



ASEAN UNIVERSITY NETWORK QUALITY-ASSURANCE:
MANUAL FOR THE IMPLEMENTATION OF THE GUIDELINES

东盟大学联盟质量保障 指导方针实施手册

东盟大学联盟 著
张建新 译

云南出版集团公司
云南人民出版社

ASEAN UNIVERSITY NETWORK QUALITY-ASSURANCE: MANUAL FOR THE IMPLEMENTATION OF THE GUIDELINES

ISBN 978-7-222-05989-4



9 787222 059894 >

定价: 30.00元

ASEAN UNIVERSITY NETWORK QUALITY-ASSURANCE:
MANUAL FOR THE IMPLEMENTATION OF THE GUIDELINES

东盟大学联盟质量保障 指导方针实施手册

东盟大学联盟 著
张建新 译

云南出版集团公司
云南人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

东盟大学联盟质量保障指导方针实施手册 / 东盟大学
联盟著; 张建新译. —昆明: 云南人民出版社, 2009

ISBN 978-7-222-05989-4

I. 东… II. ①东… ②张… III. 高等学校—教育质量—质量管理
体系—东南亚—手册 IV. G649.330.1-62

中国版本图书馆CIP数据核字 (2009) 第111158号

著作权合同登记号 图字: 23-2009-001号

责任编辑: 张 波

装帧设计: 杨晓东

责任印制: 段金华

书 名	东盟大学联盟质量保障指导方针实施手册
译 者	张建新
出 版	云南出版集团公司 云南人民出版社
发 行	云南人民出版社
地 址	昆明市环城西路609号
邮 编	650034
网 址	www.ynpph.com.cn
E-mail	rmszbs@public.km.yn.cn
开 本	787 × 1092 1/16
印 张	10.75
字 数	210千
版 次	2009年7月第1版第1次印刷
印 刷	云南福保东陆印刷股份有限公司
书 号	ISBN 978-7-222-05989-4
定 价	30.00元

译者之言

质量，一个全世界永恒的主题！

质量是生命，是效益。高等教育质量，是一个事关高等院校生死存亡、持续发展的重大问题。大千世界，芸芸众生，从学生、教师和管理人员，到家长、用人单位和社会，所有相关利益者，皆与高等教育的质量息息相关，密不可分。质量维系你、我、他，质量连着千万家。我们既是质量的受益者，又是质量的缔造者。铸就高等教育质量是一个系统工程，需要全员参与。入学、管理、教学、服务、就业全程互动，层层把关，点点落实，才能保证培养人才“精品”。当质量意识扎根每个人心中，我们的高等教育才会充满蓬勃生机，高等教育的“产出”才能为社会所欢迎。

2007年初，教育部高等教育教学评估中心委托云南大学高等教育研究院承担专项课题“中国高等教育评估可持续发展战略研究”。在可持续高等教育评估研究过程中，“只见森林，不见树木”的空话与大话并没有多少实际的指导意义。见微知著，不见微无以知著。不经历对各种案例和实例的分析与体验，所提出的各种可能的理论或假设大都是不能成立、或者与实践相去甚远的。中国高等教育评估是在国际化大背景下展开的，如何与国际惯例接轨又不失中国文化的特色，同样是我们应考虑的问题。由此，培育中国高等教育评估品牌，并以合法的途径进入国际评估市场是未来发展的战略策略之一，是中国高等教育评估可持续发展体系的要求所在。

上个世纪，我们的近邻——东盟国家的高等教育质量意识已经觉醒。1998年，东盟大学联盟创建了东盟大学联盟质量保障计划，旨在建立可付诸实施的、统一的质量标准。十年过去了，《东盟大学联盟质量保障指导方针》问世，奠定了东盟国家大学间质量评估的理论基础和标准。2007年，《东盟大学联盟质量保障指导方针实施手册》一书的出版为东盟高等教育质量保障的理论与实践写下了标志性的一页，也成为东盟大学联盟质量保障计划“东盟大学高等教育质量保障之旅”的指路图。

2008年7月，课题组成员张建新教授到泰国首都曼谷东盟大学联盟秘书处所在地进行了参观访谈。东盟大学联盟执行副主任Nantana Gajasen博士和项目专员Ratsuda Poolsuk会见了张教授，并建立了云南省高等教育评估中心与东盟大学联盟合作的意向。10月15日，东盟大学联盟授权给我们翻译《东盟大学联盟质量保

