

·方 略·

从复制到分享： 高等教育质量管理的方向

王建华

(南京师范大学 教育科学学院, 江苏 南京 210093)

摘要:传统上,质量管理被认为是企业的专利,高等教育质量管理通常被理解为大学对于企业质量管理的模仿。事实上,质量管理虽然源于企业,但绝不意味着只有企业才面临质量管理的危机,才需要实行质量管理。在质量时代,质量管理同样是大学化解危机、迎接挑战所必需的战略选择。大学对于企业质量管理的学习与借鉴,与其说是在复制企业质量管理模式,不如说是在与企业共同分享质量管理的合理内核。在实施质量管理并努力建构高等教育质量管理理论的过程中,大学必须跨越组织边界、超越公私两分的局限,抛弃质量管理上大学与企业的对立,与企业共同分享质量科学的最新成果,不断丰富和完善质量管理理论。

关键词:高等教育;质量管理;大学;企业

中图分类号:G647 **文献标识码:**A **文章编号:**1672-0059(2010)02-0067-06

From Duplication to Share

—The orientation of Quality Management in Higher Education Institutions

WANG Jian-hua

(School of Educational Science, Nanjing Normal University, Nanjing 210097, Jiangsu, China)

Abstract: Typically, management of quality is considered to be the patent of enterprises and the management of higher education quality only to be an output of emulation. Despite the fact that quality management originated in enterprises, enterprise is not the only institution that need to conduct quality management when facing quality crisis. In an era of quality, quality management severs as a strategic choice for universities to overcome crisis and challenges. Therefore, it is appropriate to say that university quality management is a process of sharing the essence of quality management with enterprises rather than a process of emulation of the management model of enterprises. In an effort to carry out quality management and develop a quality management theory for higher education, it is necessary for universities to transcend the organization boundaries as well as the limitation of public-private dichotomy, eliminate the antagonism in quality management between universities and enterprises and share the latest research findings in this field with enterprises.

Key words: Higher education; Quality management; University; Enterprise

质量话语源于企业,质量管理实践自然也是以企业领先。作为一个非营利机构,大学里一度盛行的是质量评估。目前伴随着质量评估向质量管理的转变,高等教育质量管理已经是大势所趋。在高等教育质量管理的过程中,以质量管理为纽带大学与企业之间的

关系将备受关注。长期以来,大学与企业的关系十分敏感而微妙。大学的改革总是步企业的后尘。给人的感觉好像总是大学在模仿企业进行改革,出于对“模仿论”抗拒,大学通常选择另一极端,即凡是源于企业的就是不适合大学的。其结果,模仿倒是避免了,但自

我封闭有时比模仿还要糟糕。事实上,在大学与企业之间绝非只有模仿和封闭两种选择。在一个多元开放和组织趋同并存的时代,大学与企业的理性选择无疑是跨越组织的边界,从自己的实际情况出发分享彼此成功的经验。质量管理是现代企业在激烈的市场竞争中最终获胜的重要法宝,同时也是质量世纪里任何一个组织生存与发展不可缺少的基本技能。大学不是企业,但大学同样需要与企业共同分享质量管理的成功经验以实现高等教育的质量管理。

一、质量之旅:企业对大学的启蒙

19世纪中叶开始现代企业作为一种新的组织形式,同时也是一种新的权力中心诞生了,并迅速取得了与民族国家分庭抗礼的显赫地位,最终在市场化今天取代政府成为了高等教育质量保证的主要参与者和启蒙者。高等教育质量早期主要由学者行会负责,稍后便由国家的主权信用来加以保证,但无论是国家还是行会在历史上都没有明确的高等教育质量意识,质量保证只是沿袭传统。质量作为一个概念最早源于企业,并于近年来迅速蔓延到人类社会生活的各个领域。大学虽然保守,但在巨大的社会压力下,源于企业的质量管理理论也迅速成为了高等教育领域的强势话语。“几十年前,将大学与企业相提并论是不可思议的。教育和企业分属不同的‘领域’,几乎没有什么共同点。”^[14]然而,近年大学从企业的运作中已经学到很多东西,从战略规划、市场营销到投资管理。当然,也包括日趋完善的质量管理系统。

