**借鉴 ISO9000 标准创新高职质量监控体系研究**

**闵建杰**

**（湖北职业技术学院，湖北 孝感 432000）**

**摘要：高等职业教育迅速发展，要求高职院校借鉴 ISO9000 标准等现代质量管理的思想和方法，创新高职质量监控体系理论和原则，解决质量监控中的矛盾和问题，采取有力措施，建立以质量标准体系、质量监控组织体系、质量监控制度体系为框架，包括质量文化系统建设、质量信息系统建设、质量评价系统建设和质量控制系统建设的高职质量监控体系。**

**关键词：高职院校；质量监控；质量标准体系；质量监控组织；质量监控制度**

**中图分类号：G24 文献标识码：A 文章编号：1003- 8477（2008）06- 0159- 06**

**近年来高等职业教育（以下简称高职）获得了巨大的发展，质量问题成为社会关注的热点问题。在政府主管部门相关精神的要求下，各个高职院校都努力建立质量监控体系，并就如何构建质量监控体系进行了大量的研究和思考。质量监控体系建立对提高教学质量发挥了重要作用，但仍然很不完善，如何构建和完善高职院校的质量监控体系，还值得我们研究和探讨。**

**一、高等学校质量监控是世界性的课题**

**学校教育是培养人的工程，在历史上学校教育主要是培养精英，并且是由社会精英来完成的。在近代以前，作为培养社会精英的教育，特别是高等教育，其质量主要是依靠学校或教育者的自我约束。“古代对教学质量管理只是笼统的质量要求，处于个体经验控制的发展阶段”。质量管理的责任主要落在教师身上。[1]在近代以前的教育质量管理中，也有社会对学校的质量管理，但是更主要的是对学校政治服务方向的管理和控制。这时的高等教育质量是知识型的精英教育质量，质量评价方法也比较单一，接受教育的人数少，教育的规模小，教育质量主要依靠教育者的人格和学校的文化，社会直接对学校的选择等方面来保证的。教育发展到近代以后，社会经济的规模扩大，同时教育的规模扩大，教育的质量问题显现出来。其一，是教育的投入越来越大，财政负担不但加重，教育的举办方越来越关心教育质量；其二，高等教育规模的扩大，其质量已经不能仅仅依靠教育者的人格、学校的文化来保证；其三，新型的与社会经济相关联的高等教育门类复杂，教育质量评价也面临问题，对教育质量的评价监控成为高等教育继续发展面临的课题。**

**教育质量问题首先出现在高等教育规模迅速扩大的发达国家。正是在这样的要求下，美国的泰勒在上个世纪 30 年代首先开始研究并提出了一套评价教学质量的方法。[2]到了现代，教育规模进一步扩大，在发达国家都实现了高等教育的大众化。在高等教育大众化的条件下，质量监控成为教育管理特殊的突出问题。教育规模扩大，质量的标准实用化，但是如何评价成为问题；教育规模扩大，商业行为发展到教育领域，影响教育质量；教育规模扩大，原来精英举办高等教育发展到由社会举办高等教育，质量保证受到影响；特别是高等教育规模扩大，教育效率和质量的矛盾逐渐凸显。如何保证在教育规模扩大、效率提高的同时，确保高等教育的质量，必然成为社会普遍关注的焦点问题，受到人们重视。正如刘凡丰先生指出“：近 20 年来西方发达国家高等教育持续扩张，……公众对教育质量越来越怀疑，……要求学校向企业学习管理技巧，提高效率”。[3]澳大利亚由于高校规模扩大，于 1998 年成立高教质量管理局（AQUA），高校内部也开始设立质量提高处之类专门机构，[4]英国也从20 世纪 80 年代以来，在政府的主导和推动下，高等教育评估实现法制化，并于 1997 年设立了独立于政府与学校之间的教育质量保障机构（QAA），[5]其他的不少西方发达国家大体上也是在上世纪 90 年代建立了质量管理机构。社会的高度关注和需要，使高等学校的质量监控成为课题。从学校管理的本义上，质量管理是整个管理体系中的一个部分，一般的管理体系都包含了对质量的管理。但是由于社会的需要和高度关注，在现代高等教育大众化的条件下，高等学校教育质量监控被凸现出来，原来管理体系中的质量监控功能被强化，成为独立的体系，因而也成为独立研究的对象。**

