

图书在版编目(CIP)数据

高校全日制硕士专业学位研究生教育质量保障体系研究
与实践 / 高校全日制硕士专业学位研究生教育质量保
障体系研究课题组著. -- 重庆 : 重庆大学出版社,
2021. 1

ISBN 978-7-5689-2493-1

I. ①高… II. ①高… III. ①研究生教育—教育质量
—研究—中国 IV. ①G643

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2020)第 233678 号

高校全日制硕士专业学位研究生教育质量保障体系研究与实践

高校全日制硕士专业学位研究生教育质量保障体系研究课题组 著

策划编辑 陈力 顾丽萍

特约编辑:季超勤

责任编辑:顾丽萍 版式设计:顾丽萍

责任校对:谢芳 责任印制:张策

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:饶帮华

社址:重庆市沙坪坝区大学城西路 21 号

邮编:401331

电话:(023) 88617190 88617185(中小学)

传真:(023) 88617186 88617166

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn (营销中心)

全国新华书店经销

重庆华林天美印务有限公司印刷

*

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:26.75 字数:566 千

2021 年 3 月第 1 版 2021 年 3 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5689-2493-1 定价:89.00 元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究

图书在版编目(CIP)数据

高校全日制硕士专业学位研究生教育质量保障体系研究
与实践 / 高校全日制硕士专业学位研究生教育质量保
障体系研究课题组著. -- 重庆 : 重庆大学出版社,
2021.1

ISBN 978-7-5689-2493-1

I. ①高… II. ①高… III. ①研究生教育—教育质量
—研究—中国 IV. ①G643

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2020)第 233678 号

高校全日制硕士专业学位研究生教育质量保障体系研究与实践

高校全日制硕士专业学位研究生教育质量保障体系研究课题组 著

策划编辑 陈力 顾丽萍

特约编辑:季超勤

责任编辑:顾丽萍 版式设计:顾丽萍

责任校对:谢芳 责任印制:张策

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:饶帮华

社址:重庆市沙坪坝区大学城西路 21 号

邮编:401331

电话:(023) 88617190 88617185(中小学)

传真:(023) 88617186 88617166

网址: <http://www.cqup.com.cn>

邮箱: fxk@cqup.com.cn (营销中心)

全国新华书店经销

重庆华林天美印务有限公司印刷

*

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:26.75 字数:566千

2021年3月第1版 2021年3月第1次印刷

ISBN 978-7-5689-2493-1 定价:89.00元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究

序

当今世界正处在大发展、大变革、大调整时期,经济社会发展格局正在发生深刻变革。世界各国都将人才储备和科技创新作为国家发展战略,纷纷将研究生教育和高层次人才培养作为实现国家战略意图、保持国际竞争优势的重要途径。目前,我国正处于实现“两个一百年”奋斗目标的重要战略机遇期。研究生教育作为高端人才供给的主要载体,是我国实施创新驱动发展战略的重要组成部分,是实现中华民族伟大复兴的重要人力资源基础。按照《中国教育改革和发展纲要》的要求,为了使各类专门人才的拥有量满足现代化建设的需要,在我国建立起比较成熟和完善的社会主义教育体系,实现教育的现代化,必须大力发展专业学位研究生教育。

根据1996年我国实施的《专业学位设置审批暂行办法》,专业学位是指具有专门职业背景的一种学位,是为培养特定职业高层次专门人才而设置的。2010年国务院学位委员会第27次会议通过的《硕士、博士专业学位研究生教育发展总体方案》对专业学位内涵做了进一步阐述:“专业学位,是随着现代科技与社会的快速发展,针对社会特定职业领域的需要,为培养具有较强的专业能力和职业素养、能够创造性地从事实际工作的高层次应用型专门人才而设置的一种学位类型。专业学位具有相对独立的教育模式,具有特定的职业指向性,是职业性与学术性的高度统一。”随着我国经济社会的飞速发展,社会分工越来越细,职业种类越来越多,技术含量越来越高,管理、工程、建筑、法律、财经、教育、农业等专业领域对高级专门人才的需求越来越强烈。专业学位研究生教育作为一种职业性、复合性、应用性高层次专门人才培养方式,其兴起与发展既是对经济社会发展迫切需求的正当回应,也是研究生教育适应经济社会发展需要的必然选择。

1984年,教育部研究生司转发清华大学、西安交通大学等11所高等工科院校《关于培养工程类型硕士生的建议》的通知,在工学硕士生中招收工学硕士(工程类型)学位研究生,或称工程硕士生,并提出在合适时机设置工程硕士学位。2009年,《教育部关于做好全日制硕士专业学位研究生培养工作的若干意见》指出,决定推动硕士研究生教育从以培养学术型人才为主的模式向以培养应用型人才为主的模式转变,增加全日制硕士专业学位研究生招生计划5万名。2017年,我国全日制硕士专业学位研究生招生规模首次超过硕士学术学位研究生招生规模。2018年,我国专业硕士招生人数占比达到近58%。我国研究生教育结构实现历史性转型和战略性调整。经过近40年的发展,目前我国专业学位研究生教育已基本覆盖了经济社会发展的主干领域,形成了以硕士学位为主,博士、硕士、学士3个学位层次并举的专业学位体系,基本建立起具有中国特色的专业学位

