

全面质量管理视域下中外合作办学 内部质量保障体系构建

任大玲

(四川外国语大学 国际教育学院, 重庆 400031)

摘要: 中外合作办学作为我国参与国际教育竞争的主要形式和高等教育改革的重要手段,其质量保障体系的构建和完善已刻不容缓。通过梳理跨境高等教育质量保障体系构建与发展现状,指出跨境高等教育质量保障体系的研究重点已从外部质量保障标准向内部质量保障标准过渡和融合,由此,在分析中外合作办学内部质量保障体系构建的主要问题基础上,提出以成果导向教育理论为基础,以全面质量管理理念为手段,试图构建集课程和项目审查机制、教学管理及运行机制、学生学习保障机制、教育教学评价机制为一体的多维度毕业能力导向型中外合作办学内部质量保障体系,以促进我国高等教育能力建设,实现中外合作办学项目的可持续发展。

关键词: 全面质量管理; 中外合作办学; 内部质量保障体系

中图分类号: G64

文献标识码: A

文章编号: 1008-6390(2020)06-0098-05

随着知识经济时代的到来和教育国际化进程的深化,作为知识传播媒介和载体的高等教育体系的全球性整合和竞争已蔚然成风,跨国教育及其质量保障已成为跨境高等教育的焦点问题。中外合作办学作为我国教育国际化的主要体现形式和高等教育改革的重要手段,其办学规模近几年呈现出高速发展的势头,已进入提质增效新时期,其质量保障体系的构建和完善已刻不容缓^[1]。然而,其本身结构性特征令其质量保障体系构建体现出不同利益相关者之间的内在矛盾,办学双方动机和利益需求各异、教育资源水平和理念的差异导致办学主体间的资源配置是否合理、人才培养质量与社会需求是否一致、学生学习成果与学生支出是否匹配、教育管理和教育服务是否达标等各方面问题。新冠疫情又令各国政府采取了诸如关闭学校、旅游限制、签证限制等措施以防止疫情蔓延,对中外合作办学的教学模式、学生和教师流动和资源配置产生直接影响,从而影响相关利益者特别是家长、学生的选择,并可能进一步影响其办学规模、合作方式和教学质量。尽管教育部近几年也出台了一系列政策和措施,建立了相应的外部质量保障体系以致力于加强中外合作办学机构

和项目的质量监管,但质量保障体系建设作为关乎中外合作办学长远可持续发展的核心问题,实践层面的工作有待进一步细化、梳理和支撑,行之有效的机构层面的内部质量保障体系及其动因有待进一步探索、建立和完善。因此,本文立足知识经济和全球化背景,从跨国高等教育视角,在梳理相关文献的基础上,以全面质量管理理论和成果导向教育理念为基础,以毕业生能力培养为导向,试图构建融中外合作办学项目和课程评审机制、教育管理及运行机制、学生学习保障机制及教育教学内部质量评价机制为一体的相辅相成的机构层面的内部质量保障体系,以期更为有效地引用和利用优质教育资源,实现中外合作办学项目的可持续发展。

一、国内外跨境高等教育质量保障体系构建及发展

高等教育质量保障,是随着教育市场国际化和跨境教育竞争的日趋激烈而兴起于20世纪80年代的欧美国家高等教育质量保障运动。它一般由外部质量保障体系和内部质量保障体系两部分构成,是为确保并有效提高高等教育质量而建立的集目标、

收稿日期:2020-09-15

基金项目:重庆市高等教育教学改革一般项目“中外合作办学项目质量保障与监控体系建设的探索与实践——以四川外国语大学中澳项目为例”(163085)

作者简介:任大玲,博士研究生,副教授,研究方向:英语教学及教学管理。

资源、管理和运行于一体的一整套系统^{[2]12}。目前,世界上已有 180 多个国家或地区建立了自己的质量保障体系,并持续不断地开展各种形式的质量保障活动。因此,对跨境高等教育质量保障体系的构建研究成为各组织、学者们和教育实践者们追踪的热点。

