

# 基于 ISO9001 标准的高校本科教学质量管理的现状分析与对策

韩福荣, 王仕卿

(北京工业大学 经济与管理学院, 北京 100024)

**摘要:** 总结了高等学校本科教学质量管理的现状以及出现的诸多问题, 并从 ISO9001 标准族的概念出发提出了解决高等学校教学质量问题的对策: (1) 要改变传统行政管理观念; (2) 建立基于 ISO9001 的教学质量评估标准。

**关键词:** 高等教育; 教育质量管理; ISO9001

**中图分类号:** G 640

**文献标志码:** A

**文章编号:** 1671-0398(2010)03-0073-04

自高校扩招以来,我国高等教育飞速发展。高等教育教学质量评估的理论与实践探索也取得了很大的成就,实现了改革与发展的历史性跨越。特别是教育部启动了本科教学工作水平评估以来,高等学校对本科教学质量的关注和重视达到了前所未有的程度<sup>[1]</sup>。教学工作的中心地位得到了进一步的确认,教学改革与发展与时俱进,高等学校的本科教学工作有了可持续发展的基础平台。

## 一、高等教育质量管理现状

随着本科教学工作的不断展开和深入,高校的本科教学质量出现了不容忽视的问题。

### (一) 传统的本科教育观念凸显弊端

我国传统的高等教育管理观念主要包括政府本位和行政本位 2 个方面。所谓政府本位是指政府与学校关系中政府处于主导地位,政府是高等教育的主要决策者,政府与学校是上下级关系,学校必须接受政府的领导和管理。所谓的行政本位是指大学权力结构中以行政管理机构为中心,行政权力凌驾于学术权力之上,学术权力服从于行政权力。中国高等教育改革中流行的一句话是“体制改革是关键”,而体制的内涵主要是指行政管理体制。除此之外,传统的教育理念还认为刚刚招进学校的学生作为待加工的“原材料”,经过教育加工后的毕业生是高等教育的产品。这无疑是对学生的自主

权和学生的主体地位的漠视。

一定的管理体制的建立总是以某种思想理念为基础的。我国的教育体制则体现了政府本位和行政本位的思想。《高等教育法》第十条明确规定:“高等学校应当面向社会,依法自主办学,实行民主管理。”然而,其他相关制度难以保证高校自主办学。如《高等教育法》第四十条规定:“高等学校的校长、副校长按照国家有关规定任免。”由于高校的校长和副校长被视为党的干部,因而要按照党管干部的规定来任免。而且尽管他们大多是博士、教授,但任用的标准是根据行政需要做取舍的。这正是政府本位和行政本位思想的体现。

### (二) 高校管理行政化,追逐权力

20 世纪 50 年代形成的国家对高等学校的教学管理过细过死的传统一直被延续下来,国家控制高等学校各专业的招生计划,每种专业的教学计划由中央有关部门统一规定,其中包括课程名称、教学内容、课时等。改革开放以来,教学自主权不断下放,《中华人民共和国高等教育法》明确规定:“高等学校根据社会需求、办学条件和国家核定的办学规模,制定招生方案,自主调节系科招生比例。”“高等学校依法自主设置和调整学科、专业。”“高等学校根据教学需要,自主制定教学计划、选编教材组织实施教学活动。”但事实上高等学校还未完全取得招生、文凭发放、专业设置、课程教学等方面的自主权,影响了高等学校自主地调整教学以适应社会

收稿日期: 2010-01-08

作者简介: 韩福荣(1942-),男,北京人,北京工业大学经济与管理学院教授,博士生导师;  
王仕卿(1977-),女,河北定州人,北京工业大学经济与管理学院博士生。