教育制度。

由于我国专业学位研究生教育发展时间短、发展速度快,相应人才培养的理念、机制、质量保障体系还不能完全跟上,随着招生培养规模的扩大,专业学位研究生教育也逐渐暴露出来一些与社会发展需求不相适应的问题。例如,在学位标准、培养目标定位、学科类型结构等方面还难以很好地满足经济社会发展的多层次、多样化需求,培养模式、师资队伍、课程建设、考核体系与经济社会发展方式转变的衔接不够紧密,文化培育和学风建设亟待加强,社会声誉也有待提升等。这些问题在很大程度上制约着专业学位研究生教育质量的提高,直接影响到服务经济社会发展的成效。为此,加快建立、完善专业学位研究生教育质量保障体系,提高专业学位研究生质量,已经成为高等教育战线和全社会的共同呼声。

2010年,《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020)》明确提出,要把提高质量作为教育改革发展的核心任务,健全教学质量保障体系,改进高校教学评估,加强管理,不断提高研究生培养质量。2012年,《教育部关于全面提高高等教育质量的若干意见》指出,牢固确立人才培养的中心地位,树立科学的高等教育发展观,坚持稳定规模、优化结构、强化特色、注重创新,走以质量提升为核心的内涵式发展道路。2013年,教育部、财政部、国家发展改革委先后印发了《关于完善研究生教育投入机制的意见》《关于深化研究生教育改革的意见》等文件,明确把统筹构建质量保障体系作为走内涵式发展道路、服务需求、提高质量的两个重要着力点之一。同年,教育部、人力资源和社会保障部下发《关于深入推进专业学位研究生培养模式改革的意见》,明确指出要深入推进培养模式改革,加快完善体制机制,不断提高教育质量。2014年,国务院学位委员会和教育部联合下发《关于加强学位与研究生教育质量保证和监督体系建设的意见》,明确要求构建以学位授予单位质量保证为基础,教育行政部门监管为引导,学术组织、行业部门和社会机构积极参与的内部质量保证和外部质量监督体系。2018年,教育部、财政部、国家发展改革委印发《关于高等学校加快“双一流”建设的指导意见》,文件指出要深化和扩大专业学位教育改革,强化研究生实践能力,培养高层次应用型人才。2020年,教育部、国家发展改革委、财政部印发《关于加快新时代研究生教育发展的意见》,国务院学位委员会、教育部印发《专业学位研究生教育发展方案(2020—2025)》,为新时代专业学位研究生教育指明了发展方向。

在此背景下,重庆大学研究生院承担了中国学位与研究生教育学会研究生教育改革研究重点课题“高校专业学位质量保障体系研究”,重点围绕高校构建全日制硕士专业学位研究生教育质量保障体系存在的问题,从质量保障体系构架、政府监控与指导、高校自律与自评、社会介入与问责以及案例研究等5方面开展研究并形成研究报告。本书正是以上述课题为基础,进一步深化研究方法、拓展研究内容而形成的。为加强实践性,特别

收录了国内部分高校在构建专业学位研究生教育质量保障体系方面的建设成果以及重庆市高校承担的研究生教育改革项目部分实践案例。

参与本书编写工作的人员有:重庆大学方祯云、郑小林、王平、向诚、禩莉明、马朝晖、张云怀、刘京诚、冯斌、王东红、周孝玲、冯佳文、居凌桢、张莹、郭瑜、何仁斌、陈大勇、杨华、李彦、张国宾、周斌;重庆市学位委员会办公室陈渝、杨琴、崔家能、赵娟;重庆师范大学郝明君;西南政法大学闫恩晓。此外,重庆大学陈礼、刘星、张海潮等研究生及彭云静、王永红等参与了本书文稿的整理。

本书的编写得到了中国学位与研究生教育学会研究生教育改革研究重点课题“高校专业学位质量保障体系研究”的资助。本书的完稿得到了中国学位与研究生教育学会秘书处、全国工程专业学位研究生教育指导委员会秘书处、重庆市学位委员会办公室、重庆大学研究生院、天津大学研究生院、北京理工大学研究生院、中国石油大学(北京)研究生院、华东师范大学研究生院、南京师范大学研究生院、重庆医科大学研究生院、西南政法大学研究生院、西南大学研究生院、重庆理工大学研究生院、重庆工商大学研究生院、四川外国语大学研究生院、重庆师范大学研究生院、重庆科技学院研究生处、深圳大学生物医学工程学院、重庆市学位与研究生教育学会等单位的大力支持。在此,谨一并致以诚挚的谢意!

本书在编写过程中还参考了大量相关文献,谨向有关专家作者表示衷心的感谢!