障指导方针实施手册》(编号:279/2008)。12月9~13日,受东盟大学联盟的邀请,张教授到印度尼西亚大学参加东盟大学联盟第三次现场质量评估观察。在近距离观察了东盟大学联盟4位评估员对印度尼西亚大学工学院土木工程系和机械系现场评估的每一个程序,我们深刻感受到东盟大学联盟在东盟大学高等教育质量保障之旅中取得的可喜成就。他们不仅仅停留在《东盟大学联盟质量保障指导方针》和《东盟大学联盟质量保障指导方针实施手册》的理论层面,而是把理论实实在在地付诸现实,认认真真地履行着质量保障的每一个规程。迄今为止,已经有3所东盟大学接受了现场评估,《2008~2010年行动计划》中还将有8所大学接受现场评估。通过完善国家质量保障系统、促进学分转换制、建立国际质量保障机构基准等活动,2011年将达到建立东盟大学联盟质量保障标识的目标。随着越来越多的大学接受东盟大学联盟的现场评估的行动计划地开展,我们有理由相信,东盟大学质量保障将有一个灿烂的前景!

感谢东盟大学联盟执行主任Pinit Ratananukul博士、执行副主任Nantana Gajasen博士和项目专员Ratsuda Poolsuk给予的积极支持!感谢印度尼西亚大学给予我们在现场评估观察期间的一切帮助!

期望此译著能为当今中国高等教育评估提供理论支持,为政府部门的宏观决策提供参考。

张建新

于印度尼西亚大学工学院现场评估办公室

2008年12月10日

序 言

《东盟大学联盟质量保障指导方针实施手册》是东盟大学联盟质量保障计划“东盟大学高等教育质量保障之旅”的指路图。

在东盟—欧盟大学联盟计划的质量保障援助下，Ton Vroeijenstijn博士受命在东盟大学联盟9个成员国开展调研工作，举办工作坊。工作坊以统一标准和东盟大学联盟质量保障指导方针为基准。2005年7月，首席质量官员汇集胡志明市越南国家大学“东盟地区质量保障工作坊”，讨论内部评估和外部评估概念和原理，拟定符合各大学要求的工作坊框架结构。随后，质量保障工作坊先后在越南、泰国、印度尼西亚、老挝、菲律宾、柬埔寨、马来西亚与文莱举办。一系列的质量保障专题工作坊都表明，质量保障指导方针并非很清晰，有时甚至难于理解，更难于付诸现实。由此急需举办一个东盟大学联盟质量保障工作坊，培训首席质量官员，旨在把指导方针付诸现实评估操作。

2005年12月，首席质量官员再次相聚于印度尼西亚日惹工作坊。他们一致赞同制定一本工作手册，支持各大学运用《东盟大学联盟质量保障指导方针》，帮助大学领会指导方针的精神实质。为了完成此手册，德国大学校长会表示，他们愿意与东盟大学联盟合作，制定质量保障认可框架，像他们先前在中美洲和东非所开展的一样。2006年5~10月，德国大学校长会委派Ton Vroeijenstijn博士与东盟首席质量官员密切配合，制定了此手册。

2006年11月，第二十届东盟大学联盟质量保障理事会批准东盟大学联盟公开出版《东盟大学联盟质量保障指导方针实施手册》。

我代表东盟大学联盟秘书处，对德国大学校长会和东盟大学联盟各成员为东盟大学联盟质量保障计划所做的支持和贡献表示深深的感谢和欣赏。特别要感谢德国大学校长会Ton Vroeijenstijn博士和Marijke Wahler女士，感谢所有首席质量官员积极为我们东盟大学联盟质量保障计划所做的一切，感谢他们为之付出的不懈努力！

东盟大学联盟执行主任 Pinit Ratananukul博士

前言

2005年12月，东盟大学联盟成员首席质量官员汇聚于印度尼西亚日惹工作坊，发表了共同声明。声明表明，“东盟大学联盟质量保障计划同意修订《东盟大学联盟质量保障指导方针》^①，包括质量的基本定义、质量标准以及授予东盟大学联盟质量保障标识的一系列指导方针、自评手册、评估规则和程序”。

