

刘俊学 著

高等教育 服务质量论

Gaodeng Jiaoyu
Fuwu Zhilianglun

湖南大学出版社

高等教育服务质量论

刘俊学 著

朱总批正

刘俊学
2005.1.14

湖南大学出版社

2002年·长沙

图书在版编目 (CIP) 数据

高等教育服务质量论/刘俊学著. —长沙: 湖南
大学出版社, 2002. 11

ISBN 7 - 81053 - 557 - 9

I. 高... II. 刘... III. 高等教育—产业—
服务质量—研究—中国 IV. G649.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 091382 号

高等教育服务质量论

Gaodeng Jiaoyu Fuwu Zhilianglun

刘俊学 著

-
- | | | |
|-------------------------------|-----------------|--------------|
| ☐ 责任编辑 | 姚利民 俞 涛 | |
| ☐ 封面设计 | 张 毅 | |
| ☐ 出版发行 | 湖南大学出版社 | |
| | 社址 长沙市岳麓山 | 邮码 410082 |
| | 电话 0731-8821691 | 0731-8821315 |
| ☐ 经 销 | 湖南省新华书店 | |
| ☐ 印 装 | 长沙环境保护学校印刷厂 | |
-

- | | | | | | |
|-----------------------------|----------------------------------|---|-----|-----------------------------|-------|
| ☐ 开本 | 850×1168 32 开 | ☐ 印张 | 8.5 | ☐ 字数 | 205 千 |
| ☐ 版次 | 2002 年 11 月第 1 版 | ☐ 2002 年 11 月第 1 次印刷 | | | |
| ☐ 书号 | ISBN 7 - 81053 - 557 - 9/G · 145 | | | | |
| ☐ 定价 | 15.00 元 | | | | |
-

(湖南大学版图书凡有印装差错, 请向承印厂调换)

前 言

作为一位教学和教学管理工作者的，我对教育问题的思考总是力图联系改革和发展的实际，而且由于所学专业的原因，我对教育问题的分析和研究也主要是从经济学的角度进行的。十多年来，我的思路历程大体上经历了以下几个阶段：

(1) 高校与环境关系问题的研究（1995 年以前）。长期以来，我国高等教育办学在传统的计划经济体制下，处于一种超稳定的环境之中，高等学校与社会环境之间缺乏必要的联系。但随着经济体制改革的不断深化，封闭的办学模式逐步被打破。高校如何适应变化了的社会环境成为人们关注的热点问题。这段时期，我主要学习和研究有关组织与环境的关系问题，并开始对教育问题产生了浓厚的兴趣，发表的相关论文有《高等学校教学管理的封闭与开放性》、《论高等学校的社会责任》、《论高等学校的社会形象》等。论文水平虽不高，但对我却是一个很大的激励和鞭策。

(2) 高校与市场问题研究（1996～2000 年）。邓小平南巡讲话以后，我国正式确立了社会主义市场经济体制，高等学校改革和发展面临了一系列新情况和新问题。1997 年湖南建材高等专科学校的经管系成立之初，我作为经管系第一任负责人，组织了本系几位经济学和管理学教师，以《高等教育供求关系调查与分析》为题，对高等教育供求状况进行了较为详细的调查与分析。调研过程中，我们逐渐形成了高等教育的基本产出是教育服务、高校的主导市场是服务市场、求学者市场主体地位不容忽视、高等教育办学应以需求为导向等一系列重要观点，构建了高等教育服务市场理论与实践的基本框架，发表了系列论文和调研报告，