希望本书的出版能为构建高校专业学位研究生教育质量保障体系的实践提供一些参考。由于编者水平有限,加之我国专业学位研究生教育发展迅速,书中难免存在不妥之处,敬请读者批评指正。

高校全日制硕士专业学位研究生教育质量保障体系
研究课题组
2020年12月

第五章 不断强化高校专业学位研究生教育内部质量保障体系建设

第一节	以改革为动力, 重构高校专业学位研究生教育质量内生性保障机制	198
第二节	重点强化基于培养过程的全日制硕士专业学位研究生教育内部质量保障	211
第三节	加强全面质量管理, 构建专业学位研究生教育内部质量保障机制	240

第六章 国外高等教育及专业学位研究生教育质量保障专题介绍

第一节	美国波多里奇国家质量奖《绩效优异教育标准》	259
第二节	法国工程教育及工程师认证	271
第三节	日本高等教育评估及专业学位研究生培养	280
第四节	澳大利亚墨尔本大学医学博士专业学位课程体系	286

第七章 国内高校全日制硕士专业学位研究生教育质量保障专题介绍

第一节	天津大学全面制订质量基本规范, 构建“三层次、四维度、全覆盖”专业学位研究生教育质量保障体系	298
第二节	华东师范大学以标准为引领, 推进教育硕士研究生培养模式改革	310
第三节	重庆大学以职业需求为导向, 按行业大类培养复合型专业学位人才	316
第四节	西南政法大学建立凸显行业特色的法学专业学位研究生培养模式	323
第五节	重庆医科大学临床医学硕士专业学位研究生新型“5+3”培养模式	329
第六节	重庆理工大学“互联网+会计”MPAcc教育综合改革研究与应用示范	335
第七节	重庆大学依托协同创新中心构建校企协同专业学位联合培养实践基地	341
第八节	全日制硕士专业学位研究生培养过程质量保障举例	347

参考文献		402
------	--	-----

专业学位研究生教育质量保障相关概念与理论

第一节 质量与质量管理

在对高校专业学位研究生教育质量保障体系进行分析讨论之前,有必要对其相关联的质量与质量管理等概念与内涵进行分析。

一、质量的概念与内涵

质量是一个难以准确定义的概念,有诸多理解,一直以来是学术界讨论的话题。了解有关质量概念的变迁,有助于加深对质量内涵的理解。

质量一词较早可追溯到三国时代魏刘劭的《人物志·九徵》中出现的关于质量的记载:“凡人之质量,中和最贵矣。中和之质,必平淡无味。”此处“质量”可理解为品质、资质、器量。质量一词在《辞海》中的解释为:“①产品或工作的优劣程度。如:建筑质量、工程质量、教学质量。②量度物体惯性大小和引力作用强弱的物理量。”^①与汉语“质量”一词释义相对应的英文单词有“quality”和“mass”。在《牛津·外研社英汉汉英词典》中,“quality”的释义为:质量(优劣);性质;优质(高质量的)。“mass”的释义为:【物理学】质量;(聚成一体的)团,块,堆,群,片等。^②可见,质量的释义可分为哲学、经济学、管理学术语和物理学术语两个层面。显然,本书涉及的质量为哲学、经济学、管理学术语层面,但与质量的物理学释义在“量度”“优劣”“大小”和“强弱”等词义上也有所关联。

现代有关质量的定义不断演变、丰富,主要出现在经济学、管理学领域,经历了从技术性到人文性、经济性、系统性的演变,大致可分为以下几种类型。^{③④⑤}

1. 基于直观的观点

质量对消费者而言,较直观、普遍的理解是优异或卓越的同义词,如沃特·阿曼德·休哈特(Walter A. Shewhart)将质量定义为“产品好的程度”;或者是好与坏的代名词,如《辞海》中将质量解释为“产品或工作的优劣程度”。这一观点可认为是对质量基本属性的描述。人们最易理解的是:质量好的产品应是好用、耐用、不容易坏的;反之,不好使的、易坏的产品其质量就是差的。基于直觉判断对质量的定义也称为“超凡”的质量,容易理解。但从管理学上讲,“卓越”“优异”较为抽象,因而存在较大模糊性。需要注意的

① 辞海编辑委员会.辞海[M].上海:上海辞书出版社,1999.

② 朱丽,于海江.牛津·外研社英汉汉英词典[M].北京:外语教学与研究出版社,2010.

③ 詹姆斯·R.埃文斯,威廉·M.林赛.质量管理与卓越绩效[M].岳盼想,等,译.9版.北京:中国人民大学出版社,2016.

④ 嵇国光,赵菁.2000版ISO 9000族标准质量管理体系内部审核培训教程[M].2版.北京:中国标准出版社,2003.

⑤ 刘源.研究生教育质量功能展开研究[M].广州:中山大学出版社,2016.

