

高等教育质量管理的新趋势及我国的选择

王建华

摘要: 质量管理是高等教育质量保障的重要组成部分。近年来在普遍建立专门的质量评估机构、实施内部评估与外部认证相结合的基础上,高等教育质量管理又呈现出“绩效化”、“元评估”、“从技术到文化”以及“从监控到管理”四个新的发展趋势。目前我国高等教育质量管理还处在发展中,专门的质量评估机构缺乏应有的独立自治性,高校内部质量管理体系又严重缺乏,与此同时我国高等教育质量却又危机重重。在此背景下,唯有顺应高等教育质量管理的新趋势,借鉴发达国家的成功经验,才能获得“后发优势”,从而实现我国高等教育从精英到大众的成功转型。

关键词: 质量监控;绩效化;元评估;质量文化;质量管理

一般认为,精英高等教育阶段基本上不存在大的质量问题。精英高等教育的高选拔性以及大学自治的传统也使得外人无权对于大学的质量状况发表评论,更不要说评估与监控,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。二战以后,尤其是20世纪80年代以来,伴随着大众化高等教育时代的来临,高等教育的质量开始成为一个不可回避的话题,质量危机之说不绝于耳。为了能够有效应对高等教育的质量危机,在进行实践探索的同时,人们也创造了大量关于高等教育质量术语,比如质量评估、质量评价、质量检查、质量认证、质量审核、质量保证、质量控制、质量策划、质量改进、质量监控,等等。在高等教育机构内部,这些概念被随意混用。为了尽可能地避免这种由于概念的模糊而导致的不必要的误解与怀疑,目前西方发达国家已开始借鉴企业质量管理理论,倡导高等教育“质量管理”。根据布伦南和沙赫的研究,“质量管理”(quality management)这个较为广义的概念可以用来描述对于高等教育质量的判断、决策和行动的全过程。它“涵盖保证高等教育质量所涉及的一切内部和外部的结构和过程,其中对‘质量评估’的安排就构成了‘质量管理’的一个重要组成部分。”^[1]为了避免相关概念与实践的混乱,本文选择使用“质量管理”这一更广义的概念来概括目前高等教育领域关于质量保障的种种理论与实践。根据有些学者的总结,目前“国际上对高等教育质量的关注,已经从60-70年代对受教育机会的研究(Burgess, 1978年)转向80-90年代对其自身意义的研究(Diana Green, 1994年)、绩效指标研究(Kathryn, 1994年);并且从单纯的教育评价研究转向包括评价在内的高等教育全面质量管理研究(Allan ashworth, 1994年);从高等教育全面质量管理研究转向注重质量保证的机制研究(Geoffrey Doherty, 1994年)。”^[2]仔细分析上述概括可以发现,在目前的实践中世界高等教育质量管理明显呈现出了“绩效化”、“元评估”、“从技术到文化”以及“从监控到管理”四大发展趋势。那么,这些发展趋势的具体内涵是什么?又是如何形成的?面对这种发展趋势,我国高等教育的质量保障又应做何选择?

一、绩效化

关于质量科学的研究最初源于企业领域,主要目的是为

了满足政府、企业和消费者对于产品质量的需要。20世纪80年代以来,伴随着高等教育领域质量问题的凸显,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与实践产生了直接影响。如荷兰政府早在1985年就发表了题为《高等教育:质量与自治》的政策文件,并提出了“以质量换自治”的政策思路。允诺如果大学能够保证其质量的话,政府将给予其更多的自治和自主权。这可以说是高等教育质量管理领域中绩效思想的萌芽,即以自治地位的赋予来控制或保证高校产出的绩效水准。近年来,由于受到新公共管理的影响,高等教育质量管理中又开始引入企业质量管理体系,越来越强调绩效指标,并利用绩效指标进行绩效管理。通过绩效指标的设定以及对于内部绩效和外部绩效的界定,高等教育质量监控逐渐从定性的政策规定或质量承诺走向数字化的目标管理。