在学校教育教学改革和发展中发挥了重要作用。主持的《高等教育服务市场研究与实践》获2001年湖南省优秀教学成果二等奖。

(3) 高等教育服务质量问题研究(2000年以后)。20世纪90年代末,高校大规模扩招,教学资源紧缺,高等教育质量成为人们关注的热点问题。此时的我已担任校长助理并兼任评估办主任,由于教学评估工作的原因,我们对教育质量问题尤为关注。2000年我们结合学校评估工作实际,在课题组原有研究成果高等教育的产出是教育服务的基础上,以《高等教育服务质量的研究与实践》为题向学校申报立项,并获批准。课题组从教育产出的服务性及其特征的分析入手,提出了高等教育质量就是高等教育服务质量,它取决于教育需求主体对高等教育服务质量的预期同实际所感知的教育服务水平的对比等一系列重要观点,逐步形成了高等教育服务质量观,在学校教育教学改革中发挥了积极的作用。学校一方面通过专业的改革和建设,不断优化服务供给体系,建立和健全了教育服务质量评价与监控系统,促进了教育教学水平和教育服务质量的提高;另一方面,积极创造条件,维护和保障受教育者的知悉权、选择权和监督权等各项权能,树立了保护教育服务消费者权利的意识,从制度上保护了求学者作为市场主体的权利,以市场力促进学校教育服务水平不断改善。

近三年来,课题组共发表论文20余篇,其中《服务性:高等教育质量的基本特征》载于《江苏高教》2002年第3期,《高教文摘》2001第8—9期予以转载,所述的观点在人大复印资料高等教育质量观综述中被列为主要观点之一。《中国高教研究》2002年第7期高校领导论坛发表了课题组论文《高等教育的服务质量观》,产生了较大的社会影响。2001年6月湖南省高教学会年会上,项目主持人以高等教育服务质量为题作了发言,受到与会代表的广泛关注;论文《高等教育质量观:服务质量观》获

2001年湖南省高校教学管理年会优秀论文二等奖。2001年《高等教育服务质量评价的研究与实践》获省教育厅教改立项资助,2002年《高等教育服务质量研究》被中国高等教育学会立项。此外还有相关论文先后在中国高教学会、湖南省高教学会、湖南省社科联组织的评奖中分别获得一等奖、三等奖和四等奖。

高等教育质量问题是一个公认的十分复杂的问题。本书是作者近十年来对教育质量问题及与此相关的问题研究和思考的结晶,也是湖南建材高等专科学校全体师生员工教育实践改革的结果。如果说本书有什么特色的话,我感觉可能就是分析和观察的角度较新,即从教育产业的服务性入手,不断进行思考、研究、探索和实践。由于作者并非教育专业的科班出身,对教育问题不能准确把握,加之可供参考的资料也不多,时间仓促,水平有限,书中缺点和不足在所难免,敬请专家学者和广大读者批评指正。

本书的写作出版得到了廖才英教授、肖云龙教授、姚利民教授、何孟义教授、张力教授以及湖南省教育厅蒋易春助理巡视员等领导和老师的热情鼓励、帮助和悉心指导;姚利民教授认真审阅了书稿,提出了许多宝贵的修改意见;胡弼成、曾山金、张恩碧、祁德军等老师自始至终参加了本书的讨论;梁丽芳老师撰写了本书第3章第5节的初稿;许德祥老师校阅了本书第1稿;吕明娥老师承担了本书的资料收集和大量的打印工作。湖南大学出版社雷鸣社长、熊志庭副社长、俞涛主任对本书的出版给予了全力支持。在本书即将出版之际,我谨向以上领导、老师和朋友表示衷心感谢。

刘俊学

2002年11月16日

目 次

前言

第一章 绪 论

- 一、高等教育质量观面临着挑战…………… (1)
- 二、认识高等教育质量的新视角：高等教育的服务性 … (2)
- 三、高等教育服务质量观及其基本内容…………… (4)
- 四、本书的基本框架和内容…………… (6)

第二章 教育服务：高等教育的基本产出

- 第一节 高等教育的产出及其评价…………… (9)
 - 一、高等教育产出的不同观点…………… (9)
 - 二、高等教育产出观的分析与评价 …… (13)
 - 三、高等教育产出的基本认识 …… (16)
- 第二节 高等教育服务及其特征 …… (19)
 - 一、服务及其特征 …… (19)
 - 二、高等教育服务及其特征 …… (23)
 - 三、高等教育服务的双重属性及其对高等
教育管理的影响 …… (25)
- 第三节 高等教育服务体系与高等教育服务开发 …… (30)
 - 一、高等教育服务体系 …… (30)

