

# 高等教育质量管理:问题与审思

詹向阳

(华南师范大学教育信息技术中心, 广东 广州 510631)

**【摘要】**质量管理是保障和提高高等教育水平,建设高水平大学的关键和治本之策,因此对于高等教育质量管理相关问题进行论述具有很强的现实意义。在对高等教育质量管理的基本内涵进行深入分析和对其兴起与发展的历程进行系统梳理的基础上,针对高等教育质量管理中存在的概念分歧、主体失位、质量标准价值错位、宏观建构泛滥而微观建构缺乏、精神文化缺位、独立多方参与的质量保证体系、促进高等教育质量标准的动态化和特色化发展、重视微观因素管理和建设高校自由民主的文化精神、确立办学理念和发展定位等建议,为促进高等教育质量管理提供有益借鉴。

**【关键词】**高等教育 质量管理 内涵 问题 审思

**【作者简介】**詹向阳(1969—),男,广东饶平人,华南师范大学教育信息技术中心副研究员。

**【收稿日期】**2010-12-25

**【中图分类号】**G647

**【文献标识码】**A

**【文章编号】**1000-5455(2011)03-0061-04

按照布鲁贝克的观点,高等教育机构传递深奥的知识,分析、批判现存的知识,并探索新的学术领域。因此,高等教育需要具备基本的质量标准,以保证知识的高深性和高等教育对社会群体的选择和淘汰功能。<sup>[1]</sup>潘懋元认为,当前我国高等教育发展的重点应该由从外延提升转向内涵建设,从注重规模发展转向重视质量建设方面。质量管理是保障和提高高等教育水平,建设高水平的关键和治本之策,因此对于高等教育质量管理相关问题进行论述具有很强的现实意义。

## 一、高等教育质量管理的基本内涵

要厘定高等教育质量管理的核心要义,起点在于对“质量”概念的界定。不同的学科、不同的语境下对于质量的概念也是不同的,有时候相去甚远。从哲学的角度看,质量是由质与量两部分组成的,两者是矛盾的统一体,其中质是指使事物成为它自身并使该事物同其他事物区别开来的内部规定性,而量是事物存在和发展的规模、程度、速度以及事物构成因素在空间上的排列等可以用数量或形状表示的规定性;从语义学的角度看,质量指事物、产品或工作的优劣程度;从物理学的角度看,质量是指物体含有物质的多少等等。实际上,正如有学者所论述的,“质量是实体的客观特性与价值主体需求相结合的产物,并内存于这一统一体之中;离开了价值主体的需要,或者离开了实体的客观物性,质量也就无从谈

起。”<sup>[2]</sup>实体不同,质量的内涵也不同。教育作为一种培养人的活动,具有自身内在特殊性。在教育质量的内涵上,《教育大辞典》的解释是指“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要求,亦是教育的根本质量要求;后者规定受培养者的具体质量要求,是衡量人才是否合格的质量规格。”<sup>[3]</sup>

那么,什么是高等教育质量管理?简单地讲,“质量管理”就是“管理质量”,就等于“存在的质量”加上“管理方法”。而“管理”就是“维持现状的方法”再加上“改进现状的方法”<sup>[4]</sup>。高等教育质量管理就是为了保持和提高教育质量,把高等教育系统本身作为质量载体进行全方位的管理而进行的一系列活动,主要包括质量管理理念、目标、手段、过程和结果五个方面。根据不同的标准,高等教育质量管理可以划分为不同的方面。按照管理主体可以分为外部质量管理和内部质量管理;按照管理内容的性质可以分为隐形管理和显性管理;按照管理范围可以划分为宏观、中观和微观管理三方面。

## 二、高等教育质量管理的兴起与发展

高等教育历史悠久,但关于质量管理的系统论述却开始于上世纪末,主要是伴随着高等教育规模的扩张和高校职能的凸现而发展起来的。一般认为,精英高等教育阶段基本上不存在大的质量问题,