作为高等教育质量管理绩效化的一个重要手段和组成部分,以ISO9000族标准和全面质量管理为代表的企业质量管理体系在高等教育质量管理中的使用是一个十分重要的方面。从20世纪70年代起,企业中的质量管理就开始特别强调质量控制是每个人的责任,企业全体成员都要参与到质量管理工作中去,在企业中“质量是全面管理出来的”信念普遍受到企业界的认同。20世纪80年代以后,美国引进了日本式质量管理模式并重新建构成为全面质量管理模式。在全面质量管理的框架下,顾客需求满意度成为判定企业产品质量高低的重要指标。“继美国企业界80年代重新重视TQM的运用,且获得成效后,IBM于1991年10月提出‘IBM大学院校TQM奖’计划(IBM-TQM Award Program),以美国国家品质奖之评审标准为依据,鼓励大学开始导入TQM理念治校,这是企业界发动教育界推行TQM之始。接着在1993年3月,美国国会通过国家质量承诺(National Quality Commitment)法案,鼓励美国大学秉持TQM注重流程管理之重要精神,每年颁奖给在推广教育、内部管理及与产业合作有卓越成效的大学。”^[3]正是在政府和企业界的大力推动下,20世纪90年代以来,在西方国家的大学里,大学传统的质量监控与管理方式受到国际化与产业化绩效评估标准的挑战,很多人认为ISO9000族标准和全面质量管理可以解决高等教育面临的诸多问题,能够迅速

提高高等教育质量。基于此,在高等教育市场化浪潮的主导下,基于对企业质量管理经验与理论的推崇,很多大学纷纷引入ISO9000族标准和全面质量管理体系。据相关统计,1996年美国就已有将近160所大学参与质量改进活动,将近50%的大学建立了质量管理的相关组织。

目前,无论在理论上还是实践中,由于质量危机的紧迫性,加之高等教育领域专门的质量管理理论的缺失,企业质量管理理论与体制迅速侵入高等教育质量管理实践。近年来伴随着高等教育大扩招的进行,我国也开始有少部分高校尝试建立全面质量管理或ISO9000族标准主导下的内部质量管理体系。不过,出于对质量管理绩效化以及高等教育市场化的反思,今天在高等教育质量管理实践中,导入ISO9000族标准和全面质量管理已经不再是高等教育质量管理运动发展的主流。^[1]显然不能将ISO9000直接移植到教育领域,问题的症结在于如何把握这些标准与高等教育的联结点。^[2]由于大学与企业组织性质上的根本差异,无论是ISO9000族标准还是全面质量管理都不会在国际范围内成为高等教育质量管理体系的重要组成部分,本质上它们还只是一种由反应性改革所促成的高等教育质量管理从不成熟走向成熟的过渡阶段。因为归根结底,质量管理的绩效化远不只是一个简单的技术问题,更是一个政治问题。^[3]因为在一定程度上,评估涉及了利益的竞争、价值的争论、观念的碰撞以及对质量理解的争辩等,这就带来一个如何识别质量评估中政治方面的问题。因此,从某种程度上说,当代大学的质量保障不是一个中立的或价值自由的概念,而是一个反映一种特殊性、由权力和知识进行统治的过程,这使得在质量评估过程中,不同的意见常常被忽略掉。^[4]基于此,对于绩效管理在高等教育质量管理体系构建过程中的应用,我们必须看到其优点与不足。吸取其优点,克服其不足。目前情况下,要想克服其不足,就必须确保高等教育质量管理的“工具箱”中有多种的“工具”,只有如此才不会陷入由某一种理论所指向的死胡同。在高等教育质量管理实践中,如果我们拥有的只是绩效指标或以ISO9000族标准和全面质量管理为代表的企业质量管理理论,那么出于绩效管理的考虑和现有工具的局限,所有的工作都只能是简单移植企业领域已经取得成功的做法,由此高等教育的质量管理很可能是死路一条。事实上无论哪种行业、哪个领域,我们所拥有的工具都会极大地限制我们的想象力。只有在“工具箱”里拥有了多样化的“工具”,并善于根据实践中的具体情况使用和改进这些工具,高等教育质量管理才能更具整体性,才能真正取得成效。