不断变化的需要。如传统的学科专业制度还没有从根本上改变行政性质,过去学科专业设置和调整的权限集中在国家教育行政部门,现在逐渐下放到省一级教育行政部门,高等学校专业设置的权限仍是很小。高等学校设置专业要“依据高等学校本科专业目录,在核定的专业设置数和学科门类内自主设置、调整专业。设置、调整核定的学科门类范围外的专业,由学校主管部门审批,报教育部备案。”“高等学校设置、调整国家控制布点的专业,由学校主管部门审核,报教育部批准。”由此可以看出,高等学校设置、调整的专业数是需要主管部门核定的,设置、调整专业类型与范围也受到较为严格的控制。如果违反规定擅自设置和调整专业的,教育部或学校主管部门要责令其限期整顿、调整;情节严重的,可撤销该专业。高等学校专业设置的自主权存在着各种各样的限制,高等学校自己不能自由主动去适应社会和科技发展的需要。

高等学校专业设置的高等教育行政与立法的主要问题是:有法不依,少数政府官员在行政时无视法律,个别身居高位的领导人的决策甚至凌驾于法律之上,即人治大于法治;相当多的法律缺少可操作性,对政府行政而言形同虚设;立法滞后,行政决策实施以后再立法,事后立法实际上是服务于行政,使立法成为追逐权力的工具。

### (三) 教学与科研 2 个中心, 科研中心使教学被边缘化

教学与科研是本科教学中的 2 个方面,而且科研应该为教学服务,然而现实是科研的中心化使教学被边缘化。起初,政府在校设置一定的专业,专业决定以后,几个性质相近的专业,可以结合成为一系,系之下设立教研组,教研组负责某一专业内 1 门或几门课程的教学,教师的工作和学习以教研组为单位加以组织。现在考核和晋升都是由院系行政体系来进行,造成了现在的教师所有制体系,教师在哪个院系好像就是哪个院系的财产,如果去其他院系授课总要遇到一些阻挠。另外,教学、教学改革在教师评价中只有很小的作用,虽然有时领导口头上重视教学,但在关键的时候,科研还是“硬指标”,重科研轻教学是一个普遍的现象,所以,制订科学合理的激励性制度,调动教师参加本科教学改革的积极性是推进本科教改的重要措施。2001 年教育部《关于加强高等学校本科教学工作提高教学质量的若干意见》指出,要把教学工作质量作为教师职务聘任的重要标准,“教师以育人

为天职,教学工作的好坏是衡量教师工作的主要标准,也是考核和教师职务聘任的关键条件。在教师职务评聘中,实行教学考核一票否决权制。”并且规定不主讲本科课程,或达不到本科教学基本工作量和质量要求的教师,不能聘任副教授或教授职务。然而,现实并不尽如人意。

另外,在国际交流与合作中,我国高等教育管理并没有完全跳出落后、僵化、单一、封闭的模式,国内单纯行政性的教育质量评价手段已不适应国际竞争和国际交流的需要。

## 二、高等教育引入 ISO9001 族标准的情况

随着知识经济的到来和经济全球化的飞速发展,高等教育国际交流与合作趋势也在逐步增强,因此,在教育领域推行 ISO9001 族质量管理体系,是国际社会政治经济发展的必然。

一些发达国家非常重视高等教育质量认证工作。英国是率先应用 ISO9001 标准来保障高等学校教学质量的,早在 1987 年该国就颁布了 BS5750 国家标准,是 ISO9001 标准的源标准,并且在几十所英国高校得到应用。挪威船级社在 1996 年颁布了《海事院校认证规则》和《海事培训中心认证规则》等,这些规则也是将 ISO9001 标准移植到航海教育和培训领域的典范。美国 1992 年就有 220 所高等院校采用该标准,其中包括哈佛、哥伦比亚等一些著名的研究大学。1998 年秋,美国宾夕法尼亚州有 19 所公立学校按照该标准来检验学校的教育教学质量,美国全国私立学校认可委员会主席认为:“采用国际质量认证的方式是二十一世纪教育管理发展的趋势”。采用 ISO9001 标准建立质量管理体系的国外高校还有:英国沃弗汉普敦大学、新西兰南昆士兰大学、澳大利亚 Swinburne 技术大学等。

我国教育界关注 ISO9001 标准,最早始于 20 世纪 90 年代后期,早期主要集中于航海类院校,如青岛远洋船员学院、大连海事大学、上海海运学院、集美大学航海学院、舟山航海学校等都先后通过了该体系资格认证。ISO9001 标准是先进的质量管理经验的总结,将这个标准应用于高等教育教学质量管理的保证和提高高等教育教学质量的有效途径。

