-37	修正模型的路径系数 (β 和 λ)、因子负荷 (λ) 及 统计检验	165
表 6-38	导师满意度结构方程模型拟合优度指标	166
表 6-39	导师满意度各变量因子间直接效应、间接效应数据	166
表 6-40	导师“满意因素”IPA 模型数据分析	169
表 6-41	研究生满意度和导师满意度二阶因子均值	170
表 6-42	研究生满意度和导师满意度二阶因子相关分析	171
表 6-43	“领导与宏观管理”第二次因子分析旋转后的因子 负荷矩阵	173
表 6-44	“战略规划和部署”因子分析旋转后的因子负荷矩阵	173
表 6-45	“关注学生和相关者”因子分析旋转后的因子 负荷矩阵	174
表 6-46	“信息资源和知识”第二次因子分析旋转后的因子 负荷矩阵	175
表 6-47	“关注教职工”第三次因子分析旋转后的因子 负荷矩阵	176
表 6-48	“过程管理”第二次因子分析旋转后的因子负荷矩阵	176
表 6-49	“绩效结果”因子分析旋转后的因子负荷矩阵	177
表 6-50	研究生教育全面绩效自评指标体系结构	178

图目录

图 1-1	2000—2007 年研究生教育质量研究论文数量	9
图 1-2	论文研究思路图解	14
图 1-3	论文结构图解	15
图 2-1	过程示意图	23
图 2-2	顾客感知服务质量模型	35
图 2-3	PZB 服务质量差距模型	35
图 2-4	期望—差异模型	39
图 2-5	感知绩效模型	39
图 2-6	重要性—感知绩效分析 (IPA) 模型	40
图 2-7	美国顾客满意度指数 (ACSI) 模型	40
图 2-8	以过程为基础的质量管理模式	45
图 2-9	PDCA 循环特点示意图	46
图 2-10	“卓越绩效”模式的构成	48
图 2-11	“卓越绩效”管理层次框图	49
图 3-1	ECPE 框架结构图	69
图 4-1	组织质量管理的层次	79
图 4-2	研究生教育价值系统	87
图 4-3	服务利润链	89
图 4-4	服务利润链的要素	90
图 4-5	研究生教育质量价值系统 (GEQVS)	91
图 4-6	研究生教育质量价值系统 (GEQVS) 元素图	94
图 4-7	研究生教育质量战略内容与质量价值系统 (GEQVS) 关系图	99