在诸多社会组织中,大学一直以理性和启蒙者的身份出现。但今天在质量管理问题上,大学却是一个地地道道的被启蒙者,它的启蒙者就是企业。由于在质量之旅中起步较晚,在实施质量管理的过程中大学必须以企业为师,争取质量管理上的后发优势。当然,以企业为师也绝不意味着要复制企业的质量管理模式到大学,而是要积极地学习和借鉴企业质量管理的成功经验,并以此为基础探索高等教育质量管理的出路。长期以来,大学与企业的差异被人为夸大,企业对于大学改革的积极影响被人为抹杀。在社会其他组织锐意改革、不断创新的背景下,大学的特殊性往往成为保守主义者拒绝大学改革时屡试不爽的借口。事实上,以改革和创新作为参照系,在大学与企业间特殊与一般总是相对的。如果刻意强调差异,任何一个组织都是独特的。就像世界上不可能有两片完全相同的树叶一样,更不可能有两个完全相同的组织。组织之间绝对的差异永远存在。但是这不应成为问题的关键。在多元化的时代,一个组织要生存与发展,绝对不

能只强调差异,而是必须学会在同中求异、异中求同,必须学会与其他组织分享成功的经验,而不是自我封闭、孤芳自赏。“管理不等于企业管理,正如医学不等于妇产科一样。”^[15]质量管理虽然源于企业,但也绝不意味只有企业才需要质量管理,高等教育同样需要质量管理。高等教育质量管理也绝不意味着大学对于企业质量管理的复制,而只是大学与企业共同分享质量管理的精华。

作为一个社会组织,大学不同于企业,但二者之间也绝非没有共同之处。过去总是强调商业领域的管理原则不能完全适用于教育领域,但无意之中却忽视了另外一个事实,即“商业领域的管理原则很少有完全不适合于教育领域的,但目前为止,这些原则还没有一条得到过仔细的研究。”^[16]大学与企业之间的共同之处就像它们之间的差异一样多,甚至于可以说,大学与企业两者之间有多大的差异就有多大的相似性。“在过去的20年中,诸如政府、武装部门、大学和医院这样的非营利组织已开始将企业管理的概念和方法运用于自身。人们认识到,我们所有机构都是‘组织’,从而都有一个共同的管理层面。”^[17]无论大学还是企业,任何一个组织都需要管理。“各种不同的管理之间差异在于应用上,原则是一致的,即‘各种组织里,九成左右的问题是共通的,不同的只有一成。’”^[18]质量管理也不例外。高等教育质量管理就是需要大学与企业去分享那“九成左右的、共通的”成功经验,而不是百分之百的去简单复制企业的质量管理模式。当然,在高等教育质量管理过程中企业对大学的贡献仅仅是启蒙,而绝非提供一个模板那么简单。如果错误地将企业对大学的质量启蒙当成了万能的管理模板,那错误不在企业,而在大学自己。

目前在质量大堤下,高等教育质量已经陷入危机之中。由于规模的膨胀和成本的削减,质量作为高等教育领域的硬通货正在迅速贬值。国家对于高等教育质量的保证正面临破产。一方面随着就业危机的蔓延,被国家所承认的学历和学位在就业市场上“变现”的难度不断加大,高等教育投资的收益不但不再有底线保证,甚至还可能会面临着亏损;另一方面在就业主义的主导下,大学对高等教育质量的“注水”已经严重威胁大学的声誉,甚至触及道德的底线,社会对于大学的信任已经降到历史的低点。为了能够缓解就业以及其他社会压力,并在成本削减的前提下提高质量,大学开始被鼓励向企业学习。企业对于大学的质量启蒙也就是在这种背景下发生的。“20世纪90年代早期,全面质量管理概念开始进入许多大学,引起了人们对行政服务质量和效率的关注。人们期望改革和