近几年悄然兴起了将 ISO9001 标准引入高等教育。据中国质量管理体系认证机构认可委员会统计,到 2000 年 10 月 31 日,我国只有 5 家教育机构

通过 ISO9001 标准的认证;到 2001 年 6 月 30 日,有 9 家教育机构通过认证;到 2002 年 6 月 30 日,有 30 家教育机构通过认证;到 2003 年 6 月 30 日,有 105 家教育机构通过认证;到 2003 年 12 月 31 日,共有 173 家教育机构通过了 ISO9001 标准的认证<sup>[2]</sup>。通过这些数字可以看出,教育行业通过 ISO9001 认证的数目在逐年增加,且呈加速增长的势头。目前,对 ISO9001 应用于高校的实证推动研究还在升温,一些本科院校如重庆渝西学院在 2004 年全面通过了 ISO9000 质量管理体系、ISO14000 环境管理体系和 OHSAS18000 职业健康安全管理体系 3 个标准的一体化认证,是我国第一家全方位通过三标一体化认证的高校。此外,一些高校的物业管理或后勤服务系统也通过了 ISO9000 质量管理体系认证,如北京师范大学物业中心、北京航空航天大学后勤集团等通过了 ISO9001 质量管理体系认证,并取得了很大收益。

### 三、高校教育建立与实施 ISO9001 质量管理体系的对策

在已获得 ISO9001 质量体系认证的学校中,绝大多数的学校是请外国机构前来认证的,但形势的发展要求我国尽快建立自己的适合于教育标准体系认证的机构。

首先,转变观念。观念的转变是成功的关键。从政府本位到学校本位,从行政本位到学术本位的观念的转变。首先政府部门要转变观念,从单一的“管理”转变到“管理就是服务”,而且作为被管理者的高等学校是高等教育的主体,是办学的主体,政府部门的一切工作都是为了高等教育的发展,为高等学校的教育科研创造良好的环境;其次,学校行政管理部门同样要转变观念,应当把大学的学术问题放在学校工作的首位,学术权力应该置于大学权力的中心位置,一切行政工作都要围绕教学与科研,为教学科研服务。同时,各高等院校要树立“教育是服务业”的观念,这一观念已经逐渐成为国际教育的共识,各大国际组织无不把教育列入服务业之中。学校提供的是服务,学生是顾客,而不只是传统教育理念中的受教育者、被管理者。学校要提供令顾客满意的产品。按照 ISO9000 标准定义,质量是“一组固有特性满足要求的程度”。这里“特性”指学生的知识、能力和素质,而“要求”指顾客要求和法律、法规的要求。依据该定义,我们说,教育

质量高低的判定标准应包括:(1)毕业生能力符合用人单位的要求;(2)教育内容和教育方式应考虑学生的要求。

在充分识别的基础之上,要将这些“要求”转化为学校的规定,包括培养计划、教学大纲、制度规定等。以此来保证培养出的毕业生满足国家、社会、学生家长、学生的要求。

其次,改进教学评估方法,实施质量体系认证标准。观念的转变自然伴随着管理体制的改变。现行的高等教育质量评估是教育部实施的一种行政主管部门的鉴定,具有权威性,但评估量化评价指标繁多、目标多元、缺乏体系视觉,从而引发了诸多问题。而基于 ISO9001 质量管理体系认证是一种中介评定,即第三方认证,具有较强的公开性,因而,具有较高的社会认可度,是国际通行的做法。认证作为一种来自学校外部的、非政府和官方的、完全按照国际互认制度设立的第三方权威机构的评价,是对学校自我评估(第一方评价)和教育主管部门对学校的评价(第二方评价)的印证,是对学校服务水平和能力的一种审视和监督。

由于目前评估量化评价指标繁多、目标多元、缺乏体系视觉。缺乏系统性改进与创新,行政监督的弊病等,首先应建立质量管理体系并加以实施,确立自我评价的机制,在此基础上再借助第三方认证的推动力,对这些教学要素实行监控和检测,以便学校和教学管理部门及时调整工作,纠正偏差,协调关系,不断提高教学的效果和质量,从而确保人才培养质量达到预期的目标。

