

全国教育科学“十五”规划课题

学校教学质量保证体系

XUEXIAOJIAOXUEZHILIANGBAOZHENG TIXI

刘邦奇 著

解放军出版社

全国教育科学“十五”规划课题

学校教学质量保证体系

刘邦奇 著

解放军出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

学校教学质量保证体系 / 刘邦奇著. —北京: 解放军出版社, 2005.1

ISBN 7-5065-4782-1

I. 学… II. 刘… III. 学校教育—教育质量—质量管理体系—研究 IV. G420

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 122634 号

学校教学质量保证体系

解放军出版社出版

(北京地安门西大街 40 号 邮政编码: 100035)

南京陆军指挥学院印刷厂印刷 解放军出版社发行部发行

2005 年 1 月第 1 版 2005 年 1 月第 1 次印刷

开本: 850 × 1168 毫米 1/32 印张: 10.5

字数: 263 千字 印数: 2000 册

定价: 23.80 元

前 言

质量是学校教育永恒的主题。知识经济时代，人类社会生活各个领域的竞争归根结底是高素质人才的竞争。努力提高教学质量，加快培养适应社会主义现代化建设需要的高素质新型人才，是学校教育面临的一项十分紧迫的任务。

提高教学质量必须加强教学质量管理工作。长期以来，学校教育不断探索各种质量管理模式，如优化教学总体设计、优化教学内容、优化教学过程的“优化管理”模式，健全规章制度、规范质量管理的“规范化管理”模式，运用评估手段进行检查评价、实施质量监测的“质量评价”模式等，在各个时期取得了良好效果。20世纪90年代以来，国际上兴起了“高等教育质量保证运动”，从宏观上建立高等教育质量管理和监控的新机制；在高等学校内部，通过借鉴企业的“全面质量管理”、“ISO9000 质量认证”等方法实施教学质量管理工作，积极探索“高等学校质量保障”等新的质量管理模式。但从整体上看，在学校教学质量管理工作上，还不同程度地存在着政策不够系统、制度不够健全、信息基础工作薄弱、管理方式陈旧、评价与监控

手段单一等现象，难以适应学校教学质量工作的新形势、新要求。因此，当前以教学质量问题为研究对象，对学校教学质量进行系统化研究，探索建立现代学校教学质量保证理论体系，具有非常重要的现实意义。

《学校教学质量保证体系》是国家教育科学“十五”规划军队重点课题《现代院校质量保证体系架构与研究》的主要成果，是一部系统研究现代学校教学质量保证理论问题的专著。本课题的研究，以党的三代领导核心关于质量问题的一系列论述为指导，着眼培养适应知识经济社会需要的高质量人才，充分借鉴国内外高等教育质量保证的实践经验，吸取现代质量管理、教育评价和管理技术的成果，总结我国学校教学质量管理的宝贵经验，采用比较研究、实证研究、历史分析、系统分析等方法，深入探讨现代学校质量管理的特点规律，构建学校教学质量保证体系，为新形势下学校教学质量保证提供理论依据和指导模式。

本课题的立足点是：基于学校教学质量构成的复杂性、综合性、动态性、多样性等特点，现代学校教学质量管理的核心，不在于使用某种措施或手段来解决教学质量工作中的具体问题，关键是要建立一种健全的机制，能够对影响教学质量的各种因素进行有效的调控，确保教学质量持续地改进和不断地提高。为此，要在学校教育领域探索建立新的质量管理模式，形成科学、完善的教学质量保证体系。我们在描述了学校教学质量概念、特点和影响因

素,分析教学质量发展历程的基础上,提出了现代学校质量管理观和教学质量保证模式,进而系统论述教学质量保证体系的概念及基本内容。这一体系由五个部分组成:一是目标系统,包括学校的质量方针、质量目标、质量标准等,形成科学的教学质量目标体系;二是动力系统,包括质量教育、质量政策、质量文化建设等,通过创造良好的质量氛围,形成有效的动力激发机制;三是执行系统,包括制定教学质量计划、健全教学质量组织机构、完善教学质量制度、进行教学质量过程控制等,是教学质量目标和教学质量计划得以实施的基本保证;四是评价系统,包括教学质量评价、教学质量诊断、教学质量审计等,通过对教学质量进行价值判断和问题诊断,为教学质量决策、指挥和控制提供准确可靠的依据;五是反馈控制系统,通过不断的信息反馈和目标调节,促使教学质量工作切实按照质量计划要求实施,保证教学质量效果达到教学质量目标。本专著共分十一章,第一、二章从总体上阐述教学质量保证体系的基本理论问题,第三至十一章详细论述上述五个部分的具体内容,从而形成比较完整的现代学校教学质量管理体系。

