

# “售后服务”：高等教育质量保障的新理念

王德林

**[摘要]** 一般意义上的高等教育质量保障具有封闭性，仅限于人才培养的输入—过程—输出这一流程内部。而高校人才培养质量最终要在社会实践中得以检验。这样，高等教育质量检验的滞后性和质量保障的封闭性之间的偏差就使得高校不用为其所提供的教育服务的质量直接负责，高校也就因此缺乏进行教育质量保障的内在动力。企业界“售后服务”做法，将产品质量保障拓展到整个产品生成流程以外的范围，对于高等教育质量保障具有积极的借鉴意义。

**[关键词]** 高等教育 质量保障 “售后服务”

**[作者简介]** 王德林，厦门大学高教所硕士研究生（福建厦门 361005）

“高等教育的质量是一个多层面的概念，应包括高等教育的所有功能和活动：各种教学与学术计划、研究与学术成就、教学人员、学生、楼房、设施、社会服务和学术环境等。”<sup>[1]</sup>若从高等教育的功能来分，主要包括人才培养质量、科学研究质量和直接为社会服务的质量。一般来说，当前高等教育质量保障主要是指人才培养质量的保障。所以，本文的探讨也是指高等学校人才培养质量的保障问题。

长期以来，高校人才培养质量保障仅限于人才生成系统的输入—过程—输出这一流程的内部，并不包括毕业生离校之后。而人才培养质量的最终检验发生在毕业生离校后的工作实践中，即高校人才培养质量的高低是通过其毕业生在社会工作中的表现反映出来的。这样，高校人才培养质量检验的滞后性和质量保障的封闭性就给高校留下了空隙，使得高校不用对其人才培养质量的高低承担责任，因此，高校也就缺乏进行质量保障的内在动力，特别是在高等教育处于卖方市场和高等教育教育市场上的信息流通机制尚不健全的情况下更是如此。因此，如何建立促使高校进行质量保障的硬性约束机制，给高校以切实的压力和动力，使高校能够真正致力于人才培养质量的保障工作，这是当前我国高等教育大众化进程中进行质量保障必须面对的重要问题。

郭荣祥先生在《厘清高等教育大众化与教育质量认识上的几个误区》（《现代教育科学》2003年第1期）一文中提出了高校要为其毕业生和用人单位提供必要的“售后服务”的观点，读后颇受启发。本文即是借鉴这一提法，针对上述高等教育质量保障中存在的问题谈些粗浅的看法。

## 一、高等教育质量观和质量保障方式的转变

随着高等教育由精英阶段步入大众化发展阶段，高等教育质量观也需要相应的转变。在精英阶段，高等教育质

量主要表现为单一的学术标准，是一种学术性质量观。“它具有内适性，强调的是满足高等教育系统内部自我完善程度的要求，反映的是以学术和教师为导向。”<sup>[2]</sup>人才培养质量的评价标准主要是毕业生所拥有的知识体系的完备程度。

到了大众阶段，高等教育质量呈现出多样化，不同类型、不同层次的高等教育分别具有不同的质量标准，它们之间不具有可比性。但多种质量标准却都表现出一个共同的特性，就是强调高等教育的适应性。“高等教育质量体现为高等教育所提供的产品和服务满足社会和个人需要的程度、满足高等教育自身发展需要的程度上，因此，社会需要及其得到满足的程度是高等教育质量检验的标准，适应性是高等教育质量的本质属性”。<sup>[3]</sup>“相对于‘孤芳自赏’的精英质量意识而言，大众化质量评价取向更注重的是社会世俗评价。在它看来，只有尽可能适应社会并满足其需要，才能显示高等教育的价值。”<sup>[4]</sup>因此，高等学校人才培养质量主要体现为高校毕业生在社会实践中的适应性，只有在社会实际工作中具有良好的适应性，能够有效地满足社会需求，才能称得上是高质量的教育。否则“高等学校培养的人即使学富五车，相当‘合格’，但不合用，不适应人才市场的需要，则这样的学校就谈不上是高质量”。<sup>[5]</sup>

