

高等教育质量文化建设刍议

徐娟¹, 董云川²

(云南大学, 1. 马克思主义学院; 2. 高等教育研究院, 云南, 昆明 650091)

摘要: 质量文化建设作为高校人才培养的重要手段, 是高等教育质量保障体系的核心要素, 对教育品质的形成有着重要的影响力。在进一步明确教育质量、教育质量保障及高等教育质量文化的基础上, 高校可通过开展质量文化教育从树立科学的教育质量观和强化质量意识、坚持全面质量管理的理念、加强高等教育质量制度建设、完善质量控制与教学质量保证体系等四个方面加强质量文化建设, 以确保人才培养的质量, 促进高校自身的健康发展。

关键词: 高等教育; 教育质量; 教育质量保障; 质量文化; 质量文化建设

中图分类号: G643.0

文献标识码: A

文章编号: 2095-3380(2014)03-0022-05

Discussion on Quality Culture Construction for Higher Education

Xu Juan¹, Dong Yunchuan²

(1. Institute of Marxism; 2. Institute of Higher Education Research;
Yunnan University, Kunming, Yunnan 650091)

Abstract: Quality culture construction, as an important means of fostering talents in colleges and universities, is the core element of higher education quality assurance system and plays an important role, which influences the formation of education quality. On the basis of further clarify the concepts of educational quality, educational quality assurance and quality culture, it illustrates the connotation of educational quality culture. It points out that colleges and universities can strengthen the construction of quality culture through carrying out the quality culture education to establish scientific education quality concept and strengthen quality consciousness, insisting on the idea of total quality management, strengthening the construction of higher education quality system, as well as improving the teaching quality control and quality assurance system, to ensure the quality and level of talents cultivation in colleges and promote the healthy development of the colleges and universities itself.

Key words: Higher education; Educational quality; Educational quality assurance; Quality culture; Construction of quality culture

一、教育质量和教育质量保障

随着管理科学的发展, 在今天, 质量保障已经不

是、也不能由一个人或者一群人可以承担的, 它必须由一个系统, 一个制度予以保障, 因此高等教育质量作为高等院校内涵建设核心内容的当下, 教育质量保

障系统就成为了高等教育机构普遍关注的重要内容。各学校也普遍构建了这样的保障系统。一切系统都是靠人来执行的,因而质量文化,作为精神文明的核心,必然也提到了议事日程。本文就高等教育质量文化建设进行探讨,在分析其内涵的基础上提出建设途径。

1. 教育质量

质量,作为市场竞争的主要手段,一直是企业生存与发展的永恒主题,也是教育发展的核心命题。1998年,巴黎召开的世界高等教育大会上,教育质量作为三个核心理念之一(其他两个是针对性 and 国际化)被写进了其行动纲领——《21世纪高等教育展望和行动宣言》。伴随着高等教育大众化,我国高等教育的发展模式已由以规模扩张和机会增长为核心,向以质量保障和提升为核心转型。潘懋元先生说:“教育质量,是高等教育发展的核心问题,也是高等教育大众化的生命线。精英高等教育要保证质量,大众化高等教育也要保证质量。”^[1]《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》也明确要求“把提高质量作为教育改革发展的核心任务”,“树立以提高质量为核心的教育观,注重教育内涵发展”。2012年3月,教育部在北京召开“全面提高高等教育质量工作会议”,全面部署了全面提高高等教育质量的若干意见。此外,教育部还先后颁发了《教育部关于普通高等学校本科教学评估工作的意见》和《教育部关于全面提高高等教育质量的若干意见》。党的十八大报告也再次强调“推动高等教育内涵式发展”。可见,教育质量已成为政府和全社会关注的焦点。毫无疑问,21世纪将是一个“质量”的世纪。^[2]

2. 教育质量保障及当前的误区

在上世纪八十年代后,质量保障系统就进入了管理研究人员的视野。至今人们普遍认识到,保证质量就需要有系统科学的质量管理体系作为支撑。特别是在当今教育质量危机席卷全球的形势下应运而生的教育质量管理,已成为高等教育质量保障体系的重要组成部分。