**二、高职院校质量监控体系构建的理论背景**

**高职院校的质量监控体系体现了高职院校办学的价值追求和理念，以一定的教育理论、质量管理理论等为主要依据。**

**1.高等职业教育的质量观。构建高职教学质量监控体系，至少要回答什么是高等职业教育？什么是高等职业教育的质量等问题。现在高职教育基本上有了共识：高职教育是在教育逐步大众化的条件下，与普通高等教育不同的另一类型的教育。高职教育的特点在于：既是高等教育，培养学生素质和发展能力，满足学生接受高等教育的需要，又是职业教育，培养学生的实际动手能力和职业技能，满足社会，主要是企业对高技能人才的需要。[6]高职教育的特点决定了人们对其有很不相同的质量观。如人的发展的质量观：使学生具备适应 21 世纪发展的要求和实现社会主义现代化发展宏伟目标所需求的高素质和综合职业能力。[7]有由升学率转变过来的就业率作为评价高职办学质量的质量观：高职院校自身利益与政府的政策要求，鼓励和促进以就业率为目标。产品质量观：把高职院校的产品定义为学生在知识、能力、素质发展的基础上，学习能力、实践能力和创新能力的提高。[8]服务质量观：按照三次产业的划分，高职属于第三产业，高职教育就是要满足顾客的要求，高职教育质量就是满足学生、家长和社会的需要的程度。多元质量观：根据霍华德·加德纳的观点，人的智能是多元的，社会对人的需要也是多元的，高职院校培养的人才质量应该是多元的。[9]上述种种关于高职教育质量的观点，是关于高职教育特点的不同的认识。在深层次上高职教育质量内涵中包含着与高职特征相联系的一对矛盾：即对学生人文素质追求和职业能力追求的矛盾。在实际的质量管理中，由于高职学生就业的需要，强调职业能力和技能比较多，对于培养学生必要的人文素质容易忽视。但是，恰巧由于忽视了人文素质培养，学生的职业能力和技能的培养也受到限制。因此我们认为，高职教育质量是以人文素质为基础，以职业能力为核心，与多元智能和多元职业相联系的多元综合质量。**

**2.质量管理理论。质量管理是现代社会的一个广泛的问题，现在人们将质量提高到“是社会进步和生产力发展的推动力，是增加社会财富，提高人们生活水平……的保证。[10]质量管理理论经历了三个发展阶段。第一阶段是事后检查阶段，质量控制开始由操作者转移到管理者，在生产中形成专门的工序，以对产品的质量进行检验。第二个阶段是统计质量管理阶段，大规模的产品生产对质量提出了新的要求，统计的方法被用于生产过程中的质量管理与控制。第三阶段是全面质量管理，由于现代社会对质量的要求越来越高，质量管理将系统的理论引入质量管理与控制，以预防为主，建立全员、全过程、全面的质量管理。现代全面质量管理发展迅速，ISO9000 就是国际标准化组织总结的实施全面质量管理的一种模式。我国现代大众化条件下高职教育质量管理，不可能离开社会质量管理发展的大的背景，相反，应该从现代质量管理理论、经验和模式中吸引其先进的成分。但是，教育不同于企业生产活动，如教育活动的主体性、教学过程的复杂性与多变性和教育质量目标的多元性等等，因此，我们认为应该将全面质量管理等现代质量管理理论与模式引入到高职院校，与高职院校教育教学特点相结合，构建现代高职院校质量管理体系及质量监控体系。**

**3.科学与可持续发展理论。党的十七大进一步提出了“立足社会主义初级阶段基本国情，总结我国发展实践，借鉴国外发展经验”，[11]实现科学发展的战略思想。从高职院校来说，科学发展包括师生的个人可持续发展、高职院校自身的可持续发展、社会的可持续发展。高职院校质量监控首先要有助于实现师生的可持续发展。1987 年联合国环境与发展委员会在《我们共同的未来》中对“可持续发展”表述为“既满足当代人的需要，又不损害后代人满足其需要的能力的发展”。可持续发展体现了发展的持续性、整体性、公平性、协调性的全新的发展理念。高职院校质量监控要有利于高职院校自身的可持续发展。高职院校的质量应该是可持续发展的质量，即在国民教育体系和区域发展中科学定位，不断根据地方经济发展，深化学校内部教育教学改革，质量得到社会充分肯定和承认，只有如此，才能实现高职院校和谐发展和科学发展。高职院校质量监控要有利于中国特色社会主义事业的可持续发展。高职教育是直接服务于社会经济发展的教育类型，高质量的人才是社会经济发展的重要基础，高职质量监控要以社会经济发展需要为转移。同时，高职院校质量监控体系要成为社会教育质量监控的有机组成部分，使高职院校的校内外质量监控构成和谐的体系。在三个方面的可持续发展中，教育质量监控是贯穿始终的关键因素，正因为如此，胡锦涛在十七大报告中特别突出强调要“更新教育观念，深化教学内容方式、考试招生制度、质量评价制度等改革……”[11]**