二、高等教育服务的开发	(33)
第四节 高校的主导市场是服务市场	(45)
一、当前高等教育供需状况分析	(45)
二、高校的主导市场是高等教育服务市场	(46)
三、高等教育服务市场产生和发展的客观基础和条件 ...	(48)
四、高等教育服务市场及其有关问题辨析	(50)

第三章 服务性：高等教育质量的基本特征

第一节 高等教育质量观综述	(56)
一、发展的质量观	(56)
二、多样性质量观	(57)
三、适应性质量观	(58)
四、整体性质量观	(59)
五、特色化质量观	(61)
第二节 高等教育质量的基本认识	(62)
一、高等教育质量的不同观点	(62)
二、高等教育服务质量及其特征	(63)
三、受教育者的感知服务质量	(68)
四、两种高等教育质量观及其分析比较	(71)
第三节 高等教育产品和服务整体组合质量	(75)
一、“符合规格”与“符合期望”质量定义	(76)
二、高等教育产品和服务整体组合成分	(77)
三、高等教育产品和服务整体组合质量	(79)
四、高等教育产品和服务整体组合质量的特点	(81)
五、提高高等教育产品和服务整体组合质量的措施 ...	(82)
第四节 高等教育服务质量管理过程	(84)
一、现行高等教育质量管理过程的划分	(85)

二、高等教育服务质量管理过程	(86)
第五节 高等教育服务质量管理应处理好的几个关系	(95)
一、服务性和产品性的辩证关系	(95)
二、统一性和多样性的辩证关系	(96)
三、教育服务过程与教育服务效果的关系	(97)
第六节 提高高校内部服务质量	(99)
一、高校服务利润链	(99)
二、提高高校内部服务质量的具体措施	(103)

第四章 求学者：高等教育服务质量评价 的主体

第一节 求学者市场主体地位	(110)
一、体制转换与求学者市场主体地位的确立	(110)
二、高等学校主要服务对象是求学者	(111)
三、求学者市场主体地位的现状及其问题	(113)
第二节 求学者满意程度分析	(117)
一、顾客满意程度分析模型	(117)
二、高等教育服务质量属性及其分类	(121)
三、求学者满意程度调查与分析	(124)
第三节 高等教育服务质量评价的主体、内容 和方法	(134)
一、高等教育服务质量评价的主体	(134)
二、高等教育服务质量评价的内容与方法	(138)
第四节 高等教育服务质量评价的相关问题	(149)
一、学生评价的影响因素	(149)
二、影响学生评价的有效性	(153)
三、学生评价的偏差	(154)

第五章 需求导向：高等教育质量管理体系的必然要求

第一节 需求导向的高等教育办学模式·····	(157)
一、高等教育需求·····	(157)
二、高等教育需求的类型·····	(158)
三、需求导向的高等教育办学模式·····	(162)
第二节 市场调节高等教育服务质量的机制·····	(171)
一、美国高等教育质量市场调节的启示·····	(171)
二、高等教育服务市场及其市场调节高等教育质量的机制·····	(172)
三、卖方市场条件下高等教育服务消费主体权利受到侵害·····	(175)
四、维护学生合法权益、提高高等教育服务质量的具体措施·····	(177)
第三节 高等学校教学质量保障体系·····	(180)
一、高等学校教学质量保障及其体系·····	(181)
二、高等学校教学管理质量及质量保障·····	(187)
第四节 ISO9000：2000 族标准及其在高校中的应用·····	(196)
一、ISO9000：2000 族标准的基本内容·····	(196)
二、ISO9000：2000 族标准在高校中的应用·····	(209)
附录 1 高等教育服务市场的研究与实践·····	(220)
附录 2 以服务质量观为指导，促进学校的改革和发展·····	(227)
附录 3 ISO9001：质量管理体系要求·····	(241)

