

质量管理视域下高校学生高质量发展的探讨与研究

郭清燕 陈咏嫦* 杨嘉浩
广东茂名健康职业学院

摘要：高素质的人才来源于高质量的教育和管理，然而，各种各样的环境力量正在推动教育变革，对学生的培养质量有着很大影响。本文旨在从质量管理的概念、国外质量管理的研究和国内学者对高校质量管理的探讨三个维度进行综述，并总结出了研究空白。

关键词：学生高质量发展；质量管理；高校；文献综述

引言

在许多国家和文化中，质量管理一直是高等教育机构的重要议题。高校质量管理已成为一种世界趋势，从学科到课堂，从专业到机构，从员工管理到教师素质，从质量到绩效，从单一评估到质量保证体系等，世界高等教育进入了“质量管理”时代。研究表明，质量管理是高校培养高素质人才的重要因素，也是学生素质文化和高质量发展的要求。

一、教育质量管理的内涵与发展

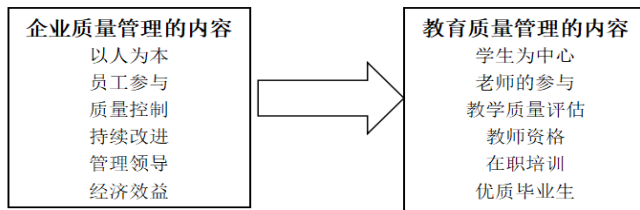
不同的研究人员以不同的方式和角度定义质量。戴明(1986)指出，质量是一种可预测的一致性和依赖性程度，使其适合于低成本经营的市场^[1]。Gronroos(1988)将质量定义为“无论现在还是将来，质量都应始终满足买方的要求”^[2]。Unterberger(1991)强调质量是基于受益人使用的准确性，即质量等于客户满意度^[3]。费根堡(1991)提出，“质量是一个综合概念，应该与战略、质量、价格、成本、生产率、服务、人力资源、能源和环境等综合考虑^[4]。”Hassan(2016)认为质量是满足顾客期望的标准^[5]。而在牛津字典中，管理则被定义为“经营和控制一个企业或类似组织的行为，以及成功地处理人和情况的技能”。在业务管理的领域上，管理是“将不相关的资源整合到一个整体系统中以实现目标的过程”。

质量管理则是“以质量为中心，以全体成员参与为基础，以顾客满意为目标，使组织和社会全体成员受益，从而取得长期成功的一种组织管理方法”。质量管理作为一种管理模式，是管理者、实践者和研究者最为关注的领域之一。Gulden(2020)等人认为，质量管理是对组织内所有过程的有效管理，是预防问题而不是检测问题^[6]。在高校中，教育质量的提高是为了让每一个学生成为未来社会有用的人才，因此，教育管理通常被视为教学的先决条件，是使教育教学成为可能的必要条件。高校各部门在协调和宽松的工作环境中努力实现组织的使命和目标，以确保教育质量，促进学生的高质量发展。

二、国内外学者对高校质量管理的研究现状

质量管理的问题和发展引起了企业界、高等教育机构教师及外部认证机构专家的关注和兴趣。面对高等教育中质量管理存在的问题，一些研究者开始重新定位质量管理在整个学生培养过程中的地位。

第一，部分学者们研究了质量管理在高校教育的概念与运用，探讨了质量管理与学生质量的关系。高校质量管理涵盖了人员质量，教育计划，学生培训，高等教育机构的基础设施等^[7]。Gulden(2020)认为，企业的质量管理是以人为本、员工参与、质量控制、持续改进、管理领导和经济效益为主要内容。当质量管理应用于教育领域时，则应坚持以学生为本、教师参与、质量管理人员、质量评估、持续资格认证、教师培训、高质量教育^[8]为主。张鹏程、刘广君(2018)提出要加大对高校教育质量管理投入力度，建立健全质量管理机制^[9]。



文献来源:(Gulden, 2020)

图1 教育质量管理的商业概念

第二，不同的学者针对高校质量管理体系进行探讨，以提高学生质量。Tsiligiris(2022)在高等素质教育中提出了HESQUAL模型，该模型包括行政质量、物理环境质量、核心教育质量、支持设施质量和变革质量，研究者将其应用于不同维度和属性的高等教育服务质量的测量。贝克特和布鲁克斯(2008)提出了五个质量管理模型。它们是“全面质量管理(TQM)”、“欧洲质量管理框架(EFQM)”、“平衡计分卡(BSC)”、“马尔科姆·鲍德里奇奖(MBA)”、“ISO9000系列”和“业务流程再造”。国内学者徐恒(2023)从高职院校内部审核的角度探讨

