

大学质量文化的本质特征与结构剖析

董立平 孙维胜

摘要: 大学质量文化研究是高等教育质量保障的重要内容,是当前高等教育理论研究的前沿问题。本文试从大学质量文化的内涵、特征与结构方面作了初步探索研究。

关键词: 高等教育; 大学; 质量文化; 质量保障; 教育质量

1998年以来,随着我国高等教育规模的不断扩张,高等教育质量问题引起了人们的极大关注。2007年,国家正式启动了“高等学校本科教学质量与教学改革工程”。因此,如何从我国国情出发,建构起具有中国特色的高等教育质量保障体系成为了教育行政部门和教育科学研究者亟须解决的重大课题。为此,部分高等教育的管理者和研究者借鉴企业质量文化理论,开始了对我国大学质量文化建设相关问题的探索和研究,并取得了一定的成果。然而,到目前为止,对大学质量文化的研究还比较零散,系统、深入地研究大学质量文化的文章还不多。这也说明,我国大学质量文化的研究还处于起步阶段,要真正建设具有中国特色的大学质量文化体系,还需要广大高等教育理论界和实践界的共同实践探索。

一、“大学质量文化”的内涵

大学质量文化理论主要是从企业质量文化中移植过来的,其实质就是企业质量文化在高等教育系统的应用。因此,探寻大学质量文化的历史应该从研究企业质量文化开始,而企业质量文化又源于企业文化的研究。

“企业文化”理论是20世纪80年代初由美国学者首先提出来的,随即在西方盛行。泰伦斯·狄尔和爱伦·肯尼迪撰写了第一本以企业文化命名的著作,他们对企业文化有许多深刻的见解。在他们看来,企业文化是指企业成员共享的价值观念,以及大家共同遵守,并不用写在纸上的行为准则,而且有各种各样用来宣传、强化这些观念的仪式。托马斯·J·彼得斯和小罗伯特·H·沃特曼认为,共同价值观即文化。哈罗德·孔茨和海因茨·韦里克认为,文化与组织联系在一起

的时候,指成员所共有的总的行为方式、共同的信仰及价值观。国内外对企业文化的界定是见仁见智,和以上对文化的认识一样,笔者认为,所谓企业文化是一定社会历史环境下,企业及其成员在生产经营活动中形成文化观念和文化形式的总和,是企业及其成员的价值准则、经营哲学、行为规范、共同信念和凝聚力的体现。企业文化的结构大致可分为4个层次,即精神层、行为层、制度层和物质层(或叫器物层)。

“企业质量文化”是企业文化的核心子系统,根据以上对文化和企业文化的认识与界定,笔者认为,企业质量文化是以质量为中心,建立在物质文化基础上,与质量意识和质量活动密切相关的企业的物质活动和精神活动的总和。企业的质量文化从形态上可分为有形文化和无形文化,其有形文化指可被人们观察到的实体或行为,它是质量文化的表层、表象形态;而无形文化则是企业深层次的、抽象的形态,表现为人们的意识、思维和价值观念等。无形文化对企业质量文化的影响通常要比有形文化更为广泛、强烈和持久。企业质量文化既是企业的一种质量经营活动过程,又是调节企业质量活动的一种方式;既是企业质量管理的职能,又是企业质量管理的成果;既是企业发展的内容,又是企业发展的形式。

直到最近几年,质量文化概念才被移植到高等教育系统中使用。对大学质量文化的定义,目前认同人数比较多的表述是:“大学质量文化,是指高等学校在长期教育教学过程中,自觉形成的涉及质量空间的价值观念、规章制度、道德规范、环境意识及传统、习惯等‘软件’的总和”。对这一定义,在大学质量文化的概念中,笔者主张一种动态的大学质量文化观,即大学

质量文化是以质量为中心,建立在物质文化基础上,全体师生员工涉及教学质量的一切精神活动、精神行为以及精神物化产品的总称。它既是一种观念,又是一种物化形态,更是一种动态的价值和实践追求。它的价值导向决定一个人会做什么,以及如何去做,达到什么效果。在此,大学质量文化不仅直接显现为大学的教学质量、服务质量、管理和工作质量,而且还延伸为消费质量、生产质量和环境质量,集中表现为一所大学整体素质的高低。大学质量文化,实际上是学校文化的一种核心亚文化,它是一种管理文化,一种经济文化,也是一种组织文化。

