

引入 ISO9000 质量管理体系 提高高校教学质量

作者：浙江工业大学 翁煜

【摘要】 当前我国高等教育正处于大力发展阶段，尤其经济发达地区，提出了早日实现高等教育大众化的目标和要求。高等教育规模扩大了，学生数量增加了，怎么保证和提高教育质量，培养出全面发展，具有创新精神和实践能力的人才，这一严肃的课题，迫使人们不得不冷静的思考。

【关键字】 ISO9000； 质量管理； 教育界； 教学质量

一、前言

目前，各高校纷纷采取各种措施，努力提高教学质量。能否借鉴 ISO9000 质量管理体系标准在全球范围内企业界成功运用的经验，将该标准移植到高教领域，建立教育质量管理体系并持续改进，进一步提高教育质量，值得探索。

1、ISO9000 质量管理体系的定义

ISO9000 质量管理体系是从企业和顾客的关系出发，为企业提供一个建立和实施质量体系以具备满足顾客需要能力的保证模式和管理指南。

2、我国高校推行 ISO9000 质量管理体系现状

把 ISO9000 质量管理体系引入高校质量管理中，是一项创举，也是一个新课题。

目前，我国高等教育领域的时常化程度相对滞后，大量传统学校如何面对现代化进程转变有待时日，教育产业化还处于争论阶段。高等学校的管理基本沿用传统的目标式管理模式。该模式具有简单、高效和最终控制的显著特点，但对于高成本、不可逆性的生产过程的管理日益显现出其不尽合理和难以监控的弊病，因此，将 ISO9000 质量管理体系引入学校教育管理，并通过严谨的研究和实验，建立起一套行之有效的教育质量认证体系标准，再行推广，对我国学校教育管理很有必要。ISO9000 质量管理体系已引起我国高教界普遍关注，并得到少数高校的引用(目前推行 ISO9000 质量管理体系的主要是民办学校和海运类大专院校)，如：

(1) 浙江大学 2000 年 12 月发布的简讯说：城市学院在为期两个月的“教育质量双月”活动后，提出了“参照 ISO9000 系列，完善教学质量管理和质量保证体系”的措施。

(2) 岛海远洋船员学院校园网于 2002 年 5 月 24 日报道：“学校在全国高等院校中率先建立起 ISO9000 保证体系，并通过挪威船级社的国际认证。

3、我国高教界全面推行 ISO9000 质量管理体系存在的问题

ISO9000 质量管理体系在航海院校推行后取得了满意的效果，但在我国教育领域全面开展 ISO9000 质量管理体系还存在以下的问题：

(1) 目前，我国教育领域市场化程度相对滞后，传统学校面向现代化进行



转变还需要一个过程，教育产业化还处于争论阶段，面向国际发展的格局，教育界应拿出什么样的举措？这些都成为制约教育质量提高的因素。

(2) ISO9000 质量管理体系针对教育领域的认证标准在我国还没有真正建立起来，一些实施和正在实施这一标准的教育机构，都基本上沿用企业认证体系和指标，而针对教育管理的质量认证体系的相关研究处于刚刚起步阶段，在国内还是空白。对教育领域而言，其对象是人，如何来进行合理、公正、科学的量化评价，目前来看还有很大难度，而且 ISO9000 质量管理体系标准基本沿用于企业，其体系标准有很多指标就明显不适合于培养人的教育领域。

4、 研究内容

面对国内教育领域推行 ISO9000 质量管理体系存在的问题，我们认为，有必要采取这样四个步骤：

第一，联合国内权威教育行政、科研、学校、质量认证机构开展联合攻关，以 ISO9000 质量管理体系标准为参照，通过对企业质量认证体现进行全面的分析、整合并结合学校教育管理体制进行全面的分析。通过研究，制定出一套教育管理质量认证体系标准。

第二，利用教育行政以及科研机构的优势，选择不同地区、不同类型、不同发展水平的学校作为实验学校，开展教育质量认证体系标准实验，并不断跟踪反馈，对标准体系进行修订和完善。

第三，通过持续一定时间的实验和总结，制定出一套科学、合理、公正并行之有效的、量化的学校教育质量认证体系，并在全国推广。

第四，在教育领域建立教育质量认证最高机构，统一我国学校 ISO9000 质量管理体系工作。

5、 在教育界推行 ISO9000 标准长远意义

学校作为特殊机构，在教育管理中引入 ISO9000 质量管理体系具有重要的意义。目前，ISO9000 质量管理体系的标准的应用范围已经由制造业扩展到政府行政管理机构、金融机构、房地产部门、航空以及各级各类教育机构等 39 个行业，其中教育业排在第 37 个行业。因此在教育领域推行 ISO9000 质量管理体系，是国际社会政治经济发展的必然。

对我国而言，特别是进入九十年代后，经济社会迅猛发展，教育需求不断增大，我国政府明确将教育摆在优先发展的战略地位，加大财政投入和多渠道办教育的力度，使教育改革和发展的步伐向面向现代化、面向世界、面向未来的方向发展，以进一步提高我国人民素质、培养大批适应社会主义市场经济建设事业的人才。目前，我国已初步形成了多层次、多形式、学科门类基本齐全的教育体系，普九达标、高职中专还是高等教育都得到长足发展。

二、推广前景分析

1、各高校在推广 ISO9000 质量管理体系中遇到了一些问题

(1) 高校的质量观和目标观追求与其他行业有较大的差异。衡量一个高校是否是著名的，是否是高质量的，主要看其科研经费的多少、重大课题、基金项目的多少、有多少人获奖以及奖励等级的高低、发表多少篇论文、有多少论文被 SCI、EI、ISTO 检索、有多少知名教授、培养多少知名人等等，这些质量指标是判断高校质量水平的依据，与 ISO9000 质量管理体系目标的相对短期性（一般目标实施期为三年）有较大冲突。