乃至高等教育一直是“质量科学研究”的禁区,长期处于手工作坊式的由“生产者”决定质量的阶段。<sup>[5]</sup>从中世纪直到近代,大学是保守甚至落后时代的,是与社会发展相脱节的,由于知识在社会发展中的作用还没有像今天如此重大,作为高深知识保存和传播的大学也就未受到外界过多的关注,同时大学安于现状、怠于进取的态度也使得自身对于质量管理的改革创新无甚兴趣。

“二战”以来,高等教育的作用日益凸显,“第二次世界大战的全球性冲击使得所有大学都参与到国家的对外战争的需求之中。具有讽刺意味的是,正是通过武器的开发研制才证明了大学科学家们的才智对现代工业社会所具有的真正价值。”<sup>[6]</sup>世界各国尤其是发达国家开始重视高等教育,并通过行政手段、资源配置等方式介入到高等教育领域。上世纪80年代以来,知识与经济之间的相互渗透和作用越来越强劲,经济增长比以往任何时候都更加依赖于知识的生产、扩散和应用。“由于大学已成为知识工厂和现代社会的思想库,大学就必须为此付出代价。大学已失去了它的清廉,失去了对自身命运的控制。”<sup>[7]</sup>同时,高等教育规模不断扩大,欧美发达国家相继进入大众化甚至普及化阶段,这意味着约有一半的青年在接受高等教育。高等教育已经成为社会公共福利的组成部分,高等教育民主化很大程度上是以牺牲入学、课程和考核标准为代价的,这样,高等教育“质量问题几乎到处蘑菇似的增长成为高等教育政治日程上的一个优先考虑的问题”。<sup>[8]</sup>

源于企业领域的质量管理理论开始渗透进高等教育领域,并对高等教育质量的理论研究与实践产生了直接影响。其中以全面质量管理(TQM)和ISO9000族标准为代表的企业质量管理体系在高等教育中运用最为广泛。但是发展的实践证明,由于组织特性的不同,这两种理论盛极一时,最终归于沉寂。“由于全面质量管理的概念含混、与学术文化的冲突、未能聚焦于高等教育核心领域而被边缘化等原因,全面质量管理在西方高等教育领域中已成为一种过去的时尚。”<sup>[9]</sup>但是在高等教育外部,由国家或中介组织进行质量评估的做法却延续至今,目前仍是外部质量管理的主要措施。

在我国高等教育领域,关于质量问题的相关研究和探讨早已有之,并且付诸了许多改革和实践。1985年5月《中共中央关于教育体制改革的决定》中,第一次明确地使用“高等学校办学水平评估”一

词,标志着我国高等教育评估事业的开始。1994年初,原国家教委开始有计划、有组织地实施对普通高等学校的本科教学工作水平的评估。但从实践发展看,关于质量管理的系统论述和大规模实践改革开始于1999年高等教育扩招之后,这一点通过国家政策法规和学术研究成果可窥见一斑。在政府层面,1999年,教育部开始高等院校教学水平随机性评估,2002年出台《普通高等学校本科教学工作水平评估方案》。2003年,教育部在《2003-2007年教育振兴行动计划》中明确提出实行“五年一轮”的普通高等学校教学工作水平评估制度。2004年8月教育部高等教育教学评估中心正式成立,建立五年一轮的评估制度及成立评估中心标志着中国高等教育的教学评估工作开始走向规范化、科学化、制度化和专业化的发展阶段,2007年初启动“高等学校本科教学质量与教学改革工程”等等。在院校层面,院校研究蓬勃发展,以高等教育质量管理中心,课程改革、教学改革、教师制度改革等逐步推进。在科研层面,1999年前关于质量管理和质量保障体系的学术论文寥寥无几,而后十年学术成果数以千计,成果颇丰。

### 三、大众化背景下高等教育质量管理中存在的主要问题

纵观高等教育发展历史,没有哪个阶段的高等教育像今天这样受到如此众多因素的影响,大众化、国际化、产业化、信息化等纷至沓来,纵横交错,高等教育在这种复杂合力影响下发展。其系统内部的变化对高等教育质量管理提出了新的要求,出现了一些问题。