跨境教育的最终目标是确保高等教育适当的学术标准在每个项目中得以维持和强化,并确保学生在接受高等教育过程中获得最好的学习经历^[3]。为确保这一质量目标的实现,各级组织机构积极构建确保跨境高等教育质量的全球性框架。经合组织从 1991 年起定期出版其研究成果《教育概览:OECD 指标》,根据其成员国教育发展重点或社会经济变化进行调整,逐渐形成了完整的国家教育指标发展体系。联合国教科文组织(UNESCO)与欧洲理事会(COE)于 2001 年制定《关于提供跨国教育的实施准则》,以保护受教育者并鼓励能够满足社会、经济和人文需要的优质跨境教育的发展。2004 年,UNESCO 和亚太区域质量保证网络(APQN)共同开发跨境教育规范管理工具包,通过例证为各国跨境教育质量监控和保障体系构建提供指导。2005 年,UNESCO 与 OECD 联合制定《跨境高等教育质量保障指南》,向各国提供跨境高等教育质量保障体系指导性方针,加强国家和国际两级质量保证、认证和认可质量计划。国际高等教育质量保障机构网络(INQAAHE)于 2006 年向其成员发送《INQAAHE 2006 行为规范指导原则》。2007 年 UNESCO 国际教育规划研究所出版《外部质量保证:高等教育管理者的选择》。2008 年,APQN 公布《亚太地区高等教育质量保障原则》,为亚太地区提供共同认可、相对统一的质量管理标准和原则。同时,世界银行等国际组织近年来也对跨境教育质量保障机制及其机构间的合作问题进行了广泛深入的探讨与交流。这些国际组织出台的相关准则和指导意见,为各国制定区域或国家层面的跨境高等教育质量保障制度建设提供了较为详尽的、可操作性强的指导性方案,对于各国制定统一的跨境高等教育国际化标准、积极应对和合理规范跨境高等教育活动具有一定的积极作用和指导意义。

在此背景下,各地区及各国政府也积极根据自身利益需要制定符合本地区及本国特色的跨境高等教育质量保障标准和机制。欧洲高等教育质量保障体系(ENQA)于 2005 年完成发布《欧洲地区高等教育质量保障标准和指南》,建立了包括内部质量保障体系和外部质量保障体系的统一的欧洲高等教育

质量保障标准。英国的高等教育质量保障体系主要包括内部质量保障自我约束机制和由社会、媒体、政府及专业机构组成的外部质量保障体系。其 1995 年《高等教育境外合作办学质量保障实施准则》和 2010 年进一步完善的《高等教育境外合作办学及灵活分布式学习的质量保障实施准则》为其跨境高等教育质量保障保驾护航^[4]。美国的跨境高等教育质量保障主要由其非政府组织美国认证委员会(CHEA)通过认证的方式组织实施。2001 年 CHEA 颁布的《美国认证机构国际从业准则》对合作教育机构所在国的文化和教育体制、合作背景、信息资料提供、运行经费概算等提出详细规定以保证其跨境教育质量^[5]。澳大利亚的跨境高等教育质量保障主要通过由第三方独立机构澳大利亚大学质量保障署每五年一次的质量审核得以实现。日本政府颁布了新的《大学设置基准》,成立大学评价学位授予机构与大学基准协会等多个认证机构,形成了多元化的高等教育质量保障体系,推动日本政府、高校和第三方机构的多方协同合作。这些质量保障政策和措施在很大程度上保证了主要教育输出国的国际竞争力。而新加坡和马来西亚作为早期国际教育输入国,将其境内的跨境教育机构划入私立教育范畴,通过一系列法律法规规范其境内高等教育机构办学质量,各高校积极参与,实现了从高等教育输入到高等教育输出的转型,并逐步实现了其建立亚洲卓越教育中心的愿景。

