

# 关于建立军队院校研究生教育质量 保证体系的几点思考

黄楠<sup>1</sup>, 王强<sup>2</sup>

(1. 国防科技大学 研究生院; 2. 国防科技大学 信息系统与管理学院, 湖南 长沙 410073)

**[摘要]** 本文从现代质量管理关于质量管理的理论出发, 结合军队院校研究生教育实际, 探讨建立军队院校研究生教育质量保证体系应当遵循的主要原则, 提出构建军队院校研究生教育质量保证体系的思路。

**[关键词]** 军队院校; 研究生教育; 质量保证体系

**[中图分类号]** E251 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1672-8874 (2005) 01-0044-03

近年来, 如何确保研究生教育培养质量成为研究生教育领域和全社会关注的热点。实施质量保证, 建立质量保证体系, 从质量保证的角度审视研究生教育质量管理, 大力开展研究生教育质量保证的理论和实践, 是当前和未来国内外高等教育质量管理研究的重大课题。本文从现代质量管理关于质量管理的理论出发, 结合军队院校研究生教育实际, 探讨军队院校建立研究生教育质量保证体系应当遵循的主要原则, 提出构建军队院校研究生教育质量保证体系的思路。

## 一、高等教育质量保证体系的一般原理

高等教育质量保证源于工商界对产品的质量, 它是质量管理发展到一定阶段的产物, 于20世纪80年代中期逐渐被引入到高等教育领域。关于质量保证的定义, 学术界有许多说法。朱兰博士认为: “质量保证是对所有有关方面提供证据的活动, 这些证据是为确立信任所需的, 表明质量保证职能正在充分地贯彻着。”日本石川馨教授认为: “所谓质量保证就是有关质量和消费者之间的一种规定或契约。”<sup>[1]</sup>我国一些学者认为: “质量保证是为保证获得要求的质量, 校方(服务者)对质量管理任务所进行的综合监督, 换言之, 质量是指保证所需质量标准获得满足的活动。”在ISO8402—94中, 质量保证的定义是: “为了提供足够的信任表明实体能够满足质量要求, 而在质量体系中实施并根据需要进行证实的全部有计划、有系统的活动。”<sup>[2]</sup>质量保证的含义包括: 提供足够的信任, 对

内是向管理者提供信任, 对外是向顾客或他方提供信任; 质量保证活动要在质量体系中实施; 质量保证活动要能够得到证实; 质量要求必须全面反映顾客的要求。

虽然上述表述不尽一致, 但内容和实质却是一样的。高等教育质量保证的实质是通过建立质量体系及通过质量保证活动, 把教育者和教育的服务对象(顾客)联系起来, 建立一种信任关系, 使消费者对教育者提供的教育服务质量感到有保证, 以赢得尽可能多的国内外教育“顾客”, 使学校获得更大的发展。与传统教育质量管理相比较, 教育质量保证具有如下一些特点: (1) 以质量为中心开展高校的各项, 根据教育质量保证思想, 重新审视和设计学校的工作, 提高竞争力; (2) 将单纯符合标准要求转变为满足教育服务对象的需要; (3) 以系统的观点进行全面的综合治理, 即体系管理; (4) 将事后检查和把关为主转变为以预防为主, 强调制度创新; (5) 强调通过过程控制不断提高教育质量, 以达到保证学生质量的目的; (6) 强调高层管理者的参与, 注重全员性和全过程性。<sup>[3]</sup>

一般认为, 高等教育质量保证体系可分为外部质量保证体系与内部质量保证体系。外部质量保证体系是指学校外部为了对学校教育质量实施连续有效的质量监控所建立的监控体系。它通常是全国性或地区性的专门机构, 其成员包括高教界与高教界以外的专家, 主要任务是领导、组织、实施、协调教育质量鉴定活动与监督高等学校内部质量保证活动。内部质量保证体系是指学校内部为了实施连续有效的质量控制和提高质量所建立的管理体系, 它负责高校

**[收稿日期]** 2004-07-14

**[作者简介]** 黄楠(1973-), 男, 河南郑州人, 硕士, 国防科技大学研究生院培养处参谋。

内部的质量活动。高等教育质量的外部与内部保证体系两者结合起来共同履行教育质量的功能，组织有关教育管理的各种活动，对教育质量做出评价，及时反馈评价信息，从而保证有关部门进行准确调控。高等教育的质量形成于高校内部，高等学校内部质量保证体系是保证和提高教育质量的根本。因此，本文着重探讨军队院校研究生教育内部质量保证体系的有关问题。