**三、高职院校质量监控体系的内涵**

**我国的高等教育大众化发展相对较晚，相对发达国家高等教育管理，质量监控体系落后。从质量监控研究看，质量监控体系概念模糊是落后体现。不少的研究者和实际工作者将质量监控体系与管理体系混为一谈；质量监控体系的功能不清，夸大质量监控体系的功能等。认识质量监控体系，需要厘清高等学校质量监控体系的有关概念及内涵。第一，要区分宏观教育质量监控体系与学校微观教育质量监控体系。有一些国家高等教育的宏观质量监控体系与微观质量监控体系是一体的，如在澳大利亚，而大多数的国家在大部分情况下，宏观质量监控体系是国家对高等教育的质量管理，而微观质量监控体系是学校对自身教育质量的监控与管理，二者对象范围不同。第二，要区分质量管理体系与质量监控体系。不少人立意论述高等学校质量监控体系，实际阐述的是整个学校的质量管理体系，将质量管理体系与质量监控体系相混淆。[12]质量管理体系包括整个管理过程的各主要方面，而质量监控体系主要是质量目标、评价、监督、控制诸方面的内容。第三，要区分质量保障体系与质量监控体系。也有人将质量保障体系与质量监控体系相等同。[13]质量保障体系涉及的内容要比监控体系宽得多，包括领导保障、师资保障、物资条件保障等多个方面，教学质量监控体系是质量保障体系的一个方面。第四，要区分质量监控体系与 ISO9000 质量管理体系。**

**ISO9000 质量管理体系是质量管理的通用化、标准化的管理体系，其中包含了质量信息的收集、审查和反馈、监控的内容，其内涵也要比质量监控体系的内容丰富。[14]根据上面的分析，可以对高等学校的质量监控体系作这样的概括：质量监控体系是教育管理体系中的质量监控功能的专门化、独立化和技术上专门化形成的相对于管理运行系统独立的质量评价、监督和控制体系。一般说，任何管理都包含了对过程的质量管理的职能，在质量管理的职能中又包含了对质量进行监控的职能。在传统的管理中，这种监控职能包含在一般管理之中。现代高职教育发展，对质量提出了更高的要求，质量监控作为保障教育质量的有效手段和措施，有必要强化，在强化的基础上形成相对独立的体系。其一，是组织上分离，建立相对独立的监控组织体系。在ISO9000 系统中，是由组织的主要负责人选定和委托质量代表，质量代表在质量管理方面接受全权委托，履行负责人的权力。同时，在组织内部设立专门的质量管理组织机构，专职协调和组织质量管理和监控工作。ISO9000 系统的这种组织设计，反映了现代质量管理和质量监控的必然要求。相反，没有接受全权委托的质量监控组织体系，实现质量监控几乎是不可能的。其二，是功能上独立，将原来包含在管理中的监控活动独立成为质量监控部门的专门职能。独立的质量监控部门成为这样的部门，专门从事教育教学质量信息的收集，专门对学校内的各种质量现象进行分析、研究，专门对质量方面的信息进行反馈，对质量问题进行处理，发挥着保障学校质量管理正常运行的重要职能。其三，技术上专门化，形成了专门的质量监控的技术方法和技术手段，使高等学校的质量监控更加完善。根据高职院校的办学目标要求，细化培养目标，确立各单位和工作人员各岗位的质量要求，教学各环节的质量标准，采用教学质量方面的分析技术和现代的计算机等方面的技术，形成专门的运行体系来保证高职院校的教育质量。其四，形式上文件化，建立文件化的质量监控体系。ISO9000 质量管理体系创造了一套精细的形式化的质量管理模式，对提高企业的质量管理水平发挥了重要作用。高职院校的质量监控体系应该借鉴形式化的方法，对高职教育的主要环节，进行必要的形式化的记录和监控，形成文件体系，使教育教学中模糊的质量问题能够追溯，能够发现产生质量问题的主要原因。其五，制度上规范化，建立规范的质量管理和质量监控制度体系。在高职院校基本教学管理制度基础上，进一步**