2005年7~9月，东盟—欧盟大学联盟举办了技术援助团“东盟质量保障”工作坊。^②多所大学发现，质量保障指导方针并非很清晰，有时甚至难于理解，更难于付诸现实。由此，制定一本手册以帮助各大学使用《东盟大学联盟质量保障指导方针》显得尤为重要。手册将有助于各大学更好领会指导方针，并付诸实施。

本《手册》旨在进一步完善《东盟大学联盟质量保障指导方针》，并非具有替换目的。^③

由于德国大学校长会的经费支持，我很荣幸作为主编领衔编撰此《手册》。然而，没有下列首席质量官员和评估专家的巨大贡献、积极支持和毫不留情的评论，就不可能有此《手册》。所以，我衷心感谢东盟大学联盟执行主任Piniti Ratānanukul博士、东盟大学联盟执行副主任Nantana Gajasen博士、新加坡国家大学副教授Tan Kay Chuan博士、泰国东方大学Rana Pongruengphant博士、泰国朱拉隆宫大学Damrong Thawesaengskulthai博士、马来西亚理科大学教授Wan Ahmad Kamil Mahmood博士、新加坡南洋理工大学教授Lim Mong King、越南河内国家大学Nguyen Phuong Nga博士、菲律宾大学Celia Adriano博士、印度尼西亚大学Amri Marzali博士。然而，如果《手册》中出现对指导方针的曲解或概念的误释，由我个人承担全部责任，因为我负责《东盟大学联盟质量保障指导方针实施手册》原则性的指导工作。

希望此《手册》能为东盟地区《东盟大学联盟质量保障指导方针》的实施与应用、统一质量保障机制的发展做出贡献。

Ton Vroeijenstijn

①ASEAN University Network - Quality Assurance Guidelines, Bangkok, 2004. full text can be found on <http://www.aun.chula.ac.th/>

②A. I. Vroeijenstijn, A Journey to uplift Quality Assurance in ASEAN University, Bangkok 2006.

③附录1表明《东盟大学联盟质量保障指导方针》与《东盟大学联盟质量保障指导方针实施手册》的相关性，附录2是《东盟大学联盟质量保障指导方针》与《东盟大学联盟质量保障指导方针实施手册》的流程图。

背景介绍

1. 《东盟大学联盟质量保障指导方针》发展历程

1998年,东盟大学联盟理事会首任主席Vanchai Sirichana教授、博士创建了东盟大学联盟质量保障计划。1998年6月,第四届东盟大学联盟理事会议认为,必须给予东盟大学联盟质量保障一个优先发展的契机。为了达到此目的,1999年被定为东盟大学联盟“质量教育年”,并组建了东盟大学联盟“质量保障特别工作组”。特别工作组由各成员大学质量保障建设的负责人组成。东盟大学联盟质量保障计划旨在制定可付诸实施的、共享的统一质量标准。

2000年11月,第一届东盟大学联盟质量保障会议——“东盟大学联盟质量保障工作坊”在泰国曼谷召开。会议期间《曼谷协定》声明,所有东盟大学联盟成员确立东盟大学联盟质量保障的集体意愿和承诺,制定质量保障机制发展的指导方针,促进东盟大学联盟成员开展教学、加强科研并完善学术标准的制定。《曼谷协定》从此成为东盟未来质量建设的基石。

就在第一届会议上,东盟大学联盟成员统一了“大处着眼,小处着手”原则。他们以质量保障顾问和外部认证员身份,组成服务于本地区成员和机构的第一个东盟质量保障组织。会议委派朱拉隆宫大学为东盟大学联盟质量保障中心。中心与东盟大学联盟的各个成员共同指派首席质量官员,为高等教育质量保障的鉴定、规划、标准制定以及实施而协同工作。为了达到上述目标,朱拉隆宫大学负责进一步协调相互间的合作关系,开展信息交流等活动。

东盟大学联盟质量保障计划迈开巨大步伐的时间是2001年4月。在马来西亚马来亚大学主办的第一届“首席质量官员东盟大学联盟质量保障工作坊”上,首席质量官员起草了《东盟大学联盟质量保障通用政策与标准》,制定了《东盟大学联盟质量保障长远战略规划》。首席质量官员达成一致意见的《东盟大学联盟质量保障通用政策与标准》后来被东盟大学各成员认可并采用。