目前在我国高等教育质量管理体系尚不完善,既缺乏相应的绩效指标,绩效管理的思路也不明朗。现有的本科教学水平评估其宗旨是“以评促建、以评促改、评建结合、重在建设”。但由于绩效指标的缺失,一方面对于评估的成效暂时无法评估;另一方面由于绩效“支点”的不存在,评估这个杠杆很难撬动高等教育质量这块“石头”走得更远。我国现有的本科教学水平评估由于不与拨款挂钩,因此评估本身优秀与否更多的只是一种政策上的象征意义,它无法给学校带来实实在在的收益而只会造成某种沉重的或不必要的负担。不过,绩效管理

与绩效指标虽然重要,但更重要的还在于,在我国高等教育质量管理体系走向完善的过程中,“决策者还应该明确,绩效管理更大的目的是提高高等教育的能力。绩效管理的长期目标是改变高等教育机构内部的核心运作。”^[5]“绩效和质量保障的策略是手段而不是结果。”^[6]“高等教育关注的是人——制度是用来开发而不是阻碍人的潜能的。”^[7]基于此,在我国高等教育质量管理体系运转过程中,一方面我们迫切需要构建必要的绩效指标与之配套,唯有如此高等教育质量监控才能更加有力,更加有效。但与此同时也必须看到所谓的绩效指标、系统和制度只不过是一个质量管理的路线图而已,这些绩效指标、管理制度或监控系统生效或失效的决定最终还是在于人,在于人的使用。因此,在高等教育质量管理实践中,我们必须时刻反省我们所“要着眼的真正目的,不要迷失在统计数字的沼泽里面。”^[8]本质上,质量管理和高等教育领域的其他事情一样,如果没有热心的、高素质的人的参与,再完美的管理体系、制度框架与绩效指标都无法保证有高质量的教育产出。

二、元评估

世界各国对于高等教育质量的管理都走过了几个相似的阶段。一般在早期往往先是一个单一的机构(政府的或民间的)对于高等教育质量的某一个方面(教学或科研)进行临时性(非制度化)的评估或监控;稍后会同时有几个不同性质的机构(有政府的也有民间的)对于高等教育质量的不同方面(有教学也有科研)进行制度化的评估或监控,但机构之间互不沟通,互不隶属,相互独立开展工作,有时难免重复;再后来通过政府或中介组织的协调,高等教育质量的评估或监控机构会整合成为一个有机的系统,互相配合,相互促进;最后阶段就是对于高等教育质量评估或监控体系本身的反思。由于评估或监控机构的增多,加之过度的制度化,高等教育质量评估或监控的负面影响开始显现,为了克服某些负面影响,更好地发挥质量评估或监控机构的积极作用,成立专门机构对于高等教育质量评估或监控机构和高等教育质量评估或监控体系本身进行评估或监控就成为必然的选择。有学者指出:“今后应将政府、社会、中介组织对高校的专业和院校鉴定、评估、审计方式逐渐转向对高校质量保证体系的评估和审计,因为只有在完善的质量保证体系下才可以从整体上保证教育质量。”^[9]

某种意义上,对于高等教育质量评估体系的评估是高等教育质量评估发展的必然趋势。因为,无论是理论上还是实践中高等教育质量都非常复杂,甚至难以界定,很难直接监控和测量。企业领域质量管理的实践经验证实,只要一个企业的质量管理体系是完备的、有效的,并运转良好,产品的质量就基本上可以得到保证。由于教育服务的特殊性,高等教育质量只能是一个抽象的存在,难以有效地进行直接监控,而只能有选择地评估或监控那些可能代表或影响高等教育质量的某些“点”。为了避免“以点代面”的偏差,监控其质量监控体系不失为一个有效的选择。目前在高等教育质量监控领域,评估仍然是一个十分重要的手段,为了保证评估工作的透明性及其质量保证的有效性,在一些高等教育发达国家,伴随着质量监控与评估机构的发展,对质量评估机构的评估已经成为一种普遍趋势。“元评估可从整体上对原评估(primary evaluation)实施