**规范质量责任，规范质量管理过程中的信息收集、教学质量评价、质量信息反馈，规定质量管理中的相互制约关系和奖惩激励机制，形成以提高和保障教学质量为目标的质量管理制度体系。**

**四、高职院校质量监控体系构建的基本指导思想和原则在构建和完善高职院校质量管理体系和监控体系的工作中，对于如何构建和完善质量监控体系，存在两种情况：一种情况是直接将 ISO9000 质量管理体系或全面质量管理体系的思想和原则引入高职院校，[15]按 ISO9000 质量管理体系的八个原则构建质量监控体系；另一种情况是在传统管理的基础上，概括质量监控体系的一般原则，如提出科学性原则、系统性原则、可操作性原则、全面性原则，[16]有学者又提出实效性原则。[17]上述两种关于高职院校质量监控体系建立的原则有一个共同的问题，即忽视了高职教育质量管理自身的规律和要求。高职院校质量监控体系应该反映高职教育质量管理的特色和要求，其原则应该有以下几个方面：1.领导的质量意识和质量责任原则。从质量管理学的角度来说，领导者确立学校的办学宗旨和方向，领导的质量意识和责任有特殊的关键作用。因为高职院校的质量既是对学生（顾客）负责，也是对社会负责。质量如何并不如企业直接反映经营结果中来，质量问题反映到学校的运行结果中来，是一个相对缓慢的过程。因此，高职院校的质量管理一定程度上取决于领导的质量觉悟和质量意识。2.服务社会原则。高职教育作为高等教育大众化的主要组成部分，根本任务是满足社会日益增长的对教育的需要，既包括学生与家长享受教育权利的需要，也包括企业和社会对人才的需要。并且高职教育特征就是就业教育，教育直接与企业等用人单位的需要相衔接，社会需要对高职质量有决定性作用。3.教学质量的持续改进原则。质量是社会对高职院校的要求，不断的改进和提高教育质量是高职院校永恒的目标。不断改进包含两层含义：第一，在社会大变革的时代，高职教育只有不断深入地进行教学改革、教学工作改进，才能有社会需要的教学质量；第二，在质量管理机制上，通过“PDCA”质量管理循环不断提高教学质量。4.基于育人过程的系统化形式化的方法原则。高职院校的质量监控体系，是基于育人过程，将影响教学质量的各个方面的因素统一到监控中，构成合理的监控体系。在这个监控体系中，既依托高职质量形成过程，形成合理的工作流程，又从质量目标、质量标准、质量制度和质量评价等质量监控的各个方面实施标准化、规范化，将潜在的质量因素展现为外在的质量形式。5.质量监控可行性与有效原则。客观地说，质量管理是可以无限细致的无止境的工作，从 ISO9000 质量管理体系来看，在企业实施的过程中已经构成了很大的成本压力，而高职院校的教学质量具有潜在性、综合性、不确定性等多方面复杂因素，如果单纯的从质量管理的精确性出发，将会构成极其复杂的质量管理与监控体系，将会“形成官僚化的管理体系”和“难以承担的管理成本”。这正是该系统运用于教育领域需要改进的地方之一。因此，构建高职院校的教学质量监控体系，必须从高职教育质量和学校教学的实际出发，构建可行、有效的质量监控体系。6.激励与和谐原则。高职院校的质量问题，实质上是学校与社会构建和谐关系的问题，而质量监控就是在学校内部寻找导致学校与社会需要不和谐的原因。构建高职院校质量监控体系的重要原则是在教育教学过程中构建和谐的质量关系，这种关系是通过激励实现的积极的满足社会对高职教育需要的和谐关系。在具体的教学质量监控中，同时也强调学校内部教师与学生、管理者与教师、监控主体与监控客体等方面的和谐。7.质量预防原则。高职院校构建质量监控体系的目的是为了预防各种影响和降低教学质量的行为和事件的发生。因此，高职院校的质量监控是对质量形成过程全程的预防性监控，分析质量形成和影响质量的因素，促进教学质量的稳步提高。8.主体性原则。高职院校教育过程是一个主体之间相互作用的过程，这一过程的质量与效果，最根本的取决于调动教与学双方的主动性和积极性，发挥师生的潜能和创造性。因此，高职院校教学质量监控体系，要从教学过程的实际出发，立足尊重师生员工的主体地位，调动师生的积极性、主动性和创造性，让师生在教学过程中释放潜能。上述八个方面的原则，既反映了质量管理的一般规律和要求，又反映了高职质量监控所必须遵循的规律和要求。**