2001年10月,朱拉隆宫大学、东方大学和泰国大学事务部共同在泰国曼谷和春武里府举办了第二届“首席质量官员东盟大学联盟质量保障工作坊”。工作坊聚焦于质量保障的现状、运行状态、信息收集、网络手册和东盟大学联盟质量保障的其他活动全面展开。此举极大地促进了东盟大学联盟质量保障基准标准程序的开展。

2002年3月,第三届“首席质量官员东盟大学联盟质量保障工作坊”在缅甸

仰光举行。工作坊主题为“质量保障的实践：最优教学、最佳学习”。其主旨在于分享教学与学习的好方法、好经验。各成员相互分享教学与学习经验、交流专业技能，工作坊获得了巨大成功。为了推进东盟大学联盟质量保障与“东盟繁荣贵邻居”的一致性协调方针，工作坊还开展了加强质量保障多方面的培训项目，让伙伴成员有机会充分交流。

2002年10月，印度尼西亚大学和加查玛达大学在印度尼西亚雅加达和日惹举办了第四届“首席质量官员东盟大学联盟质量保障工作坊”。通过分享成员彼此的经验，首席质量官员继续商讨东盟大学联盟质量保障在科研、服务、伦理道德和人力资源发展等方面的标准。此外，工作坊决定编撰并出版《东盟大学联盟质量保障指导方针实施手册》一书，制定东盟大学联盟各成员相互承认的质量保障标准。

在持续不懈的努力下，2003年3月，第五届“首席质量官员东盟大学联盟质量保障工作坊”在文莱达鲁萨兰国首都斯里巴加湾市文莱大学举办。通过分享各成员的经验，工作坊进一步讨论并起草了《东盟大学联盟质量保障指导方针》和《东盟大学联盟质量保障评估》。此外，首席质量官员统一并确定了东盟大学联盟质量保障评估手段。这些手段将作为评估指标在现场考察中使用。

2004年，第六届“首席质量官员东盟大学联盟质量保障工作坊”在新加坡举行。通过对新加坡国家大学和南洋理工大学的现场考察，检验了东盟大学联盟质量保障评估指标。经过东盟大学联盟质量保障评估的现场考察后，工作坊一致同意调整评估指标以便把各东盟大学联盟成员的内部程序综合其中。随后，根据深入的讨论，首席质量官员修改了评估指标。

在完善阶段，《东盟大学联盟质量保障指导方针》（草案）送发到每一位首席质量官员、东盟大学联盟成员校长和副校长手中。在定稿前充分听取了他们的意见。

2004年11月，柬埔寨暹粒举办的第十六届东盟大学联盟理事会议认可了《东盟大学联盟质量保障指导方针》。随后，《东盟大学联盟质量保障指导方针》以东盟质量保障计划唯一手册和指南形式出版，并发行到东盟大学联盟成员和相关各方。

在东盟—欧盟大学联盟计划^①的支持下，东盟质量保障技术援助团（简称“援助团”）成立。援助团辅助东盟大学联盟成员应用（必要时修改）《东盟大学联盟质量保障指导方针》，帮助大学推进内部质量保障，传播地区质量

^① 东盟—欧盟大学联盟计划（AUNP）：一个欧洲联盟和东盟大学联盟共同发起的项目，旨在促进欧盟国家与东盟国家高等院校的合作，同时推进东盟国家内部的区域一体化（www.deltha.cec.eu.int/aunp/）。

保障方法,推进东盟地区东盟大学联盟质量保障标准的普遍应用和推广。

2005年7月至9月,援助团正式建立。包括在胡志明市等地举办的首席质量官员工作坊以及9个东盟国家成员与非成员的一系列大学专业人员工作坊,援助团共吸收了129所大学543位代表参与,成员不仅包括东盟大学联盟成员,还延伸到多个非成员大学。^①

2005年12月,印度尼西亚日惹加查玛达大学举办的“首席质量官员工作坊”讨论了援助团的成果表现形式,特别聚焦于应用《东盟大学联盟质量保障指导方针》的可行性。工作坊期间,参与者认为,《质量保障工作手册》是实施东盟大学联盟质量保障指导方针优先发展之道,是质量保障的重中之重。

东盟大学联盟质量保障计划面向其特殊成员开展活动,对于东盟地区非成员具有同样重要的意义。东盟大学联盟质量保障计划不仅被看做为重点大学的“精英联盟”,而且也被认为是为本地区所有大学设立的一个组织。只有当本地区所有大学都致力于加强质量保障进程的合作,本地区的高等教育才能得到总体发展。