能够保障人才培养质量的不断提升的质量管理体系的正常运行；曾维佳、秦放（2023）研究了 OBE 人才培养下教育全过程质量管理模式，对教师教学内容、方法、手段以及学生学习效果进行监督和评价。苟培容（2023）探讨了高质量发展背景下人才培养模式，提出了高质量发展背景下人才培养的对策，为课程体系建设培养人才、促进经济高质量发展提供参考借鉴。显然，质量管理体系是构建高效职业教育体系的基础，是培养具有奉献精神、敬业精神和专业精神人才的重要途径。

第三，部分学者围绕影响教育质量的指标体系展开研究。世界质量教育统计中心提出了 13 个与学生学习相关的学校质量指标，并将这 13 个指标分别分为三类：教师、教室和学校组织的特征见表 1。在 2002 年，国外学者建立了质量教育模型 (QEM)，建立了学生质量教育资金的方法，通过向学校提供指定的资金，定义优秀学生的标准来实现质量目标。”该质量教育模式提供了一个详细的框架和指标来了解为学生提供素质教育的条件和成本。质量指标如表 2 所示。

维度	分类指标
教师特质	1. 教师学术技能 2. 教师专业能力 3. 教师资 4. 教师专业发展 5. 课程内容 6. 教育学
课堂特质	7. 教学工具 8. 班级规模 9. 学校领导 10. 学校目标
学校组织的管理	11. 专业团体 12. 纪律 13. 学术环境 14. 在职培训计划

表 1 学校质量指标维度

维度	指标
学校特质	1. 帮助学生学习的领导行为 2. 家长和社区参与 3. 组织适应性 4. 安全有序的学习环境 5. 支持学习的学区政策
教师特质	6. 教师质量 / 教学 7. 专业发展计划 (培训) 8. 教师效能
教室特质	9. 有效的教学计划和方案 10. 学校教学改进数据收集与分析方案
学生特质	11. 乐于学习 12. 与学术相关的课外活动

表 2 质量教育模型指标

Ogar 等 (2023) 也指出，影响教育质量的五个因素包括运营校长、教师和教学设施的利用、教学改革、教育管理和学生的学习成果。Arqub 等 (2022) 探讨了提高教育质量需要考虑多个过程的结合，并将这些因素归纳为：1) 可用的物质资源、教师和教职工、不同技术和相关领域的适当指导、利益相关者的参与（学生、家长、教师、专业协会、潜在人群等）。国内学者也从高校质量管理的评价模式及策略出发，探讨高校管理的科学方法及影响因素。马若楠（2022）总结了现如今传统的教学质量评价模式提出了构建高校教学课程管理平台，加强学科教学质量，创建在线教学质量监控系统。唐大龙（2022）通过对近两年来的线上教学活动进行分析，通过问题导向，查摆问题，探究线上教学质量管理的实施路径，提高线上教学管理质量。

第四，在世界各国教育质量评估的发展方面，国内外学者构建了各自的教育质量保证模型。Tuckman (1985)、Oakes (1986)、Porter (1991)、孙志麟 (1998) 和陈玉琨 (2006) 关注教育系统内的各种活动，从投入、过程和产出三个方面构建了教育质量保证模型。他们认为，教育投入是提供教育系统资源，如学校资金、设备、社区需求、学校教育人力素质、财政等资源、教师素质、学生背景、质量文化建设、诊断和评估发展等。在教育过程项目中，教师的资质和教学方法、教学行为和行政行为，学校课程教学和教学质量、培训及支援工作、质量管理体系等。教育产出主要衡量教育项目的质量，包括学生的成绩、表现、满意度和服务。

第五，部分学者从质量管理的理论出发，探讨高质量教育培养学生的路径。如虞琴琴、黄素华（2021）基于 PDCA 循环理论的视角，探讨了民办高校教学质量提升路径探究；樊泽恒（2021）《基于 TQM 的高校教学质量管理模式》，从全面质量管理的视角探讨了提升高等教育教学质量的有效路径；马晓燕、唐琳（2021）以高校学生的学习质量为例，研究了 PDCA 循环理论在质量管理体系中的应用；刘晓佳（2015）分析了国外图书馆全面质量管理的实践发展与理论发展，对比介绍了我国图书馆全面质量管理与 ISO9000 质量管理体系的发展，并结合工作岗位实践提出了推行全面质量管理和 ISO9000 族的具体要求。

第六，还有部分学者从其他视角探讨了高质量培养学生的路径与方法。李晶冰、徐登伟、尹申申（2023）基于南京林业大学“一站式”学生社区综合管理模式的思考，探讨了新发展理念下“一站式”学生社区高质量发展路径探析。薛丽霞（2023）探讨了建设高质量育人