## 二、建立军队院校研究生教育质量体系的 主要原则

质量管理质量理论是在制造业中产生和发展的，是建立在生产过程“稳定、受控”的基础上的。借鉴现代质量管理理论的精髓和核心，我们认为，建立军队院校研究生教育质量体系应当遵循以下主要原则：

### （一）全面质量原则

美国质量管理专家菲根堡姆提出“全面质量管理(TQM)”的思想，把组织管理、数理统计和现代科学紧密地结合起来，建立了一整套质量保障体系，使质量管理工作进入了更高阶段。全面质量管理强调进行“三全”管理。“三全”指：(1)全面的质量，即不限于产品质量，而且包括服务质量和工作质量；(2)全过程，即不限于生产过程，而且包括市场调研、产品开发设计、生产技术准备、制造、检验、销售、售后服务等质量环的全过程；(3)全员参加，即不限于领导和管理人员，而是全体工作人员都要参加。这是系统科学全局观的反映。

以全面质量管理作为质量管理的一种哲学，以此来重新审视建立军队院校研究生教育质量体系的思路。根据军队研究生教育发展的多样化，在保证质量水准的前提下，树立多样性的教育质量观和全面素质质量观，注重全面教育和学生的全面发展，突出能力和素质的重要性，体现培养单位的质量水平和特色，以适应信息战争和知识军事时代要求。在深入分析军队院校研究生教育这一特殊的生产系统的特点和生产活动过程的规律时，要借鉴国内外高校实施全面质量管理的成功经验，运用ISO9000标准的质量体系要素要求，应用全面质量管理理论和美国国家质量奖(Baldrige奖)的评价准则，采用系统科学的理论和方法，来分析设计军队院校质量保证的系统构成及其相对应要素。

### （二）过程管理原则

美国质量管理专家戴明和朱兰都认为，决大多

数的质量问题都与过程有关，只有少数是由生产者引进的。教育是一个过程，是培养学生成才的过程，是提高“学生质量”的过程，教育质量是过程量。<sup>[4]</sup>研究生教育从某种意义上来说也是一个很复杂的生产过程。在研究生培养过程中，培养模式的确定、培养基地的建设、培养方案的制定、培养目标的评价及培养过程的实施及监控，构成了研究生培养全过程的质量环，质量环上的每一个过程都将直接影响和决定研究生的培养质量。因此，在构建研究生质量保证体系时，要注重过程的设计和控制，应用过程管理的理论与方法，分析研究生教育中各要素、环节、过程，寻求影响质量保证体系运作的关键过程，确保质量保证体系有效运作。

### （三）持续改进原则

持续质量改进，是现代质量管理的一项基本原则。持续质量改进的基本观点是通过过程管理及改进使产品得以满足消费者的需要。它注重质量的可持续发展，以追求更高的过程效果和效率为目标，通过持续改进，不断提高组织质量管理的有效性，以实现组织的质量方针和目标。<sup>[5]</sup>戴明的PDCA循环，是最能体现持续质量改进思想的质量管理方法，已经在教育领域中得到广泛的应用。<sup>[6]</sup>研究生培养中的质量改进是以已有的研究生培养过程为基础，对培养过程中涉及达不到预定培养目标的造成研究生或社会、校方不满意的问题，进行原因分析，探讨解决问题的措施，并在征得各方意见后，有效实施这些措施并评价其有效性。在完成了这一阶段的质量改进后，进入新一轮新的改进。因此，军队院校在建立研究生质量保证体系时，要根据对自身基础、条件以及面临环境的分析和认识，在满足国家和军队质量要求的前提下，制定符合自身条件的质量方针和质量要求，以此为依据，对研究生培养过程进行监督、检查，并对结果进行总结和处理，使得研究生教育质量从一个水平上升到一个新的水平，螺旋式上升，不断持续改进。

### （四）预防控制原则

美国质量管理专家大师克劳斯比在其“零缺点”管理思想中提出“防患未然为质量管理制度”。他认为，预防是质量管理最为重要的，检验尽管重要，但它是一种既昂贵又不可靠的质量管理方式。检查、分类、评估都只是事后弥补，因而提升质量的良方是预防，而不是检验。他强调第一次就把事情做对。以克劳斯比“零缺点”管理思想为指导，质量管理的重点就在于预防问题的发生，而不仅仅是事后的检查和补救。对于研究生培养质量

而言,质量管理的关键应该是消除、减少质量隐患,防止出现培养质量问题。因此,在构建军队院校研究生质量保证体系时,要对影响研究生培养质量的诸因素进行事前控制,通过制定系统、完善、可行的研究生培养方案,确立科学的培养模式,从政策和制度上防止发生培养质量问题。