质量观不同，高等教育质量保障的方式自然也应随之改变。陈廷柱认为：“高等教育质量调控方式可以归结为政府主导型、市场协调型和自我约束型三种基本形式，任何一个国家都是综合运用这三种形式以确保本国的高等教育质量。但具体到不同的国家和高等教育的不同发展阶段，高等教育质量的主观调控形式又是有区别的。”<sup>[6]</sup>从高等教育历史发展来看，精英阶段的高等教育主要是建立在院校自我约束的基础之上，那时的高等教育“本身就是质量的体现”，“高等教育质量标准主要是由高校自己制定的”，其质量“更多靠高等学校自身来保证”。<sup>[7]</sup>当然，不同国家高

等教育质量保障的主导方式并不一样,如法国早期的高等教育质量保障就主要表现为外部控制(主要是教会和政府控制),<sup>[8]</sup>但总体上以院校自律为主。

到了大众阶段,高等教育与社会的关系日益紧密,对政府与社会发展的意义也越来越重大,高等教育逐渐从昔日的社会边缘逐渐走入社会中心,政府和社会不可避免地给高等教育发展给予更多的关注、支持和控制,高校再也不可能过去那种单纯的学术“象牙塔”角色,而要担负起社会发展“动力站”的新使命。这样,高等教育质量标准也就更多地具有了社会需求的成分,政府和社会不仅成为高等教育质量标准的主要制定者,而且直接参与高等教育质量保障活动,并日益起主导作用。所以,高等教育质量保障方式更多地表现为政府主导和市场协调。而政府为了避免直接管理所造成的体制僵化、缺乏活力等弊端,往往只是起到一种宏观调控,更多地是依靠市场调节下的竞争机制,近几年西欧高等教育改革就明显地体现了这种趋势。所以,市场竞争机制日益成为大众高等教育时代主要的质量保障方式。“总的来说,精英高等教育的秩序建立在政府主导或自我约束的基础之上,大众高等教育的秩序则建立在市场协调的基础之上”。<sup>[9]</sup>

## 二、大众高等教育质量保障的开放性

高等教育质量保障体系从不同的角度有不同的分类。若从人才培养流程来看,一般包括输入保障体系、过程保障体系和输出保障体系三个部分。其中,输入保障“主要是将社会宏观质量需求转化成教育目标或具体的质量要求,并根据本校办学实力制定切合实际的培养方案和条件保证;过程保障是以过程评价为主旨,在教育运行中不断监控教育质量,达到及时纠偏的目的;输出保障是以成果评价为依托,达到输出保障的效果”。<sup>[10]</sup>这种保障模式并不对毕业生离校后在社会工作实践中的表现负责,而仅仅局限于高等学校人才培养系统流程内部,具有相当的封闭性。

大众时代高校人才培养质量评价标准主要是毕业生离校后在工作中适应社会需求的程度,高等教育质量保障的主要方式是市场调节。所以,无论从高等学校人才培养质量的社会评价这一角度,还是从高校生存与发展的市场竞争这一角度,高等教育质量保障都应该突破传统的时空范围,具有更大的开放性,这是新时代高等教育发展的必然要求。

再就高等教育的产出来论,“高等教育产出是由高等学校的产出和大学生自身的产出两个部分组成。高等学校的产出是教育服务,而大学生自身的产出则是其人才。教育服务的所有权属于高校,而人才的所有权属于人才自身”。<sup>[11]</sup>这里可以分两个层次,首先就高校与学生的关系而言,二者共同组成了高等教育服务市场,其中供方是高校,需方是学生。“对于高校而言,其向求学者提供的是一种旨在改善和提高求学者人力资本价值的无形形态的商品”,即教育服务;“而对于求学者而言,求学者交纳求学费用,并消耗一定的时间和精力消费教育服务,其目的是通过受教

育而提高自身的劳动力商品的质与量,以适应人才市场竞争的需要”。<sup>[12]</sup>其次,就学生与社会用人单位之间的关系而言,学生是供方,用人单位是需方。这样,学生通过接受高校提供的教育服务,结合自身的努力及其他方面的影响,实现了自身劳动力的增值,从而成为社会需要的人才。

