

基于顾客导向的高职质量保障体系研究

成丙炎,夏玲

(常州纺织服装职业技术学院,江苏常州 213164)

摘要:文章对顾客导向的高职质量保障模式进行了梳理和辨析,为高职内部质量保障模式的研究提供了概念框架。借助于模式研究思维方法,从高职教育自身的视角,研究得出了一个高职教育质量保障模式的分类矩阵。在明确了结构模式的基本原则的基础上,将高职院校校内教学质量监控体系分为决策指挥系统、评价评估系统、信息反馈系统和支持保障系统,整个体系在系统中有系统,系统间相互联系,浑然一体。

关键词:顾客导向;质量;保障;结构;模式

中图分类号: G717

文献标志码: A

文章编号: 1003 - 2614(2009)10 - 0131 - 03

一、顾客导向高职教育质量保障模式的基本问题辨析

1. 基本概念的界定。对研究对象给予科学界定,是研究质量保证模式问题的基本起点,研究高等职业教育质量保障模式,首先遇到且无法回避的问题就是质量及其相关的概念。按照沃尔夫冈·布利钦卡关于概念解释的四要素,我们通过词义分析和概念梳理,对涉及的基本概念再明确如下:

(1)质量相关的概念。GB/T19000-2000从适用性和符合性两个角度,将质量定义为“一组固有特性满足要求的程度”。国家标准全面地表示了质量的内涵,既有科学性,又有可操作性。显然,质量的核心问题是目标达成和满足需求。

(2)高职教育质量。高职教育质量是高职院校在既定的社会条件下,遵循办学规律、履行办学职能,满足社会发展需要和学生充分发展需要的程度。在教育质量中,教学质量是核心,教学质量是通过教学过程质量保障的,因此,高职教育质量保障必须落实到改进教学过程的质量。

(3)质量保障。质量保障是质量管理的一部分,是“质量管理中致力于对达到质量要求提供信任的部分”(GB/T19000-2000)。质量保障的基本思想强调对顾客负责。

(4)模式。模式是“某种事物的标准形式或使人可以参照做的标准样式”(《现代汉语词典》)。模式是再现现实的理论性、简化的形式,在教育领域,主要是指根据观察分析所得并加以概念化和范例化的框架或思维造型。模式作为一种科学认识手段和思维方式,具有构造、解释、启发、预见等基本功能,模式是实践、思考、研究的产物,对于高职教育来说,兼有活化理论和深化实践两种功用。

2. 顾客导向的理念与顾客的识别。顾客导向,又称“以顾客为关注焦点”、“顾客至上”、“顾客中心”等,顾客导向是一个多棱镜,不同的人从不同的角度会有不同的提法。在

本文中,顾客导向是指从顾客的需求出发,站在顾客立场上思考,旨在实现顾客价值、达成顾客满意并积极引导顾客需求的一整套管理模式。顾客导向由四个层面组成,顾客中心管理理念、顾客中心管理组织、顾客中心管理制度、顾客中心管理方法。理念上是从顾客的需求出发,站在顾客立场上思考,通过满足顾客需求,达成顾客满意来实现组织的持续发展;在组织上是贴近顾客、方便顾客的组织架构;制度上旨在改善与顾客之间关系、注重顾客参与的新型管理制度;操作方法上运用顾客满意度测评体系来跟踪顾客的满意度,持续改进组织内部管理。这四个层面相辅相成,构成了顾客导向的内涵。顾客导向有赖于科学的管理机制和管理方法的应用,而顾客导向的管理机制与方法又取决于顾客导向理念的普及和深入,是一种以持续发展和双赢为目标的管理模式。

服务性是学校的根本属性,有服务性就必然有服务的对象——顾客,就需要尊重顾客的需求,为顾客提供优质服务。这里需要清楚学校的顾客是谁?要明确学校的顾客是谁必须首先清楚学校的产品是什么?GB/T19000-2000将“产品”定义为“过程的结果”。组织的产品,并非都以单一形态出现,常常会以多类型组合的形式出现,如有形产品和无形产品、服务和软件。在教育领域,教育服务必须提供的设备、设施等硬件和流程性材料,提供的教育服务、教学服务、管理服务、科研服务、后勤服务、后续服务等软件服务等。顾客导向作为一种办学理念,本身也是质量观的反映,常州纺织服装职业技术学院在2003年深化学分制改革时提出了三重顾客论:学生是直接顾客,直接顾客消费学校的教育服务(产品),形成个人职业能力、养成品行、提高生活质量;政府和家长是间接顾客,政府投资培养人才是发挥政治职能和公共职能,家长出资供子女接受教育服务;用人单位是学校的最终顾客,主要是通过毕业生能否为企业创造价值衡量学校的教育教学服务质量。