本课题的研究历经五年多时间。研究过程中,笔者得到了许多专家学者的指导帮助,并借鉴了国内外的大量相关研究成果。在课题研究的早期,先后向华东师范大学教育管理學院陈玉琨教授、石家庄陆军指挥學院肖海鵬教授請教,并得到趙中建博士、沈玉順博士的帮助,王锦莉、

王斌同志热情提供了有价值的参考资料，谨向他们表示诚挚的谢意！由中国军事教育学会秘书长李元奎教授、总参军训部院校教学局副局长蒋良享大校、南京陆军指挥学院科研部部长车先明教授、合肥炮兵学院训练部副部长赵天翔教授、东南大学校长助理、教务处长郑家茂教授组成的专家组对本专著进行了鉴定，并提出了修改意见，解放军出版社倪齐生编辑也对本书的修改和完善提出了宝贵意见，在此表示衷心的感谢！由于本人的水平有限，研究和探索还不够深入，一定有许多不当之处，敬请广大同行和读者批评指正。

刘 邦 奇

二〇〇五年一月于南京

目 录

前 言	(1)
第一章 教学质量与现代教学质量管理观	(1)
第一节 教学质量的概念	(1)
第二节 教学质量的特点及影响因素	(16)
第三节 教学质量管理的地位和作用	(25)
第四节 树立现代教学质量管理观念	(29)
第二章 教学质量保证体系概述	(36)
第一节 教学质量保证的产生	(36)
第二节 教学质量保证模式	(46)
第三节 教学质量保证体系及其内容框架	(57)
第四节 构建教学质量保证体系的原则	(67)
第三章 教学质量方针与目标	(71)
第一节 方针目标管理概述	(71)
第二节 教学质量方针的概念与内容	(77)
第三节 教学质量目标的概念与内容	(87)
第四节 教学质量方针目标的制定与实施	(95)
第四章 教学质量计划	(102)
第一节 教学质量计划的概念	(102)
第二节 教学质量实施计划	(105)

第三节	教学质量计划的制定与实施	(109)
第五章	教学质量管理机构	(114)
第一节	教学质量管理机构概述	(114)
第二节	学校各级组织在教学质量管理中的职责	(118)
第三节	学校教学质量管理委员会	(121)
第四节	学校各次级组织层次教学质量管理机构	(123)
第六章	教学质量管理制度与标准	(132)
第一节	建立教学质量管理制度标准的目的与作用	(132)
第二节	教学质量管理制度标准的内容与分类	(133)
第三节	教学质量管理制度制定与实施	(140)
第四节	教学质量标准的制定与实施	(145)
第七章	教学过程的质量控制	(156)
第一节	教学计划过程的质量控制	(156)
第二节	招生工作过程的质量控制	(162)
第三节	教学实施过程的质量控制	(164)
第四节	教学辅助过程的质量控制	(172)
第五节	分配使用过程的质量控制	(178)
第八章	教学质量评价	(182)
第一节	教学质量评价的作用、特点和类型	(182)
第二节	教学质量评价的一般过程	(189)
第三节	教学质量评价方案设计	(197)
第四节	常用的教学质量评价	(212)
第九章	教学质量诊断	(232)
第一节	教学质量诊断的概念和分类	(232)
第二节	教学质量诊断的基本原则	(236)

第三节 教学质量诊断的常用方法	(238)
第十章 教学质量信息反馈系统	(245)
第一节 教学质量信息反馈系统概述	(245)
第二节 教学质量信息反馈系统的结构与功能	(255)
第三节 教学质量信息反馈系统的构建	(262)
第四节 教学质量信息反馈系统的运行	(269)
第十一章 学校质量文化建设	(281)
第一节 学校质量文化的含义及作用	(281)
第二节 学校质量文化的主要形态	(290)
第三节 学校质量文化建设的任务	(301)
第四节 学校质量文化建设的原则与方法	(312)
主要参考文献	(322)