**五、高职院校质量监控体系的内容和特征**

**对于高校教学质量监控体系的内容，一般都认为是由一个大的体系构成，内部包含若干小的体系或系统。有的同志认为由三个子系统构成：教学管理系统、教学监督系统、教学咨询系统，[19]有的学者认为由四个子系统构成：目标体系、组织体系、方法体系、制度体系，[19]也有提组织体系、评价体系、制度体系、反馈体系，[20]还有人认为要加上指挥系统，由信息收集系统评估分析系统、信息反馈系统组成。[21]上述对高等学校教学质量监控体系内容的表述有一个共同的问题，就是没有考虑质量监控体系是质量管理管理体系的监控功能专门化。高职院校的质量监控体系是学校内部质量监控功能的专门化，既包含了质量管理体系的内容，又与质量管理体系有区别。为了明确高职院校质量监控体系的内容，我们应将看似相同的体系与系统两个词区别开来使用。体系一般是指某些相关事物而构成一个整体；[22]系统是系统论出现后有特定含义的概念，指同类要素按一定的关系组成一类事物。[23]我们将体系理解为稳定整体，将系统理解为有内在组织结构一类事物的动态过程，以在中文环境下将两者区别开来。[24]高职院校质量监控体系从结构上包括三大体系：质量目标体系、质量监控组织体系和质量监控的制度体系：第一，质量标准体系：高职院校的质量标准体系包括质量目标和由质量目标具体化的各环节的质量标准。高职院校的质量目标是以社会需要为导向，以学生质量为中心载体的质量目标。根据学生质量标准确定教师教学工作的质量标准或质量要求，制订质量评价的量表。再根据学生质量要求和教师教学质量的要求，确定教学管理的质量标准和要求，以及课程质量标准、专业质量标准等等，形成高职院校的以学生质量为中心的质量标准体系。在质量监控体系中，确定质量标准的切入点是重要环节。学生质量标准的切入点主要是对学生职业能力的终结评价、对知识和素质的过程考核。对教师教学质量标准的切入点主要在教学过程各个环节。对教学组织管理的切入点在理论教学组织和实践教学组织过程各点。在高职院校质量标准体系中，还有另一类综合的切入点，作为评价标准，主要是课程评价和专业评价。评价标准体系是质量监控体系的重要内容和主要的文字载体，编制好的质量标准构成高职特色质量手册的主要内容。**

**第二，质量监控的组织体系：根据现代质量管理的要求和借鉴 ISO9000 质量管理体系的经验，实施高职质量监控需要有相对独立的组织体系。即“必须把教育质量监控的职能分离出来，由一个常设的、权威性……教育质量监控部门来行使。只有依靠一个组织良好的、以质量监控工作为唯一工作任务的专职的现代化管理部门的领导，才能促使那些基层的、基础的或分散的质量管理职能最有效地发挥作用”。[25]在高职院校质量监控体系中，（1）监控组织体系的起点是院长，院长可以委托全权质量代表，履行质量监控的校内责任。（2）质量监控的职能部门，可以是质量监控办公室，可以是督导室，要配备专门的干部和质量专家。（3）各系部、部门的质量责任人和相应的质量管理组织。（4）质量监控的学生组织，需要建立学生会和各个班级的质量信息员组织。（5）社会质量信息调查和反馈机构或部门。第三，质量监控的制度体系：质量目标体系和质量监控的组织体系需要制度来连接、规范和界定。（1）质量监控制度体系以院校的岗位责任制和教学管理基本制度为基础，在上述制度的基础上，根据工作职能分解系部、部门和个人的质量责任。（2）确定上述单位和个人质量管理权限。（3）确定院质量代表和质量监控的职能机构质量监控工作权限。（4）确定质量监控的惩罚机制、激励机制和质量控制纠偏机制。质量监控制度体系要处理好质量管理的工作接口。ISO9000 对工作接口规定比较细致，过于繁琐，缺乏弹性。根据这一情况，质量监控体系制度中对工作接口的规定，既要分工明确，又要有一定的弹性。高职院校质量监控体系从过程看包括四个系统：质量管理的文化系统、质量信息系统、质量评价系统和质量控制系统：第一，质量文化系统：高职院校经过多年办学凝结形成的质量管理的物质和精神的成果。包括在适应市场办学过程中形成的多元质量观念等对高职质量的认知；从校领导到教师、员工、学生的质量道德、质量意识和质量意志；表达质量意识，有助于质量管理的各种宣传和物质设施；凝聚质量文化精华、表达质量管理意志的院校质量管理的理念等。第二，质量信息系统：在高职院校质量监控过程中收集、处理质量信息的各种渠道、因素的总和。从信息收集的渠道来看，包括校内信息收集系统：教学行政管理信息、各种教学评价信息、各种教学检查信息、从学生中反映的各种信息等等；校外信息收集系统：社会用人单位信息、主管部门或社会评估单位评价信息、校外实践基地信息等。从信息处理过程来看，包括信息的收集、整理与处理、信息反馈等环节。**