#### (一)高等教育质量管理的概念分歧

如前所述,质量本质上是相对的、多层面的,不同组织,不同的人会有不同的理解。有时在高等教育领域,质量被作为“卓越”、“优秀”的代名词使用,有时则指事物的内在规定性,有时指满足需要的程度,有时则指代学校目标的有效性,甚至“在同一所大学,不同部门之间对于质量有不同理解,并且拥有不同的质量知识。由于部门之间质量知识互不共享,对于什么是高等教育质量,如何提高高等教育质量也就不可能达成共识。”<sup>[10]</sup>概念的混乱使高等教育质量管理的理念、目标和策略在不同学校和部门各不相同,甚至于大相径庭,发展的合力难以形成。

#### (二)高等教育质量管理主体失位

高等教育质量管理分为内部管理和外部管理。

理想状态下管理主体包括高校、政府和社会,从现实来看却是“官办、官管和官评”模式,1998年颁布的《高等教育法》规定:“高等学校的办学水平、教学质量,接受教育行政部门的监督和由其组织的评估。”这样政府凭借资源和强制性法规等手段获得了合法性地位,在质量管理中占据主体地位。

当然,在高校层面也采取了多种措施来维持和提高教育质量,但是政府评估的指挥棒作用却是不可否认的,高校往往疲于奔命,浪费大量精力和财力。同时,在教育部成立评估中心的同时,在大学内部也设置了专门的评估办公室,大学内部成立质量机构主要目的在于应对来自外部的质量评估,在政府主导的管理模式下,大学在教育质量方面的系统管理的节奏被打乱,长远规划和愿景无法落实。

### (三) 高等教育质量标准价值错位,整齐划一

标准对于高等教育质量管理具有重要的引导作用,对于高校制定高等教育质量标准 and 采取的相关的质量管理行动具有重要影响。从目前教育部制定的高等教育质量评估标准看,普通高校基本办学条件指标主要集中在生均教学用房、生均科研仪器、生均占地面积、生均宿舍面积等物质条件方面的评价,对于精神文化方面的要求没有充分体现出来,一个重要原因在于物质文化具有外显性、可测量性,能够较直观地显示一个学校的教育水平。但是从本质上看,大学应该是精神文化的载体和生产的重要场所,大学培养的应该是具有良好素养的文化人,而当前质量标准上的价值错位对于高校质量管理工作极为不利,在这种标准的影响下,高校容易产生重物质、轻精神,重显性、轻隐性,重形式、轻内涵的价值趋向。

1998年在巴黎召开的首届世界高等教育会议所通过的《21世纪高等教育展望和行动宣言》指出:“高等教育质量是一个多层面的概念,要考虑多样性和避免用一个统一的尺度来衡量高等教育质量”。实际上我国高等教育急剧扩张,各种类型和层次的高校也发展起来,但是我国当前的教育评价标准仅从类型上做了稍微的变化,在这种评价标准引导下,我国高等教育出现人才培养模式趋同,办学特色淡化,高等教育质量多样化发展受阻等问题。

(四) 高等教育质量管理热衷于宏观建构,缺乏微观关注

受中国传统思想文化中自上而下的宏观建构特点的影响,在现有的高等教育质量管理中,人们往往注重高等教育质量管理机制、保障体系的研究,热衷

于宏观的理论探索。实际上,高等教育活动是生动活泼、复杂多变的,是由课程、教师、教学方法和学生等众多微观要素组成的。教学活动中的微观要素处理不好将很可能导致质量风险,而强调数字、规范和标准的宏观质量保障体系在这些细微的问题面前显得手足无措。例如,据近年一项对中国教师职业压力和心理健康调查的资料显示,超过80%的教师感觉压力大,近90%存在工作倦怠,近40%心理健康状况不佳,近20%生理健康状况不好,近60%对工作不满意、想跳槽。<sup>[11]</sup>可见教师生存状况已经对我国高等教育质量提高构成威胁,宏观的高等教育质量保障体系在解决微观问题方面缺乏建设性的可操作性策略。