是,休哈特将质量界定为褒义词,是被人们所赞赏、追求的。从这种意义上说,质量是绝对的和普遍认可的,标志着—个不可妥协的标准和高的成就,追求质量就是追求卓越,质量意识也即卓越意识。

2. 基于产品和生产的观点

这种观点将质量定义为工程和制造活动的预期产出,或符合规范。与卓越、优秀并不完全等同,菲利浦·B.克劳士比(Philip B. Crosby)把质量定义为符合规范或要求的程度。凡有不符合要求的地方,就表明质量有欠缺,质量问题转化为是否有不符合要求的问题。而质量的差异反映的是某些产品属性在量的差异上,因此质量是可测的。这里的规范是指产品或服务的设计师所确定的目标和公差,目标就是生产要努力达到的理想值。目标是生产必须有的,而之所以要确定公差,是因为生产中不可能百分之百满足目标要求。但如果不能真正反映出满足顾客的最重要特性,规范是毫无意义的。^①

这种定义被有的学者归纳为“符合性质量”,可测量,有较强操作性。不足是仅仅从生产角度考虑,而没有考虑顾客的需求和期望。

3. 基于用户(顾客)的观点

随着产品市场竞争的加剧和用户期望值的不断提高,许多符合规范的产品已不能满足用户的需求。从商业角度分析,消费者行为的出发点是欲望,归宿是欲望的满足。产品的最终使用者是消费者,所以质量就是一种产品满足某一类需要的能力,或者说,质量是满足顾客需要的能力。为此,约瑟夫·M.朱兰(Joseph M. Juran)提出质量是“适用性”。狩野纪昭(Noriaki Kano)提出质量是符合或超越顾客期待的产品及服务。汤姆·彼得斯(Tom Peters)则认为质量必须用客户感觉来评价。石川馨(Kaoru Ishikawa)提出质量反映顾客的满意程度,规格标准不是决策的最终来源,质量的定义因顾客的需求而变化。1978年,美国国家标准研究院和美国质量学会将质量定义为“表征产品或服务满足给定需要的能力的特征和特性的总和”,反映了为顾客提供价值从而影响其满意度和偏好的要求。这里需要注意的是,“顾客”的含义为广义的用户。“顾客”不仅仅是一件产品或服务的最终购买者,还包括产品生产线及服务链上不同位置上的、不同角色的“顾客”。例如在一个企业里面,每一个员工都有他的“顾客”,这个顾客从公司内的供方那里接受产品或服务。这种广义顾客观的认识促使员工理解自己在一个大系统中的位置,促使人们思考自己对最终产品的贡献。用户(顾客)驱动的质量是高绩效组织的基础,也是一个综合了用户、产品及生产过程的系统性观点,因此,欲提高及保障质量,应树立广义顾客观。

^① 詹姆斯·R.埃文斯,威廉·M.林赛.质量管理与质量控制[M].焦叔斌,译.7版.北京:中国人民大学出版社,2010.

从顾客角度出发,狩野纪昭将质量分成3个层次^①:质量的第一层次是指顾客一致认可的共同基本规格要求,相对应的质量称为必要质量。必要质量只能使顾客“没有不满意”,充其量也就是满意,因为顾客认为是理所当然的。具有必要质量的产品和服务是参与市场竞争的基本要求,但如果产品和服务只具有必要质量,会陷入同质化竞争。与质量目标相对应的质量活动为质量控制。质量的第二层次是指质量满足顾客提出的要求,即顾客满意,相对应的质量称为首要质量(期望质量)。企业的质量行为集中于开发满足消费者明确需求的产品。这种行为可以称为质量管理。质量的第三层次是指通过满足消费者潜在需求,使新产品或服务达到意想不到的新质量,从而达到顾客愉悦,相对应的质量称为愉悦质量或魅力质量,相应的质量活动称为质量创新或愉悦质量创造。社会的发展需要我们不断研究消费者的潜在需求,创造产品或服务,增加新质量,同时继续维持质量的第一层次和第二层次。

基于用户(顾客)的观点所定义的质量被有的学者归纳为“适用性质量”。适用性质量以用户为核心,要求不仅要满足用户现阶段对质量的需求,还应反映不断更新的需求。质量成为一个动态的概念,追求质量永无止境。^②

4. 其他一些质量观点

罗伯特·M.波西格(Robert M. Pirsig)认为质量是“用心的结果”。田口玄一(Genichi Taguchi)提出质量是产品上市后给社会带来的损失。将产品质量与给社会带来的损失联系在一起,强调了质量的经济效果和设计的目的性。威廉·爱德华兹·戴明(William Edwards Deming)提出一个组织如果采用合理的管理原则,就可以同时提升质量和降低成本,从而提高顾客忠诚度。戴明的思想被日本的学者总结为:质量=工作努力的结果/总成本。当组织的人员重点关注质量时,质量会提升,同时成本会下降;当组织的人员重点关注成本时,质量会下降,成本反而会上升。因此,质量是最经济的手段,制造出市场上最有用的产品。朱兰在《朱兰质量手册》(第5版)中^③,将质量定义归为两类:一类是满足顾客需要的产品特性,属于收益导向的“开源”型定义。即这种高质量的目的是实现更高的顾客满意,以此来实现收益的增加,通常意味着“花费更多”;另一类是免于不良,属于成本导向的“节流”型定义。即这种高质量的目的是没有返工或顾客不满和投诉等差错,通常意味着“花费更少”。

5. 全面质量观点

基于所涉及的范围、层面,从产品的角度来看,质量又可分为狭义质量和广义质量。

① 狩野纪昭. 在全球化中创造魅力质量[J]. 中国质量, 2002(9): 39-41.

② 董明发. 干部教育培训质量保障研究[D]. 北京: 中共中央党校, 2011.

③ 约瑟夫·M.朱兰, A.布兰顿·戈弗雷. 朱兰质量手册[M]. 焦叔斌, 等, 译. 5版. 北京: 中国人民大学出版社, 2003.