从以上质量保证政策措施的具体制定和实施来看,各国政府前期主要通过法律法规引导高等教育外部质量保证体系的建立和完善,采用以第三方评价机构为主、高校自我监管和评估为辅、政府监管评估机构的做法以保证教育教学质量。而随着经济全球化和教育国际化进程的深入,越来越多的利益群体参与高等教育质量保障体系的构建和研究,逐步打破传统格局,越来越强调政府、社会和高校的协同作用,形成了政府—高校—社会多元的评价主体结构模式,其研究重点也从供国家和校外评估机构使用的外部质量保证标准向注重综合性要素和过程维度的高校内部质量保障标准过渡和融合,质量保障方式也从常见的质量评估转向质量评估与绩效拨款和规划等方式的结合。国际高等教育质量保障体系构建的内在转向为本文的研究提供了方向。

中外合作办学质量框架基本沿袭普通高等教育质量保障体系,形成了由政府及教育行政部门主导,各办学单位强制参加的,自上而下的,兼具同行专家评价、自我评价和社会评价的多元评价方式

的外部质量保障体系^[6]。在外部质量评价和保障的带动下,办学机构内部质量保障体系建设也蔚然成风。然而,由于办学机构普遍存在对其内部保障体系的本质、结构和功能认识理解不足,对内部保障体系与外部保障体系之间的关系认识不清,对质量标准执行不力且质量观念未能深入人心并融入办学过程的各方面等问题,其内部质量保障体系建设明显存在抄袭、模仿甚至照搬普通高等教育外部质量保障体系的理念、标准和运行模式的弊病,未能体现中外合作办学内部质量保障体系的独立性和独特性,导致其内部质量保障体系成为其外部质量保障体系的附庸和检查评估的特定阶段,其内部质量保障活动呈现功利性及短视性等特点,致使其外部质量保障活动的贯彻实施未能成为内部质量保障持续改进和提高的动力^{[2]15}。因此,在中外合作办学外部质量保障体系日趋完善成熟的背景下,本文从全面质量管理和成果导向理论视角探讨中外合作办学机构内部质量保障体系构建,对解决中外合作办学机构在其教育教学实践中存在的相关质量保障问题,提高我国跨境高等教育质量,具有一定的实践意义和指导意义。

二、全面质量管理视域下中外合作办学内部质量保障体系构建

(一) 理论渊源及设计理念

全面质量管理(Total quality management)概念来源与 Feigenbaum^[7]的《全面质量控制》(*Total Quality Control*)一书有关。该理念最初应用于美国工业部门的管理,随着教育全球化进程的深化和全球高等教育机构之间日益激烈的竞争,其概念和实践于20世纪80年代被引入教育部门^[8]。Feigenbaum认为,优质教育是由所有参与者思考、行动和决定质量的方式决定的^[9]。Sallis进一步支持该观点,认为“全面质量管理要求组织中的每一个成员都参与到持续改进的企业中”^{[10]1}。虽然高等教育机构的评估和认证在传统上侧重于投入和产出,但全面质量管理方法将投入、过程和产出结合起来^[11]。因此,全面质量管理是组织基于自身特点,以持续质量改进为目标,以顾客满意及组织成员获得长期成功为动力,以全员参与、全过程与全方位管理为基础,注重经济收益最大化的质量管理模式。而高等教育内部质量保障体系旨在通过对质量生成过程及其因素的分析,寻找质量保障的关键点,并运用制度、程序、规范、技术等手段进行调控,以实现质量的持续改进和提高^[12],即作为内部质量保障体系