重新设计大学行政体系,使之更好地利用信息技术。新的行政体系最好能像美国的产业那样,既能提高业绩,又能节约资源。实现这些目标通常都需要准确、透明、及时的反馈,学生服务和行政服务也被列为改革日程。”^{[9]170-171} 大学是一个文化组织,虽然有实质性的质量,却没有质量的概念和质量组织,更不要说质量管理。质量对于大学而言,只是一种潜结构。在相当长的时间内,大学没有市场,也不具有经济意义,质量更不是一种可以交易的东西,而是一种文化的结晶,一种身份的象征,一种不言而喻的声誉。目前高等教育领域市场化愈演愈烈,在市场化过程中企业不可避免地成为大学的质量导师。高等教育市场化过程中质量话语从企业输入大学,并最终导致了高等教育质量管理与评估的诞生。当福特汽车公司与俄亥俄州立大学为了“在校园生活的所有领域开展整体质量管理”而结为“伙伴关系”的时候,这种关系就是基于“大学的使命与公司的使命不是那么不同”的假定。也许不是“那么不同”,但也不是完全相同。虽然俄亥俄州立大学已经走上转型之路,但大学还没有把整体质量管理应用于它的各个方面。转型的手段是追求质量,因为“质量”可以适用于“校园生活的所有领域”,并且能够以单一的评价标准把它们联系在一起^{[9]20-21}。

总之,在高等教育的质量之旅中,企业是大学的启蒙者。不仅“质量”这一概念本身就是企业对于大学的“出口”,高等教育管理领域所有的质量话语也都抹不去企业的影子。没有企业里全面质量管理的成功实施,就不可能有今天的高等教育质量管理。不过,强调企业对大学的影响,绝不意味着大学在质量管理方面就只能是纯粹的受影响者。作为一个历史悠久、基业长青的组织,大学绝对不是企业的“寄生虫”,在分享企业质量管理成功经验的同时,大学对于企业也会有反哺之功。

二、管理之道:大学对企业的反哺

大学的产生早于现代企业,也早于民族国家。大学对整个社会组织都有举足轻重的影响。大学的一举一动往往成为其他社会组织效仿的榜样。德鲁克在《创新与企业管理》一书中谈及美国高等教育时就曾写道:“与现代大学,尤其是美国现代大学的诞生相比,人们再也找不到企业管理历史的更好的教材了。”^[10] 在西方国家,目前“一些大学已经开始为校长、教务长、院长和系主任开办培训计划,向他们传授财政规划、战略决策、质量控制、市场营销、通讯交流、数据收集与处理、计算机模式以及环境扫描的诸多方法。这些培训项目不仅提供新技术的培训,而且有助于提高学

术领导者的意识。”^{[10]68} 面对这种一切向企业看齐的现实,我们必须意识到,大学与企业之间虽有共同之处,但也绝非完全相同。二者之间的相互模仿必须有一定的限度。大学与企业可以共享一些具有普适性的管理理念与技术,但绝对不可以相互简单复制。无论对于大学还是企业,真正的创新必须源自组织的内部。没有内在的努力,外在的启蒙永远不会给组织的发展带来真正的动力。除此之外,企业仍然算不上完美组织的典型,企业管理中同样存在许多复杂的问题。在知识社会中技术创新逐渐被知识创新所取代,全面质量管理必须向质量知识管理转变。在这种背景下,大学对于企业的反哺就成为现代企业在成功实施全面质量管理之后实现顺利转型所必需的动力之源。“大学是最卓越的‘信息和学术组织’,是社会主要的系统知识库,也是未来科学与人文知识的主要贡献者,大学就是为这些使命而设计的。”“在发达国家和转型社会中,我们将会看到信息和学术组织占主导地位。其他类型企业和机构需要特别重视大学,把大学作为它们的基本组织原型,因为探索和传播知识是大学存在的理由,也是大学能够长期令人满意的原因。”^{[5]109-114} 在质量方面,企业虽然拥有比大学更多的实践经验和相关理论,但是在管理之道上,大学也绝非无所作为。1987年哈佛大学的前文理学院院长亨利·罗素夫斯基就曾写道:“在外国经济竞争对手似乎在一个接一个的领域超过我们的日子里,可以再次确信一点:毫无疑问,美国主宰着世界的一个重大的产业,那就是高等教育。世界上2/3到3/4的最好大学是在美国。这个事实是最近对美国高等教育展开批评的许多人所忽略的。我们经济中其他哪个部分能做类似的说明呢?有棒球、橄榄球和篮球队——但名单也到此为止了。没有人会说今天的美国有2/3的全球最佳钢铁厂、汽车厂、芯片厂、银行或政府部门。……在高等教育方面,‘美国制造’仍然是最好的标签。我唯一的忠告是加上‘小心轻放’,否则我们也会降到美国其他产业状况的水平。”^{[11]114} 与企业相比“高等教育领域内的破产、债务拖欠和高层渎职的情况几乎没有。虽然大学管理水平参差不齐,但大学财政管理的总体水平足以令很多行业的董事会羡慕不已。”^{[11]3} “没有其他任何一个产业像大学一样以如此低廉的成本吸引、保留和激励如此多的高素质优秀人才。”^{[11]4} 作为一个基业长青的组织,大学身上有许多值得现代企业借鉴和学习的地方。与企业中的以契约关系维系的雇员制不同,大学里的所有人都是主人。大学作为一个利益相关者组织拥有的是利益相关者的忠诚而不只是顾客的满意。作为一个志愿性组织,大学人的行为方式不是受金钱的驱使,而是