综观目前我国高等教育领域的实践,质量管理方面仍存在很多误区:过度追求量的增长,而严重缺失质的关照;重视工具与技术层面的建构,而轻视组织文化的创新和质量文化的培育,对观念、制度、习俗等文化范畴的软件建设采取不温不火甚至拒斥的态度。在技术路线的引领下,高校步入了指标的时代,习惯寄托于质量评估指标的量化和精确化,质量监控体系

的系统化和常态化,以及内外部质量控制的文本化和程序化等来实现高等教育管理的制度化。殊不知:“不是所有的大学教育的结果、不是所有发生在我们教室或演播室里的重要事情、不是所有的师生互动中珍贵的东西、不是所有能让学院增值的力量都可以或应该以数字和测量来加以评定。”^[3]于是,“在高等教育日益被指标肢解的同时,大学探究高深学问的魅力已荡然无存,……现在的大学已经离‘大学’越来越远了,几近面目全非,中国大学已然成为指标的奴隶。”^[4]在各类评估指挥棒下,学校似乎乐此不疲于对外显的器物层面进行升级改造,而对内隐的文化层面的建设却不屑一顾。于是,高校在质量管理过程中遭遇重重困难必定在所难免,其最终结果是:在采取了轰轰烈烈的自以为无懈可击的质量保障措施之后,学校收获的却只是体态的庞大和物质条件的一定改善,甚至是各类排行榜上逐渐上升的名次,而于教育质量的提高并无显效,学校品质依然平庸。

二、何谓“高等教育质量文化”?

毛泽东说过:“一切事情是要人做的。”教育质量出现问题,可能并非是质量管理体系的问题,而是由执行人的自身所造成的,这正是提倡质量文化的精髓所在。

1. 质量文化的界定

要了解“高等教育质量文化”,首先必须对“质量”、“质量文化”进行界定。“质量”,从不同的价值取向、社会制度和学科领域出发,可以得出不同的定义。目前,比较公认的是国际标准化组织(ISO)对“质量”所作的定义,即“一组固有特性满足要求的程度”或者“反映实体满足明确或隐含需要能力的特性的总和。”^[5]质量又与文化密不可分。质量是文化的一部分,文化不仅能保证质量,还能提升质量。可以说,文化是质量的永恒主题,也是质量的终极目标。“质量文化”这一概念最早由现代质量管理的领军人物,美国的约瑟夫·M·朱兰在其主编的《质量控制手册》(后更名为《朱兰质量手册》,1951年首次出版,被奉为质量管理的圣经)中提出。他认为,“质量文化是人们与质量有关的习惯、信念和行为模式,是一种思维的背景。”^[6]就其结构化特征而言,质量文化由物质层面、行为层面、制度层面和道德层面构成,这四个层面从低到高共同组成质量文化的金字塔。当今,在顾客的质量要求与期望越来越高的情况下,质量文化已经成为组织文化的主旋

律。正如欧洲质量组织第33届年会上与会者所说:“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。”^[7]随着对质量管理研究的不断深入,质量文化作为超越技术手段的一种新型质量管理形式,被认为是质量管理的灵魂所在。离开质量文化,质量管理只能是无源之水、无本之木。

2. 教育质量文化的内涵

与企业相比,高校与文化的关系更为密切。正如何中华教授所说,“一所大学倘若缺乏文化内涵,丧失了内在精神,即使它拥有一流的硬件设施,不同样是俗不可耐吗?”^[8]而且,“高等教育质量”这一概念本身就是一种文化的建构,而非自然的存在。^[9]何谓“高等教育质量文化”呢?一般认为,高等教育质量文化是指“在独特的高校文化背景下,在长期的教育质量管理实践活动中,高校群体为实现高等教育质量发展目标而共同构建的价值体系,是全体师生员工涉及质量空间的一切精神活动、精神行为以及精神物化产品的总称。”^[10]与质量文化的结构性组成相对应,高等教育质量文化也由教育质量物质文化、行为文化、制度文化和精神文化(道德文化)四个层面组成。四种文化相互联系、相互制约、相互渗透,由外到内共同构成大学质量文化的完整体系。

