

ISO9000 质量管理理念及其在教学质量体系中的应用

刘丹平 吴 洁

(河海大学 常州校区 江苏 常州 213022)

摘 要 在介绍 ISO9000 基本理念的基础上,从教育教学的角度解析了以人为本、发展性管理和过程性管理的思想,讨论了加强高校的质量文化建设、充分发挥学生和教师在教学质量管理中的主体作用、处理好目标管理和过程管理的关系、强化教学质量评价的发展性功能等问题,为建立和完善高校教学质量体系提供借鉴。

关键词 ISO9000 质量管理 教学质量

中图分类号 G642

文献标识码 A

文章编号 1671-4970(2005)04-0072-03

近几年来,ISO9000 逐渐向教育界渗透,一些学校先后引用、推行了 ISO9000 质量体系,有的学校还进行了质量认证试点,并取得了初步效果。但 ISO9000 比较多地体现了企业特征,而教育作为培养人的特殊社会活动与企业生产有很大的不同,不可能全盘引用,必须进行适当的转化与重建^[1 2]。笔者认为,高校对 ISO9000 质量管理理念的借鉴和引用,首先要认识其蕴含的本质精神和先进管理理念,从而从根本上转变质量观念和质量管理思想,这样才能建立一个富有现代管理思想的教育教学质量体系。

一、ISO9000 的基本理念

ISO9000 标准认为,要实现企业或组织的质量方针和质量目标,必须建立一个有效运行的质量体系,包括实施质量管理的组织结构、职责、程序、过程和资源等,通过对质量环(产品或服务形成和使用的全过程)的分析,找出影响产品或服务质量的各方面因素并加以有效控制,采取措施预防质量缺陷,从而保证满足顾客的期望和要求,保护企业或组织的利益。ISO9000 是在“所有工作都是通过过程”这一认识基础上形成的,根据质量环的原理,规定必要的和充分的质量控制和质量保证活动,使整个企业员工或组织的全体成员能以质量为中心,从设计到服务的所有阶段积极防止出现质量缺陷,以确保质量的持续提高,最终使消费者满意。同时本组织所有成员及社会也能从中受益并获得长期发展。由此,“设计”、“服务”、“产品”、“持续的质量提高”、“消费

者满意”成为 ISO9000 族标准的基本内容,而“质量第一”、“消费者至上”是其核心理念。

“消费者至上”是整个组织进行质量管理的最基本的目的。尊重和关注消费者的利益和要求是任何一个组织最重要的任务,也是其存在和发展的基本要素。因此,在整个组织运行过程中必须始终贯穿为消费者服务的理念,以顾客的需求为出发点,积极进行质量管理。

“质量第一”是每个组织存在和发展的根本。提供高质量的产品和服务是每个组织满足消费者的需要并获得效益的关键,是组织发展的生命线。因此,ISO9000 将所有管理职能纳入质量管理范畴,通过建立质量管理和保证体系,动员全体组织成员进行全面、系统而科学的质量管理。在此,产品和服务的质量不仅是满足消费者的需要,也是每个人的工作;不仅需要组织系统预防质量缺陷,更是质量的持续改进和提高。ISO9000 强调任何一个过程都可以不断完善和改进,因此,通过体系标准的反复评审、反馈、修正,不断提升产品和服务质量。

ISO9000 以其先进的管理理念和科学、规范的管理技术得到许多企业、组织的欢迎,其中不乏一些学校,但在我国教育界的应用才刚刚开始^[3]。笔者认为,高校借鉴 ISO9000 质量管理理念,必须结合学校教育教学的特点,领会以人为本、发展性管理、过程性管理等方面的管理思想。

1. 以人为本的思想

ISO9000 所强调的“消费者至上”的思想,体现了

收稿日期 2005-05-10

基金项目 江苏省教育科学规划课题资助项目([滚]D/2003/01/021)

作者简介 刘丹平(1964—),男,江苏常州人,副教授,硕士,从事高等教育管理、技术经济研究。

一种以人为本的理念。在学校教育教学活动中,消费者不像企业那样单一。学生是直接消费者,而家长、社会则是间接消费者。但是除此之外,还有一类消费者就是教师。如果说学生、家长、社会是外部消费者的话,那么教师其实是内部消费者。同时,学校教育教学活动的开展以及质量体系的有效运行离不开两个主体——学生和教师,所以我们在进行教育教学质量管理时应该兼顾两者的利益和需要,只有这样,学生和教师才能有效地发挥主体作用,积极参与学校的管理活动,共同提高教学质量。因此,以人为本的思想可以促使高校面向学生、家长和社会,树立教育服务的观念,围绕学校的人才培养目标和社会人才需求,从学生的各种需要出发组织教育教学活动。