### 三、构建军队院校研究生教育质量保证体系的思路

根据系统论的观点和高等教育自身发展的内部规律,高等教育内部质量保证体系的系统流程由输入、过程和输出构成。<sup>[3]</sup>因此,我们考虑对流程的每一个环节加以保证,建立系统化、规范化、程序化、制度化的军队院校研究生教育质量保证体系。

#### (一) 输入保证

这里的输入保证主要是指教育资源的输入保证,它是过程保证的基石、条件和前奏。我们把教育资源输入分为硬件输入和软件输入。硬件输入包括生源、师资队伍、教育经费、图书资料、实验设备、教材等物质资源。它们是教育思想和管理制度保证的基础,是而后各项举措的物质支撑。软件输入指科学的教育教学思想、完善的管理制度和先进的质量方针。构建质量保证体系,教育思想的更新和转变要先行。教育思想是统率研究生教育的灵魂,没有教育思想的更新和转变,任何质量保证措施都难以取得真正的成效。教育思想是质量保证的导航器,对保证教育质量具有全局性、根本性的作用。管理制度是一种社会活动规则,它为各保证主体提供充分的约束和激励机制,从而实现教育质量的提高和学校的可持续发展。有关质量保证的法律规章、制度为质量保证提供了良好的指导环境和基础性制度。质量政策和方针,是学校各部门全体教职员工执行质量政策以及从事质量保证活动必须遵守和依从的行动指南、纲领。

#### (二) 过程保证

从学校教育质量的形成过程来考察,过程保证无疑是质量保证的关键一环。没有教育资源输入的保证,实现教育过程保证如空中楼阁;但是具有良好的教育资源保证,并不自然意味着就能培养出质量上乘的学生,它还要取决于研究生培养过程的控制保证,取决于教师、管理者等相关人员的通力协作。

研究生培养教育过程相当于企业产品的制造过程,是整个研究生教育的核心,是形成研究生教育质量的最直接环节。培养过程质量控制是实现研究

生教育质量方针和质量目标、实现设计意图的重要保证。培养过程是一个多阶段、多层次、多规格的系统过程,是整个学校管理的核心。过程保证应立足于从预定的培养目标出发,划分不同阶段,提出层次要求,制定保证活动实施的具体标准和细则,落实到各个职能部门贯彻实行,这既是实施保证活动的重要前提,又是保证活动规范化的一个标志。在培养活动运行过程中,对培养质量做出估计,对存在问题及时做出诊断,并及时采取校正措施,最大限度地保证教育质量。我们将研究生培养划分为六个培养过程:制定培养计划、课程学习过程、论文选题过程、课题研究过程、论文撰写过程、学位申请过程。学校应针对以上培养过程,科学规划不同层次、不同类型研究生的培养目标,优化培养方案,创新培养方式,建立相应的控制机制,以保证各个培养过程能够真正起到作用,为下一过程或培养质量打下基础。

#### (三) 输出保证

教育输出保证是教育质量形成、发展流程的最后一环,在时间上属于反馈控制阶段。内容主要有学生的发展、毕业生就业状况和用人单位评价、科研活动和科研成果以及教师的发展等。输出保证主要以学生质量为评价中心,即学生发展水平。学生发展质量特性的外适性指标有:毕业生就业状况(对军队院校而言,是指毕业生的报到情况和用人单位的满意程度)、毕业生对学校的满意程度和用人单位评价。内适性指标有:合目的性、先进性、人文性、科学性、深广度、经济性等。通过测量和收集这些指标信息,及时修正培养方案、管理制度,调整教学过程,严格考核制度,把好质量关。

#### [参考文献]

- [1] 王冰,马宪国.研究生教育质量保证体系研究[J].机械工业高教研究,2002,(2).
- [2] 张根保,刘英.质量管理与可靠性[M].北京:中国科学技术出版社,2001.
- [3] 安心,萧泰,董光前.试析高等教育质量保证的若干问题[J].高等教育研究,1998,(6).
- [4] 刘凡丰.教育质量的观念及评价方法[J].学位与研究生教育,2003,(1).
- [5] 杜兰英,朱春香.“持续质量改进”在研究生培养质量管理中的应用[J].学位与研究生教育,2002,(7-8).
- [6] 赵中建.戴明的质量管理思想及其在教育中的应用[J].外国教育资料,1998,(1).

(责任编辑:阳仁宇)