这里可以引入一个概念,即教育服务效果。教育服务效果“是指学生在接受教育服务后智力、素质等各方面所发生的变化,可用学生接受教育服务前后,人力资本变动的差异,或者人力资本增值的幅度来表示”。<sup>[13]</sup>虽然说学生所提供的教育服务与人才的产出二者之间并不具有直接的因果关系,因为人才培养质量还受学生个人、家庭、社会等多方面因素影响,“但从总体上看,教育服务水平和教育服务质量高,教育服务效果一般将会是好的。教育服务效果可以在一定程度上反映教育教育服务水平的高低”。<sup>[14]</sup>就是说,学校所提供的教育服务直接影响着学生的成长,至少对于学生劳动力的增值有着十分重要的作用。这样,至少在相当意义上高校要为其所提供的教育服务的效果负责,而这种效果主要表现为毕业生在社会上的适应性。

正是基于这点认识,郭荣祥先生认为,尽管“造成毕业生不适应社会或存在某些缺陷的原因具有复杂性,毕业生毕竟有没有那些缺陷具有模糊性。因此,高校对这一服务是否应成为其无偿的义务,可能还有待商榷。但不管怎样,若用人单位或毕业生自己普遍认为他们在知识、能力或者素质方面存在某些缺陷,高校不能置若罔闻。在此情况下,高校应与用人单位、毕业生共同协商,通过继续教育的形式,利用一定的时间,采取一定的方式,给毕业生提供回炉再学习的方便”。<sup>[15]</sup>

笔者认为,郭荣祥先生提出的“售后服务”思想实现了对传统高等教育质量保障的时间和空间范围的突破,是一种新的理念,体现了高等教育质量保障的开放性,对于我国高等教育质量保障有着积极的现实意义。

## 三、“售后服务”:高等教育质量保障的新理念

这里的“售后服务”并不是说把毕业生与工商业产品相类比,而只是借用工商业这一普遍说法,强调高校要对其所提供的教育服务的质量负责,即高校对其毕业生离校后的社会适应性负责;强调高校对其毕业生提供“售后服务”,有利于我国高等教育质量保障工作取得更大的成效。

首先,“售后服务”强调了高校对于其毕业生质量的直接责任,为高校质量保障建立了硬性的约束机制,从而给高校以直接的压力和动力致力于质量保障工作。

传统的质量保障虽也通过排名、拨款、毕业生质量调查等方式促使高校努力提高教育质量,但这些都没有明确高校与其毕业生质量之间的直接责任关系,高校因此也就不具有改进教育教学质量的内在动力。因为,一是我国高等教育市场还不完善,特别是信息市场还不健全,外界与高校之间处于严重的信息不对称状态,家长和学生不能充分了解学校教育质量情况,自然也就不能根据高校教育质量作出入学选择

而给予高校以生存压力；二是我国高等教育还处于卖方市场，高校生源不缺，即使学生知道了某些高校教育质量不高，但限于就学机会有限，也就只能“屈就”。这样，高校教育质量高低对其生存与发展就没有决定性的影响，高校“经济人”的特性就会使其不会为质量保障投入太多，而且其“价格支付在前、产品生成在后”的内部运作机制使其“不仅没有保证和提高产品服务质量的激励机制，反而存在着缩减成本降低教育服务质量的反趋势”。<sup>[16]</sup>

“售后服务”则为高校进行质量保障提供了硬性的约束机制。因为通过入学时学生与高校之间达成的质量承诺契约等方式，高校对其毕业生的质量负有直接的责任。如果高校毕业生不能适应社会需要，被确认是高校提供的教育服务的过失，那么高校就要为此作出补偿，或者赔偿毕业生的损失，或者免费允许毕业生回炉另造，继续接受教育，直至完成其应尽的义务为止。比如，由于高校提供的专业知识过于陈旧，或是没有使学生受到必要的实践锻炼，致使其毕业生离校后在工作中不能有效地适应社会需求，甚至找不到相应的工作，那么高校就应对此承担责任。这一做法就使得高校的收益与其教育质量直接相关，不仅高质量会使其赢得社会的认可和赞誉，吸引更多的生源，获得更多的收益，更重要的是低质量会使其遭受损失，因为赔偿和免费再教育都需要耗费大量的资源。“高校履行毕业生‘售后服务’义务这一政策实施后，如果高校培养的人才的确存在质量问题，将马上受到用人单位或毕业生的质疑，高校不得不为弥补这些质量上的过失投入较多的人力、物力和财力。因此，高等学校将更重视内涵发展，在教育教学质量质量的提高上，花功夫、做文章。”<sup>[17]</sup>