**第三，质量评价系统：高职院校质量管理和监控部门依据质量标准，对各个环节的质量进行对比评价的过程及其结果。质量评价系统包括了社会对学校教学质量的评价、教学管理中管理部门对各要素质量的评价和质量监控部门对学校各个方面的教学质量评价，质量评价体系中处于中心位置的是对教师教学质量的评价，最有价值的是社会对学生质量的评价和学生对教师教学质量的评价。**

**第四，质量控制系统：高职院校的质量管理部门和监控**

**部门依据质量信息和质量评价结果，对教学过程实施管理干预和质量控制，对质量责任人和责任单位实施处罚、奖励，对资源配置实施调整的过程。质量控制实质上是质量信息反馈的一种方式，按照 PDCA 循环模式，质量信息反馈与控制处于多层次多渠道的状态，形成既闭合、又开放的完整系统。**

**六、我国高职院校建立质量监控体系面临的主要矛盾**

**我国高职院校组建的时间不长，学校的文化积淀比较薄弱。此外，高职教育是高等教育大众化的主要部分，规模大且基础差，更迫切需要通过质量监控体系来确保教育教学质量。在政府相关的评估精神的指导下，各个高职院校基本上有了质量督导机构，但是在质量监控体系建立上仍然面临不少矛盾和问题。**

**1.部分学校是根据评估文件的要求，**

**[26]建立督导机构。但是，对督导机构的定位不清，建立质量监控体系的概念和目标不清，往往将督导机构的功能定位成教学行政管理的辅助手段，让督导机构从事有关的教学行政秩序检查、期中期末教学检查等工作，[27]教学质量监控的主体是什么，监控的对象是什么，监控的目标是什么等问题基本上不清楚，实际监控范围非常狭窄。**

**2.基本的质量管理工作薄弱，质量监控尴尬。质量管理是整个学校管理的重要任务，学校的管理系统在一定意义上就是一个质量管理体系。高职院校的质量管理，核心是要落实质量管理的责任。但是，在相当一部分高职院校中，质量管理的责任没有落实，往往是主要领导责任不落实，如此条件下，质量监控处于一种非常尴尬的境地。**

**3.质量监控的技术落后。主要的是采用一些传统听课、常规的期中期末检查等方式，监控的范围有限。[28]有的学校从企业引进质量管理系统，如全面质量管理体系、ISO9000标准化管理体系。这些管理体系的引进对促进高职院校的质量管理和质量监控有重要的作用，但是毕竟高等学校的教育不同于企业，生搬硬套作用有限。[29]**

**4.监控的目标相对微观，监控对象受到局限。[30]现在高职院校的教学质量监控，监控的目标主要是校内教师的课堂教学活动，对于课堂教学以外的监控很少；监控的对象主要是教师，甚至主要是理论课程的教师；同时，对高职质量目标和标准不清楚，对质量监控的切入点不清楚，因此，质量监控实际上是凭感觉。这样的质量监控浮于表面，不可能达到提高高职院校教育质量的预期目标。**