第一章 绪 论

一、高等教育质量观面临着挑战

教育质量是一个十分复杂的概念，界定很多。有学者对此进行了归纳，将其分为 8 大类，即不可知观、产品质量观、测量观或达成度观、替代观、实用观、绩效观、内适应或学术、学校本位观、准备观。虽然这些界定各有侧重，但综合起来，却有一个共同点，即高等教育质量特指向教育的产品（学生），而不是生产出这些产品的资源和过程^[1]。

近年来，随着社会主义市场经济体制的逐步建立，高等教育体制改革的不断深化，高校扩招，教育服务市场的形成，传统的高等教育质量观面临着下述两方面的严峻挑战：

（1）精英型教育向大众化教育转变，对传统的高等教育质量观产生了深刻的影响。大众化教育，不仅意味着接受高等教育的人数增加，而且涉及到高等教育内部以及高等教育与外部环境之间的深刻变化。量的增进必然引起质的变化（马丁·特罗《从精英向大众高等教育转变中的问题》），这种变化主要表现在：①培养目标将由培养英才人物转向培养层次和类型更加多样化的各行各业所需的专门人才；②教育机构将由单一的精英型教育机构转向精英型和大众型高等教育机构并存。这些转变还必将对教育观念、教育功能、教育模式、学术方向、课程设置、教学方式与方法、入学条件、管理方式及高等教育与社会的关系诸方面产生深刻的影响^[2]。

（2）经济体制的改革，教育服务市场的逐步形成，求学者主

体地位的确立而带来的学校与学生之间关系的变化，对传统的教育质量观和教育评价观产生了深刻的影响。长期以来，我国高等教育界普遍认为高校的产品是人，高校适应市场的需要就是适应人才市场的需要，也应“以销定产”。这种思想表现在高等教育质量管理上，就是用产品质量的概念和方法来分析和研究高等教育质量，认为“质量是独有的”、“质量是与设定的规格和标准的一致性”就是其典型代表。随着高等教育体制改革的深化，办学自主权的扩大，高等教育的服务性特征日益显现^[3]，这种高等教育的产品质量观受到了严重的冲击。

二、认识高等教育质量的新视角：高等教育的服务性

1. 服务及其特征

服务和产品是人们使用频率较多而又较易混淆的两个经济学概念。相对于有形产品，服务是“可被区分界定，主要为不可感知，却可使欲望获得满足的活动，而这种活动并不需要与其他产品和服务的出售联系在一起。生产服务时可能会或不会需要利用实物，而且即使需要借助某些实物协助生产服务，这些实物的所有权也不涉及转移的问题”。

归纳起来，服务的主要特征有^[4]：①不可感知性（非实体性），指服务的特质、组成服务的元素以及使用服务后的利益难于觉察，无形无质；②不可分离性，指服务的生产过程与消费过程同时进行，顾客直接参与生产过程，既是生产者又是消费者，生产与消费不可分离；③差异性，指服务的构成成分及其质量水平经常变化；④不可储存性，指由于服务的不可感知性和服务的生产过程与消费过程的不可分离性，使得服务不可能像有形产品一样被储存；⑤缺乏所有权，指在服务的生产和消费过程中不涉及任何所有权的转移问题。

2. 高等教育的基本产出是高等教育服务

(1) 人才不是高等教育的产品，高等学校与用人单位之间不存在真正的交换关系。从经济学的角度分析，人才并不为高校所有，人才即高素质劳动力的所有权属于人才自身而非高校，高校并不能像生产企业拥有自己的产品一样拥有人才，高校与用人单位之间也不存在真正的交换关系，人才市场上，供求双方是人才与用人单位而非高校与用人单位。因此，“高校的产品是人”“高校适应市场的需要就是适应人才市场需要”等观点，严格讲是不成立的。但这种似是而非的观点，在许多人思想中还根深蒂固，在高校管理中还有很明显的表现，其根源主要是受“劳动力的非商品属性”和计划经济体制下形成的传统观念的影响^[5]。