构建和实施主体的办学机构通过对其人才培养活动各阶段、方面和环节进行有效控制,构建有利于持续提高并改进其教育教学质量的管理体系。

成果导向教育理念是在人们反思教育的实用性以及教育成果的重要性背景下,由 William G. Spady 在教育目标理论、能力本位教育、精熟教育、标准参考评量以及高等教育投入—过程—产出论等理论基础上提出的。Spady 立足“所有学习者都成功”这一基本原理,提出了成果导向教育理念的金字塔结构,将成果导向教育分为一个执行范例、两个关键目标、三个关键前提、四个执行原则及五个实施要点等五个层面^[13]。简言之,成果导向教育理念倡导学生主体的本位观,强调以学生学习成果为逻辑起点,通过构建毕业知识、能力和价值追求,为学生营造成功学习的情境和机会,通过反向设计其教学体系,推演其教学管理活动与人才培养目标的适切性并就适切程度进行测量和评估。中外合作办学的最终目的是引进和利用优质教学资源,带动学校管理体制、机制和人才培养模式创新,促进学科建设和课程建设,提高师资素质,以适应国家和区域经济发展的需要,加快高等教育人才培养模式在人才培养各个要素及其配套资源上的国际化进程。该目标与成果导向教育理念核心价值目标相契合。因此,中外合作办学的内部质量管理体系应以全面质量管理理念为基础,结合成果导向教育理念,构建集课程与项目评审与自评机制、教学管理与运行机制、教育教学评价机制和学生学习保障机制为一体的责权明晰、相辅相成的教育教学管理体系。成果导向教育理念是中外合作办学内部质量保障体系得以构建的基础,而全面质量管理理念是内部质量保障体系得以有效实施的保障。

(二) 全面质量管理视角下中外合作办学成果导向型内部质量保障体系

中外合作办学外部质量保障体系的建立和有效运行是提升其教育教学质量的重要组成部分,但质量保障体系的实施主体是办学机构本身。办学机构应根据自身特点,通过建立适切的组织架构、质量方针和管理制度以及高效运行机制建构内部质量保障体系,对其教育教学过程和人员进行全面质量管理,达到持续改进的目标。

1. 确立人才培养目标,构建项目及课程审核与评价机制,确保人才培养目标与社会需求与经济发展接轨

成果导向教育理念以需求为基础,反向设计推演人才培养目标及其相应的教育教学及管理活动。由此,中外合作办学内部质量保障体系构建应以人

人才培养目标构建为先导。办学机构可以通过对国家经济发展所需的人才类型、用人单位、市场环境及第三方机构的就业评估进行整体调研,通过问卷、访谈等方式对其在校学生、教师、校友、相关职能部门、教学单位进行需求分析,结合学生毕业实际情况,国家及地方经济发展的需求以及本办学机构自身特色,拟定人才培养的主要类型和目标。在此基础上,建立相应的课程及项目评审机制。该评审机制由校内外专家、学生,以及来自企业、用人单位和相关行业的专业人士共同组成校内评审小组和校外评审小组对课程及项目的适切性进行评审、调节或补充。首先,校外评审主要针对课程或项目与社会、市场及经济发展的适应性进行评测,涵盖国家经济建设与社会发展需要、办学机构及其专业特色定位、相关产业发展及市场需求等向度,以确定办学机构或项目专业人才培养目标和核心能力,融合知识、能力、素养于一体,制定出相关专业的毕业能力指标体系,并依此确立相关的课程体系、课程内容及相应的教学组织方式和评价方式。此评审机制周期一般为5年左右,对不符合、不适应社会需求、学校及专业特色定位、产业发展、市场需求等的课程、项目或适应性不好的课程、项目及时作出修订和调整,以便在下一个教学周期中有效实施。校内评审小组对建立在校外评测小组结果基础上的课程体系、教学组织形式和教学内容进行评审,即检查和审核各课程的教学大纲和教学内容的制定、教学方法的具体实施、教学评估的公平公正等,同时考察和应对学生的质疑和建议,并根据评测结果给出评测报告,提出改进意见。这种评测机制能高效快速地对市场需求作出反应,同时有效地保障了课程和项目的质量。

