

# 论教师教育全面质量管理

陈 慧<sup>1,2</sup>

(1. 浙江师范大学教育学院, 浙江金华 321004; 2. 温州大学党委校长办公室, 浙江温州 325035)

**摘 要:** 在借鉴全面质量管理理论的基础上, 针对教师教育质量管理的迫切性, 提出了“顾客为主, 强化服务; 过程改进, 持续提高; 预防为主, 注意反馈; 以人为本, 全员参与; 系统方法, 全面管理”等对策, 对促进教师教育可持续发展有积极意义。

**关键词:** 教师教育; 全面质量管理; 质量管理原则

**中图分类号:** 451.1   **文献标识码:** A   **文章编号:** 1008-309X(2007)06-0102-04

教师教育作为我国高等教育的重要组成部分, 在高等教育大众化情况下, 质量问题凸显紧迫。借鉴全面质量管理理论对教师教育进行质量管理, 对为实施教育强国而确立先进的管理理念和科学的管理方法, 促进教师教育可持续发展有积极意义。

## 一、全面质量管理理论的内涵

全面质量管理(TQM)是美国人休哈特于20世纪30年代提出, 经美国质量管理大师戴明、朱兰、菲根堡姆等人总结发展, 60-70年代盛行于日本工业界, 80年代初又被引入美欧企业界并得到迅速推广的一种管理理念和管理实践, 是为确保产品质量的持续提高, 由组织的全体成员综合运用现代科学和管理技术, 对影响质量的全过程和各种因素进行全面系统的管理, 以达到生产出消费者满意产品目的的一种有效质量管理体系。TQM强调的理念是质量第一、全员参与、过程控制、预防为主和不断改进等<sup>[1]</sup>。在此基础上, 国际标准化组织(ISO)于1987年制定, 又于2000年修订发布了ISO9001:2000质量管理标准, 其核心内容为建立文件化的质量体系与实现各种质量活动的标准化、规范化和程序化, 强调以顾客为中心、过程方法、持续改进等八项质量管理原则的运用。

与我国现行的教育评估制度过多地重视鉴定、分等相比, TQM与ISO9000更重视学校的可持续性发展, 对学校进行质量管理的目的既不是要求它尽善尽美, 也不是要求它的教育质量始终保持一个固定不变的标准, 而是要求它始终以顾客为关注焦点, 在原有的教育质量基础上, 持续不断地改进。因此, 借鉴全面质量管理理论对教师教育进行质量管理, 对为实施教育强国而确立先进的管理理念和科学的管理方法, 促进教师教育可持续发展有积极意义。

## 二、教师教育质量管理的迫切性

以教师专业化为目标的教育制度, 是以社会需求为导向, 以教师职前、入职、职后教育

收稿日期: 2007-06-05

作者简介: 陈慧(1974-), 女, 浙江瑞安人, 副研究员, 硕士研究生, 研究方向: 教育管理

一体化与终身化相结合、理论研修与岗位实践相结合为基本特征的开放式多元化的教师教育模式。

自 1954 年美国教师教育认可委员会（NCATE）成立至今，其业已形成一套较为成熟的全国性的教师教育机构认可制度，在有效控制和不断提高美国教师教育机构的办学质量上发挥了重要的作用。NCATE 主席 ArthurE Wise 认为，美国应该建立一个新的教师教育质量保证体系，即“质量保证的三腿凳子（工具）理论——教师教育项目认可、初任教师执照（许可证颁发）和高级专业证书”。英国也在 1994 年成立教师培训管理署（TTA），对各种教师培训机构予以认证，并负责评估教师培训的质量。韩国的法律则规定，除毕业于官方认可教师教育机构的学生可以不通过考试而直接获得资格证外，其余教师教育机构的毕业生必须通过教育部的资格认证。

在我国，教师教育已由量的需求转变为质的需求。在这种形势下，建立教师教育质量保证体系迫在眉睫。例如，大学教师教育者每年必须有固定的时间去中小学实地研究应该成为教师教育者认证的一条标准，因为即使是一位博士，也无法满足受培训者对实践知识的需求。

2000 年 9 月 23 日，教育部以第 10 号令的形式颁发了《〈教师资格条例〉实施办法》，中小学教师开始持证上岗。虽然该《办法》有效关照了一体化教师教育的开放性（即横向），但与发达国家相比在“深度”和“纵向”上还有一定差距，主要表现在：资格证书的分化程度不高；新教师实践能力的考核不够完善<sup>[2]</sup>。