狭义质量通常指具有实物性质的产品及工程的质量,将质量视为技术范畴,其核心要求是产品质量的符合性及适应性。广义质量包括硬件、服务、软件和流程质量等^①。广义质量将质量问题上升到经营战略层面,成为一个综合概念。全面质量观点可以认为是广义质量概念的进一步深化与拓展。质量已不只是一个技术领域,而应当被视为一个管理领域。全面质量的概念是美国通用电气公司质量经理阿曼德·V. 费根堡姆(Armand Vallin Feigenbaum)于1961年在其著作《全面质量管理》中提出的。费根堡姆认为产品或服务质量是指营销、设计、制造、维修中各种特性的综合体。^②全面质量关注组织所有过程的改进,即将战略、成本、价格、生产力、服务、人力资源、能源及环境等一起进行考虑,不仅包括实物产品质量,还包括感官质量、体系质量、信誉质量、服务质量、创新质量、人本质量等^③,其内涵除产品、工程、服务质量外,已扩展到过程、体系和组织全部,并延伸到全员个人技能、个人与部门工作质量、团体合作、创新能力以及管理思想、行为模式与准则等质量文化因素。全面质量的概念充分说明质量具有广义性、系统性,质量的范畴大为扩展,并由此产生了全面质量管理概念及方法。表1-1为狭义质量和广义质量(全面质量)概念的比较。

表1-1 狭义质量和广义质量(全面质量)概念比较

要素	狭义质量	广义质量(全面质量)
产品	实物产品及工程(硬件)	硬件、服务、软件和流程性材料
组织	制造业	各行各业,包括制造、服务、政府及营利性或非营利性组织
过程	与产品制造直接有关的过程	所有过程(包括管理思想、行为准则等质量文化隐形过程)
目的	本组织受益	本组织及所有相关方受益
顾客	购买产品的外部顾客	所有相关人员,包括内部及外部顾客
质量评价	符合规范与标准	满足顾客及相关方需求
涉及人员	组织内与质量直接相关人员	组织内所有人员
质量管理	组织内质量管理部门	组织内所有职能部门(包括最高层决策部门)

① 董东铭,陈运焘.质量概念的演变与新世纪质量管理的发展趋势[J].中国科技信息,2010(6):143-144.

② 刘宇.现代质量管理学[M].北京:社会科学文献出版社,2009.

③ 毛景立,李鸣,林健,等.军品采办过程双向主观质量的概念、认知机理及客体内涵的研究[J].科研管理,2002(4):70-76.

6. 国际标准化组织对质量的定义^①

目前认知度较高的质量定义是国际标准化组织(International Organization for Standardization, ISO)在2000年第3版ISO 9000系列标准发布的版本。该版本将质量高度概括为“一组固有特性满足要求的程度”。并定义:“特性”是指可区分的特征,如物理方面的特征、感官上的特征、组织或行为特征、功能性的特征等,而固有特性对产品而言包括产品的适用性、可信性、经济性、美观性和安全性等;“要求”是指组织、顾客和其他相关方“明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望”。

ISO 9000所给出的质量定义是从“特性”和“要求”两者间关系的角度来描述质量,即指某种事物的“特性”满足某个群体“要求”的程度。满足的程度越高,这种事物的质量就越高或越好,反之则认为该事物的质量低或差。从ISO质量的定义中我们可以了解:质量的内涵是由一组固有特性组成的,并且这些固有特性是以满足组织、顾客及其他相关方所要求的能力加以表征。

ISO 9000提出的质量实质上是全面质量概念,根据该定义我们可进一步了解质量所具有的普遍性、相对性、广义性和时效性。^②

质量的普遍性:质量是客观存在,并广泛存在于人类社会各类实践活动领域。

质量的相对性:组织的顾客或其他相关方可能对同一产品的功能提出不同的需求;也可能对同一产品的同一功能提出不同的需求;需求不同,质量要求也就不同。质量的相对性也体现出质量主观性的一面,即:因人而异,依具体对象不同而不同。

质量的广义性:ISO 9000关于质量的定义及相关标准适用于所有产品和服务类的、不同类别和规模的组织,具有广泛的通用性。质量不仅指产品质量,也包括过程和体系的质量。质量的广义性、系统性还体现了质量的复杂性,使得质量控制难度更大。随着市场经济的发展和公众经济意识的提高,质量甚至成为人们对社会的评价和国家形象的要素,而成为人们的哲学、文化观念,形成质量文化,其内涵涉及技术、经济、管理及哲学的范畴,可以用对社会的保证度和社会的满意度来衡量。

质量的时效性:由于组织的顾客和其他相关方对组织和产品、过程和体系的需求和期望是不断变化的,组织应不断地调整对质量的要求。质量的时效性说明质量不是一劳永逸的,而是一个动态变化的过程。哪怕是同一顾客,今天满意不等于明天满意。质量的这种动态特性也使人们对质量的认识不断更新、深化。

二、质量管理

我国国家标准GB/T 19000将管理定义为“指挥和控制组织的协调的活动”,将质量管

^① 岑詠霆. 质量管理教程[M]. 2版. 上海:复旦大学出版社,2010.

