

DOI: 10.3969/j.issn.1672-8874.2010.01.010

# 借鉴全面质量管理理论 加强对军校教育质量的监管<sup>\*</sup>

林瑞华, 袁佩球

(武警广州指挥学院, 广东 广州 510440)

[摘要] 军校要为部队培养高素质复合型现代军事人才, 提高教育质量是关键。本文借鉴西方企业界的全面质量管理理论之全员参与、全过程监控和全方位辐射思想, 对加强军校质量管理中的全面协调、全面审核和全面职责问题进行了探讨。

[关键词] 全面质量管理; 军校教育; 教育质量监管

[中图分类号] E251.3 [文献标识码] A [文章编号] 1672-8874(2010)01-0032-02

## Using the Theory of Overall Quality Management for Reference to Strengthen the Supervision of the Education Quality of Military Academy

LIN Rui-hua, YUAN Pei-qiu

(Guangzhou Commanding Academy of The Armed Police Force, Guangzhou 510440, China)

**Abstract:** The improvement of education quality is the key to the cultivation of modern comprehensive talents with high-quality in military academy. This article uses for reference the theories of overall-quality control such as staff participation, process supervision and all-direction radiation and makes a study on the questions like overall coordination, overall verification and overall responsibility in strengthening the quality control of military academy.

**Key words:** overall quality management; education in military school; education quality supervision

全面质量管理 (Total Quality Management, TQM) 是西方企业界的一种管理思想, 它起源于以泰勒为代表的“机械管理模式”, 后经以标准化为特点的“生物管理模式”、以社会化为特征的“社会管理模式”演变而成。这种理论最初由休哈特 (Shewhart, W. A.) 在 20 世纪 70 年代提出, 并在日本企业界广泛流行。20 世纪 80 年代初, TQM 引入美国企业界后得到迅速推广, 随后开始在美国的高等院校中试行, 从 1991 年到 1992 年的两年时间里, 美国引入该理论进行教育质量管理的院校从 92 所增加至 220 所, 哈佛大学、哥伦比亚大学、俄勒冈大学等世界著名大学都实施过全面质量管理。这些高校的实践证明了起源于企业的这种全面质量管理理论对不断改进、提高教育质量产生了积极的影响, 成为教育质量保障的有效方式和手段。

全面质量管理理论在尊重人的价值的前提下, 强调以质量为中心, 以全员参与为基础, 注重战略的策划、团队精神的培养以及组织之间的协调等等。全面质量管理理论尽管是企业部门进行质量控制、质量维持和质量提高的一种理论体系, 但其管理程序、管理理念、管理方法对教育质量管理同样适用。正如联合国教科文组织指出的: “许多工业体系中的新管理程序, 都可以实际应用于教育, 不仅在全国范围可以这样做 (如监督整个教育体系运行的方式), 而且在一个教育机构内部也可以这样做。”对于全面质量管理理论在军校教育质量管理中的应用, 我们应注意把握以下方面:

### 一、借鉴全面质量管理理论全员参与的思想, 加强军校质量管理中的全面协调

全面质量管理理论在管理理念上坚持以人为本的原则, 强调人员在管理中的地位和作用, 突出员工的主人翁地位。全面质量管理理论重视员工与企业的共生共长, 重大问题依靠员工决策, 执行决策依靠员工监督, 遇到困难依靠员工解决, 使员工找到归属感, 能够分享企业的经营成果, 真正形成命运共同体, 从而最大限度地激发员工的积极性、主动性、创造性。

军校教育质量管理的全体参与是指与教育直接或间接相关的各个部门、各个单位的全体人员都参与质量管理, 做到“质量第一, 人人有责”。任何一种质量管理最终都要靠人去落实, 管理工作中人的积极性、主动性如何以及团队精神怎样, 都会制约教育质量的提高。军校教育质量的高低与质量管理体系中的各部门、各环节以及每一个人的工作密切相关, 任何一个部门、任何一个工作环节以及任何一个人的工作质量都会不同程度地影响到整体教育质量的提高, 这就要求我们在实施教育质量管理时必须落实到各部门、各环节、各岗位中的每一个人; 要求从领导、教员、管理人员到保障服务人员都要参加到教育质量管理中来, 把学校制定的人才培养目标以及质量管理进行层层分解, 具体落实。要建立各种规范标准, 让全体相关人员都

\* [收稿日期] 2010-01-20

[作者简介] 林瑞华 (1967-), 女, 广东平远人, 武警广州指挥学院训练部副部长, 教授, 主要研究方向为教育管理。

参加到质量管理的过程中去，在全校范围内营造重视质量的良好氛围。

全面质量管理强调通过全面提高工作质量来保证和提高人才质量，而工作质量的好坏又取决于各个环节管理工作的成功与否。军校教育质量管理体系由三个子系统组成：一是指挥系统。它根据不同的指挥职能分设不同的管理部门，并划分各自的管理权限，用以有效地指挥教学工作部门和辅助部门各项工作的顺利开展。二是教学工作系统。教学工作是军队院校各项工作的中心环节，在军队院校各项工作中处于重要的地位。实施全面的质量管理，要求军校教学管理系统建立起质量管理体系、质量监督体系、信息反馈体系和质量评估体系等。三是后勤保障系统。它主要指为军校教育质量保证提供人力、财力、物力、信息等而设置的各个服务部门。这些部门的工作质量都直接或间接地影响军校教育的最终人才质量，所以，这些工作的管理同样要纳入到军校教育的全面质量管理工作中。同时这三个系统不是各自为政的，它们相互联系、相互影响、紧密结合，提高军校教育质量，必须依赖于这三个系统协调一致地发挥各自的功能。