三、质量文化建设—— 高等教育质量保障体系的核心要素

1. 高等教育质量文化是质量保障体系的核心

提出质量文化是质量管理发展的必然。教育的现代性,主要是由其“软件”规定和说明的。^[11]高等教育究其本质是一种传递文化、传授知识的人类文化活动。文化,作为高校竞争力的主要体现,从根本上引领着高校的生存与发展。这一特性决定了文化机制在高等教育质量保障体系中的作用与地位。一个真正持久的质量保证应当是学校全体师生员工以质量文化作为共同追求,形成合力的结果。在高校质量管理从技术管理向文化管理过渡的过程中,质量文化务必引起高校的重视。早在2002-2006年,欧洲大学联合会实施了“质量文化项目”,^[12]以便在大学建立系统的质量文化保障体系,强化学校对构建内部质量文化和推进内部质量管理的必要性的认识。2009年7月,世界高等教育大会公报“高等教育与研究在促进社会变革和发展中的新动力”明确提出:质量保障不仅要求建立质量

保障体系和评价模式,而且要求促进机构内部质量文化的发展。^[13]2014年3月,欧盟也通过发布两份关于教育质量保障的报告——《欧洲高等教育质量保障进展报告》和《欧洲职业教育质量保障参考框架执行情况报告》,敦促成员国建立教育“质量文化”理念。^[14]可以说,质量文化建设将成为高等教育质量管理及质量保障体系的核心要素,潜移默化地推动高等教育质量的持续改进。

2. 高等教育质量文化是质量保障体系的基础

从高等教育质量保障体系的总体构成来看,质量文化是高等教育内部质量保障的基础。陈玉锟教授认为:“教育质量保障体系是以对完美的教育质量不断追求为核心的质量文化为基础;受政府支持与资助,校内外合作,全面保障教育质量的组织与程序系统,是现代教育评价的深化、结构化与体系化”。^[15]高等教育质量保障体系又分为内部质量保障体系和外部质量保障体系。其中,内部质量保障体系是高校的一种自我约束和内在控制,外部质量保障体系则是一种外部质量监控。按照辩证法,外因最终要通过内因起作用。政府的宏观质量调控和社会的质量监督等作为质量提高的外部力量,惟有通过高校内部自觉的学术性质质量控制方能发挥对高等教育质量改进和提高的实际作用。高校在质量保障方面应承担更大的责任,这是高等教育质量生成的规律和高校质量管理的特性所在。而在高校内部质量保障体系中,文化是最根本的作用机制,因为“学校保障教育质量的所有努力,只有通过组织高校广大教职员积极自觉的行动才能取得预期的效果;这种行动只有当质量成为高校全体成员共同信奉的价值,成为高校全体成员的内在追求时,才有可能实现”。^[16]因此,在高等教育质量保障体系中,高校的内部质量控制和自我评估始终是主体,政府推动和引导的高等教育外部质量保障活动只能作为辅助力量来推动高校内部采取实际行动,最终通过校内师生员工的共同努力,实现质量保障机制的建立与完善。

3. 高等教育质量文化是质量保障体系的灵魂

从质量文化在高等教育质量保障体系中发挥的实际效用来看,质量文化是高校质量保障的灵魂。质量文化作为有而不在、无所不在的一种隐性资源,对教育质量的提高有着举足轻重的影响力:一是引导方向。高等教育质量文化以高尚的道德精神统帅学校的全部活动,通过对广大师生员工的质量文化教育和潜

移默化的感染,能对全体师生员工产生一种内在的感召力,引导他们对学校的质量目标产生认同感和使命感,朝着共同的方向努力;二是激发动力。通过质量文化的定势作用和质量文化氛围产生的文化心理效应,能吸引和激发全校教职员员工为了实现学校质量目标而努力工作;三是约束行为。通过明确质量目标、制定质量管理制度,能规范和约束师生的言行,有利于形成自觉的自我约束机制;四是凝聚人心。由于质量文化建设坚持“以员工为根基,以诚信为灵魂”的指导原则,在师生内部能形成一种团结友爱、情谊相融的环境,从而不断满足教职员员工的个人发展和情感需要,增强学校整体的凝聚力。可以说,质量文化是高等教育内部质量保障一种行之有效的软性手段。

四、质量文化建设的路径

任何科学的标准体系、合理的制度规范、先进的技术方法,惟有在追求卓越的质量文化中才能产生效用。高校,作为高等教育内部质量保障的主体,必须主动承担起教育改革以提升教育质量的使命,使全面质量成为学校全体师生一种生活方式的文化,而非把改革的责任推脱给政府或社会了事。惟此,高等教育的质量才有保障。