为了公共利益。“我们的的确实是把我们的职业看成是自己的责任,认为自己不是雇员,而是大学的股东:学校就是一个拥有者们的团体。‘股份的价值’决定于管理的质量和产品的质量。我们会想方设法使这些价值尽可能高。同时不可否认,我们非常喜欢这种职业,并相信我们在从事高社会价值的活动。”^[90]在质量哲学方面,大学的理念是止于至善,而不是合乎标准。一个真正卓越的企业绝不能仅仅为了利润,它的质量理念也绝不能只满足于顾客的满意。传统上,企业一直以营利为目的,营利一度成为企业生存与发展的唯一目的。营利也许可以使一个企业成为优秀的企业,但远远称不上卓越。当企业发展到一定阶段之后,对于利润的追逐将不再是企业发展的动力而是瓶颈。对于追求卓越的企业而言,“商业的目的只有一个:创造客户。利润是结果而不是目的。盈利能力不是企业和企业经营的目的,而是企业和企业经营活动的一个限制;利润不是企业行为和企业决策的理由或根本原因,而是对其有效性的一种检验。”^[91]

大学对于企业的反哺与企业对于大学的启蒙是不同的。企业对于大学的启蒙,某种意义上只是大学的被启蒙(大学甚至不承认企业对于高等教育质量有启蒙之功)。在整个质量启蒙过程中,大学缺乏主动性,甚至还会以意识形态的理由抗拒企业的质量启蒙。通常情况下,大学所做的就是接过“高等教育质量”这个概念之后,企业的质量管理理论就被抛到了一边。相比之下,大学对于企业的反哺则是直接源于企业的主动学习,而不是大学对自己成功经验的推广。在企业面前,大学缺乏足够的自信。在大学面前,企业则自信而又谦卑。相互交流之时,大学看企业容易看缺点,企业看大学则喜欢看优点。企业领域“百年老店”已属少见,而在高等教育领域,大学历时千年仍然可以风采依旧。为什么非营利性的大学而不是营利性的企业可以做到基业长青呢?“第一,大学具有最为忠诚的客户和品牌;第二,大学有一个持续的经营理念;第三,大学有着为这种经营理念而奋斗献身的一个师资队伍;第四,大学有着宗教式的组织文化;第五,大学本身是一个不断反思和创新的组织。”^[92]如果一个企业要想基业长青,那么它也必须变得像大学一样。近年来企业管理中关于“从优秀到卓越”以及“基业长青”等的研究已经表明,一个企业如果要实现从优秀到卓越的跨越就必须抛弃营利性组织的许多惯性思维,必须向非营利组织,尤其是向大学学习,大学是21世纪各类社会组织实现组织变革的一种理想类型。“大学之所以被视为后工业时代的组织原形,部分原因是它为知识而生,靠知识而活。在这里,知识的创

造、传播、应用都至关重要。还有一个可能的原因是,理想的大学能够在个体与集体之间、在可体会到的与承诺与正式的权力之间、在创造和生产之间,甚至在随意和严肃之间、神圣与亵渎之间,保持一种有趣而灵敏的平衡。其他组织如果也想改善人类环境,将来它们也许不得不变得更像大学。”^[93]目前在企业全面质量管理实践中创建学习型组织的热潮在某种程度上就代表了企业大学化的一种努力。