较之成熟的国际教师教育质量保证制度，我国教师教育质量管理的迫切性在于：首先，要完善教师教育机构资格认定制度，区分教师教育机构授权与高等院校机构授权；其次，要加强教师教育教师专业化建设，解决教师教育教师的中小学教育教学经验问题；其三，要规范教师教育课程标准问题，在体现地区差异性的前提下，实现教师教育课程标准的多样化；最后，要完善实习质量评鉴制度，避免因缺乏实习阶段的质量监控而降低整体专业化水准<sup>[3]</sup>。

### 三、教师教育全面质量管理的对策

#### （一）顾客为主，强化服务

顾客为主指学校要以顾客为中心，经常了解和掌握顾客当前和未来的需求，树立为顾客服务、为顾客负责的思想。学生、用人单位、科技服务对象、政府等都是学校的顾客。

教师教育，主要是为基础教育培养合格的师资。21 世纪的中国基础教育，对教师教育提出了更高的要求，其中包括：把培养学生的创新能力和教学研究能力作为教育教学工作的重要目标；切实提高学生现代教育意识和现代化教育技术的应用水平；增加综合性课程的教学；拓展科技教育、信息技术教育的范围；强化各学科教育理论素养的培养等等。

为提高教师教育质量，举办教师教育的机构应大力增强为基础教育服务的意识，加强大学与中小学的伙伴关系建设，密切关注基础教育改革需要，不断拓展为基础教育服务范围，将服务贯穿于教师职前培养、入职教育和职后培训的整个过程中<sup>[4]</sup>。

#### （二）过程改进，持续提高

TQM 认为，质量是一种与能满足或超过期望的产品、服务、人员、过程和环境相联系的动态过程。也就是说，教育质量管理应用过程方法是一个动态的过程，它永无终极目标，关键是要实现持续改进<sup>[1]</sup>。教师教育机构必须树立科学的教育质量发展观，促进教育质量管理从静态的“检测把关型”向动态的“过程管理型”转变，通过持续改进和创新来保证质量管理体系的长期有效性，促进教育质量的不断提高。

质量改进的理念告诉我们:建立国际公认的质量标准,不是最高标准,只是基本标准或阶段性标准;依据质量标准不断改进质量,提高管理水平,是教师教育管理者质量意识的体现;质量认证不是对政府质量控制和大学自身质量控制的简单取代,而是融质量的自我控制、同行监督和专业标准于一体的质量连续性控制过程;质量体系在运行中会出现各种问题或缺陷,需要建立纠错和预警机制,不断改进过程控制,实践PDCA循环[P指计划(Plan),D指执行(Do),C指检查(Check),A指改进(Action)],周而复始,循环不已,螺旋式上升,波浪式前进。

### (三) 预防为主, 注重反馈

教育质量主要通过预防、控制和反馈而不是终结性评估得以实现。教育质量管理应从传统的“事后整改型”转向“事前预防型”为主、“事后整改型”为辅,将教育质量问题解决在它产生之前或形成过程之中。荷兰于2000年出台的《教师教育教师专业标准》中就有:开发和实施职业技能的鉴定,为学生提供学科学习的反馈,以确定学生是否已经具备了做教师所需的专业能力;鼓励学生反思其学习经验,帮助他们学会形成鉴定自我的能力等条款<sup>[3]</sup>。

教师教育应从战略管理的高度来确定质量保证的地位,建立以质量保证为主线的教师教育发展战略;应在预防为主要的理念指导下,重新审视和设计学校的工作和组织结构,变被动的质量管理为主动的质量保证。如建立在校学生对教育质量的信息反馈系统和社会对毕业生质量的跟踪网络系统,及时了解学生和社会对教师教育质量的反映,及时制定有关一体化的方针、政策,调整和改进学校的质量管理工作。