(五) 高校精神文化缺位,独立人格缺失是高等教育质量管理的内源性危机

学术漂移指的是学术生活的价值基础及制度安排的权重分配发生了偏移。历史上西方大学为争取自主的权力做了长时间不懈的斗争,并最终在与世俗政权和教会势力的博弈中取得自主的权力。在高等教育质量管理方面,大学可以根据自己的使命进行制度安排,不受外界干扰。但是随着高等教育从精英化向大众化的转变,学术漂移现象日益严重,为了能够获得较多的办学资源、较高的排名位置、较好的办学声誉,高校自觉而不自愿地失去自我,开始盲目迎合外部要求,“重科研轻教学,重学术轻学生”就是这种现象的直接表现,在国家、社会和排名机构的种种干扰下,高校制度安排和设计发生偏移,高等教育质量管理工作并没有成为学校主要任务,缺乏独立的人格,高等教育完整系统的质量管理就无从谈起。

## 四、高等教育质量管理:问题背后的审思

### (一) 还原高等教育质量管理本色

目前,人才培养、科学研究和直接服务社会是高等学校的三大职能,基于此,有研究认为高等教育是一个“三维”概念,“至少包含三个重要组成部分,即教学和人才培养质量、科学研究质量、社会服务质量”。<sup>[12]</sup>但这一观点显然是脱离教育的本意的,是对教育意义的误解,从历史发展和语义解释来看,教育是培养人的活动,教和育的对象均是人,没有人才培养,教育便无从谈起。因此,衡量高等学校工作成效大小、任务完成好坏、社会贡献高低的主要尺度就只能是培养人才的数量与质量,高等教育的基本指向就应该是教育学生的质量、人才培养的质量。这里,

对高等教育质量管理概念进行强调,意在使我们意识到高等教育质量管理不等同于高等学校质量管理,高等教育质量管理包含在高等学校质量管理之内,主要是针对人才培养职能来说的,因此在制定高等教育质量管理规划和策略时,必须以人才培养为核心,提高高等教育质量。

### (二)建立多方参与的质量保证体系

针对教育部评估时间长、浪费严重、自评缺乏客观性的缺点,可以建立多方参与的质量保证体系来弥补缺陷。首先是权力下放,积极引导各省级教育行政部门在指导本地高等学校评建工作,加强教学工作和提高教学质量中的作用;其次,通过立法的形式,确立政府、社会组织 and 高校自身三个各司其职、互相牵制的质量评价主体,构建起政府、高校和社会协调发展的高等教育质量保证体系和评估长效机制。其中政府的职责主要是颁布基本评价标准,对评估主体进行监控和审查;高校主要是定期进行教育质量自评,提供相关证明并接受社会和舆论监督;社会组织在政府和高校的邀请下,依法对高校进行评价,评价结果向社会公布,并负责解答社会各方面的质疑。

### (三)促进高等教育质量标准的动态化和特色化

在评价标准上,根据国家、社会发展需求和大学发展的内在逻辑,进行更新修订,增加学校的办学理念、科学定位、办学传统、大学精神、校园文化等方面的内容,促进高等教育软环境的建设,培养学生良好的道德和精神风貌。同时在国家标准上,积极征求相关利益者的意见。根据研究型大学、教学型大学、教学研究型和职业型院校等不同层次,综合院校、理工院校、农业院校和师范院校等不同类型的的特点,制定不同的标准和评估方案,注重在同一层次、同一类型的学校之间进行比较,重视运用具体标准对同一办学单位进行历史发展性的评价,加强分类指导,积极鼓励各院校制定自评标准,自评的标准要突出特色。

### (四)重视微观因素管理

教师、学生、教材、课程和教学方法等都是教学活动的重要组成部分,因此在制定宏观的质量保证体系时,需要有配套的具体措施,考虑的问题尽量全面,解决对策要有针对性。在所有的教学要素中,教师和学生是根本和核心,进行微观方面的教育质量必须坚持以人为本,征求教师的建议,关心教师的发展,改变目前以科研为主导,以教学成果为辅助的教师评价指标体系,提高教师教学的积极性,保障教育质量;同时,坚持“管理育人,服务育人”的理

念,关心学生成长,倾听学生的价值诉求,不仅学生多方面能力的发展。同时还需要关注课堂教学空间的管理、教学活动环节的控制、教材的选择、方法的运用等等,从多方面保证教育质量。