^② 陈岩. 质量管理学[M]. 3版. 北京:清华大学出版社,2018.

理定义为“在质量方面指挥和控制组织的协调活动”。这种活动通常包括制订质量方针、质量目标、质量策划、质量控制、质量保证和质量改进(图 1-1)。质量管理是管理者为实现组织目标,对组织拥有或控制的各种有形、无形资源及人力资源进行计划、组织、领导、控制的过程。其基本内涵是:质量管理的目的是实现组织目标;质量管理的主体是组织管理者;质量管理的客体是组织拥有或控制的各种有形、无形资源及人力资源;质量管理的内容是计划、组织、领导、控制;质量管理是一个过程(流程)^①。需注意的是,质量管理首先应是最高管理者的职责,最高管理者应为自己的组织制订符合组织发展战略要求的具体的质量方针、目标和职责,然后成为组织内各级管理部门及所有员工的共同行动。质量管理不单纯是几个业务部门的事情,顶层设计和全员参与同样不可或缺。从质量管理涉及的范围来看,质量管理可分为微观质量管理和宏观质量管理两个方面。微观质量管理主要针对产品、服务、企业或组织。宏观质量管理涉及企业或组织的外部环境,主要是国民经济和社会整体对企业产品质量及工作质量的影响,包括经济的、行政的、法律的以及舆论的等。^②

质量管理的历史久远。约在公元前 1450 年,埃及壁画中就有关于测量和检测方面的描述。我国春秋战国时期的《周礼·考工记》中已记载有根据当时对制作的器物所做的规格进行质量检验和质量保证的方法。《考工记》开篇写道:“审曲面势,以飭五材,以辨民器。”“审曲面势”即是对当时的手工业品做类型与规格的设计。“以飭五材”就是在设计后,确定所用原材料的成分比例。“以辨民器”就是对生产的手工业品,通过检查,认为合格而有使用价值,适合官方与民间的使用。^③

西方工业革命成功之后,机器工业生产取代了手工作坊式生产,质量管理也得到了迅速发展。现代质量管理理论及方法的发展经历了一个“点(质量检验阶段)—线(质量统计阶段)—面(全面质量管理)—体(综合质量管理、质量链管理)”的发展轨迹,主要有以下 3 个阶段。

(1) 质量检验阶段

此阶段主要是通过最后检验的方式来控制和保证产出及下道工序的产品质量。进入 20 世纪以后,随着企业规模的进一步扩大,分工与专业化程度日益提高,企业中设立了检验人员的职位,专职负责产品检验。这种质量管理做法通过 100% 的最终检验,从成品中挑出废、次品,实行“事后把关”,几乎没有预防作用。因此,可以说这个阶段的质量主要是检验出来的。值得一提的是,在质量检验中,要实施有效的检验,必须对产品是否合格确立一个标准,由此产生了产品的标准化和产品的公差界限理论。

① 石盛林,黄宝凤,李亨英. 质量管理:理论、方法与实践[M]. 南京:东南大学出版社,2014.

② 岑詠霆. 质量管理教程[M]. 2 版. 上海:复旦大学出版社,2010.

③ 邹依仁. 《周礼·考工记》中的质量管理[J]. 上海社会科学院学术季刊,1985(2):59.