**5.缺乏高职特色，不能满足高职技能性人才培养的需要。**

**有两方面的局限，一个是局限于传统的课堂教学的监控、传统的考试考核模式的监控，对实践性教学，学生能力培养监控缺乏；另一个是重视对学生知识能力的获得情况的监控，而对学生的思想政治素质、品德素质培养的监控缺乏。**

**6.监督控制不力。高职院校往往面临比较大的经济财政压力，在质量监控中对经济收入的关注往往超过对教学质量的关注，这使得教学质量监控与财政收入发生矛盾时监控作用难以发挥，尤其是领导不能到位。[31]同时，学校相对企业来说管理体制比较僵化，也使监控难以发挥作用。**

**七、建立和完善高职院校质量监控体系需要采取的主要措施高职院校质量监控体系的建立需要一个过程，在这个过程中，既要克服上述的各种矛盾，还要逐步改善质量监控的环境和条件，特别还需要改善高职院校质量监控体系建立的社会条件。在发达国家，经过多年的实践，形成了比较完善的职业资格证书制度。如英国的五级职业资格证书制度、澳大利亚的职业资格证书制度等，职业教育各层次的学校确立了明确的质量标准。我国也形成了逐渐完善的职业资格证书制度，但是，制度本身不完善。面对这样的环境和条件，建立和完善高职院校的质量监控体系，需要做大量的工作，其中主要的有以下几个方面：**

**第一，强化质量意识，解决质量管理和质量监控的根本问题。对教育教学的质量管理和监控从根本上是靠学校管理人员和教师的自觉性实施管理，靠内在的提高质量的动力。在目前教育改革发展过程中，高职教育发展的速度快，规模扩张快，而人们的质量观念和质量意识还跟不上发展。特别是在市场经济条件下，学校的办学条件和经费来源发生了变化，教师的工作和生活条件发生了变化。在这种变化了的条件下，迫切需要根据新的条件，强化质量教育，强化质量意识，在提高教职工质量觉悟的基础上，特别是要强化学校主要负责人和主要管理干部的质量责任意识，提高质量管理水平。第二，明确质量目标，解决质量监控的关键问题。质量观念陈旧和质量标准模糊是当前高职院校质量管理和监控的重要问题。什么是高等教育质量的问题，在我国高等教育扩大规模以来，一直争论不休，但是，就高职教育来说应该是比较明确的，即培养社会经济发展需要的应用技术和技能人才。关键的问题是要将这一观念转变成毕业生具体的质量标准、教师教学的质量标准、课程的质量标准、专业的质量标准和教学管理工作的质量标准。而且，具体的质量标准在不同的地区、不同的部门和学校都会有差别，需要各个高职院校根据社会需要来研究确定。第三，完善社会对高职院校的质量监控和质量保障体系，解决建立高职院校质量监控体系的环境问题。高职院校的质量监控体系，从完整的意义上讲应该包括社会对高职院校的质量管理与监控，发达国家近 20 多年来基本上都形成了一套宏观质量管理与监控与微观管理相结合的体系。而在我国，教育行政部门初步建立了对高职院校的评估模式和体系，但是这一套体系不是侧重质量评估监控，而是侧重办学资源和条件的监控。政府的其他专业部门制定了社会相关岗位职业技能人才的资格标准，为评价高职人才的质量提供了一个社会尺度，但在体制上存在突出的问题，特别是社会上还没有形成可以信赖的中介性质量评价机构，企业参与学校质量管理的积极性也缺乏。当前迫切需要政府转变职能，完善对高职院校的质量管理和质量监控体系和机制，建立科学的人才培养质量评价标准体系，逐步建立社会中介评价机构，动员企业等用人单位参与对学校教育质量的评价与监控。第四，建立高职院校质量监控的组织体系，解决高职院校质量监控的实质问题。从各个院校总结的质量监控经验的文章来看，目前各高职院校质量监控组织体系存在的明显问题是层次低，不可能对整个教育过程各个环节实施质量监控，质量责任实际落空，质量监控的各种设计和预期不可能落实。质量监控的组织体系不论采用什么形式，有三个关键点：第一，院长的质量责任在监控方面要有落实的载体，这个载体不能既是运动员，又是裁判员；第二，要有专门的质量监控或质量管理部门，能够独立地行使质量监控职能；第三，要有专兼职结合的质量管理和监控的队伍，包括专职的质量管理和监控技术专家、各个单位的兼职质量管理与监控人员。第五，选择好质量监控的切入点，解决高职院校质量监控体系的技术问题。一般学校都比较熟悉从常规教学管理的各个环节切入进行质量监控，如教师的备、教、辅、改等。但是，从高职教育过程来看，重要的是要从形成能力的各个环节选择质量监控的切入点，如实践性教学的各个环节选择切入点，课程质量评价、专业质量评价环节选择切入点、学生思想政治素质、文化素质、身体素质形成过程选择切入点，正确选择切入点是完善质量监控体系必须解决好的问题。**