具体措施有:依据 ISO9001 标准建立本科教学质量管理体系包括质量手册、进一步进行质量管理体系的审核与管理评审等。

第一,设立内部质量审核。在 ISO9001—2000 标准中明确规定,组织的内审员须定期对质量管理体系进行内部质量审核,以检查质量管理体系的符合性和有效性。组织针对存在的问题制定纠正措施,并跟踪验证其落实情况。

第二,管理评审。在 ISO9001—2000 标准中明确规定,组织的最高管理层应对学校的质量管理体系进行评审(包括质量方针和质量目标),以确保其持续的适宜性、充分性和有效性。

第三,质量信息反馈。在 ISO9001—2000 标准中明确规定,组织应建立各种质量信息的反馈渠道,并对这些信息进行数据分析,找出存在的和潜在的问题,制定纠正与预防措施,不断改进质量体系。

第四,外部质量审核。如果学校的质量管理体系取得了外部质量认证,那么外部认证机构每年会1~2次对学校进行外部质量审核,以验证组织质量管理体系的符合性和有效性。

由于外部审核是否通过,直接影响质量认证证书的有效性,影响到组织在外界的质量保证信誉,因此,外部审核对组织质量体系具有较大的推动力。

第五,监控队伍。除了上述监控手段外,依据ISO9001:2000标准,质量监控系统中还要有一支质量监控队伍。这支队伍包括由学校的最高管理者(校长)指定的一名管理者代表,专门负责质量管理体系的建立、实施和保持。管理者代表可以直接通达最高管理者,并代表最高管理者监督质量管理体系的运行,这是质量监控的重要环节。同时,质量体系还要求建立一支专、兼职内审员队伍。这些专、兼职内审员在管理者代表组织下,负责整个学校的质量体系运行情况的监督检查。

专职内审员不仅要做好质量体系文件的管理,而且要通过热线电话、质量管理意见箱等途径,接收来自各方面的质量投诉,并通过调查、信息反馈和协调沟通等方式,敦促相关部门做好质量投诉问题的处理。兼职内审员来自于学校的各个部门,他们不仅要协助本部门负责人监督所在部门的质量体系运行情况,而且要参加学校其他部门的内部质量审核。这支队伍在保持质量管理体系的持续有效运行方面起着十分重要的作用。

教学质量是学校的生命线<sup>[3]</sup>。在高校树立ISO9000教育质量管理观念,有利于规范高等院校的日常管理,保障各项工作的有效落实,不断提升学校的教育水平。同时,引入ISO9000质量管理体系有助于提高学校的管理水平、办学质量和效益,增强学校的竞争力和适应性,使高等教育更加适合国际化进程。

#### 参考文献:

- [1] 叶志明. 探究教学质量因子构建质量评估体系[J]. 中国大学教学, 2008(5): 66-68.
- [2] 戴冬秀. 大学贯彻ISO9000标准的研究现状及思考[J/OL]. [http://61.183.207.203/dudaochu/showart.asp?art\\_id=16](http://61.183.207.203/dudaochu/showart.asp?art_id=16), 2010-01-05.
- [3] 张俨, 胡东平. 我国高等学校本科教学评估问题及对策分析[J]. 中国集体经济, 2007(2): 229-300.

## The Status Analysis and the Countermeasures of the Quality Management of the Higher Learning Institutions' Undergraduate Education Based on ISO9001 Standard

HAN Fu-rong, WANG Shi-qing

( College of Economics and Management, Beijing University of Technology, Beijing 100124, China )

**Abstract:** Since the expansion of the institutions of higher learning, Chinese higher education has developed rapidly. The quality management of the higher learning education and teaching are more and more concerned. This paper summarizes the status and problems of the quality management of schools' undergraduate teaching of higher learning and brings forward the countermeasures based on the concepts of ISO9001 standard so as to change the traditional administration conception and establish the evaluation criterion of teaching quality based on ISO9001.

**Keywords:** Higher Education; the Management of Education Quality; ISO9001

[责任编辑:李世红]