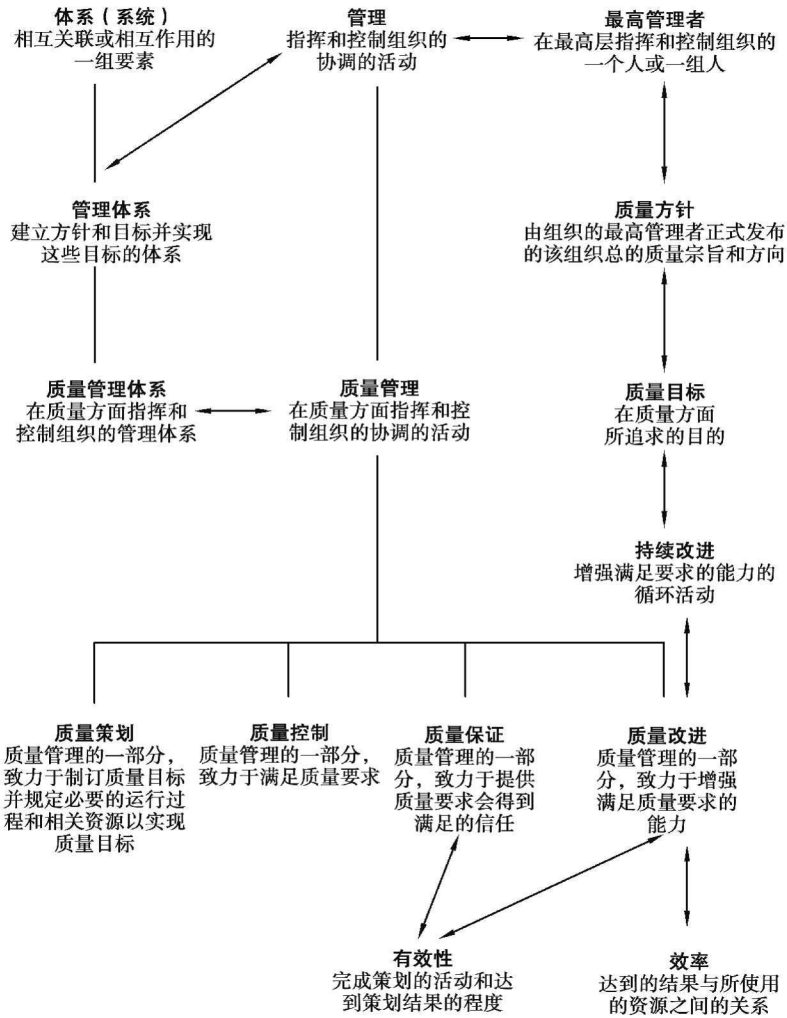


图 1-1 有关质量管理的概念^①

(2) 统计质量控制阶段

此阶段用数理统计的方法控制整个生产过程,即统计过程控制,进而预防性地控制产品质量。主要特点是应用数理统计原理和抽样技术对生产过程进行控制,以预防不良质量产品的出现,即进行事前的、预防性的生产过程控制。这种以统计过程控制为基础的质量管理也称为统计质量管理。把以前质量管理中的“事后把关”变成事先控制、预防为主、防检结合,并开创了把数量统计方法应用于质量管理的新局面。从这个意义上可以说,该阶段的质量是制造出来的。统计质量控制与单纯的事后检验方式相比,前进了一大步。但它过分强调数理统计方法的应用,忽视了组织管理和生产者的能动性,加之

^① 岑詠霆. 质量管理教程[M]. 2版. 上海:复旦大学出版社,2010.

数理统计方法本身较为深奥难懂,使人们误认为“质量管理好像就是数理统计方法”“质量管理是少数数学家和学者的事”,影响了质量管理的普及与发展。

(3) 全面质量管理阶段

随着生产发展和社会进步,质量管理的对象、内容和任务发生了新的变化,全面质量控制(Total Quality Control, TQC)概念应运而生,费根堡姆在《全面质量管理》一书中提出了全面质量管理的概念:“全面质量管理是为了能够在最经济的水平上,并考虑到充分满足用户要求的条件下进行市场研究、设计、生产和服务,把企业内各部门研制质量、维持质量和提高质量的活动构成一体的一种有效体系。”^①全面质量管理包括全过程质量管理、全员质量管理、全方位质量管理、多方法质量管理。全面质量管理是一个综合系统方法,是高层战略的组成部分。全面质量管理强调学习和不断改进是组织成功的关键,强调个人的尊严和共同行动的力量。全面质量管理是一个以人为中心的系统,强调发挥人的积极性,重视人的因素,注意人在管理中的作用。全面质量管理认为质量是设计、生产、预防出来的,是习惯出来的、管理出来的。

随着全面质量管理的不断普及,国际标准化组织于1986年着手对全面质量管理的内容和要求进行标准化,并融入1987年颁布的ISO 9000系列标准中。可以说,ISO 9000系列标准是全面质量管理的一种标准化形式。

三、全面质量管理

按照国际标准化组织(ISO)的定义,全面质量管理(Total Quality Management, TQM)是指“一个组织以质量为中心,以全员参与为基础,目的在于通过让顾客满意和本组织所有成员及社会受益而达到长期成功的途径”。

全面质量管理把过去的以事后检验和把关为主转变为以预防为主,即从管结果转变为管因素;从过去的就事论事、分散管理,转变为以系统的观点为指导进行全面的综合治理;突出以质量为中心,围绕质量开展全员的工作;由单纯符合标准转变为满足顾客需要;强调不断改进过程质量,从而不断改进产品质量。

1. 全面质量管理理念^{②③}

全面质量管理强调必须体现预防为主、不断改进的思想和为顾客服务的理念。

(1) 预防为主、不断改进的理念

优良的产品质量是设计和生产制造出来的而不是靠事后的检验决定的。事后的检

① 刘宇. 现代质量管理学[M]. 北京:社会科学文献出版社,2009.

② 马万民. 高等教育服务质量的理论与应用研究[D]. 南京:南京理工大学,2004.

③ 段一泓. 全面质量管理的演进(下)[J]. 中国质量,2018(6):35-37.

验面对的是已经既成事实的产品质量。全面质量管理要求实行“预防为主”的方针,把管理工作的重点从“事后把关”转移到“事前预防”上来,从管结果转变为管因素。分析影响产品质量的各种因素并加以控制,不断改进完善有关过程,并在产品、服务及各相关过程中制订新的目标与举措,防止质量问题的发生,把不合格品消除在其形成过程之中,做到“防患于未然”。

(2) 为顾客服务的理念

实行全过程的质量管理要求企业所有工作环节都必须树立为顾客服务的思想。外部顾客可以是最终顾客,也可以是产品的经销商或再加工者。内部顾客是企业的部门和人员。内部满意是外部满意的基础。因此,在组织内部要树立“下道流程、工序是顾客”“努力为下道流程、工序服务”的思想。