《东盟大学联盟质量保障指导方针》并不是为大学设计一个必须照办的指令。各大学应用指导方针中的标准作为质量保障基准,标定自己在质量保障之路上的位置。虽然指导方针是非强制性的,然而我们仍然建议各大学实施和应用此标准。通过此举,大学能得到东盟地区高等教育共同发展的护照,因为应用这些标准将促进高等教育共同发展。为了巩固东盟地区高等教育的地位,非常重要的一点是,高等教育系统要基于《东盟大学联盟质量保障指导方针》的标准,充分利用统一的质量保障机制,同时开展内部质量保障、外部质量评估或认证。

“统一”并非意味着东盟地区每一所大学被迫加入某个“统一体”,仅意味着质量和质量保障的基本概念、质量评估的基本框架等具有同等重要的意义。统一需要共享质量观,需要共享质量标准,需要共享相同的质量评估方法。对于所有国家的所有大学,内部与外部质量保障的根基都是一样的,同时每个国家、每所大学都应该为其质量保障机制增添新元素,并创造出新特色。

2.《东盟大学联盟质量保障指导方针实施手册》的发展历程

对各国、乃至本地区各大学而言,眼前这本《手册》在实施东盟大学联盟指导方针以及建设统一质量保障机制过程中,扮演了重要角色。通过阐述质量与质量保障的基本概念,管理者、教职员和学生获得了比较明确的质量意识,也促进了各相关机构质量文化的氛围。一个国家与另外一个国家、一个机构与另外一个机构在建构内部质量保障机制的方法不尽相同。然而,一些基本概念和基本条

^①A. I. Vroeijsenstijn, A Journey to Uplift Quality Assurance in ASEAN University, Bangkok 2006.

件是一致的，总要受到相同的关注。全世界各地区、各国、各大学的经验将促进每所大学选择自己特有之路。

内部质量保障的主要目标是确保并提高各机构核心活动的质量，涉及教学、学习、科研、对社会与社区的贡献等。很明显，质量保障不可能孤立地、自动地达到其目的。决定我们的质量是否达到目标的一个重要方法是实用标准与基准。

《东盟大学联盟质量保障指导方针》已经制定了最重要的标准与基准。正如前面所言，这些标准与基准并不是为大学缝制的紧身衣，而是基本的标准。东盟大学联盟质量保障标准要考虑到国际发展趋势。如果一所大学期望达到东盟大学联盟质量保障标准，其运行也要尽力与国际认可标准保持一致。应用东盟大学联盟质量保障标准将有助于推进东盟地区高等教育的发展，促进东盟与美国、欧洲、澳洲和亚洲等其他地区高等教育的竞争实力。

本《手册》并非是学者的学术性出版物，而是服务于高等教育领域所有利益相关者的应用性手册。《手册》尽可能简化“追求质量”的概念。然而，共享质量保障领域的基本理论和基本概念必不可少。我们必须发出同一个声音。《东盟大学联盟质量保障指导方针》声明：“考虑到高等教育系统的多元性以及唯一质量定义的排他性，各大学应该以自己的方式定义质量……”^①一般情况而言，此声明是正确的。然而，各大学不可能孤立办学。虽然没有一个完整的“质量”定义，但是可以共同分享质量的基本原理。本《手册》致力于支持东盟大学联盟成员和本地区其他大学实施东盟大学联盟质量保障指导方针。成功实施的基本原理如下：

- 广泛接受并共享质量与质量保障概念；
- 介绍并促进内部质量保障机制；
- 了解质量保障的方方面面。

第一章“高等教育质量保障”涉及质量保障领域的一些基本理论和概念。什么是质量？如何衡量质量？存在高等教育质量模型吗？与企业模型相同吗？同时也讨论了统一质量保障机制的必要性。为什么需要质量保障机制？统一意味着什么？如何达到统一体系？《东盟大学联盟质量保障指导方针》的功能是什么？本章还介绍了有助于大学建立内部质量保障机制的思路。各大学可自由选择最适合自己的方法。然而，也硬性规定大学必须要符合一些特定标准和条件。

随后的章节聚焦于指导方针，旨在诊断各层面、各方面的大学质量。

第二章描述自评手段和有效自评原则。

第三章描述诊断内部质量保障机制质量的方法，观察大学是否具备申请东盟

^①ASEAN University Network - Quality Assurance, Guidelines, Bangkok, 2004. p. 21.