1. 通过开展质量文化教育,树立科学的教育质量观,强化质量意识

《教育规划纲要》明确提出要树立科学的质量观。弄清楚应该树立什么样的教育质量观是构建高等教育质量保障体系的基本前提。教育“十二五规划”从科学发展观的要求出发,对科学的教育质量观的内涵给予了清晰的表述,即:坚持把促进学生健康成长作为学校一切工作的出发点和落脚点,在全社会宣传和推广素质教育的理念,形成尊重教育规律的环境和氛围。把促进人的全面发展、适应社会需要作为衡量教育质量的根本标准。坚持德育为先,能力为重,全面发展,把学生身心健康摆在首要位置。可以看出,科学的教育质量观既重视教育结果的适用性,又更加凸显教育过程和结果的人文性。

科学教育质量观的形成必须借助质量文化教育这一途径。高校可通过经常开展以质量法规教育、质量意识教育、质量管理教育,质量责任教育为内容的多种质量文化教育,逐步培养全体师生员工的质量战略意识、质量竞争意识和质量参与意识,在学校内部倡导并生成一种自我管理、自我保证的质量文化,让

教师和学生认识到他们才是学校教育质量保障的基础和主体;此外,质量蕴含在人才培养的每一个环节。高校特别要树立“以学生为中心”的意识,把学生当成目的而非手段,这也是罗素为正确的师生关系规定的原则。《教育规划纲要》就提出要“牢固确立人才培养在高校工作中的中心地位”。因此,在人才培养过程中,要把目标管理和过程控制结合起来,达到整体质量的优化。学校每一名教职员员工都要秉持“以人为本”的教育理念,增强服务意识和质量意识,并内化为大学组织内大多数成员的共同价值观和行为模式。如此,质量意识方能上升为质量文化,从而对教育质量的保障起助推作用。

2. 坚持全面质量管理的理念

《教育规划纲要》指出,要“建立以提高教育质量为导向的管理制度和工作机制。质量文化的提升是一个系统工程,涉及众多复杂因素和条件。管理体制就是其中一个重要的因素。”在此,高校可以借鉴“全面质量管理”的理念。“全面质量管理”于20世纪60年代初由美国的菲根堡姆提出,是一种通过对企业生产活动的全过程、全方位和全员参加的质量管理活动,从企业工作的各个方面、各个环节保障产品质量达到或超过顾客满意标准系统的质量保障方法,其核心是全面性、全程性和全员性。它“是一个组织基于质量管理的变革愿景,虽然产生于企业管理实践,但非常切合大学人才培养活动的实际,具有很强的适应性,在大学质量管理实践中得到了广泛应用。”^[17]全面质量管理是高校质量保障的中心环节,也是教育质量文化形成的有效方法和重要途径。从其对高校教育质量保障的影响看,主要表现在以下几个方面:一是质量保障的全面性。即全面质量管理之下的高校,一切教育活动都要坚持全面发展的价值观、质量观和人才观,通过控制与教育质量相关所有因素的各个环节,如生源遴选、课程设计、课堂教学、校园环境、组织架构等因素,致力于学生全面发展;二是质量保障的全程性。即关注高等教育全部实践过程,对“教育输入——教育过程——教育输出”全过程进行关注;第三,质量保障的全员性。实施全面质量管理的高校,其教育质量理念、质量价值观的提炼,质量方针的落实,质量管理规章制度的执行,品牌、特色的形成等都依托学校内部全体成员的积极参与,尊重教职员员工的主动性与积极性,发挥整体凝聚力量,构建人人关心、维护、创造质量的氛围,从而形成和

发展各具特色的质量文化。

3. 完善质量控制与教学质量保证体系

教育质量不是靠检查和评估得以保证和提升的,而是在高校组织的“生产一线”即教学过程中,通过师生的共同努力创造出来的。同时,随着以高校管理重心下移为主旨的学院制改革的进一步深化,对教学一线进行质量控制与质量保证已成为高校质量保障工作的重点,也是高校质量文化建设的主要任务。高校急需完善与之相适应的质量控制和教学质量保证体系,通过建立满足学生对教育服务要求、政府和社会对人才质量要求的质量方针,确定质量目标,并将质量目标分解到学校的相关职能部门和各个层次的内部组织机构中。同时明确每个岗位的职责和权限,通过过程控制的方法,辅之以周期性地审查,以加强学校全体教职员工和学生的质量意识,逐步实现质量目标,促进学校质量文化的形成。