收稿日期:2009-07-25

基金项目:2007年江苏省高等教育教改立项研究重点课题“基于顾客导向的高职人才培养质量保障模式研究”。

作者简介:成丙炎,常州纺织服装职业技术学院教务处长,副教授,高级工程师,研究方向:教学管理;夏玲,常州纺织服装职业技术学院教务处教学运行科科长,讲师,研究方向:教务运行管理。

3 顾客导向的高职教育质量保障模式。顾客导向质量保障模式是指在人才培养的理论和实践中,为实现人才培养目标而形成的规范化的结构形态和运行机制。顾客导向的质量保障模式是指在高技能人才培养的理论和实践中,为实现人才培养目标而形成的一种管理的范型。顾客导向质量保障模式既是对教育理论和实践的总结,也是对教育进行计划、组织、协调、指挥、控制的基础。

质量保障模式反映了教育模式的内在特征:一是具有指向性,顾客导向质量模式必须围绕着顾客满意设计的,是在一定条件下达到特定目标的有效模式。也就是说,有效运用这一模式是需要一定的条件和目标,所有过程和环节都是为实现这一目标。二是具有可操作性,顾客导向的高职教育质量保障模式是依据顾客导向理念和高职教育理论而建立起来的既简约又完整的范型,是可以照着做的质量保障的标准样式,所提出的策略、方式、方法,是可以准确把握和运用的,所提供的程序、步骤、环节,是可以稳妥操作的,因而具有可重复性和可操作性。三是具有完整性,顾客导向的高职教育质量保障模式是教育管理现实和理论构想的统一,所以它有一套完整的结构和一系列的运行要求,体现着理论上的自圆其说和过程上的有始有终。任何断章取义的做法不但不会使教学质量管理的绩效最大化,反而会适得其反。四是具有相对稳定性,顾客导向的高职教育质量保障模式是管理实践活动的理论概括,在一定程度上揭示了高职质量管理活动带普遍性的规律。一般情况下,教育管理并不涉及具体的管理活动内容,所提供的程序对教育管理起着普遍的参照作用,具有一定的相对稳定性。五是具有灵活性,顾客导向的高职教育质量保障模式既要体现顾客中心的思想,又要在模式运用的过程中考虑到具体管理活动的特点、目标和现有的条件,进行一定方法上的调整,以实现最终绩效的最大化。

二、高职教育质量保障模式的分类矩阵

质量保障的分类矩阵意在描述从抽象过渡到具体操作规范的等级,说明教学质量监控的详细程度,主要类别是概念层、逻辑层和物理层。

1 概念层指质量领域感兴趣事物的类别或范围。概念层不考虑形而下问题,但包括共享的基础认识。质量保障体的概念层一定不包含特征的细节,所关注的是事实认识和价值认识。这是因为,对形而上的问题进行归纳与反思,能够对形而下以导向和规范,能够保证质量保障沿着正确方向提高,因此,概念层的研究具有前提性意义。概念层次需要明确的主要问题有:一是和质量相关的概念,包括质量、高职教育质量、质量保障;二是模式相关的概念及其功用;三是顾客导向相关的概念和理念,包括顾客、顾客导向、顾客导向的构成、教育产品观、顾客识别等;四是对顾客导向的高职教育质量保障模式进行精确化。

2 逻辑层指广义的模型,逻辑层关注方法学层次上的信息的管理和驾驭,要考虑附带的细节但不受技术上的约束。具体地说,顾客导向质量保障模式的逻辑层是在顾客导向思想指导下,根据根据系统性、目标性、结构性、全员性原则,使用系统论、信息论和控制论原理,所设计的质量保障体系结构模式。逻辑层应能对人才培养的各个环节、各种要素进行

系统的、全面的、立体的“关照”,监控和保障。它是学校全员(含师生员工)参与的贯穿教学工作和教学管理工作全过程的,涉及教学系统各要素全方位的一种质量保障体系。

3 物理层指在技术约束条件下的模型和方案。物理层关注的是操作层次上的信息的管理和驾驭。我们认为,坚持顾客导向,立足长效保障模式和激励约束机制,挖掘影响顾客利益的因素,有效的教学管理规章应由“标准类—检查类—处理类”组成。