大学联盟质量保障标识的条件。东盟大学联盟质量保障标识框架中,实施质量评估必须要开展自评。

第四章提供诊断学位项目质量和教学与学习质量的指导方针。虽然大学可以自行建立其评估标准,然而东盟大学联盟质量保障标准在自评中扮演着重要的作用。自评有助于观察被评大学与东盟大学联盟质量保障标准保持一致的步伐。

第五章描述院校自评。特别关注东盟大学联盟质量保障第三条“科研”、第四条“服务”和第五条“标准道德”。

仅仅开展内部评估还远远不够,我们还邀请了外聘专家。大多数情况下,自评之后就是认证程序。第六章描述院校评估,邀请东盟大学联盟质量保障计划到现场开展学位项目评估。大学自身机构质量被同行认可非常重要。此《手册》阐述了达到此目的两种方法:

- 东盟大学联盟质量保障标识(第三章);
- 认证(“补充”部分描述)。

这两个质量“体系”都有助于东盟大学与全世界其他大学竞争,因为它表明大学使用的是确保质量的国际认可标准。使用《指导方针》了解大学质量的方方面面也越来越重要,因为所有大学和所有教育项目都面临着认证这个主题。无论你喜欢还是不喜欢,在不久的将来,所有高等院校都必须引进内部质量保障来开始自评,因为认证的外部压力迫使大学不得不采取这样的行动。所以,《手册》对地区认证的发展具有补充完善的作用。

以下5方面有助于东盟地区大学的质量保障:

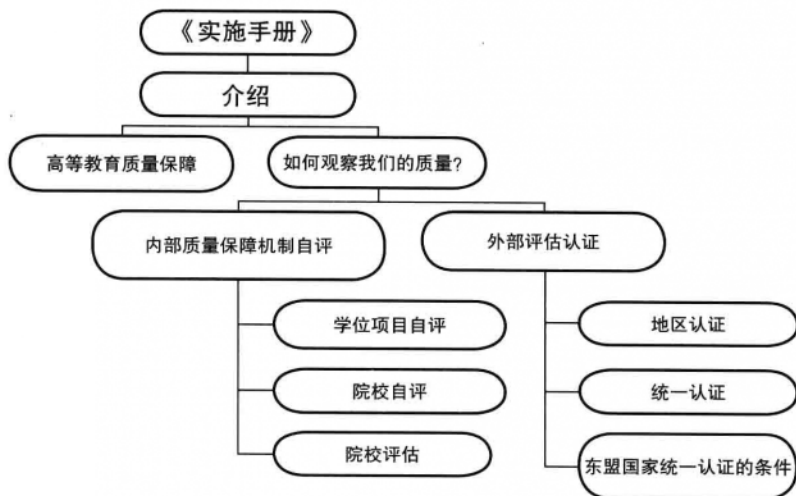
- 实施东盟大学联盟质量保障指导方针;
- 应用东盟大学联盟质量保障标准;
- 建立一个既符合东盟大学联盟质量保障标准又符合国际内部质量保障的体系;
- 通过内部质量保障、教学过程、学习过程和组织机构等其他方面的自评手段,展示各机构自身的质量;
- 申请东盟大学联盟质量标识。

此《指导方针》基于全世界多个国家多个高等教育系统的长期实践经验,包括多个成功的现场评估经验。这并非说只能按部就班地遵照《指导方针》,各大学必须根据自己的具体情况调整此评估工具。质量保障不是一个繁文缛节的过程。大学的质量意识和质量文化比任何其他规则和工具更重要。唯有此,质量保障才能成为一个健康机构的作为。