2. 发展性管理

为了确保质量,ISO9000体系通过制订动态性标准、控制过程要素等不断追求质量目标的持续改进和发展,发展成为其主要的功能和价值追求。因此,在进行教育教学质量管理时也应该渗透发展性管理这一观念。学校进行教育教学管理的主要目的是提高教学质量,在具体管理中必须立足发展,促进一切对象的发展,包括学生、教师、学校等,促进所有对象在所有方面的发展,学生获得学业进步的同时,生理和心理也应得到全面发展,而教师通过对教育教学活动的不断反思和探索提高自身的专业技能、职业素养,求得自我价值的实现。同时,教师自身的发展不仅是学校不断提高教育教学质量的重要保证,而且符合学校的总体发展目标,也是基于学校的发展而逐步实现的。学校教育教学活动的最终目标应该是达到学生的个性发展、教师自我价值的实现、学校的全面发展的有机结合与统一。

3. 过程性管理

在过程中进行全面的质量控制是ISO9000最突出的一个质量管理理念,质量存在于产品形成与生产过程中,必须发动全体员工对全程工作进行质量监控和缺失预防。学校的教育教学活动虽然在一定程度上类似于企业产品生产,但也具有明显区别。学校教育服务的直接对象是学生,教育教学质量体现在学生接受教育后所获得的知识、能力和经验的生长以及学生个体的全面发展。在学校教育中,学生和教师则是管理、评价教育服务质量的主体。因此,在进行教学质量管理中既要关注教学质量体系的动态变化和其呈现成果的过程特点,又要加强对质量管理过程本身所采用的标准、方法等的评审。

二、完善教育教学质量体系应注意的问题

高校的教学质量管理是一个庞大的系统工程,牵

涉到诸多因素。目前,许多高校都有多年以来形成的各具特色的管理思想以及在此基础上建立的质量管理体系。我们运用ISO9000,并不是对原有体系的全盘否定,而是一种管理理念的借鉴^[4~7]。笔者认为,高校完善教育教学质量体系还应注意以下问题。

1. 加强高校的质量文化建设

质量文化是以质量为中心,与质量意识和质量活动密切相关的组织的物质活动和精神活动的总和,是通过对组织内部成员的管理,保证组织的质量理念、质量价值观、质量方针和质量行为准则为全体成员所认同,并保证质量行为规范体系的有效运行。因此,高校的质量文化建设,首先要在全校师生员工中进行有关ISO9000质量意识和理论的宣传和教育,大力开展以质量价值观为主要内容的质量文化的培训工作,树立“质量是学校的生命线”的基本理念,形成“质量立校”、“质量兴校”的共识,塑造以质量文化为中心的学校文化;其次要借鉴ISO9000的质量管理理念,组织相关人员结合学校实际情况进行分析和研究,健全系统的文件化的教育教学质量体系,逐步制订覆盖全校和全过程的质量标准,逐步建立教学质量保证体系;第三,围绕教育教学活动是“做什么”、“谁来做”、“在哪里做”、“什么时候做”、“怎样去做”,不断完善学校教学质量监控和评价体系,通过建立教学质量的自我检查制度和问责制度,逐步形成教学质量激励与约束机制,确保整个质量管理体系的高效运作,促进教育教学质量的持续提高。

2. 充分发挥学生、教师在教学质量管理体系中的主体作用

学生和教师是教学活动的主体,也是保证教育教学质量体系高效运作的主体。教学质量管理体系不仅是学校教学管理人员的专属职责,更需要全校师生的共同参与和不懈努力。因此,必须发动教师和学生参与教育服务质量体系的设计、教育教学过程质量环的分析、教学质量手册和质量行为规范的制订、质量记录体系的构建,从而既能最大限度地反映教学活动中的主要质量环节,又能及时地把质量信息反馈到教育教学实践中,确保教育教学质量得到持续改进和不断提高,真正体现ISO9000所强调的“消费者至上”的思想。

3. 处理好目标管理和过程管理的关系

ISO9000从质量过程入手,确定每个环节的标准,使得质量目标与过程监控有机地结合。教育教学质量体系中的质量目标,为教学活动主体提供一个自我评估的目标导向,并以此明确教与学双方在教学活动和质量管理中的责任。目标导向和过程管理是相互促进的。过程管理要求质量管理重心落

在日常的教育教学过程上,通过检查和监控教师的教学工作,考核和评估学生的学习过程,分析和评估管理人员的管理效能,在评定学生的学习能力、实践能力、反思能力、情感态度等各方面是否取得全面发展的基础上,评定学校教育教学质量目标的实现程度。同时,教学过程又是服务和服从于教学质量目标,教学过程管理可以不断反馈质量信息,促进教学质量体系的完善和质量目标的优化。