第一章 教学质量与现代 教学质量观

质量是学校教育的生命。追求质量，发展质量，提高质量，是学校教育永恒的主题。当今世界社会、经济的竞争，归根结底是科学技术的竞争。科技竞争的关键在人才，人才的关键在教育，教育的关键在质量。人才培养质量和教学质量已成为世界各国关注的一个焦点。面对新的形势，学校教育应树立什么样的质量观念，培养什么样质量的人才，如何保证和提高教学质量，成为摆在我们面前的重大课题。本章首先对教学质量的概念、影响教学质量的因素、教学质量管理和作用及现代教学质量观等基本问题进行探讨，为建立教学质量观理论体系奠定基础。

第一节 教学质量的概念

教学质量是学校教育中使用频率极高的词汇。但对“什么是教学质量”却是众说纷纭。这让人想起古罗马奥古斯丁的感叹：如果不问“时间是什么？”，可能还清楚“时间”是什么。当我们想确切地弄清教学质量的含义时，才知道至今教育界尚没有对教学质量形成一个明确、统一的定义。究其原因，是教学质量的概念远比我们平常所理解的一般质量概念要复杂得多，在内涵上有许多特殊性。因此，构建教学质量观理论，必须首先对教学质量的概念进行科学的界定。我们在分析一般质量概念的基础上，结合学校教学的特点，来界定教学质量的概念。

一、质量的一般概念及演变

质量一词总体上有两种意义,一种是物理学中的质量(Mass)概念,是量度物质惯性大小和引力作用强弱的物理量,最初作为“物体中所含物质多少的量”。另一种是我们在社会生活中常用的质量(Quality)概念,其意义源于我国对质的一种理解。我国《辞海》对“质量”的解释是,产品或工作的优劣程度,这恰是对质的一种解释。^①《辞海》对“质”的解释是:与“量”一起构成事物的规定性。质是一事物区别于他事物的一种内部规定性,由事物内部的特殊矛盾规定。质与事物是同一的。量是事物存在的规模 and 发展的程度,是一种可以用数量来表示的规定性。一切事物都是质和量的辩证统一,事物的质以一定的量为自己存在的条件,事物的量受其质的制约。正因为质与量的这种区别和联系,才形成了“质量”这样一个概念,用来描述事物的规定性。但在质量一词中,“质”处于决定性地位,质量者,“质”之“量”也,是对“质”的程度、范围的规定和要求。本书研究的质量是指社会生活中的质量(Quality)概念。

英语中 Quality 一词源于拉丁文 Qualis,是指给定实体的性质^②,这与我国《辞海》对质的“事物内部规定性”的理解是一致的。比如一件产品的性能、一次服务的感受、一个国家教育制度的特点等都可以称之为给定实体的质量,现代英语仍保留了 Quality 的这一词义。这说明质量概念在东西方是意义同源的。

把质量(Quality)一词作为科学的概念,进行专门、系统的研究和运用主要是在质量管理科学领域。应该说,人们对质量概念的

^① 辞海编辑委员会. 辞海(1989年版). 上海辞书出版社. 1989年版. 第706-707页.

^② Paul Vedder (1992) Measuring the Quality of Education, Amsterdam: Sets & Zeitliger, pp. 124.

认识经历了一个不断发展和深化的过程。在质量管理活动中,质量概念所描述的对象早期仅仅局限于产品,如一辆汽车、一座建筑、生活用品的质量,以后又逐渐延伸到了服务,而如今则不仅包括产品和服务,而且还扩展到了过程、活动、组织及他们的结合。通过对质量概念演变的历史过程分析,我们可以比较准确、深刻地理解质量的本质含义。

1. 检验性质量概念

应当说,人类自从开始生产,就有了质量概念。据研究,旧石器时代的原始人对加工的石器就有了最初、最原始的质量“检验”。不过,具有现代意义的质量概念出现得较晚。在质量管理活动中,早期的质量概念仅仅是“不出错”。也就是说,加工出来的产品只要“不出错”,只要没有大的毛病就是好的,就是有质量的。在这样的质量概念支配下,质量管理的主要方式就是检验把关。检验的项目往往只是那些最容易“出错”的地方,对不容易“出错”的地方则相当忽略。而且检验大都是采取事后检验方式,即便出了错,也难以纠正,对质量的预防和改进作用不大。对产品的消费者来说,几乎没有被生产企业或组织放在眼中。只要产品躲过了用户的眼睛而被接受,组织就可以什么都不论了。再加上当时社会生产力发展落后,社会供给小于社会需求,物质相对匮乏,人们对质量也并不那么重视,保护消费者权益的社会法制也不健全,外部对组织的质量要求和制约影响相对较小。早期质量概念和质量管理方式显然难以适应社会生产大规模发展和人们生活水平不断提高的需求。