其次，“售后服务”突出了学生作为消费者的地位，有利于保护学生的合法权益，使高等教育真正做到“以学生为中心”。

高等教育具有社会效益和个人收益。根据“谁受益谁负担”的原则，高等教育费用中的一部分由政府和社会来承担，另一部分则由学生以学费的方式分担，这样学生完全就是一个消费者，理应享有消费者应有的权益。但现实中并非如此，许多学生入学后发现校方并不能提供宣传时所承诺的教育服务，但又无法采取有效措施来维护自己的合法权益。这样，要么学生对所学的专业和课程没有兴趣，疲于应付；要么学生享受不到应有的教育，学些无用的东西，接受些残缺不全的训练，毕业后，自然不能有效地满足社会需求。这样的教育既浪费资源，又耽误学生前途。

“售后服务”仿效工商界的做法，学生在入学之初与高校签订质量保障契约。如果高校不能兑现其承诺，致使学生通过接受教育服务并不能得到有效的发展，那么学生要求高校提供补偿就有了相应的法律依据。在市场经济社会中，“售后服务”是保护消费者合法权益的必要手段，高等教育大众化要求高校要面向市场办学，遵循市场竞争机制，自然也就应该为其毕业生提供相应的“售后服务”。只有如此，才能真正体现“以学生为中心”的思想，而只有真正

做到“以学生为中心”，高等教育质量的社会适应性才是现实可行的。因为，高校人才培养质量的载体是学生，是学生人力资本接受教育服务后的增值幅度。

当然，如何评估高校毕业生的社会适应性、这种不适应是否与高校的教育服务有关、高校应对毕业生在社会实践中的不适应负有多大的责任等等，这些都是很复杂的问题。同时“售后服务”对于高等教育发展势必造成巨大的影响，比如资金投入、结构调整、培养方式转变等。也就是说，“售后服务”这一思想在我国高等教育质量保障领域中实行可能还会有相当大的困难，但这一思想突破了传统高等教育质量保障的范畴，强调了高校作为质量保障主体对于其毕业生质量应负有的直接责任，突出了“以学生为中心”的思想，对于增强高等教育质量保障的成效、保证高等教育质量确实有着十分重要的积极意义，这种做法也是高校在市场竞争中生存与发展的有效手段。国外高校已有这样的先例，如美国南佛罗里达大学工程学系就为其毕业生提供一个为期5年的合格保证书，如果毕业生在毕业后5年之内的任何时间被要求在工作中应用某些技能，但却在大学学习期间没有得到必要的培训，那么他可以免费重新入学以获取这些技能。相信我国不久也会出现类似情况，对高等教育质量保障进行新的尝试。

#### 参考文献：

- [1] 赵中建. 全球教育发展的研究热点—90年代来自联合国教科文组织的报告 [M]. 北京：教育科学出版社，1999. 422.
- [2] [4] 黄建章. 高等教育质量观念及其大众化的评价原则 [J]. 现代教育科学，2002，(7).
- [3] 房剑森. 高等教育质量观的发展与中国的选择 [J]. 现代大学教育，2002，(2).
- [5] 邱梅生. 大众化高等教育质量研究综述 [J]. 江苏高教，2002，(1).
- [6] [9] 陈廷柱. 中国高等教育质量保证的基本策略：市场化 [J]. 江苏高教，2002，(1).
- [7] 赵婷婷. 从精英到大众高等教育质量观的转变 [J]. 江苏高教，2002，(1).
- [8] 安心. 高等教育质量保证体系研究 [M]. 兰州：甘肃教育出版社，1999. 39.
- [10] 熊志翔. 高等教育质量保障体系研究 [M]. 长沙：湖南人民出版社，2002. 72.
- [11] [12] [13] [14] 刘俊学. 高等教育产出的理性思考 [J]. 中国高教研究，2003，(2).
- [15] [17] 郭荣祥. 厘清高等教育大众化与教育质量认识上的几个误区 [J]. 现代教育科学，2003，(1).
- [16] 田永峰，田宏图. 高等教育质量保障的经济学分析 [J]. 中国高等教育评估，2000，(4).

(责任编辑：向欣)