(3) 整体性、全局观

全面质量管理的核心要素是“全面”,必须树立整体与全局观,不仅全覆盖组织的人员与过程,而且所涉及的工具方法也是多样化的,即所谓“三全、一多样”。如段一泓所述:“全面质量管理是一个需要组织全员参加、覆盖全过程活动、在全组织各有关职能和层次展开实施的管理,其实施过程中可以灵活应用各种有效的工具方法。”^①

2. 全面质量管理的质量管理 8 项原则

全面质量管理是企业界的一种管理理论与管理实践。全面质量管理理论基于 3 个核心:以顾客为关注焦点;团队合作;持续改进。其基本原则有顾客满意原则、以人为本原则、质量效益原则、预防为主原则、全员参与原则、不断改进原则、相互协作原则等^②。

在 ISO 9000:2000 国际质量标准中将其进一步总结为以下 8 项原则。^③

原则一,以顾客为关注焦点。组织依存于顾客,因此组织应理解顾客当前和未来的需求,满足顾客需求并争取超越顾客的期望。实施该原则代表性的实践活动包括:调查、识别并理解顾客的需求和期望;确保组织的目标与顾客的需求和期望相结合;将这些需求和期望传达至整个组织;测定顾客的满意度并根据结果采取相应的活动或措施;系统地管理与顾客之间的关系。

原则二,领导作用。领导者确立组织统一的宗旨、方向。领导层应当创造并保持使员工充分参与实现组织目标的内部环境。实施该原则代表性的实践活动包括:考虑所有相关方的需求和期望(包括顾客、所有者、员工、供方、金融机构、当地社区和社会等所有相关方的需求);建立组织的未来愿景;确定富有挑战性的目标;在组织的所有层次上建

① 段一泓. 全面质量管理的演进(上)[J]. 中国质量,2018(5):37-39.

② 上官剑. 为何全面质量管理模式目前在高校难以推行?[J]. 扬州大学学报(高教研究版),2004(6):9-11.

③ 詹姆斯·R. 埃文斯,威廉·M. 林赛. 质量管理与卓越绩效[M]. 岳盼想,等,译. 9 版. 北京:中国人民大学出版社,2016.

立价值共享、公平公正和道德伦理观念;建立信任、消除担忧;为员工提供所需的资源和培训,并赋予其职责范围内的自主权;激发、鼓励和承认员工的贡献。

原则三,全员参与。各级人员都是组织之本,只有他们的充分参与,才能使他们的才干为组织带来收益。实施该原则代表性的实践活动包括:让员工了解自身贡献的重要性及在组织内部的角色,了解对自身行为的约束;承担起解决问题的责任,以主人翁的责任感去解决问题;使每个员工根据各自的目标评估业绩状况;主动地寻求机会来加强他们的技能、知识和经验;在团队中自由地分享知识和经验;开放式地讨论问题和重大事项;使员工从工作中得到满足感,为成为组织的一名成员而感到骄傲和自豪。

原则四,过程方法。将活动和相关的资源作为过程来进行管理,可以更有效地得到预期效果。实施该原则代表性的实践活动包括:为了取得预期的效果,系统地识别所有的活动;明确管理活动的职责和权限;分析和测量关键活动的的能力;识别组织职能之间与职能内部活动的接口;注重能改进组织的活动的各种因素,诸如资源、方法、材料等。

原则五,管理的系统方法。针对制订的目标,识别、理解并管理一个由相互联系的过程所组成的体系,有助于提高组织的有效性和效率。实施该原则代表性的实践活动包括:建立一个体系,以最佳效果和最高效率实现组织的目标;理解体系内各过程的相互依赖关系;更好地理解为实现共同的目标所必需的作用和责任,从而减少职能交叉造成的障碍;在采取行动之前,理解组织的能力并确定资源的约束条件;规定特定活动在体系内如何运行;通过测量和评价活动持续改进体系。

原则六,持续改进。持续改进是组织的一个永恒目标。实施该原则代表性的实践活动包括:在整个组织范围内使用一致的方法持续改进组织的业绩;为员工提供有关持续改进的方法和手段的培训;将产品、过程和体系的持续改进作为组织内每位成员的目标;建立目标以及用于跟踪和持续改进的指标体系;识别并确认改进。

原则七,基于事实的决策方法。有效的决策建立在数据和信息分析的基础上。实施该原则代表性的实践活动包括:确保数据和信息的足够精确和可靠;让数据信息需要者能得到数据信息;使用有效的方法分析数据;基于事实分析,权衡经验与直觉,做出决策并采取措施。

原则八,与供方互利的关系。组织和供方是相互依存的,互利的关系可增强双方创造价值的能力。实施该原则代表性的实践活动包括:在对短期收益和长期利益综合平衡的基础上,确立与供方的关系;与供方或合作伙伴共享专题技术和资源;识别和选择关键的供方;清晰和开放的沟通;对供方所做出的改进和取得的成果进行评价并予以鼓励。

质量管理8项原则能帮助组织的管理者,尤其是最高管理者系统地建立质量管理理念,提高其管理水平。质量管理8项原则是质量管理实践经验和理论的总结,是质量管理的最基本、最通用的一般性规律,是质量管理的理论基础,适用于所有类型的产品和组