总之,当高等教育领域还在抗拒企业的影响之时,企业领域已经开始主动地向大学学习。与大学组织的保守不同,企业组织的特点就是创新。与大学的被动变革相比,企业总是不断地主动向其他社会组织学习以推进自身的不断变革。在大学被动学习企业的各种管理技术,追求更高的效率,加强量化管理与控制,日益企业化的同时,很多企业也正在变得更像大学。“现代公司认识到他们自己类似大学的部分需要一种不同的管理。美国电话电报公司的贝尔实验室及其工程师、天体物理学家、生物化学家、心理学家、应用数学家、冶金学家和‘计算机迷’,一直被管理者,但与美国电话电报公司不同。如果像管理工具和印模公司那样管理它的研究人员的话,那么,贝尔实验室就不可能自1972年以来出现7个诺贝尔奖得主和连续每年产生500个专利。”^[94]伴随大学与企业的相互学习、不断趋同,未来所有社会组织中将不会再有商业机构与非商业机构的区分,营利、非营利也将不再是问题的关键,组织之间的唯一区别就是平凡与卓越。无论是大学与企业,追求卓越将是唯一的选择。

三、跨越边界:高等教育质量管理的选择

在现代化的大潮中,企业一直是各种社会组织的先驱。作为现代性的产物,质量话语或质量科学同样源于企业的质量管理实践。目前在质量管理方面,企业一直走在各种社会组织,包括大学的前面,并深刻影响着大学。在质量管理问题上,大学往往是说得多做不得少,甚至是装装样子只说不做。在公私两分的框架下,大学与企业属于不同类型的组织,拥有不同的组织文化与价值观。由于思维惯性和路径依赖的影响,源于企业的理论往往被等同于仅适用于企业的理论。大学改革对企业改革经验的学习通常会被学术界当作一种负面的行为,质量管理也不例外。加之大学天生就是一个喜欢讨论和辩论的地方,在高等教育尝试实施质量管理的过程中,企业质量管理理论在高等教育领域的适用性就不可避免地被不同学科的不同学者和不同层次的行政管理人员反复地讨论。讨论的结果,在理论上自然是质疑多于肯定,而在实践中则

又是肯定多于质疑。理论上的“排斥”使得学者们对于高等教育质量管理实践往往不屑一顾,实践中的“肯定”则又容易急功近利地导致大学行政部门对于企业质量管理模式直接复制。其结果,在高等教育质量管理中,由于理论与实践无法达成共识,理论者不关心实践,实践者不承认理论;最终无论是质疑还是肯定,受限于公私两分法的影响,对于企业质量管理理论应用于高等教育,目前依然是支持者支持,反对者反对。必需的妥协很少出现,达成共识更是奢望。支持者认为,企业质量管理理论具有一定的普适性,高等教育质量管理可以借鉴之,甚至复制之;反对者认为,大学与企业属于不同组织类型,其产品具有不同的质量属性,更何况不同的组织具有不同的质量标准和质量价值观,盲目借鉴或复制企业的质量管理理论(模式),不利于甚至于有害于大学的发展。事实上,由于质量实践的滞后和对相关理论的陌生,目前人们对于企业质量管理在高等教育领域的适用性的判断,尚缺乏可靠的数据与清晰的事实。现有的所有争论主要源于行业意识形态和组织文化的对立,即认为源于企业的就是仅仅适用于企业的,模仿或借鉴企业领域的质量管理理论或模式就等于放弃了大学组织的独立性。在市场化的大背景下,由于大学内部保守主义者的坚决反对和组织文化的排斥,大学对于企业质量管理理论的任何一点借鉴都很容易地被从行业意识形态和组织文化的角度先验地判定为不适当的行为。面对此种困局,高等教育质量管理何以可能呢?