三、建构顾客导向质量保障体系的结构模式的原则

顾客导向质量保障体系结构模式是质量保证模式的逻辑层的设计,顾客导向质量保障体系结构模式应坚持系统性原则、目标性原则、规范性原则和持续改进原则。

1 系统性原则是指采取系统的观点和方法,全面考察人才培养的要素以及要素之间的相互关系,使质量体系的各因素、各环节形成有机整体。系统性原则核心有两个方面:一是完备性,即在保障体系结构的构成上是完备的,能对影响人才培养质量因素、过程进行有效控制,制度、规范、职责等应是明确的、全面的。在参加质量管理的人员范围上,应包括学校所有管理部门的所有干部和一般人员,学校的每一位教师和辅助人员乃至每一位学生。在质量管理过程上应包括教学工作和教学管理工作的全过程,如教学管理过程和教学过程的每一个环节。二是关联性,各项规章制度是以人才培养质量保障的需要为依据,形成互相完善、相互补充的有机整体,不是孤立条文的简单叠加。

2 目标性原则要求按目标控制原理来建立质量保障体系,所谓目标性原则是指建构顾客导向质量保障体系的结构模式,应紧紧围绕高技能人才培养质量这个目标合理的组合要素,组织协调各种力量,提高教学质量。顾客导向质量保障的实质是通过系统控制实现人才培养质量的持续提升,控制的前提是有明确的目标,也就是通过确定人才培养质量标准并不断纠正偏差实现质量控制。因此,在保证体系体系中,应建立目标机制、检查、评估及反馈系统,制定预警系统,实现有效的目标控制。

3 规范性原则是指以国家法规、法令、条例和标准为依据,建立制度化、标准化、规范化的各项管理规章制度。规范性原则,就是要做到质量标准化。教学质量标准是教学质量保证的目标,也是教学质量评价、教学质量控制的基本依据。因此,要建立科学的质量标准,使人才培养质量、各项教学工作、各项管理工作、各项保障工作都有衡量的尺度。要建立健全各项教学质量保障规章制度。规章制度,具有规范人们行动的作用,具有管理控制的功能。对从事教学质量工作的相关部门、相关人,都要通过制度规定其任务、职责和权限。对人才培养工作的各个步骤、各个环节,都要规定其程序、规范。

4 持续改进原则是指从持续提高质量的动态观念出发,建立能及时了解教学质量需求和质量过程的发展变化,并进行持续改进的质量保障体系,从组织制度上确保教学质量持续提高。一是要以实现学生的价值和发展的质量观,牢固树立质量的提高只有起点、没有终点的认识,把不断促

进学生成长和进步作为教学管理永恒的目标。二是要注重教学过程的连续性,教学实施各个环节是一个有机联系的整体,在教学管理体系中必须注意教学过程各环节之间的衔接和连续;在其时间和空间的安排上有合理的程序,通过制度形式,把经常化的教学质量管理规定下来,使人才培养的全过程,都有明确的质量管理职责和机制。

四、建构顾客导向质量保障体系的结构模式

建构顾客导向质量保障模式是从逻辑层上建立规范化的结构形态和运行机制,是为实现人才培养目标而形成的一种管理的范型,根据教学质量监控的特点,可分成四个相互联系的系统,即决策指挥系统、评价评估系统、信息反馈系统和支持保障系统。

1. 决策指挥系统。该系统在教学质量保障体系中具有统领作用和组织作用,既是教学质量保障的决策系统,又是组织和执行系统。从组织结构的角度看,按照教学学术权力与行政权力之间的合理关系,该系统可分为两个系统,一是专家咨询决策系统。由校级教学委员会与系(分院)教学分委员会组成,成员由学校 and 系(分院)分别聘任。该系统应发挥参与一定的决策功能。学校应赋予其教学改革的权力和相应的责任与义务,以切实发挥学术权力应有的作用。二是教学行政管理系统。由主管教学的副院长、教务处、系(分院)教学管理人员组成,该系统的定位是为专家管理子系统提供服务,如果说专家管理系统是一个决策系统的话,那么行政管理系统就是一个组织与执行系统。从组织运行内容看,决策指挥系统又分为目标系统、组织系统、制度系统和调控系统。决策指挥系统在具体运行过程中,要坚持顾客导向,按照质量管理标准的基本思路,运用业务流程再造的思想理论,可以细分为目标系统、组织系统、制度系统和调控系统。

