

# 教育管理质量认证的思考

李奔波<sup>1</sup>,何利娟<sup>2</sup>,雷森<sup>1</sup>

(1.重庆大学工商管理学院,重庆 400044;2.重庆硅酸盐研究所,重庆 400021)

**摘要:**ISO9000 标准为世界推荐了一套实用的质量管理模式,其应用领域越来越广。通过分析质量管理八项基本原则在教育机构的具体应用,阐述了在教育机构中推行教育管理质量认证的必然性与重要性。

**关键词:**ISO9000;质量管理;教育管理质量认证

**中图分类号:**G40.058.1 **文献标识码:**A **文章编号:**1008-5831(2002)04-0117-03

## Thinking of Quality Certification of Education Management

LI Ben-bo<sup>1</sup>, HE Li-juan<sup>2</sup>, LEI Sen<sup>1</sup>

(1. College of Business Administration, Chongqing University, Chongqing 400044, China;

2. Institute of Silicate of Chongqing, Chongqing 400021, China)

**Abstract:** The ISO9000 quality standards have been used extensively in setting up quality assurance management systems. This paper first analyzes the application of the eight quality management principles in the educational institution, then discusses the necessity and essentiality of Quality Certification of Education Management.

**Key words:** ISO9000; quality management; quality certification of education management

### 一、关于 ISO9000 及质量认证

ISO9000 系列标准是国际标准化组织(ISO)于 1987 年首次发布的世界第一套质量管理标准,迄今为止已进行了 3 次修订。ISO9000 系列标准满足了世界范围生产、交流和合作方面对质量管理标准的要求。它借鉴了发达国家先进的管理经验,体现了当代先进的科学管理理念,使各国的质量管理活动统一在国际标准基础之上,是一种科学化、规范化、标准化、国际一体化的管理方法,是一个适用于各个行业的通用质量管理和质量保证方面的系列标准。因此,ISO9000 系列标准颁布伊始,即得到世界范围的广泛响应。如今,ISO9000 族标准已被全世界 150 多个国家和地区等同采用为国家标准,通过 ISO9000 标准认证企业已达 40 万余家。

在我国,ISO9000 系列标准于 1992 年即已被等同采用,并被定为国家标准,2000 年 12 月 28 日出版发行了 ISO9000 系列标准 2000 版 GB/T19000 系列标准。ISO9000 标准如今已在制造业、政府管理、建筑、

房地产、金融、医院、旅游等行业得到广泛应用,截止 2001 年 6 月,全国共有三万多家企业通过了 ISO9000 标准认证。在 ISO9000 标准得到广泛响应的同时,由国际标准化组织(ISO)提出的质量管理体系认证制度、国际承认/多边互认制度等也在世界范围内得到广泛响应,使对 ISO9000 系列标准应用的符合性认证有了国际一致的体制保证。目前,全球实施质量管理体系认证的国家 and 地区已超过 50 余个,认证结果的国际承认/互认的国家也超过 20 个。

### 二、国内外教育质量认证的现状

教育管理质量认证,就是依照 ISO9000 标准,对教育机构建立一套符合标准要求的质量体系,对教育各项管理活动进行规范,是提高教育质量和办学效益、不断持续改进的一种科学、经济、有效的途径。

在美国、西欧等发达国家,对教育管理质量认证十分重视。据统计,截止 2000 年底,在北美洲已有 139 所学校和教育机构通过了 ISO9000 标准认证(如哈佛大学、哥伦比亚大学等);在欧洲已有 263 所学

收稿日期:2002-05-10

作者简介:李奔波(1966-),男,湖南新化人,重庆大学工商管理学院教师,主要从事质量管理教学及企业质量管理认证研究。

校和教育机构通过了 ISO9000 标准认证;在亚洲已有 123 所学校和教育机构通过了 ISO9000 标准认证。然而,在我国教育界,ISO9000 标准认证还是一个很陌生的话题。国内至今还没有专门的教育行业的认证机构,只有屈指可数的几个学校通过了 ISO9000 标准认证。

### 三、教育管理质量认证与教育全球化

根据 WTO 服务贸易总协定,“教育服务”也被纳入服务贸易范畴。目前在 143 个成员中,有 40 个国家(地区)在开放教育市场协议上签了字。他们愿意通过谈判与协商,消除彼此分歧,促使各国政府下放办学权利,逐步取消限制性的教育法律与法规,开放教育市场,最终在世界范围内形成自由、开放的教育市场。据“服务贸易总协定”第 13 条规定:除了由各国政府彻底资助的教学活动外(如军事院校),凡收取学费、带有商业性质的教学活动均属教育贸易服务范畴。它覆盖基础教育、高等教育、成人教育和技术培训,所有 WTO 成员均有权参与教育服务竞争。具体地说,WTO 鼓励所有成员国到海外办学;允许外国教育机构(企业)在所在国颁发学位证书或学历证明;鼓励成员国之间相互承认学位证书或学历证明;支持专业人才流动,减少移民限制;取消政府对教育市场的垄断,减少对本国教育机构的财政补贴。

随着我国加入 WTO,全球经济一体化进程的加快,国际教育市场的竞争日趋激烈。西方独资、合资的教育机构,凭借其教育科技优势会大量涌入国内,争夺国内的教育市场。虽然这些有助于加速国内学校教育国际化的进程,促进我国的教育与国际接轨,但同时也将严重冲击着我国的现行教育及管理体制,使得国内的教育市场面临越来越大的压力,国内教育的卖方市场将变成买方市场,国内教育机构将面临生源争夺战、名教授争夺战、毕业生就业大战、教育质量竞争及教育效益竞争。因此,国内的教学机构有必要通过教育管理质量认证,严格学校的管理程序和强化管理过程,使管理工作科学化、规范化、标准化,从而形成与国际接轨的管理模式,提高组织的竞争力。