今天在资源极度匮乏的情况下,大学为了生存而疲于奔命。其结果由于过分地重视生存,一些对大学原本更有价值的东西被忽视或抛弃。大学作为一种组织存在的目的与手段被倒置或错置。这就好比人吃饭是为了活着,但活着绝不仅仅是为了吃饭。大学的存在是为了对于社会有所贡献,而绝不能仅仅满足于作为一个大学组织制度性地“存在着”。“组织并不是为了自己而存在的(企业是组织的一种形式),而只是一种工具;每一个组织都是用以执行某种社会功能的社会机构,对于组织而言,光是求生存是不够的,这点与生物体有很大的不同。组织的目标,是对个人和社会做某种贡献。因此,对组织功能的考验只能来自外部,这也是它与生物体不一样的地方。”^[127] 大学不是一个生物体,作为一种组织制度,大学是社会建构的结果。高等教育的质量管理系统不是一个自给自足的生态系统,它的顺利运转需要大学人的耐心与坚持。在质量管理实践中,组织对于质量的追求绝不仅仅是为了生存,质量只是一种手段,组织质量化生存的最终目的是要对于社会有所贡献,绝不是为了质量而质量。

“无论是一个企业、医院或者一所大学,它对社会所要承担的责任都会在如下两个领域中发生:其一是机构对社会的影响;其二是社会本身的问题。第一个领域所要回答的问题是机构能够为社会做些什么事情,第二个领域所要回答的问题是社会能够为机构做什么事情。”^[129] 由此观之,对于一个组织质量本身不是目的,质量管理也只是一种手段,组织存在的最终目的是服务于社会。高等教育质量管理的最终目的就是提供人民满意的高等教育。

长期以来,在质量管理问题上,由于受公私两分法的影响,大学与企业之间似乎存在着难以跨越的鸿沟。由于行业意识形态和组织文化的对立,在高等教育质量管理过程中,大学的抵触情绪十分明显。“现在的大学改革,成为了对大学的‘制裁’和对该压力的‘防卫’这样一种对立图式。”事实上,虽然大学所提供的教育和研究与企业所提供的产品和服务不同,带有一定的公共性。但归根结底,与企业一样“大学从社会获得广泛的‘支援’的同时也要为社会做出‘贡献’,我们必须创建这样一种‘协作图式’。协作图式创建起来以后,个别部门的努力才会结出果实。”^[127] 作为不同类型的组织,大学与企业之间虽然可能存在着这样或那样的差异甚至对立,但这些差异和对立无论如何都不应导致二者之间的相互否定。道理很简单,大学与企业都是人为建构的社会组织,共同服务于人类社会的健康发展。对人类社会的发展而言,二者缺一不可。放在人类社会发展的背景下,从一个方面看大学与企业二者是如此不同,但如果从另一个方面二者又是如此的相似。伴随着理论研究与实践探索的不断深入,在理论话语上大学与企业二者之间开始越来越多地共享同一种逻辑。“企业家精神不仅仅存在于经济机构中,也存在于非经济机构中。尤其是在现代大学创建和发展过程中,那些教育家们就表现出了典型的企业家精神。如1809年德国外交家、教育改革家威廉·洪保以高标准构思和创办了柏林大学,第二次世界大战之后的‘学术企业家’创新和创办的新型大学。可见,企业家与否不在于是否盈利而是在于是否创新,同时这种创新工作应该作为一种‘事业’,而不仅仅是一种‘职能’,所以需要抛开传统的资源配置模式,按照环境变化的逻辑,把变化当做机遇。”^[128] 一种理论话语或学说最初源自何种领域或学科并不必然决定其适用范围。一种真正有价值的理论必然具有相当的普适性,可以为各种社会组织所共享。因此,质量管理源于企业并不能证明只有企业才需要质量管理,才适合于进行质量管理。源于企业的质量管理理论也不意味着它仅仅适用于企业领域。本质上,企业仅仅