过程的各个部分及结果进行全面、深入的反观、考察,对其信度和效度做出客观、科学、全面的整体性评判,得出评估结论,督促原评估的工作质量。因此它对于评价和提高原评估信息的各项质量指标、保障各方原评估信息使用者的权益、确立评估组织的地位和信用度、规范教育质量保证体系的运作具有举足轻重的作用。^[17]

我国高等教育质量管理目前尚处于初级阶段,广义上虽然也有几种不同性质的组织参与高等教育的质量评估(除教育部主导的本科教学水平评估之外,各种非官方的大学排名亦可看作对于高等教育质量的一种社会评估),但事实上由于高等教育质量评估仍然是国家主导、行政主导,社会中介组织与院校自身在高等教育质量监控方面的积极性没有得到应有释放,更谈不上对于评估体系或评估机构的评估。理论上在高等教育质量评估过程中,政府的合理定位应是宏观监控,不应或不宜介入高校内部进行实质性的质量评估。但在中国目前现实的政治文化背景下,高校与政府处于一种不对等的地位,彼此之间的关系颇类似于由于信息不对称继而互不信任的父子,因此高校对于任何来自政府或具有政府背景的评估或监控都十分的谨慎小心、刻意提防。如果政府直接操纵一个行政主导的评估机构对于高校的办学水平进行监控与评估,被评高校必然全力以赴地“迎接”政府的评估,最终无论政府有无政策性的奖励或惩罚,都会导致一种另类的“应试”现象,即高校的工作重点转移到了“迎接”和“应付”评估,而忽视了自身真正的使命、价值观、愿景和发展战略。2004年以来伴随着教育部高等教育教学评估中心的成立,我国高等教育质量评估的专门机构终于出现。但由于立法的滞后与体制的约束,该机构的独立性与自治性目前尚缺乏必要的保障,机构运作的动力和合法性更多的还是来自于政府的行政命令与红头文件。目前“改变这种被动状况的惟一出路在于转变其职能,把政府工作重点转移到建立一个合理、公正、公平、透明和权威的高等教育质量评估、认可机制上来,并通过立法、拨款、奖惩、参与独立评审机构决策、任命部分评审机构决策人员等手段,主导和影响评估进程。”^[18]因为,从世界各国高等教育质量管理的发展趋势来看,我国高等教育质量管理的发展,首先还是应该通过专门的立法或修改《高等教育法》为高等教育质量管理活动提供法律层面的合法性,以此确保质量评估或监控机构的独立性与自治性;在此基础上,再进一步构建出政府与民间、内部与外部互动的质量管理体系;政府在其中所起的作用主要应是宏观管理,即对高等教育质量评估或监控(体系)本身进行评估或监控,而不是直接介入高等教育质量管理实践。

三、从技术到文化

长期以来高等教育质量管理一直局限为一种工具、程序或技术,由于过于强调操作性的便利,从而破坏了高等教育质量本身应具有的一种完整性,使得质量管理与质量本身容易流于两张皮,质量保障的长效机制很难建立。要想在高等教育领域建立起质量保障的长效机制,以质量管理实践为基础,培育出能够融入组织内部、深入组织中所有人内心的质量文化是必然的选择。根据企业领域质量管理的实践经验,从对质量管理技术的重视到质量文化概念的引入必然以相应的质量需

求为基础。这种质量需求既可能表现为社会对产品质量的需求,也可能表现为企业对质量管理理念、模式、技术和方法的需求,更会体现为一种员工对于企业文化的需求。在企业质量管理实践中,不管是全面质量管理引入还是ISO9000族标准的流行都体现了人们对于质量管理技术的重视。但事实上如果没有相应的企业文化与管理哲学作为质量管理基础,技术的局限性也是显而易见的。