4. 强化教学质量评价的发展性功能

教学质量评价是教学质量体系运行的重要环节,是对教学质量体系进行过程控制的重要手段。充分发挥教学质量评价的发展性功能,是 ISO9000 “持续的质量提高”思想的真实体现。教学质量评价不是为了把教师、学生分成“三六九等”,而应着眼于教师、学生在原有基础上的提高,是为了教师和学生的长远发展。因此,要改变那种“评分数、定等级”的评价方法以及为了评价而评价的思想,加强诊断、反馈、矫正、激励等积极的导向作用,激发学生、教师的内在动力,发挥质量评价对教学改革的促进作用和质量目标的提升作用,强化质量评价的发展性功能。这就要求学校不仅要以发展的眼光来预测学

生、教师的需要和目标,而且要制订具有前瞻性的质量评价体系和动态性的质量标准,在评价中要采用人性化的科学评价方式,评价结果既能反映学生、教师的真实状态,又能增强师生发展的信心和参与质量管理的积极性,保证学校教育教学质量体系的有效运行。

参考文献：

[1] 孟庆超. 2000 版 ISO9000 族国际标准详解[M]. 北京:中国石化出版社, 2000.
[2] 南兆旭. 学校国际通用管理标准:ISO9001:2000 质量管理体系[M]. 北京:中国标准出版社, 2002.
[3] 李永贤. 学校推行 ISO9000 认证的意义[J]. 天津师范大学学报(基础教育版) 2004 (2):14—17.
[4] 韩民春. 教育国际化与 ISO9000 质量体系认证[J]. 高等工程教育研究, 2003(1):42—44.
[5] 袁朝晖. 关于建立 ISO 教育质量服务体系的几个问题[J]. 现代教育科学, 2003(2):14—17.
[6] 梁金喜. ISO 与教育质量保证体系建设[J]. 高等工程教育研究, 2003(5):38—42.
[7] 苏惠民. 关于高等教育质量内涵的思考[J]. 南京林业大学学报(人文社会科学版) 2004 (4):20—23.

(上接第 52 页)

新城市主义规划理念需要参考中国城市社会中政治上无公众和消费上后公众同时存在的状况,才可能最大限度地促进城市发展。①新城市主义的社区规划倡导的步行与公交主导模式,通过规划社区空间和交通布局,有意识促进社区公众交往。针对中国城市的状况、城市居民经济能力和传统邻里模式,新社区的邻里格局宜采用紧凑模式,防止不必要的空间浪费,而且这样安排也有助于社区人际关系的复兴。②倡导再开发模式。城市发展并不一定建立在新住宅区的开发或推倒重来的基础之上。城市中新社区建立认同需要一段时间,而旧社区的确已经具备了一定邻里关系基础。况且老城区的规划也并非一无是处。西方国家已经出现了相对富裕阶层重返市中心,重构邻里关系的旧城区“中产阶层化”现象。^[10]通过对一些旧社区的再开发,完全可以达到推动社区公众文化再生,发展城市的目的。③社区开发预留空间。规划技巧上的面面俱到不如在一定程度上的“无为”。在理顺社区权利关系前提下,完全可以在房地产开发时留出空白空间。空间的大小还是其次,关键在于位置和产权性质,这决定居民个体与公共空间是自主还是被动的互动关系。社区居民自主交往的过程中会对这种空间重新诠释,增

加社区文化的认同力量。

借鉴新城市主义规划理念,在社区层面内突破后公众时代的局限,这才是城市进一步发展的前景。

参考文献：

[1] 符郁. 维多利亚的秘密与困惑[N]. 经济观察报, 2003-12-01.
[2] 哈贝马斯. 公共领域[A]. 汪晖, 陈燕谷. 文化与公共性[C]. 北京:生活·读书·新知三联书店, 1998. 125.
[3] 哈贝马斯. 公共领域的结构转型[M]. 曹卫东等译. 上海:学林出版社, 1999. 188.
[4] 马克思, 恩格斯. 马克思恩格斯全集(第三卷)[C]. 北京:人民出版社, 1960. 77.
[5] 齐美尔. 货币哲学[M]. 陈戎女等译. 北京:华夏出版社, 2002. 85, 157.
[6] 胡四晓. DUANY & PLATERZYBERK 与“新城市主义”[J]. 建筑学报, 1999(1):59—64.
[7] 桂丹, 毛其智. 美国新城市主义思潮的发展及其对中国城市设计的借鉴[J]. 世界建筑, 2000(10):26—30.
[8] 刘昌寿, 沈清基. “新城市主义”的思想内涵及其启示[J]. 现代城市研究, 2003(1):55—58.
[9] 王慧. 新城市主义的理念与实践、理想与现实[J]. 国外城市规划, 2003(3):35—38.
[10] 孟延春. 旧城改造过程中的中产阶层化现象[J]. 城市规划汇刊, 2000(1):48—51.