是质量管理理论得以形成的一个比较理想的样本,真正完善的质量管理理论的出现必然要求其研究对象的多样性。今天在企业之外,政府部门、各种非营利非政府组织同样在进行质量管理,在应用于企业的质量管理理论。这种应用绝不意味着其他组织对于企业质量管理的简单复制,在质量管理理论面前,其他组织与企业具有平等的地位,任何一个组织的质量管理都只不过是与企业分享质量管理的合理内核和内在逻辑。高等教育质量管理也不例外。目前在通过质量管理争创世界一流大学的浪潮中,跨越大学与企业的组织边界,共享质量管理的成功经验已经成为大学必需的选择。“一流不是简单地等同于‘整体质量管理’(total quality management)。它不仅仅是把企业的某些东西输入到大学里,试图以管理企业的方式管理大学。这种输入毕竟还不认为大学是一个真正的企业,只是在某些方面像一个企业。”^{[9]20}实践中,正是因为一流大学“在某些方面像一个企业”,因此才可以和企业共享质量管理的内在逻辑。

跨越边界,与企业共享质量管理的合理内核需要大学从根本上转变质量观念,重塑自我。首先,在高等教育质量管理过程中,大学必须有足够的自信,大学必须相信自己绝不会轻易地就被企业所殖民。企业的东西进入大学,只可能被大学组织所吸收,而不是大学被企业的因素所改变。其次,在质量管理方面,大学应向企业学习,所学习的一定应是先进企业的优点而不能是落后企业是缺点。现在问题的关键是,由于受到行业意识形态和组织文化的困扰,大学在向企业学习的问题上一直缩手缩脚,既不知道向哪些企业学也不知道什么该学什么不该学。“最近大学被鼓励向企业经营学习,要求在人事管理上导入企业型的治理以及给予金钱奖励的‘成果主义’人事管理。在大学里毫不设防地引进‘监视性治理’和‘成果主义的人事管理’,结果就忘记了向‘优秀企业的经营’学习。最近高教界所要大力学习的企业经营,不是‘成果主义’的长处而是其短处。”^{[12]244}这种不当的学习成为了保守主义者反对大学向企业学习的最好证据。目前在质量管理上大学应向企业学习是毫无疑问的,问题的关键是向哪些企业学习,学习什么。我们不能只记住了大学要向企业学习,而在学习什么这一点上迷失了方向。在传统企业经营中“成果主义”、“量化管理”都很重要,但大学绝对不能这样管理,高等教育质量也绝不能这样管理。高等教育质量管理过程中大学必须向那些注重质量文化、追求卓越的企业组织学习,坚持从大学组织文化的原点出发沿着质量文化的逻辑来推行高

等教育的质量变革。在高等教育质量管理中“我们所需要的并不是简单地把商业管理技术迁移到高等教育中,而是要将商业组织规划的理念与方法融入到学校的工作方式与价值观中去。大学和学院应当利用各种培训机会或者在校内建立自己的小规模‘兰德公司’(Rand Corporation),研究什么是学校最好的组织方式,什么是学术发展的最优途径以及如何管理非营利组织。”^{[9]228}总之,大学与企业之间需要相互借鉴。企业可以影响大学,大学也可以反哺企业。“大学与工业的各部分越来越相像。当大学结合进工厂世界,教授——至少是自然科学家以及一些社会科学家——就具有企业家的特点。工业有了科学家和技术人员,就不自在地领教了一点学术自由以及与知识分子打交道的方式。这两个世界正在从形体上和心理上趋于融合。”^{[9]52}无论是主动还是被动,也无论是启蒙还是反哺,大学与企业在未来要想更好地生存与发展就必须跨越边界,共享知识。

参考文献

- [1] 菲利普·科特勒,凯伦·A·福克斯.教育机构的战略营销[M].第二版.北京:企业管理出版社,2005.
- [2] 陈荣平.管理大师中的大师——彼得·德鲁克[M].保定:河北大学出版社,2005.
- [3] 大卫·科伯.高等教育市场化的底线[M].北京:北京大学出版社,2008:115.
- [4] 彼得·德鲁克.社会的管理[M].上海:上海财经大学出版社,2003:79.
- [5] 弗雷德里克·E·博德斯顿.管理今日大学:为了活力、变革与卓越之战略[M].桂林:广西师范大学出版社,2006.
- [6] 比尔·雷丁斯.废墟中的大学[M].北京:北京大学出版社,2008.
- [7] E.格威狄·博格,金伯利·宾汉·霍尔.高等教育中的质量与问责[M].北京:北京师范大学出版社,2008:216.
- [8] 乔治·凯勒.大学战略与规划:美国高等教育管理革命[M].青岛:中国海洋大学出版社,2005.
- [9] 克拉克·克尔.大学之用[M].第五版.北京:北京大学出版社,2008.
- [10] 亨利·罗索夫斯基.美国校园文化——学生·教授·管理[M].济南:山东人民出版社,1996:145.
- [11] 张维迎.大学的逻辑[M].北京:北京大学出版社,2004:126.
- [12] 矢野真和.高等教育的经济分析与政策[M].北京:北京大学出版社,2006.