目前人们对于高等教育的质量需求正在兴起,高等教育质量的监控体系也正在建立的过程中。伴随着相关质量管理技术的逐渐细化、精确化,高等教育中质量文化的建设必须重视,否则技术这把“双刃剑”将会不可避免地伤害高等教育质量的保障体系。事实上在世界范围内,从20世纪90年代起,相关的国际质量管理机构就已经开始重视并加强质量文化的研究。比如出席欧洲质量组织第33届年会的与会者就认为,“全面质量管理从强调全员参与管理,强调最高管理者亲自领导正逐步扩展到强调发展质量文化。”^[19]具体到在高等教育领域中,欧洲很多国家近年来也都在讨论建设高校“内部质量文化”,即让各系和教职员工以及学生都参与到关于质量问题的讨论中。在企业质量管理实践中,优秀的企业都非常注重质量文化。高等教育虽不以营利为目的,但对于质量的关注过程基本类似。所不同的是,很多大学领导,由于不谙大学之道或质量之道,加之对于政绩的渴望和评估指标体系的不良导向,往往热衷于硬件建设,盖高楼、买仪器,对于文化建设,尤其是质量文化建设淡漠忽视。但随着高等教育质量管理实践的不断积累,高等教育质量管理必将逐步超越其技术的范畴而演变为一种文化现象。因为“从更广泛的意义上说,质量是‘生产’出来的,而非检查出来的,一个真正持久的质量保证应当是学校全体师生员工共同努力的结果。”^[24]如果没有质量文化作为共同的追求,就不可能有师生员工的共同努力。如果没有共同的质量文化作为底蕴,再精细的技术,再高级的行政命令都无法保证众人一心。而没有众人一心就没有卓越的质量。

在企业质量管理中,对于什么是质量文化,比较典型的观点有三类:一是认为质量文化是在长期质量管理过程中形成的具有本企业特色的管理思想和精神理念。二是认为质量文化是企业全体员工为实现企业的质量发展目标而自觉遵守的共同的价值观和信念。三是认为质量文化既是企业的一种质量经营活动过程,又是调节企业质量活动的一种方式;既是企业质量管理的职能,又是企业质量管理的成果;既是企业发展的内容,又是企业发展的形式^[10]。参照关于企业质量文化的不同定义,高等教育的质量文化大致可以理解为关于高等教育的质量价值观念和质量行为规范的集合。在高校内部主要体现为全体师生员工对于“质量很重要”这一信条达成共识后所形成的学风、教风或办学的传统,属于校园文化或大学文化的重要组成部分;在高校之外,高等教育的质量文化主要体现为政府和其他社会组织对于高校办学水平变化的敏感性以及对于高等教育质量问题重视或不重视的态度及相应的政策倾向,属于社会资本或文化资本的范围。“高等教育质量文化实际上就是把高等教育质量监控的本质以及理念从单纯的、狭义的技术性管理转变为广义的、软硬兼备、偏重于软的管理系

统。”它对质量监控核心的认识已从‘个体’发展到‘整体’，力图塑造的是全部的工作质量与形象，是以内为主，兼顾外部的利益系统；已从‘物’发展到‘人’，并从‘个体的’发展到‘整体的人’，从简单、片面、粗浅的人发展到复杂、全面的人的管理。^[11]在今天由于质量的重要性，使得所有的人都应对质量负责，质量必须成为整个组织的一种生活方式。高等教育领域同样如此，我们也必须将质量作为一种生活方式。只有这样，质量管理才不会异化为政府与高校的一种负担与博弈。