## 二、借鉴全面质量管理理论全过程监控的思想，注重军校质量管理中的全面审核

全面质量管理把产品生产的全过程都纳入质量管理之中，包括原材料的采购、产品的生产加工、产品的销售以及产品售后信息反馈，等等。全面质量管理要求及时根据情况的变化和顾客的需要调整决策和规划行动，不断革新工具与技术，不断提升质量，从而实现更高的质量标准和更高的顾客满意率。正如英国学者辛姆斯所言：“全面质量管理关注每一个过程是如何改进的，并及时提出完善的目标、标准和评价方法”。全面质量管理要求组织中的每一位员工都要认识到“不断改进”对自己和整个组织发展的重要性，具有发自内心的“不断改进”的心态并落实到行动上，“不断改进”是全面质量管理模式不竭的动力之源。

军校人才质量有个逐步形成的过程。优质的人才质量是设计和“生产”出来的。只有保证人才“生产”全过程的工作质量，才能保证最终的人才质量。一是要严格按照培养标准来进行教育质量管理。培养标准是衡量军校教育质量的根本依据，离开人才培养标准，质量标准也就无从谈起。《中国人民解放军院校教育条例》指出：院校教育要“适应军队建设和‘打得赢’、‘不变质’的需要，使受教育者成为德、智、军、体等方面全面发展的高素质人才。”能否具有复合的知识结构、全面的素质以及强烈的创新精神，应该成为当前军校教育培养人才的基本质量标准。二是要抓好在校教育的各个环节的质量管理。学员入学后，就需要抓住教学过程的每一个环节，使之达到预定的各个环节的质量标准，并对所有教学环节的质量及“接口”进行管理，保证围绕着培养目标有序开展教学活动。三是要实现全程跟踪淘汰。应该根据德才兼备的要求，建立以品德、知识、能力等要素构成的评价指标体系，科学制定淘汰细则。在此基础上，还有必要建立起科学的毕业学员信

息反馈系统，及时地了解学员毕业后的工作情况，用以不断调整军校教育的培养目标、教学方法、教学内容、教学手段等。

## 三、借鉴全面质量管理理论全方位辐射的思想，明确军校质量管理中的全面职责

与传统质量管理相比，全面质量管理不再单纯强调产品能够在多大程度上达到所要求的规格，而是要从更“全面”的意义上对质量加以界定。这里的“全面”包括三个方面内容：其一，全面质量管理涉及管理全程的各个环节的质量管理，而非仅限于对生产过程和产品的质量；其二，全面质量管理涉及到每一项工作，不仅要求工作环节不出差错，而且要求管理的决策以及为管理服务的后勤部门也要不出现错误；其三，全面质量管理涉及到每一个人，要求所有的人对其所做的工作负责。

军校教育质量的提高有赖于教学管理系统中各个因素协调配合与共同作用的发挥，因而，必须明确各个单位、部门所担负的职责。总的来说，必须形成以教研室为基础、教育管理部门为主体、院（校）为主导的有效的质量管理机制。其中，院（校）主要是为保证稳定的教育质量配备结构合理、搭配适当的师资力量，为促进教育质量的提升出台相应的奖惩制度、营造浓厚的学术氛围，以及教育经费的投入、教育环境的改善，等等。教育管理部门重点要抓好教员队伍的管理，充分调动教员的积极性，发挥教员的创造性。尤其要坚持以人为本的管理理念，重视管理过程中情感的投入、人际关系的和谐、以及人尽其才的激励机制的建设。教育管理部门的质量监控机构（教务处、科等）主要是负责制定、修改教学工作计划和教育质量管理方案，抓好教学的组织安排，实施教育质量的跟踪检查，开展教育质量的检测评估，收集教育质量的反馈信息，开展教学经验的总结与交流，建立健全教育质量管理工作制度，等等。教研室对所担负的各门课程的各个教学环节进行管理，包括组织备课试讲，组织重点难点问题的集体攻关，组织编写讲义，审查审批教案，检查授课质量，组织教员开展业务学习、提升专业素质，组织教员开展学术研究活动、进行教学改革实践，抓好课程建设，等等。

总之，军校教育质量的提高是一个制约因素多、涉及范围广的复杂、动态过程，树立全面质量管理的意识，进行全面质量管理的实践，是促进军校教育质量管理发展的有效举措。

### [参考文献]

- [1] 陈倡贵· 略谈高校教育质量保障的“三动三不动”[J]，现代大学教育，2002，(5)：16
- [2] 施晓光· 西方高等教育全面质量管理体系及其对我国的启示[J]，比较教育研究，2002，(2)：8
- [3] 赵中建· 高等教育全面质量管理的概念框架[J]，外国教育资料，1997，(5)：28

(责任编辑：范玉芳)