### (四) 以人为本, 全员参与

从哲学意义上讲,教师教育的质量最终要以人的发展质量作为评判标准。

以人为本就是教师教育机构要高度重视人力资源的开发、利用和管理,在充分尊重人的价值的前提下,强调全员参与、团队精神和协调工作,应使每一位师生员工都能理解学校总的宗旨和目标,知晓学校的环境与现状、机遇和挑战,并通过建立严格、规范的管理规章和岗位责任制,使他们清楚自己的工作职责,与学校同呼吸、共命运,从而激励他们自觉地为提高教学质量、科研质量、社会服务质量以及学生的学习质量而努力。值得特别强调的是,在教师教育质量管理因素中,教师教育的教师是关键因素,发挥他们的主动性、积极性、创造性和合作性尤其重要。

### (五) 系统方法, 全面管理

系统方法就是要把教师教育机构作为一个有机的系统,遵循整体优化的原则,对学校的质量管理进行全面规划,系统设计,建立科学的决策机制。

国际标准化主席海因茨曾指出:技术的进步和生产的发展无不同全球标准的发展有密切关系,因为后者保证了前者的通用性和互换性。因此,我国教师教育质量管理要顺应教师教育国际大趋势,建立符合国情的质量标准,以推动教师教育的全面管理和健康发展。

第一要转变政府职能,改变过去由政府主导对教师教育机构进行评估的做法,国家通过立法宏观控制,授权独立、公正的中介评估保障机构——教师教育评估保障委员会或理事会具体承担评估任务,经费由政府拨款和教师教育机构共同承担,以促进教师教育机构建立质量保障机制,决策机构的成员应由教育专家、教师教育机构领导、少数社会名流和部分用人单位组成。第二要借鉴国外先进评估标准,依照我国的教育方针及培养目标,制定一套科学公正的准入制度和质量评估标准,包括教师教育机构资格认定标准、教师教育课程标准、教师资格标准、教师资格证书标准等,对不同层次的教师在专业学科和教育学科上应该达到的水平、教学实践的能力、资格证

书的有效期、教师资格的考核和证书的发放做出严格规定<sup>[4]</sup>。第三要成立国家教师教育审议委员会, 依据标准进行严格的资格认定, 选择评估方式、发布评估报告, 实施审计、监督、奖惩、保障职能, 做到合理、公正、权威、透明, 利用评估报告和评估结果, 推动教师教育质量的提高, 并为政府决策提供科学的依据。第四要开放社会监督和评估渠道, 将教师教育的发展状态置于社会的影响之下。第五要夯实教师教育质量保障的微观基础, 依法大力落实机构的办学自主权, 使之充满生机与活力, 能够切实履行内部质量管理和质量控制的责任。

#### 四、结 语

国家教育部师范教育司 2007 年度工作要点中提到:“大力加强师范教育, 提高教师培养质量”; 进一步加强教师教育改革宏观政策和总体规划研究; 促进各地制定教师教育事业的院校布局结构总体规划, 整合资源, 优化布局, 加强评估, 规范管理; 发布和试行《教师教育课程标准》; 研究制定体现分类指导、强化为基础教育服务导向的教师教育质量评估办法和指标体系; 充分发挥教师教育专家委员会及其专业委员会的指导作用; 研究修订《〈教师资格条例〉实施办法》, 研究教师资格考试和定期认证办法, 强化教育教学能力要求。在这一系列的措施下, 我国的教师教育将不断进步和完善。

#### 参考文献

- [1] 章兢, 杨健康. 企业全面质量管理给高校教学质量管理的启示[J]. 黑龙江高教研究, 2004, (2): 37-38.
- [2] 孟繁胜, 张贵新. 国际经验对建构中国教师教育新体系的启示[J]. 外国教育研究, 2005, 32(2): 52-56.
- [3] 洪成文. 国际教师教育质量保证制度的最新发展[J]. 比较教育研究, 2003, (11): 37-38.
- [4] 易红郡. 非师范院校教师教育的综合优势、发展模式及质量保障探讨[J]. 教师教育研究, 2005, 17(5): 8-13.

## On Total Quality Management of Teacher Education

CHEN Hui

- (1. Education College of Zhejiang Normal University, Jinhua, China 321004;
2. President Office of Wenzhou University, Wenzhou, China 325035)

**Abstract:** On the basis of the theory of total quality management, this paper points out the tactics of “putting customers and services first, improving process, giving priority to prevention, noting feedbacks, people-oriented, everyone-participating; systematic approaches and total management” to promote the sustainable development of teacher education.

**Key words:** Teacher education; Total quality management; Quality management principle

(编辑: 周晓雪)