长期以来在高等教育质量管理实践中，人们比较容易接受一种技术、方法、工具或程序的更新，而一旦触及思想观念和心智模式的问题，尤其是涉及生活方式的变革时人们的内心都会比较抵触。今天面对高等教育的质量危机，作为一种反应性变革的政策性工具，质量管理一开始就是被当作一种工具和技术而引入，进而在“全面质量管理”和ISO9000族标准引入高等教育领域之后质量管理又直接被作为了控制基层员工(包括行政人员和部分教师)的方法，20世纪90年代以后质量管理又开始被当作高等教育质量内部控制体系，以期在更大范围内用程序或管理来“保证”高等教育质量的实现。目前在高等教育领域中，现有质量监控与管理基本上被限定在了行政管理的范畴，侧重于方法与工具、程序与技术、体系与制度，并没有触及高等教育质量的核心，即将质量作为大学与大学人(大学教师、大学生与管理人员)的一种生活方式，当然也就不可能全面提升高等教育质量。未来高等教育的质量监控与管理必须从一种管理或监控技术上升为一种质量经营战略，从质量控制与保证上升为一种质量领导与文化，只有这样整个高等教育才可能渡过质量危机，顺利实现转型。在大的方向上，高等教育质量管理与企业的质量管理一样，重在管理“质量”，重在落实大学对于承诺的信守。质量就是承诺，没有承诺就没有质量。只有让对质量的承诺成为大学的一种习惯，让对承诺的信守成为大学人的一种生活方式时，才有可能透过“质量管理”看到大学质量变革的预期。一个真正有效的高等教育质量管理体系的构建必须从质量文化做起，技术也好，标准也好，制度也好，只有在好的质量文化中才可能是有效的；只有从观念入手，通过思想与态度的转变，最终形成把质量作为一种生活方式的文化，质量管理才能帮助一个大学成为卓越的大学。

目前，我国高等教育的质量管理实践还刚刚起步，在方法与工具、技术与程序上、制度与系统上的建构尚未完成，积极的质量文化层面的建设工作尚难企及。更棘手的还在于，由于行政主导，近年来的本科教学评估过程中已经出现了大规模“造假”行为，一些负面的质量文化悄然形成。不诚信或不道德已经成为我国高等教育质量管理过程中必须面对的顽疾。为了克服这一顽疾，加强制度建设是必要的，但制度并不能解决所有问题。观念问题还需要从观念着手。如果不能培育出积极的质量文化，所有的质量评估与监控、指标体系、责任体系等均会流于形式。大学的文化与传统是时间与历史的淀积，但是绝非先验的存在，质量文化也不例外。企业领域的实践证明，质量文化具有可塑性，可培育性。在我国高等教育领域，长期以来由于相关质量管理理论的缺失以及质量意识的淡薄，人

们虽然也关注大学的传统，虽然也有校园文化、大学文化的概念，但并不清楚校园文化、大学文化与质量的关系，更没有明确的质量文化概念。在精英高等教育阶段，能上大学本身就意味着质量。大学文化或校园文化不涉及高等教育质量问题。但大众化以来，由于大学与社会迅速地全面对接，在社会适用性和产业结构匹配性的标准下，大学的内部质量观和个人质量观受到强烈挑战。由于挑战过于激烈，面对社会强制性要求下的外部质量观，大学仅有的选择要么是直接移植企业的质量管理体系，要么完全接受政府强制性的质量监控与评估，无法或无暇顾及更深层的质量文化的建设。不过，从企业质量管理的实践经验以及国外高等教育质量管理实践发展的趋势来看，未来时期质量文化建设无疑将成为我国高等学校以及高等教育质量管理机构与管理体系统要面临的一项新课题。

四、从监控到管理

质量管理最初是企业用以提升经营能力的一种手段。继而被公共部门(比如政府和大学)所借用。在企业领域，早期由于物质缺乏，所谓质量往往由生产者自订标准；工业革命之后，生产技术日益复杂，企业开始设立专门的质检部门负责产品质量。近来随着第三产业的发展，产品定义已从实体扩大到服务，质量的内涵也随之扩大。与产品质量相比，服务质量的认定必须以顾客为中心，产品的质量不仅要满足顾客的基本要求，有时甚至要超越于顾客的期望。在现今大的时代背景下，在高等教育领域中，如果说财政危机是大学发展中永恒的话题，那么质量问题则可能是大学在新千年里所要面临的一个新课题。