(2) 求学者之所以求学是因为其作为一种人力资本投资可以在未来获得较高的劳动报酬和较高的社会地位，求学者交纳求学费用，并牺牲提前就业的潜在收益，目的是通过受教育提高自身劳动力商品的质与量，增强自身的素质。学校通过设计人才培养方案、教育教学实践使求学者劳动力商品的质量得以改善，实质上提供的是一种教育服务，学生通过生产和消费这种服务而逐渐内化为自身的能力和素质，使得自身劳动力商品的质与量不断提高。这种以教师为主导、学生为主体的教育教学过程，完全具有非实体性、不可感知性、差异性等特征，因此，高等教育的产出是一种教育服务。

3. 教育服务质量不同于有形产品质量

教育服务不是有形实体，而是一种表现。由于教育教学过程是在教师与学生共同作用下完成的，效果如何，不仅取决于学校教师的教学方法和教学水平，还取决于接受教育的学生的主观感受；学生直接参与教育教学过程，既是生产者，又是消费者，学生与教师的互动，直接影响教育教学的质量。因此，教育质量是

与产品质量迥然不同的一个复杂的概念。产品质量可通过十分精确的指标来控制，而高等教育服务质量却缺乏统一、明确的衡量指标。高等教育质量管理不能照搬产品质量管理的原理和方法。高等教育的服务性决定了高等教育质量的概念、标准以及质量控制的方法等与产品质量有着显著的不同。服务性是高等教育质量与产品质量的根本区别所在，是高等教育质量的基本特征^[6]。

三、高等教育服务质量观及其基本内容

西方学者巴拉多门等曾指出：①服务质量较有形产品的质量更难被顾客所评价；②顾客对服务质量的认知取决于他们的预期同实际所感受到的服务水平的对比；③顾客对服务质量的评价不仅要考察服务的结果，而且涉及到服务的过程。这些观点对于分析高等教育的质量是具有一定的参考价值的。教育服务作为高等教育的基本产出，笔者认为其质量可作如下界定^[7]：

高等教育质量是指高等教育满足教育需求主体明确或潜在的需求的程度。它取决于教育需求主体对高等教育服务质量的预期同实际所感知的高等教育教学水平的对比。为正确理解和把握高等教育服务质量，现对有关问题作如下几点说明：

第一，高等教育提供的高等教育服务是“准公共服务”，具有个人受益和社会受益的双重属性。公共经济学理论认为，产品通常可分为私人产品、公共产品和准公共产品三类。其中公共产品是指那些能同时供许多人享用的产品，并且供给它的成本与享用它的效果，并不随享用它的人数规模的变化而变化；私人产品是指该产品只为购买它的消费者个人单独享有，具有利益的独占性和消费上的排他性；准公共产品则介于公共产品和私人产品之间，兼有公共产品和私人产品的特征：一方面在消费上具有排他性，另一方面又具有外在的利益。高等教育作为非义务教育（选择性教育），显然具有消费上的排他性与个人和社会双重受益等

特征，高等教育服务是准公共产品（准公共服务）。这种双重特征是高等教育成本分担与补偿机制建立的理论基础，也是分析高等教育质量的基本出发点。

第二，高等教育产出的准公共产品特征决定了高等教育的需求主体包括社会经济各部门和个人及家庭两大类。具体表现为社会对人才的需求、科技发展的需求以及个人和家庭对接受教育的需求。对社会而言，高等教育需求是指一定时期内国民经济各部门、社会各方面对各类专门人才和受过一定教育的劳动者的数量、质量、结构以及对科技产品等方面的需求，反映社会经济发展对人才培养的需要，它受到经济发展水平、社会经济结构、规模及人才自身适应性等方面因素的影响；对个人和家庭而言，高等教育需求是指人们为满足某种精神或物质的需要而产生的接受各级各类高等教育的要求，它取决于人们的生活水平、观念以及社会环境等。