**参考文献：**

**[1]陈彬.教育质量督导与评价[M].海口:南海出版公司，2004.**

**[2]瞿葆奎.教育学文集[M].北京:人民教育出版社，1989.**

**[3]刘凡丰.反思美国高校全面质量管理[J].清华大学教育研究，2001，（1）.**

**[4]丁立群.澳大利亚和新西兰的教学质量监控体系及其思考[J].黑龙江教育，2005，（10）.**

**[5]胡静.借鉴发达国家经验构建我国高等教育评估质量保障体系[J].黑龙江高教研究，2007，（1）.**

**[6]蒋锦标，刘瑞军.我国高等职业教育的性质地位和作用[J].辽宁高职学报2005，（5）.**

**[7]王岚.高等职业教育的功能及其实现[J].职教通讯，2002，（2）.**

**[8]曹焕亚，周纯江.建立高职院校教育教学质量管理体系[J].机械职业教育 2004，（10）.**

**[9]姜大源.信心、决心、恒心———与职校生谈成长观[J].职业技术教育（科教版）2003，（16）.**

**[10]伍爱.质量管理学[M].广州:暨南大学出版社，2006.**

**[11]胡锦涛.高举中国特色社会主义伟大旗帜 为夺取全面建设小康社会新胜利而奋斗[C].北京:人民出版社，2007.**

**[12]王芬，成秉照.完善教学质量监控体系的探讨[J].山西经济管理干部学院学报，2006，（4）.**

**[13]张典兵.关于高校教学质量监控体系建设的理性思考[J].石油教育，2006，（2）.**

**[14]王维婷.对高职院校教学质量监控体系的思考[J].职教通讯，2007，（4）.**

**[15]刘晓欢.ISO9000 标准框架下的高职院校质量管理体系[J].职教论坛 2005，（11）.**

**[16]霍科科，张宏亚，等.建立高校教学质量监控体系的理论探索[J].陕西理工学院学报，2005，（4）.**

**[17]李鑫伟.建立和完善高职院校教学质量监控体系的探索与实践[J].甘肃农业 2005，（12）.**

**[18]王迎春，吴笳宁.关于高校教学质量监控体系的思**

**考[J].理论界，2005，（6）.**

**[19]肖惠惠，刘柳.构建教学质量监控体系、实施教学质量全面管理[J].军工高教研究，2005，（3）.**

**[20]蔡春.地方型大学教学质量控制体系的构建与实践[J].黑龙江高教研究，2006，（7）.**

**[21]黄政月，魏洁，等.教学质量监控体系的构建与认识[J].右江民族医学院学报，2005，（2）.**

**[22]商务印书馆编.现代汉语辞典[S].北京:商务印书馆，1992.**

**[23]上海译文出版社编.中华大词典[S].上海:上海交通大学出版社，2006.**

**[24]陈玉锟，教育评价学[M].北京:人民教育出版社，1999.**

**[25]林卉，苏艳芳.高等教育质量监控体系新模式及运行机制[J].当代教育论坛，2005，（10）.**

**[26]教育部高等教育司.高职高专院校人才培养水平评估[M].北京:人民邮电出版社，2004.**

**[27]周振海，李艳平.高职高专院校质量监控体系探析[J].防灾技术高等专科学校学报，2005，（2）.**

**[28]李文霞.高职教学质量监控体系的建立与运行[J].中国成人教育，2007，（3）.**

**[29]闵建杰.ISO 标准不能代替学校自身管理[N].中国教育报，2008- 01- 07.**

**[30]于剑，施云峰.强化教学管理，构建四回路质量监控体系[J].中国高等教育，2006，（9）.**

**[31]黄秋明，王正.高等学校教育质量监控与评价体系研究[J].职业技术教育，2003，（1）.**