2. 评价评估系统。教学质量评价评估是对教学质量的变化进行系统的测量与调查,发挥评判、诊断、监督、控制等功能,达到“以评促改、以评促建、以评促管”的目的,为教学质量管理的决策提供依据。该系统包含教师教学评价系统、院系教学工作评估系统和教学奖惩系统。该系统的运行是由校级教学工作委员会和院系级教学工作委员会来实施的。教学质量评估应是点面结合、立体交叉的。点的评估由校一级的教学评估专家常设委员会组织实施,面上的评估由各系(分院)教学评估专家组组织实施,校级教学评估专家常设委员会给予指导。无论点或面上的评估都应由专家评估、毕业生跟踪调查评估、学生评估和教师自评等组成。所有的评估结果与信息都要汇总到决策指挥系统,以利于制定更为有效的改进和激励措施。教学评价(评估)具有判别、诊断和激励功能。根据评价评估对象,评价评估系统在具体运行中又可分教师教学评价系统、院系教学工作评估系统和教学奖惩系统等三个系统。

3. 信息反馈系统。该系统首先是一个信息系统,收集、处理和传递教学质量信息。同时又是一个反馈系统,把不同

渠道的教学质量信息反馈给决策指挥系统。该系统由专家督导信息系统、领导干部信息系统、教师信息系统、学生信息系统和毕业生信息系统组成。信息反馈系统由以上五支信息员队伍组成,但五支信息员队伍在整个信息反馈系统中的作用是既有区别又有联系的,为了发挥各自在这一系统中的最大效用,在运行过程中要立足于以上所建立的正规的信息反馈队伍,但决不能仅仅拘泥于上述队伍,多视角、多维度地考核与评比,对学生反馈的信息要进行一些统计上的处理,对于具有某些典型性的极端意见要探求其发生的真正原因,以利于下一步的教学改革,在一定程度上实行回避制与匿名制,以保证评比结果的公正与权威。

4. 支持保障系统。该系统在教学质量监控体系中起着协助、支持进而具有一定监控保障功能的作用。将该系统纳入到教学质量监控体系中,正是因为该系统因素对教学质量的影响是非常重要的,有时甚至起着关键的作用。该系统分为校外支持保障系统、校内支持保障系统和电子技术支持保障系统。

五、结论

本文在借鉴管理理论、信息论、系统论的研究成果的基础上,从高职教育自身的视角,结合我们的实践,研究得出了一个高职教育质量保障模式的分类矩阵。笔者认为:

1. 学生、家长、政府、企业都是学校的顾客,不仅仅质量保障,办学也必须坚持顾客导向,站在顾客立场上思考,从顾客的需求出发,实现顾客价值、达成顾客满意并积极引导顾客需求。

2. 在顾客导向思想指导下,根据系统性、目标性、结构性和全员性原则,使用系统论、信息论和控制论原理,设计的质量保障体系结构模式,能对人才培养的各个环节、各种要素进行系统的、全面的、立体的“关照”、监控和保障。

3. 根据系统论的整体原理,任何系统都是有结构的,教育质量保证体系也不例外。决策指挥系统只有和评价评估系统、信息反馈系统、支持保障系统相结合,增强自我约束、自我发展的能力,不断完善教学质量保证体系,质量保证体系才能发挥最大功能。

参考文献:

- [1] 成丙炎. 高职教育内部质量保证体系的逻辑层设计[J]. 高教研究与探索, 2003, (2~3): 73~74.
- [2] 董维佳, 宋建军. 高等职业教育教学质量管理的概念[M]. 南京: 南京大学出版社, 2007.
- [3] 冯国平, 何彦. 基于顾客满意度的高职教育教学质量研究[J]. 中国成人教育, 2008, (22): 96~97.
- [4] 冯国平, 何彦. 高职院校借鉴六西格玛管理的思考[J]. 中国成人教育, 2009, (1): 28~29.
- [5] 冯国平. 常州纺织服装职业技术学院学分制手册·文件制度分册[K]. 苏州: 苏州大学出版社, 2004.

[责任编辑: 吴井泉]