第三，不同的教育需求主体对教育质量评价的角度和标准不尽相同。《教育大辞典》把教育质量界定为“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水平，亦是教育的根本质量要求；后者规定受培养者的具体质量水平，是衡量人才是否合格的质量规格。”^[8]这实际上区分了两类不同的教育需求主体对教育质量衡量的标准和方法。受教育者的一般质量水平亦即教育的根本质量要求是由教育需求主体社会经济各部门（政府）所决定的；受培养者的具体质量水平即人才是否合格则主要取决于学生及其家庭的评价。这种思路，为探讨大众化高等教育质量提供了一个新的视角，一方面高等教育具有共同的基本的一般质量要求；另一方面，不同类型、不同层次的高等教育又应有不同的具体质量要求。

第四，尽管教育需求主体不同，评价的标准也不一致，但教育需求主体对高等教育质量的评价都取决于其对教育服务质量的预期与体验的对比。教育需求主体对高等教育服务质量的预期称之为预期质量；教育需求主体实际感知的高等教育教学水平称之为体验质量。若体验质量高于预期质量，教育需求者就可能认为高等教育服务质量好或高等教育教育教学水平高；反之，则可能认为教育服务质量差或高等教育教育教学水平低。但不论是体验质量还是预期质量，都与受教育者的主观判断有关。

第五，高等教育服务生产与消费的不可分离性决定了高等教育质量管理主要是教育服务过程的控制和管理。在服务过程中，教育需求主体对教育服务期望与高等学校对这种期望的认识之间存在着差距；高等学校对这种期望的认识与据此制定的人才培养方案、计划之间，以及执行培养方案、计划的过程管理之间也存在着差距；受教育者实际感受到的服务水平与教学工作之间也存在着差距。因而，必须对服务过程进行精心控制和管理，竭力减少每一个环节可能产生的差距。

四、本书的基本框架和内容

高等教育的产出是一个复杂的系统。我们认为，从高等教育服务市场的角度分析，高等教育市场供求的主体一方为高校，另一方为求学者。对于高校而言，其向求学者提供的是一种旨在改善和提高求学者人力资本价值的无形形态的商品，高等教育的产出就是高等教育服务；对于求学者而言，其交纳求学费用，并消耗一定的时间和精力，消费教育服务，目的是通过受教育而提高自身劳动力商品的质与量。因此，严格地讲，高等教育的产出不同于高等学校的产出，高等教育的产出由高等学校的产出和大学生自身的产出两个部分组成。高等学校的产出是教育服务，而大学生自身的产出则是人才。教育服务的所有权属于高校，而人才

的所有权属于大学生自己。

教育质量的探讨，与人们对高等教育的产出的认识密切相关。通过上述对高等教育产出的分析，我们认为，高等教育质量应包括教育服务的质量和人才培养质量两个方面。教育服务的质量又可分为教学管理的质量、教师课堂教学质量等，其评价的主体主要是学生及其家庭；人才培养的质量主要是指教育服务效果的质量，其评价可分为内部评价和外部评价两种。内部评价包括教师的评价、教学管理部门的评价等，其目的是通过了解教学效果，促进教学内容和教学方法的改革，以更好地适应求学者动态的求学需求。外部评价则主要是用人部门的评价及政府职能部门的评价，评价目的因时而异，评价方法多种多样。用人部门的评价主要是评价人才是否适应岗位的需要，是否具有创新精神和实践能力以及人才的职业道德水平等。政府职能部门的评价则主要评价教育能否适应经济和社会发展的需要，能否为社会主义现代化建设培养德才兼备的高素质的人才。

根据上述思路，本书的基本框架和内容是：从高等教育产出划分为高等学校产出和大学生自身产出出发，以高等教育的基本产出是教育服务为逻辑起点，分析高等教育服务质量的含义、特征，构建高等教育服务质量评价和监控体系，探讨提高高等教育服务质量的具体措施。本书的章节安排如下：

第一章 绪论。针对高等教育质量观面临挑战的客观形势，从高等教育产出的服务性及其特征出发，分析和探讨高等教育服务质量观的具体内容，并以此为基础，提出高等教育质量管理研究的思路及本书的基本框架和基本内容。

第二章 教育服务：高等教育的基本产出。从分析高等教育产出观入手，提出教育服务是高等教育的基本产出，并对教育服务及其特征、教育服务过程与教育服务后果、教育服务体系与教