2. 符合性质量概念

质量概念的进一步发展是在第二次世界大战期间,首先从军需产品开始进行了一场质量变革。由于军需产品的购买者是政府或军方,最终用户是军队和士兵,消费者和用户具有特殊的地位,军需产品质量一旦出现问题,产品一旦“出错”,将对国防活动、作战或保障产生无可挽回的影响,甚至导致作战的失利和失败。在这种

情况下,质量概念发展为“符合性”,即严格符合订货方规定要求的程度,合乎规格即意味着有了质量,不合规格就是缺乏质量。美国质量管理专家克劳斯比是其主要代表人物之一。这一质量思想,要求组织严格控制质量过程,确保产品质量符合用户事先规定的质量标准。质量管理的方法主要是统计质量控制,其特点是,从单纯的检验把关变为预防为主、把关为辅,通过使用各种统计方法,对加工过程实行预先控制,以减少不符合程度,提高符合性。这是一场质量思想和质量管理方法的变革。第二次世界大战结束后,这种质量概念及相适应的质量管理方法迅速在整个工业界推广,不但提高了全社会的产品质量,也大大降低了组织的质量成本。这种“合格”即质量的认识对于质量管理的具体工作显然是很实用的,但其局限性也很明显。仅仅强调事先确定的规范、强调合格,难免会忽略顾客的需要和潜在的需求,忽略组织存在的真正目的和使命,从而犯下本末倒置的错误。在当今这样一个充满竞争的时代,这种错误往往是致命的。

3. 适用性质量概念

随着生产力的发展,生产加工的机械化、自动化和社会的工业化程度进一步提高,“符合性”质量概念得到发展,“适用性”质量概念开始产生。这一观点的代表人物是蜚身世界的美国质量管理专家朱兰博士。“适用性”就是产品使用过程中成功地满足顾客需求的程度。也就是说,质量的好坏优劣是以适用于顾客需求为标准。对顾客来说,质量就是适用性,而不是“符合规范”,最终用户很少知道“规范”是什么,质量对他而言就意味着产品交货时和使用中的适用性。“适用性”质量概念普遍适用于一切产品或服务。20世纪中叶以后的消费者运动,迫使各国纷纷立法以保护消费者的合法权益,加大加重了组织的质量责任。同时,生产力的加快发展,产品供应充足,使社会总供给大于社会总需求,市场竞争日趋激烈。若组织的产品仅仅是“符合”某种要求,则很难竞争得过对手,于是强调质量的“适用性”。把质量管理前伸到营销、市场调

查和售后服务,形成了全员、全组织和全过程的质量管理模式。适用性观念对于重视顾客、明确企业存在的根本目的和使命无疑具有极为深远的意义。美国、日本等国家都是依靠这样的质量概念和质量管理模式使它的产品迅速占领了世界市场,成为经济超级大国。在 ISO9000 族质量标准中,它们的出发点、理论基础或逻辑起点也是建立在“适用”的质量概念上的。

4. 顾客满意质量概念

质量概念的最新发展,是“顾客满意”的质量概念。这是知识经济时代的一种崭新的质量概念。质量概念从“符合”转变到“适用”,是将质量的“质”从组织一方转到了顾客一方。但是,“适用”依然是站在组织一方来判定质量好坏优劣的,是组织去“适用”。这种质量观主要还是针对硬件产品的,而对服务和其他领域还有待解释或扩展。20 世纪 90 年代前后,人类社会进入重要的变革时期,以信息技术为核心的高新技术迅猛发展,对社会经济、军事、文化、教育等各个领域产生巨大冲击,知识经济时代来临。人们对工作效率、生活质量的要求越来越高,正在从单纯使用或主要是使用产品转移到主要是接受服务上,从而促进了服务业的迅猛发展。这种发展不仅仅体现在服务业的从业人员所占的百分比和第三产业创造的国内生产总值(GDP)所占的百分比,而且更体现在服务的正向扩展,几乎遍及人们生活的所有方面,尤其是知识、文化、教育、人事等领域,从一般服务逐渐深入到人们的精神世界。随着人类历史的这种转折,人们的质量观也在发生转变。顾客在产品使用或接受服务过程中是否满足要求,是否满意,成为衡量产品或服务质量的最终依据。“顾客满意”就是在这样背景下出现的崭新的质量概念。当然,早在 20 世纪五六十年代就有了“顾客满意”这个术语,还有诸如“顾客至上”、“顾客就是上帝”之类的用语,但是那时候人们并没有把“顾客满意”作为质量概念的内涵,在实际中更像是一句口号、一种广告用语。经过几十年的社会实践,特别是近十几年来世界经济和社会生活变化转折,“顾客满意”作为