4. 加强高等教育质量法律法规与制度建设

质量文化的形成与发展离不开相关法律法规和制度的保障。现代社会是法制社会,法律具有强制性和规范性的特点,是高等教育质量保障体系良性运行的必要条件。目前,我国在质量保障方面的相关法律法规还不健全,仅有《普通高等学校教育评估暂行规定》。国家可以借鉴西方发达国家教育质量保障的经验,加大教育质量保障方面的制度供给和相关法律法规的出台。作为高校,则要依据相关法律法规制订校内教育质量保障的规章制度,并加大执行力。规章制度是教育质量文化建设的根本保证,也是高校教育质量管理与评估的基础。它既是管理哲学、教育价值观和伦理道德的反映,也是教育质量管理科学化和民主化程度的反映。各高校要打造出各具特色的教育质量文化,必须要有体现自己特色和品牌的质量理念和质量政策方针;要建立健全具有参与性、公开性和透明性的各项工作制度、管理制度和评价制度,使学校的质量精神成为全体师生共同遵守的行为准则,自觉为学校的质量目标和质量方针的实现而努力。

五、结 语

当下,在我国高等教育大众化进程迅速推进、高校办学自主权不断扩大,以及高等教育“问责制”逐渐兴起的背景之下,高校内部质量保障体系建设已经成为社会各界理论研究与实践探索的热点与难点问题。而质量文

化建设,作为高校内部质量保障的核心要素,理应受到各方的重视。作为独立的、“自行继续”的团体(冯友兰语),高校始终是教育改革与质量保障的主体;同时,需要注意的是,质量文化建设也不仅是高校自身的事,还有赖于全社会的共同努力,尤其需要政府从政策制度层面为构建积极健康的高校内部质量文化创设优良的外部环境。唯其如是,高校的改革之路才可能少些崎岖,教育品质的提升方才指日可待。

参考文献

- [1] 潘懋元.高等教育大众化的教育质量观[J].江苏高教,2000(1):6-10.
- [2] 史秋衡,陈蕾.中国特色高等教育质量评估体系的范式研究[M].广州:广东高等教育出版社,2011:5.
- [3] 格威狄·博格等.高等教育中的质量与问责[M].毛亚庆等译.北京:北京师范大学出版社,2008:2-4.
- [4] 董云川.寻找迷失的象牙塔[M].北京:人民出版社,2012:1-2.
- [5] 刘广第.质量管理学[M].北京:清华大学出版社,1996:44.
- [6] 褚军.倡导质量文化建设,提高大学教育质量[J].高教研究,2012(8):229.
- [7] 谢珏明.什么是TQM的真正含义[J].质量译丛,1999(6):2-5.
- [8] 何中华.治“大学”若烹小鲜[J].书屋,2007(3):7-12.
- [9] 王建华.高等教育质量管理:文化的视角[J].教育研究,2010(2):57-62.
- [10] 何茂勋.高校质量文化论纲[J].高教论坛,2004(3):140-145.
- [11] 杨东平.艰难的日出:中国现代教育的20世纪[M].上海:文汇出版社,2003:10.
- [12] Quality Culture Project 2002-2006 [EB/OL].(2012-06-30).
<http://www.eua.be/eua-work-and-policy-area/quality-assurance/projects/quality-culture-project.aspx>.
- [13] 熊建辉.2009年世界高等教育大会公报:高等教育与研究在促进社会变革和发展中的新动力[J].世界教育信息,2009(9):23-27.
- [14] 赵娜.欧盟:敦促成员国建立教育“质量文化”理念[N].中国教育报,2014-03-05(9).
- [15] 陈玉昆.教育评价学[M].北京:人民教育出版社,2003:216.
- [16] 彭正霞,朱继洲.英国高校质量文化及内部质量保障体系[J].高教发展与评估,2006(4):44-47.
- [17] 王汉青.质量意识要内化为自觉行为[N].中国教育报,2012-07-02(5).