(五)建设高校自由民主的文化精神,确立办学理念和发展定位

高校进行全方位的高等教育质量管理就必须拥有独立的人格,而自由民主的文化精神是重塑高校独立人格的先决条件,高校追求自由的文化精神,意味着高校从包括市场等在内的各种束缚中挣脱出来;追求民主的文化精神表现为高校有权决定自己发展目标和学校内部的运行管理,增强高校办学的自主权。

高校的办学理念是高校发展的最终远景和发展方向。办学理念主要阐明高校的发展规划、使命和高校精神;科学定位和发展战略则是高校更为详尽的发展规划和具体目标,高校必须意识到面对日趋激烈的竞争,只有通过科学的定位,制定合适的发展战略,突出办学特色,才能获得更大的发展空间和发展优势,绝不能盲目跟风,更不可搞科研崇拜,尤其是地方本科和高职院校需要切实重视高等教育质量管理工作,并将其作为自身发展的生命线,才能在未来激烈竞争中占据一席之地。

### 参考文献:

- [1] 约翰·S.布鲁贝克.高等教育哲学.王承绪,等,译.杭州:浙江教育出版社,2002:65-79.
- [2] 熊志翔.高等教育质量保障概念辨析.佛山科学技术学院学报:社会科学版,2009(4).
- [3] 教育大辞典(上).上海:上海教育出版社,1998:798.
- [4] 古畑友三.五项主义:质量管理实践.上海:上海人民出版社,1999:7.
- [5] 王建华.高等教育质量管理的新趋势及我国的选择.中国高教研究,2008(8).
- [6] 德里克·博克.走出象牙塔——现代大学的社会责任.徐小洲,陈军,译.杭州:浙江教育出版社,2001:71,73.
- [7] 弗兰斯·F.范富格特.国际高等教育政策比较研究.王承绪,等,译.杭州:浙江教育出版社,2001:429.
- [8] 黄启兵,毛亚庆.从兴盛到衰落:西方高等教育中的全面质量管理.比较教育研究,2008(3).
- [9] 王建华.高等教育质量管理:知识的视角.复旦教育论坛,2008(2).
- [10] 史秋衡,刘丽丽.认同危机:我国高等教育质量管理的隐忧.中国高等教育,2007(24).
- [11] 李福华.高等教育质量:内涵、属性和评价.现代大学教育,2003(2).

【责任编辑:王建平】

作者: 詹向阳  
作者单位: 华南师范大学教育信息技术中心, 广东广州, 510631  
刊名: 华南师范大学学报(社会科学版) PKU CSSCI  
英文刊名: Journal of South China Normal University(Social Science Edition)  
年, 卷(期): 2011(3)  
被引用次数: 1次

## 参考文献(11条)

1. 约翰·S. 布鲁贝克;王承绪 高等教育哲学 2002
2. 熊志翔 高等教育质量保障概念辨析[期刊论文]-佛山科学技术学院学报(社会科学版) 2009(04)
3. 教育大辞典(上) 1998
4. 古烟友三 五项主义:质量管理实践 1999
5. 王建华 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(08)
6. 德里克·博克;徐小洲;陈军 走出象牙塔——现代大学的社会责任 2001
7. 弗兰斯·F. 范富格特;王承绪 国际高等教育政策比较研究 2001
8. 黄启兵;毛亚庆 从兴盛到衰落:西方高等教育中的全面质量管理[期刊论文]-比较教育研究 2008(03)
9. 王建华 高等教育质量管理:知识的视角 2008(02)
10. 史秋衡;刘丽丽 认同危机:我国高等教育质量管理的隐忧[期刊论文]-中国高等教育 2007(24)
11. 李福华 高等教育质量:内涵、属性和评价[期刊论文]-现代大学教育 2003(02)

## 引证文献(1条)

1. 赵翔\* 非英语专业大学生跨文化效力与跨文化交际焦虑的相关性[期刊论文]-阜阳师范学院学报(社会科学版) 2012(6)

本文链接: [http://d.g.wanfangdata.com.cn/Periodical\\_hnsfdxxb-shkx201103011.aspx](http://d.g.wanfangdata.com.cn/Periodical_hnsfdxxb-shkx201103011.aspx)