一种质量观逐渐深入人心,并已经成为一个重要的理论在质量管理中得以认可和推行。可以说,“顾客满意”是适应于知识经济时代的质量观。

质量概念发展的历史成果体现在各个时期ISO9000族质量标准的质量定义中。国际标准化组织(International Organization for Standardization——ISO)在1983年对质量的定义是:产品、服务或过程满足规定或潜在需要的特性的总和。1986年的定义删除了“过程”,增加了“能力”,即产品、服务满足规定或潜在需要能力特征和特性的总和。1994年的定义中,用“实体”代替了“产品或服务”,扩大了质量含义的范围,质量不再局限于产品和服务,而是扩展到活动、工程、组织和人的质量,并删除了“特征”一词,突出了“特性”,即质量是反映实体满足明确和隐含需要的能力的特性总和。在2000年的最新定义中则更为简洁,质量为“一组固有特性满足要求的程度”,并附有相关注释。其基本内涵是:(1)质量反映的是事物中本来就有的,尤其是那种永久的特性;(2)所考虑的要求是指组织、顾客和其他相关方的需求和期望,其中有些是不言而喻的,从而将质量的中心和判定的权力交到了顾客手中,即“顾客满意”的质量评判;(3)质量可以使用形容词,如差、好或优秀来修饰。^①这一定义与我国《辞海》中“质量”的解释实质上是一致的,不同之处是,这里的质量概念是高度的科学抽象的结果,可以以此为起点展开质量管理的理论研究和实践操作。

二、教学的本质及特点

教学是多因素相互作用的活动,是由教师的教、学生的学,以及教学内容、教学方法、教学管理、教学保障等众多因素在一定的时空环境中综合作用的复杂活动。根据人在活动中的突出地位,教学可以认为是“教”与“学”双方共同组成的一种双边活动,是教

^① 祝宝一. ISO9000族标准通用教程. 中国标准出版社. 2001年版. 第1-12页.

师按照确定的教学目的,有计划、有组织、系统地引导学生学习知识与技能,培养智力和能力,提高综合素质,促进全面发展的一种教育活动。

理解教学概念,应把握四层含义:其一,教学是教师的“教”和学生的“学”的统一活动,是学生在教师的指导下的主动学习过程。教学活动中教和学都有各自的独立活动,是教学中不可缺少的两个方面,两者不能相互代替。但在教学活动中,教与学是不能分离的,决不能把教学仅仅理解为教师的教,教学永远是教和学的统一活动。其二,教学是实现学校教育目标的基本途径。学校贯彻教育方针,达成教育目的,培养合格人才,主要靠教学。教学与科研是学校最基本的育人实践活动,离开教学也就无所谓学校教育。学校的思想政治工作、管理工作、保障工作等,都是为培养人才服务的。正是在这个意义上,学校工作应坚持以教学为中心。其三,学校教学所要实现的教学任务是全面的。培养适应社会主义现代化建设需要的德智体全面发展的合格人才,是学校教育的根本任务。学校教学作为实现学校教育目标的基本途径,理所当然要担负起学校教育所规定的任务,承担促进学生全面发展的重任。其四,教学是有目的、有计划、有组织进行的。这就决定了学校教学具有可控性。通过科学有效的教学管理控制,使教学向最优化方向发展,保证教学质量不断改进和提高。

根据系统论的观点,可以把教学看作一个系统。教学系统是一个复杂的系统,科学、合理地分析其要素、结构和功能,是一件似易而实难的事。传统上认为,教师、学生、教材是构成教学系统的三个要素或子系统。这是一种理想化的作法,或者说这样界定的教学系统是狭义的教学系统。从教学活动的整体全面地来考察,决定或影响教学活动的因素,远非教师、学生和教材三个方面,其它许多因素,诸如教学目标、教学计划、教学方法、教学技术、教学工具、教学环境等等,对教学活动来说并不是无足轻重、可有可无的,有些甚至起着十分重要的作用。因此,教师、学生、教材和这