### 四、教育管理质量认证对我国教育的影响

第一,有助于学校转变教育观念。ISO9000 标准强调质量管理 8 项原则(以顾客为关注焦点、领导作用、全员参与、过程方法、管理的系统方法、持续改进、基于事实的决策方法、与供方互利的关系)。原则的第一条“以顾客为关注焦点”,就是要求理解顾

客当前和未来的需求和期望,满足顾客要求并争取超越顾客期望。学校的顾客就是学生、家长和社会。ISO9000 标准的思想有助于把以往“求学、赐教”的教育行为转变到为学生、家长和社会服务的观念上,即学校的教书育人应视为一种服务行为,学生则是学校教育的主要服务对象。按 ISO9000 标准的要求,学校作为一个组织,其重要的外部功能就是向顾客——学生、家长和社会提供优质的产品和服务。应把学校开展的一切教育活动视为服务活动,使师生关系变为服务和被服务者的平等关系,把学校的各项工作看成一个服务链,以学生为服务中心,一环紧扣一环,最终教师将优质的服务提供给学生。

第二,ISO9000 标准强调领导作用。领导作用具体表现在学校领导者通过确定学校统一的办学宗旨和方向,创造并保持一个使所有教职工充分参与实现办学宗旨和目标的内部环境。首先,要求学校领导考虑所有相关方的需求与期望。其次,为学校确定办学方针,即组织的质量方针,该质量方针应当包括学校对未来的设想与战略;能使质量目标在整个学校内都能得到理解、贯彻和落实;同时表明最高管理者对质量以及为实现目标提供足够资源的承诺。再次,为学校确定富有挑战性的目标,即为实现办学方针,制定一个可测量的、经过努力可实现的学校质量目标。

第三,ISO9000 标准强调全员参与。全员参与强调各级教职工是学校的根本,只有他们的充分参与才能使他们的才干为学校带来收益,各级教职员工包括:教师、实验室工作人员、行政管理人员、后勤服务人员等。应该让每一员工了解自身贡献的重要性及其在组织中的角色,包括职责、权限、工作内容、要求等;接受所赋予的权利和职责并解决各种问题;每个人根据自己各自应承担的目标评估其业绩。只有做到这些,才能在全校教职人员中营造一种集体责任感、使命感,充分调动全体教职员工的积极性。

第四,ISO9000 标准强调过程方法。“所有工作都是通过过程来完成的”,学校的工作也不例外。所谓过程,就是一组将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动。过程方法就是组织系统地识别并管理所采用的过程以及过程的相互作用。ISO9000 标准要求体系建立过程中,应用“过程方法”,进行下列主要活动:系统地确定为达到预期的结果所必需的关键过程;明确关键过程的职责和义务;分析和测量关键过程的能力;在组织的职能内部和职能之

间识别关键过程的接口。学校的教育过程可分为招生、教学、科研、后勤保障、督导与评估、毕业离校等过程。特别对于教学这一重要过程,应从教学计划和教学大纲的制定、课堂教学、实践环节建立文件化的程序,明确这些关键活动的职责和权限,并对上述重点环节进行控制,通过内审、管理评审等活动进行评估,从而达到规范教学及教学管理工作,稳步提高教学质量的目的。

第五,ISO9000 标准强调管理的系统方法。即要求建立一个质量管理体系并以最有效的方法实现学校的目标,同时了解系统每一过程之间的相互依存关系,并确定体系内特定活动的目标以及这些活动如何动作,最后通过测量和评估并持续改进。最高管理者应确保在学校的相关职能和层次上建立、制定可测量的并与质量方针保持一致的具体的质量目标,并确定目标考核的方法、信息来源的制度化渠道等。过程方法强调的是体系的每一个具体过程,而管理的系统方法则在于控制每一个教学过程的有效性和效益。

第六,ISO9000 标准强调持续改进的思想。持续改进是组织的永恒目标,学校也不例外。事物是不断发展的,每一事物都会经历一个由不完善到完善、直至更新的过程。人们对过程结果的质量要求也在不断提高。依据 ISO9000 标准要求,必须在学校体系内用某一种一致的方法推行持续改进,包括过程改进、纠正措施、预防措施等。同时应为教职工提供有

关持续改进的方法和手段的培训;每个教职工应将学校的所有过程、体系的持续改进作为目标,并对持续改进的效果进行测量、追踪,通报持续改进的结果。有了这样一个自我完善、自我发展的机制,就可提高学校的生命力,在竞争中永远保持不败。

第七,ISO9000 标准强调与供方互利的关系。学校可以和供方和合作者建立合作关系,推动和促进学术交流,共同提高增值过程的有效性和效率。具体表现在:学校可以与国内外的优秀的教育机构开展广泛的交流与合作,在交流与合作中学习他人的先进教学方法与教学理念,从而获得全方位的增值机会。

总而言之,采用 ISO9000 标准,建立符合学校实际的质量管理体系,可以全面提高学校的综合竞争能力,提高学生、家长、社会的信心;可以使学校资源配置更合理,管理更规范,提高学校的办学效益,减少不必要的开支;为教育机构在国际交流中建立互相信任的关系,推动我国教育管理事业的发展,加快教育产业化进程,促进教育质量的全面提高。

#### 参考文献:

- [1] 李亨,田武.实战 2000 版 ISO9001 标准[M].北京:中国计量出版社,2001.
- [2] 郎志正.质量管理技术与方法[M].北京:中国标准出版社,1997.
- [3] 岑建君.加入 WTO 对我国教育事业的挑战及对策[J].世界教育信息,2000,(6):31-35.