严格意义上，高等教育质量的概念出现于20世纪80年代末。但自从这个概念诞生以来，质量问题就迅速成为了高等教育领域长盛不衰的热门话题。甚至可以说，自20世纪80年代以来，世界高等教育就进入了一个以提高质量为中心的时代。比如1998年在巴黎召开的首届世界高等教育大会就将“质量”列为新世纪高等教育的三大主题之一。尽管如此，由于历史的原因，目前在高等教育领域关于质量的研究还远远少于企业领域，且进展不大，相关理论研究根本不能满足高等教育质量监控的现实需要。在此背景下，高等教育质量管理实践不得不经常选择企业质量管理理论作为自己的行动指南。但由于大学与企业在组织性质上的差异，由于高等教育质量与企业产品质量的不同，以企业的质量管理理论作为临时指南的高等教育质量管理实践经常会陷入由于“经济质量”或资源约束所引发的质量与成本关系的困境。“在这个转型阶段，大学必须面对的挑战有：在满足对于价格控制的需求的同时，它们要当心质量的下降，因为它们正是凭借着这样的质量才成为占有世界一流地位的。危险依然存在：对于降低成本的呼吁仍然有变成降低品质的呼吁的危险；变成对于平庸而非高品位的追求；以公平与节约为口号导致的单一的公平和丢失机会的节约。节约是一定的，但是优秀绝对不可牺牲，优秀很少从廉价中产生。”^[12]

1999年以来，我国高等教育通过大扩招迅速实现了大众化。伴随着大众高等教育时代的来临，质量同样成为影响我国高等教育发展的重大问题。由于传统教育管理对于高等

教育质量管理研究的缺失,加之受到教育经济学研究范式的不当影响,对于质量问题长期以来在我国高等教育界“主要通过各种有形资源投入的变化来衡量高校办学效益和质量的变化,未将管理制度作为透视校际质量差异的重要因素,从而导致残缺不全、无说服力的‘纯投入’质量诠释。”^[113]今天在企业质量管理理论的启蒙下,我国高等教育界对于质量管理的概念已经不再陌生,但由于相关理论研究的缺乏,如何进行有效的高等教育质量管理仍然莫衷一是。在实践中人们更加习惯的仍然是将质量视为问题,如警察抓小偷似的进行片面的质量监控。这种监控式的质量管理其潜在的假设非常类似于法律上的“有罪推定”,从而使得质量一直是作为高等教育的问题而存在,由此质量监控带给大学与政府的更多也是一种负担而不是责任,更不可能是财富。但企业质量管理的实践证明,“来自管理与社会的声音和激烈竞争的现实要求质量管理的方向与眼界的彻底改变,不能再单纯地把质量视为一种问题,它同时还是一种解决方法,一个可以降低成本,带来效益和保持竞争力的方法。”^[114]对此,克劳士比在其经典著作《质量免费》一书中曾经反复强调:“质量是免费的。虽然它不是赠品,可是它的确是不花钱的。要花钱的是‘非质量’(unquality)的东西,也就是那些一开始没把工作做对,而必须采取的所有补救措施。”^[115]与企业的质量问题相仿,高等教育质量也绝对不是单纯的问题,高等教育质量也是一种财富,一种解决问题的方法,高等教育领域同样是“质量免费”,高等教育质量同样可以经营。一些大学(如香港科技大学)的实践证明,通过对于高等教育质量的经营,不但可以迅速提高大学的声誉,获得更多的收益,而且可以增强自身的核心竞争力。与传统的质量监控模式相比,质量经营的目的是以质量为“资本”从而为组织赢得更大的比较优势,以获得更多的资源,以进一步提高质量,巩固竞争优势,为进一步的扩大经营打下坚实的基础。与过去的时代不同,今天的大学正处在一个高度市场化的社会中,吃老本或等待政府施舍已经不可能或不足以满足组织发展的需要。大学必须学会经营。过去,人们讲大学经营多局限于经营资产或资金,后来也经营科研成果或咨询服务,但这些都还不够。未来质量必将成为高等教育的生命线。学会经营,尤其是质量经营将成为高等教育办学与举办者的共同责任。