2. 厘清办学主体之间的关系,构建与人才培养目标相一致的有利于促进学生学习及发展的教育管理及运行机制,确保办学机构在教育及劳动力市场上的竞争力

适切的组织架构是质量保障体系策略得以有效贯彻实施的保证。中外合作办学的组织架构基本沿袭普通高等教育机构的组织架构,其教育教学管理及运行机制虽已日趋完善,但中外合作办学与外国高校合作的结构性特征决定了其办学机构在教育及管理及运行机制方面的相对独特性,其管理及运行机制的构建必然要考虑办学主体之间的共同利益、办学主体间的资源配置、学生学习成果与支出的匹配以及教育管理及服务质量等问题,其管理架构及运行机制应基于办学双方的共同目标和利益,包含管理人员和师资队伍共建、教育教学资源的利用

和调配、教育教学质量评估、教育招生及服务等方面。因此,在确立人才培养目标、建立相应的项目及课程评审机制的基础上,办学机构应根据合作项目的具体情况,探索和分析中外合作办学机构或项目在学生提供优质教育教学时所面临的人力、物力、财力等方面的挑战,及其对整个教学、科研、管理、知识转化、学习成果等方面的影响,探寻中外合作办学机构及项目应对这些挑战的关键成功因素并对其进行排序,以最大限度地优化资源配置,构建有利于促进学生学习及发展的教育管理及运行机制。Herman等提出了质量管理在教育中应用的三个层次,其中第一个层次是学校的管理过程,包括战略规划、招聘和员工发展、资源配置、教学内容、教学方法和评估方法的统一^[14]。当然,组织架构的变革不可能一蹴而就,需要办学机构及利益相关者的持续努力。作为一种方法,全面质量管理通常是通过一系列小规模增量项目来完成的,代表着一个机构的重心从短期的权宜之计转移到长期的质量改进。

3. 转变教学及学习观念,构建与人才培养目标相一致的学习保障体系,确保学生毕业能力的实现

全面质量管理理念认为,在教育系统中,学生既是顾客又是工人,管理者需要让学生参与他们自己的教育,训练他们评估学习过程,并为他们的学习承担责任^[15]。以教学目标分类理论为基础的成果导向教育理念强调学校存在的目的是培养学生具有符合未来公民取向的知识、能力和素养,强调高层次能力与非结构性表现的学习成果,即运用批判性思维通过综合所学知识解决现实问题的能力,和在较为复杂工作环境下从不同的视角整合知识或是设计自己的学习方案并决定其范围、执行标准和测评方式^[16]。而以教师为中心的传统课堂教学模式与理念难以培养出能在未来复杂且充满挑战的高科技生活环境中有所成就的学生。因此,在制定出人才培养目标和毕业能力指标体系的基础上,要树立以学生中心的学习观念。办学机构应在优化教育资源配置和确立教师与学生之间的使命的情境下,从学生需求出发,调查、分析学生优质学习感知,探讨预期学习成果、课程教学质量、学习环境等对其最终学习成果的影响,了解学生可能使用的各种学习方法。办学机构可通过采用个性化和差异化的策略,动员教职员工和优秀学生积极参与,建立健全学生学习保障体制,尽可能为各类学生提供灵活的学习选择、不同类型的学术指导、课程辅导和技术支持。这不仅有利于调动学生学习的积极性和主动性,而且学生也可以灵活掌握学习时间、学习进度和学习方法,形成

自己的学习风格,更好地监控和评估其学习过程,实现高层次能力培养与非结构性表现的学习成果。

4. 构建融办学机构管理、教学和学习为一体的教育教学内部质量评价机制,使之与外部质量保障体系形成良性循环

教育教学内部质量评价体系是实现人才培养目标的重要手段和组成部分,强有力的评价机制是中外合作办学项目与课程评审机制能否顺利进行、学生学习保障机制相关活动能否顺利开展、教育管理机制能否有效运行的重要因素。该评价机制应贯穿质量管理全过程,涵盖教育教学管理人员、教师和学生三类评价对象。管理人员的素质和业务能力是教学质量和学习质量提高的有效保障,因此,办学机构应对教育职能部门和教学单位管理人员的工作和服务建立相关质量评估标准,由教师、学生及相关管理人员对其工作和服务进行全面评估。而对教师和学生的评估主要体现在教学质量及人才培养质量上,应是过程与结果的结合。由于采用个性化及差异化策略,对教师教学质量和学生学习质量的评估应贯穿于教与学的全过程,采用形成性评价与终结性评价相结合的方式,其评价主体是教师和学生。教学质量评价以人才培养目标为先导,决定最终教学成果,即毕业能力的实现。而教育成果质量则通过项目或课程评审机制,根据人才需求变化、国家政策指引、学生及利益相关者需求以及学生首次就业及其在职场的发展为出发点,进行相应调整,最后经国家教育质量评价检测,从而与外部质量保障形成良性循环。