收稿日期:2010-01-12

基金项目:本文系王建华主持的全国教育科学“十一·五”规划国家一般课题“高等教育质量管理的理论研究”(课题编号:BIA070032)的阶段性研究成果。

作者简介:王建华,1977年生,河南省息县人,南京师范大学教育科学学院教授,教育学博士,从事高等教育理论研究。

从复制到分享:高等教育质量管理的方向

作者: [王建华](#), [WANG Jian-hua](#)
作者单位: [南京师范大学教育科学学院](#), 江苏, 南京, 210093
刊名: [复旦教育论坛](#) [PKU](#) [CSSCI](#)
英文刊名: [FUDAN EDUCATION FORUM](#)
年, 卷(期): 2010, 8(2)
被引用次数: 2次

参考文献(12条)

1. [菲利普·科特勒;凯伦·A·福克斯](#) [教育机构的战略营销](#) 2005
2. [陈荣平](#) [管理大师中的大师—彼得·德鲁克](#) 2005
3. [大卫·科伯](#) [高等教育市场化的底线](#) 2008
4. [彼得·德鲁克](#) [社会的管理](#) 2003
5. [弗雷德里克·E·博德斯顿](#) [管理今日大学:为了活力、变革与卓越之战略](#) 2006
6. [比尔·雷丁斯](#) [废墟中的大学](#) 2008
7. [E.格威狄-博格;金伯利·宾汉·霍尔](#) [高等教育中的质量与问责](#) 2008
8. [乔治·凯勒](#) [大学战略与规划:美国高等教育管理革命](#) 2005
9. [克拉克·克尔](#) [大学之用](#) 2008
10. [亨利·罗索夫斯基](#) [美国校园文化—学生@教授@管理](#) 1996
11. [张维迎](#) [大学的逻辑](#) 2004
12. [矢野真和](#) [高等教育的经济分析与政策](#) 2006

本文读者也读过(7条)

1. [高等教育质量管理——组织的视角](#)[期刊论文]-[高教探索](#)2009(5)
2. [王建华](#). [Wang Jianhua](#) [高等教育质量管理的新趋势及我国的选择](#)[期刊论文]-[中国高教研究](#)2008(8)
3. [左清](#). [Zuo Qing](#) [高校科研质量管理中的价值诉求及实现](#)[期刊论文]-[现代大学教育](#)2010(1)
4. [宋立荣](#). [Song Lirong](#) [科技信息共享建设机构内部信息质量管理自我约束机制的构建](#)[期刊论文]-[科技进步与对策](#)2010, 27(11)
5. [吴文楨](#). [WU WenZhen](#) [ISO/TC 176质量管理八项原则在科技期刊编辑出版中的应用](#)[期刊论文]-[中国科技期刊研究](#)2008, 19(5)
6. [王建华](#). [WANG Jian-hua](#) [高等教育质量管理:知识的视角](#)[期刊论文]-[复旦教育论坛](#)2009, 7(2)
7. [陈小尘](#). [胡弼成](#) [美国高等教育质量管理及其借鉴](#)[期刊论文]-[高教探索](#)2010(1)

引证文献(4条)

1. [周玉容](#) [质量经营:大学质量管理的新方向](#)[期刊论文]-[高教探索](#) 2011(4)
2. [王全旺](#). [赵兵川](#) [质量生态学视角的高职教育质量问题探究](#)[期刊论文]-[职教论坛](#) 2012(28)
3. [周玉容](#) [引入六西格玛管理:高校质量管理的移植创新](#)[期刊论文]-[当代教育科学](#) 2011(3)
4. [李敏](#) [浅谈医学高校创新型教育](#)[期刊论文]-[航空航天医学杂志](#) 2011(4)