历史上,我国高等教育质量管理基本沿用过程监控模式。这种模式的缺点主要表现为:注重对学校办学过程与环节的考核与评估,缺乏对教学结果的评定。注重对学校的整体评价,忽视对学科的评估。评估过程中对所有学校沿用统一标准,不能很好地反映学校的办学特点。缺少社会中中介组织的参与和监督。近年来,伴随着我国高等教育改革的不断推进,以及对于质量管理的不断探索,我国高等教育质量监控体系的发展趋势已经日益明朗,传统的质量监控体系正逐渐地向更广义的质量管理过渡。借鉴国外高等教育质量管理的实践经验,结合我国高等教育质量监控的实际状况,新时期我国高等教育质量管理体系的建立必须以市场机制为核心,以完善的高等教育质量管理体系的形成为目标,以高等教育质量文化的培育作为工作重点,并逐渐走向质量经营之路,把质量监控权力逐渐交还给社会中中介组织,政府部门应借助于市场机制

与中介组织两种手段来调节高等教育的服务面向、资源分配和人才培养的规格,在此基础上,最终形成政府监控高等教育质量监控体系,高校积极树立质量经营意识、培育优秀的质量文化,社会中中介组织积极参与高等教育质量评价的三位一体的高等教育质量管理体系。

(作者系南京师范大学教育科学学院副研究员,江苏南京210097)

参考文献

- [1] 约翰·布伦南,特拉·赫赫.高等教育质量管理:一个关于高等院校评估和改革的国际性观点[M].上海:华东师范大学出版社,2005:07.
- [2] 安心.高等教育质量保证体系研究[M].兰州:甘肃教育出版社,1999.
- [3] 张家宜.高等教育行政全面品质管理——理论与实务[M].台北:高等教育文化事业有限公司,2002,40.
- [4] 郭朝红.高等教育质量保障:总结经验、展望未来[J].江苏高教,2008(02):6.
- [5] Elaine El-Khawas.变革与绩效:高等教育的质量保[J].复旦教育论坛,2004(03):59.
- [6] [美] 菲利普·克劳士比.质量免费:确定质量的艺术[M].北京:中国人民大学出版社,2006.
- [7] 田恩舜.从一元控制到多元治理:世界高等教育质量保证发展趋势探讨[J].学位与研究生教育,2006(12):57.
- [8] 王一兵.高等教育质量保证机制:国外趋势和中国面临的战略选择[J].高等教育研究,2002(01):40.
- [9] 唐华生,叶怀凡.高校质量文化建设的价值探索与路径选择[J].学术论坛,2007(03):181.
- [10] 何茂勋.高校质量文化论纲[J].高教论坛,2004(03):140.
- [11] 韩映雄,梁亦茵.高等教育质量保障体系中的质量文化建设[J].中国高等教育评估,2006(04):29.
- [12] [美] 弗兰克·H·T·罗德斯.创造未来:美国大学的作用[M].北京:清华大学出版社,2007:195.
- [13] 薛天祥,周海涛,刘贵华.漫谈高等教育质量的评估与监控体系[J].中国高等教育,2000(20):24.
- [14] 张欣.基于质量链管理的质量经济效益分析方法研究[D].吉林大学硕士学位论文,2005:7.

中国高等教育学会辅导员工作研究分会成立大会在山东大学召开

中国高等教育学会辅导员工作研究分会成立大会7月10日在山东大学召开。教育部副部长李卫红发表了书面讲话,讲话指出,成立中国高等教育学会辅导员工作研究分会,是深入贯彻落实中央16号文件精神,进一步加强和改进大学生思想政治教育工作,推进高校辅导员队伍建设的重要举措,具有十分重要的意义。会议选举了理事单位、常务理事单位,选举成立了研究分会组织机构,山东大学党委书记朱正昌当选为研究分会会长。