体系,实现学生的全面发展的路径和方法,提出学校作为培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人的主体单位,要积极建构高质量的育人体系。姬国君、范韵婧(2022)探究课堂评价对学生高质量学习与发展的促进之策,必须以评价理念、评价方法、评价功能、评价氛围四个方面作为重要抓手和着力点,从而使课堂评价成为促进学生高质量学习与发展的关键路径。黄政杰、朱万嘉(2023)以高职院校校企合作项目人才培养质量为研究对象,探讨了教育培养质量及执行实施效果评价的指标体系、评价方法、反馈机制等,为高职院校人才培养提供现实参考。

通过以上文献综述可以看出,随着高职教育的高质量发展,高校需要质量管理的内容和理论来支持和培养高质量的学生。图2为根据以上文献综述总结出来的教育质量管理与学生表现的指标。

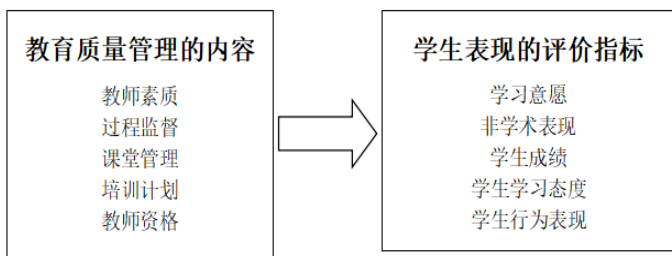


图2 教育质量管理与学生表现的指标

三、高校质量管理的研究述评与研究空白

首先,通过以上文献综述可以得出,随着高等职业教育的高质量发展,高校需要质量管理的支持来培养高素质的学生。高校质量管理指标包括学校管理(设备、环境、资源、规模、规范)、教师质量(学士和硕士、领域相关技能证明资格、计算机和信息能力)、在职培训(计算机程序、教学技能程序、教师专业发展、教师特色)等。加强这些指标的质量管理,对提高大学生的高质量发展具有十分重要的意义。

其次,从“学生质量管理”的角度研究高职院校内部质量保证体系尚处于起步阶段。以“学生成绩”为主题/关键词的高职院校内部质量保证体系建设的学术研究相对薄弱,在CNKI期刊网站上发表的学术论文和硕士/博士论文数量较少。在百度等搜索引擎搜索互联网,查阅职业教育主流报纸,仅获得少量教育部及各省市关于推进“高职院校内部质量保证体系建设”的相关文件和解读材料。

此外,在国内,质量管理与学生高质量发展的研究更多地围绕在理论层面,忽略了实证研究。这也是教育质量管理与学生高质量发展相关性成果不多的最重要的

原因之一。加强实证研究能够为社会提供更多关于这个领域的有力研究数据和参考。

教育质量管理是一个国家可持续发展的必要条件,它可以让一个国家保持强大竞争力和人才库。因此,高校必须重视对高职院校质量管理人员的指导和培养,制定合理的学生培养质量管理机制,通过多种途径激发管理者的工作热情和创新精神,进而推动高校质量管理工作的顺利进行。

参考文献

[1] 戴明.1986.走出危机(剑桥,马萨诸塞州,麻省理工学院高级工程研究中).

[2] Gronroos, C. (1988). 服务质量:衡量良好感知服务的六个标准.商业评论, 9(3), 10.

[3] Unterberger, R. M. (1991). 质量是全球竞争力的关键:IBM的经验.21世纪的质量与高等教育,第二届学术研讨会论文集,学术在国家竞争力与全面质量管理中的作用,南加州大学洛杉矶分校.

[4] 费根堡.(1991).全面质量控制.纽约:麦格劳-希尔出版社.

[5] Hassan, S. (2016). 人力资源管理实践对员工绩效的影响.会计与管理学报, 6(1), 15-22.

[6] Gulden, Assel. (2020). 高等教育质量管理:制度主义视角下的创新路径.探索性文献综述.商业管理, 7(1), 1749217.

[7] Setyawan, Pradipto. (2023). 领导风格、质量管理、组织文化与协作理念对促进高职毕业生吸纳的影响.中欧管理学报, 31(2), 396-409.

[8] Gulden, Assel. (2020). 高等教育质量管理:制度主义视角下的创新路径.探索性文献综述.商业管理, 7(1), 1749217.

[9] 张鹏程, 刘广君.2018.高校继续教育质量管理路径探析.中国成人教育.2018, 2018(20), 126-128.

作者简介:
郭清燕,1989年09月,女,汉族,广东省高州市人,管理学在读博士,讲师,研究方向:高校基层党建、思想政治教育。
杨嘉浩,1995年03月,男,汉族,广东省茂名市人,硕士研究生,职称:初级;研究方向:思想政治教育、职业发展规划。
通讯作者:陈咏嫦,1989年08月,女,汉族,广东省茂名市人,教育学在读博士,助教,研究方向:美育教育。
课题信息:本文为广东茂名健康职业学院教育教学改革研究与实践重点课题项目,课题名称为:高职院校教师质量管理对学生高质量发展的影响——以教学质量为中介变量的实证研究,课题号为: MJZYj2023001。