(2) 高校的管理者对 ISO9000 质量管理体系缺乏全面的了解。高校系统没有对 ISO9000 质量管理体系引起足够的重视，无论是政府教育主管部门，还是高校本身很少组织 ISO9000 质量管理体系的普及教育工作，只对 ISO9000 这一术语熟悉，但其内涵不甚了解。

(3) 管理机制相对滞后。无论是政府管理体制，还是高校内部管理体制，计划经济的管理色彩要浓于其他行业，所以“无管理者推动”这一动力；高校招生的市场化刚开始，普通教育大众化转移也刚刚开始，大学教育还停留在卖方市场，办学的市场化意识不浓，所以还



没到“市场推动”的地步。

(4) 学生属性。ISO9000 质量管理体系被广泛的用于生产制造业和服务业，制造业的对象是产品，产品不具有思维，是被动的；服务业的对象顾客，顾客是具有主动性；而教学对象是学生，学生即是学校教育的结果，即产品，又是具有思维能力的人，所以，学生具有产品和顾客两重性。而学校既不是单纯的“制造业”，也不是单纯的“服务业”，它也具有“制造业”和“服务业”的双重性质。高校实施 ISO9000 质量管理体系时比其他行业要复杂。

(5) 顾客满意度。顾客满意度是质量管理中最新的主题，也是 ISO9000 标准的核心内容之一。高校如何实施顾客满意度，有下列因素值得思考：高校的顾客有三大群体，一是在校学生，二是学生家长，三是用人单位；这三个群体对学校的要求和期望都不相同，所期望的满意度指标及程度不一样。也存在下列不确定因素：一是毕业生不象工业产品，一用就知道好坏，毕业的学生是要经过一段时间内才能展现出其质量水平；二是产品一般不具备流动性，谁买了，谁使用，若换了一家用人单位，不是租界就是作为二手货转买，此时，新的用户单位对产品的期望值自然就会改变，而毕业生可以频繁的更换工作岗位和单位，但对其的期望值不会改变；三是毕业生是人，人际关系会影响调查数据的客观性和公正性。高校的顾客满意度工程比其他行业要充满更多的复杂性和不准确性。

2、高校应用 ISO9000 质量管理体系的特殊性

(1) 要对学校产品进行准确定位。学校有没有产品，学校的产品是什么？要回答这个问题还需要搞清楚什么是产品？ISO9000 质量管理体系将产品定义为“过程的结果”。学校虽然不是制造业，但它存在着活动和过程，这些活动和过程分别构成了教育、教学、管理和服务等几大类别，而这每一类别的活动和过程又都是有结果的，显然学校是有产品的。但学校的产品不是学生或人才，因为学生或人才不是上述活动或过程的结果，人才也不是学校这一单一组织培养出来的，还有家庭、社会和个人努力等因素。学校活动和过程的结果是学校为学生提供在校学习、生活的各类服务。因此，学校的产品应该确定为教育服务。

(2) 结合本学校的特点适时调整、剪裁和转化。学校不同于企业，有它自身的规律和行业特点，我们可以把学校的所有工作分为教育、教学、管理和服务等四大类别过程，并制定程序文件对这些过程进行监督和控制。

3、高校中推广 ISO9000 质量管理体系有着广泛的应用前景

(1) 高校实施 ISO9000 质量管理体系的必要性。新世纪高等教育自身发展的要求。随着我加入 WTO，许多国外的教育机构将涌入我国的教育市场，这势必加大了教育市场的竞争，教育教学质量的好坏直接影响我国高校的生存和发展。目前，各高校都有自己的一套教学质量管理体系，但从运行情况来看，普遍在客观性、合理性、科学性等方面不尽如人意，在质量管理体系的有效性和持续改进上也缺乏监督和审核。因此，我国高校与国际市场接轨，以 ISO9000 国际标准为依据，建立先进科学的教学质量管理体系是非常有必要的。

(2) 高校建立 ISO9000 质量管理体系教学质量管理体系的可行性。我国在产业划分中，把教育服务作为服务产业划入新兴第三产业的范畴，使高等教育的属性有了更明确的定位。从这个定位来看，ISO9000 质量管理体系所用的“服务”就包括高等教育服务所适用的“各种类型组织”就包括从事高等教育服务的高等院校。国家质量技术监督局介绍 2000 版 ISO9000 质量管理体系的结构和内容有 12 个特点，“标准”中的这些特点与高等教育教学质量管理的结构和内容十分相似，是弥补现行教学质量管理的各种缺陷的有力保证。

[参考文献]

[1] 高德毅, 赵伟建.论基于 ISO 质量标准的高等航海院校质量管理体系建设,航海教育出版研究社, 2002.

[2] 江小明, 程建芳.ISO9000 族标准引入高校教学质量管理的可行性分析, 北京联合大学出



版社，2002.

[3] 魏崢, 姜运生, 万凯. 高校 ISO9000 族标准教育质量管理体系研究, 中国成人教育出版社, 2002.

[4] 穆少波, 王雄和. ISO9000 族标准怎么应用于教育教学, 高等教育出版社, 2002.

[5] 姜舒. 谈 ISO9000 族标准在高教届的应用问题, 山西高等学校教育出版社, 2002.

[6] 杨永华. ISO9000 质量管理体系实战案例, 广东经济出版社, 2001.

[7] Professor Zbys Klich. Quality Assurance and Improvement Plans for the 2003-2005 Triennium[J]. Southern Cross University, 2002, (2).

【作者简介】翁煜(1980.12.8—), 单位: 中国计量学院, 学历: 浙江工业大学在读工程硕士, 研究方向: 教育管理