三、结语

本文以成果导向教育理论为基础,从全面质量管理视角构建了中外合作办学机构的内部质量保障体系,但实践层面仍面临诸多问题,比如,如何有效确定人才培养目标和核心能力?如何协调和满足学生个体以及用人单位或利益相关者对人才培养质量的要求?人才培养目标如何落脚到毕业要求中?课程体系设计如何体现在纵向课程以及横向课程上?传统教学设计如何向认知目标型教学模式转换?教师要如何应对经过调整和改变的课程体系和教学方法?各教育职能部门与教学单位如何协调合作实现教育资源的最优配置?这些问题看似教学事务,实际上是对“人”的管理问题。所谓先进教学理念的引进和借鉴,实际上要求办学机构在教学及管理方

式上进行革新。同时,本文所提出的内部质量保障体系还需要更多的实证研究作为支撑。

参考文献:

- [1] 林金辉. 新时代中外合作办学的新特点、新问题、新趋势[J]. 中国高教研究, 2017(12): 35-37.
- [2] 刘振天. 系统刚性常态: 高等教育内部保障体系建设三个关键词[J]. 中国高教研究, 2016(9): 12-16.
- [3] Woodhouse D. Quality = Fitness for purpose. Paper presented at Asia-Pacific Quality Network Conference [C]. 2 March, 2006. Shanghai.
- [4] 金顶兵. 英国高等教育评估与质量保障机制经验与启示[J]. 教育研究, 2005(1): 76-81.
- [5] 刘义. 高等教育质量保障模式的比较研究[J]. 武汉船舶职业技术学院学报, 2005(5): 4-7.
- [6] 郭丽君. 中外合作办学质量监管模式: 问题与变革[J]. 高等工程教育研究, 2015(4): 141-145.
- [7] Feigenbaum A V. Total Quality Control: Engineering and Management, the Technical and Managerial Field for Improving Product Quality, Including Its Reliability, and for Reducing Operating Cost and Losses[M]. New York: McGraw-Hill, 1961.
- [8] Asif M, Searcy C, Zutshi A, et al. An integrated management systems approach to corporate social responsibility[J]. Journal of Cleaner Production, 2013(56): 7-17.
- [9] Feigenbaum A V. Quality education and America's competitiveness[J]. Quality Progress, 1994, 27(9): 83.
- [10] Sallis E. Total Quality Management in Education[M]. London: Routledge, 2014.
- [11] Lewis R G, Smith D H. Total Quality in Higher Education (Total Quality Series)[M]. Delray Beach, FL: St. Lucie Press, 1994.
- [12] 戚业国. 高校内部本科教学质量保障体系建设的理论框架[J]. 江苏高教, 2009(5): 31-33.
- [13] Spady W G. Outcome-based Education: Critical Issues and Answers[M]. Arlington, VA: American Association of School Administrators, 1994.
- [14] Herman J, Herman J L. Education Quality Management: Effective Schools Through Systematic Change[M]. Lancaster, Pa.: Technomic Publication Co., 1994.
- [15] Robert C W, Robert S G. Applying total quality management to the educational process[J]. International Journal of European Education, 1998, 14(1): 24-29.
- [16] 申天恩, 斯蒂文. 洛克. 论成果导向的教育理念[J]. 高等教育管理, 2016, 10(5): 47-51.

[责任编辑 石悦]