本《手册》是东盟大学联盟质量保障计划“东盟大学高等教育质量保障之

旅”的指路图。质量保障迫切需要时间和资金的投入，而终究有一天，我们将会获得丰硕的回报。

3. 《实施手册》结构框架



目 录

contents

译者之言 / 1

序 言 / 1

前 言 / 2

背景介绍 / 3

1. 《东盟大学联盟质量保障指导方针》发展历程 / 3
2. 《东盟大学联盟质量保障指导方针实施手册》的发展历程 / 5
3. 《实施手册》结构框架 / 8

第一章 高等教育质量保障 / 1

- 第一节 什么是质量？如何衡量质量？ / 1
- 第二节 高等教育质量模型 / 8
- 第三节 走向内部质量保障机制 / 11

第二章 自评质量观察 / 19

- 第一节 自评功能 / 19
- 第二节 有效自评原则 / 20

第三章 内部质量保障机制自评 / 22

- 第一节 内部质量保障模型：一个自评好帮手 / 22
- 第二节 自评实施 / 24
- 第三节 大学准备接受东盟大学联盟质量保障标识 / 33
- 第三节 后续活动 / 34
- 第五节 东盟大学联盟质量保障标识 / 34

第四章 学位项目自评 / 38

- 第一节 教学与学习质量模型 / 38
- 第二节 自评实施 / 40
- 第三节 自评报告 / 61

第五章 院校自评 / 64

- 第一节 院校质量模型 / 64
- 第二节 自评实施 / 65
- 第三节 优势与劣势分析 / 80

第六章 院校评估 / 82

- 第一节 为什么要开展院校评估? / 82
- 第二节 评估准备 / 83
- 第三节 评 估 / 87

第七章 尾声 / 92

补充：东盟地区统一认证 / 93

- 1. 外部评估与认证 / 93
- 2. 地区认证 / 95
- 3. 统一认证 / 114
- 4. 东盟国家统一认证条件 / 121

附 录 / 134

- 附录1: 《东盟大学联盟质量保障指导方针》与《东盟大学联盟质量保障指导方针实施手册》的相关性 / 134
- 附录2: 《东盟大学联盟质量保障指导方针》与《东盟大学联盟质量保障指导方针实施手册》的流程图 / 135
- 附录3: 质量保障机制“东盟大学联盟质量保障修订标准” / 137
- 附录4: 内部质量保障机制质量核查表 / 140
- 附录5: 学位项目质量核查表 / 142
- 附录6: 院校质量核查表 / 145
- 附录7: 等级 / 147

参考文献 / 149

东盟大学联盟首席质量官员名单 / 151

第一章 高等教育质量保障

在上文中，“质量”这个词就已经被多次使用，而没有解释其意思。然而，每位考虑到质量和质量保障的人要问的第一个问题是：什么是质量？

第一节 什么是质量？如何衡量质量？

Robert M. Pirsig在《禅与摩托车保养艺术》一书中，引用了许多关于质量的定义：“质量……你知道是指什么，但是你不知道质量是什么。这是相互矛盾的。现实中有些事情就是比其他要好，也就是说，它们有较好的质量。但是当你脱离了其本质，试图阐述什么是质量时，就两眼摸黑，无从谈起了。但如果你不能说出什么是质量，那我们怎样知道质量是什么？怎样知道其存在呢？如果无人知道质量是什么，那么质量就根本不是为现实目标存在。但事实上质量是为现实目标而存在的。质量等级是根据什么标准而制定的呢？为什么有人愿意为某些东西花一大笔钱，而把另外一些东西扔到垃圾堆中呢？很明显，有些东西就是比其他一些好。但是什么是‘较好’呢？……你将永无止境地动脑筋，找不到可以停歇之所。究竟什么是质量？它是什么？”^①

尽管Pirsig提出了这些值得深思的问题，但还是有许多专著和文章试图探索质量的本质。事实上，质量就像爱情。人人都谈恋爱，都知道他们谈论的东西，都知道并感觉到爱情的存在。但是当我们试图给爱情下一个定义时，却显得那样地徒劳、那样无助。

Pirsig说，当考虑质量和与质量相关的问题时，他是多么地绝望，因为质量概念没有普遍认同的共识。不存在一个客观的质量定义，因为质量就像美貌一样，活在旁观者的眼中。凡询问某物品是否有质量时，人们心中都有一定的概念和期望。当我们讨论产品质量或服务质量时，经常使用的定义是客户满意。客户对产品或服务有其特定的期望，愿意得到“信价比”。

一般情况下，质量本身就已经是一个比较难定义的概念，而高等教育质量就加倍地把人弄懵。因为高等教育质量中，“产品是什么”“客户是谁”等问题并

^①Robert M. Pirsig. Zen and Art of Motorcycle Maintenance, 1974.