二、“大学质量文化”的本质特征

大学质量文化作为一种文化,它必然带有一切文化都具有的特征,即精神性、社会性、集合性、独特性和一致性。这是大学质量文化区别于大学其他现象或活动的主要特征。只有全面正确地把握大学质量文化的独特本质特征,才能指导大学质量管理实践。大学质量文化既是一种独特的文化,又是一种管理理论。从管理的角度来认识,它具有以下八大本质特征:

(一)形式的文化性

大学质量文化是以一种文化形式出现的。在一所大学中,管理、教育教学、科研、后勤、产业等方面的质量活动可以以不同的形式展现其内容,有以物质的形式体现的,如校舍、实验仪器设备等,有以技术的形式出现的,如教学研究、科研成果、管理手段与技术等,还有其他形式的内容。这些内容当它们还不具备文化特征的时候,它们都不是大学质量文化的范围。而当这些内容以文化的形式出现时,它们才成为大学质量文化中的组成部分,如质量管理哲学、质量制度文化、质量目标文化、质量价值观念、质量道德文化、质量精神文化等等。形式的文化性使大学质量文化同时具有“软性”或“隐性”的特征,这是文化的本质特性所带来的,它使大学质量文化有别于质量管理的“硬性”或“显性”的内容,如质量管理指标、质量技术指标、质量成本核算、质量效益指标等等。在大学的活动中,如以人为本的质量管理思想属于质量文化的范畴,而以物为主的质量控制则不属于质量文化的范畴;以发挥师生员工的主动性、自觉性为目的的质量管理机制属于质量文化范畴,而单纯的约束、规范师生员工行为的质量管理制度就不属于质量文化的范畴。因此,形式的文化性是大学质量文化区别于大学其它质量活动内容的根本所在,是最明显,也是最重要的特征之一。

(二)内容的统和性

大学质量文化是一种独特的文化,它渗透到大学的各个方面,可以说大学的各项工作都是有可能成为

质量文化的一部分的。比如说,一个教师的价值观念不是质量文化的内容,但是大部分教师所共同具有的价值观念,就是质量文化的一部分;大学中的某一项制度不是质量文化的内容,但是大学的所有制度的共性就是质量文化的一部分。可见,只要是带有共性的东西都可以成为质量文化的内容。

(三)基础的一致性

从大学质量文化形式的文化性和内容的综合性可以知道,并非大学中所有带有文化性质的内容都是质量文化,构成质量文化的内容都有一个共同的基础,即以质量意识、质量道德为基础,以人为出发点,以激励师生员工的主动性、自觉性为手段,以提高工作质量保证人才培养质量、教学质量、服务质量和质量效益等为前提。因此,只有具有这一基础的文化,才是真正的大学质量文化。这也是质量文化理论区别于其他管理理论的根本所在。

(四)功能的整合性

这是指质量文化具有强大的凝聚力、向心力,具有调整师生员工思想和行为的重大作用。它通过精神力量的作用,使师生员工形成一个有机的整体,表现出集体的共同意志、目标和追求,使得每个师生员工对学校产生信赖、可靠的情感,甚至具有依赖感和归属感。通过质量文化的建设,师生员工对学校的质量方针和质量目标有了清楚的认识和认同,以文化的手段就可以达到调节师生员工的工作行为和学习行为,使各自的行为趋向于共同的目标为保证教育教学质量而努力。

(五)形成的自觉性

原则上说,一般的文化都是在非自觉的状态下形成的,它们是在社会、政治、经济等客观因素的影响下,形成于人们的自觉意识之外。它是在人类长期的生活中形成的,没有人有意识地去培养。而大学质量文化则不同,它是在学校的最高领导者的直接领导和组织下,为了实现学校的质量目标,依靠全体员工的共同参与和努力逐步形成的。大学质量文化,是在学校质量管理的实践中,通过不断地总结质量管理的经验和教训而提出的理论,进而把质量文化理论付诸实践之后才培养和造就出一种高层次的精神文化。它有特定的目的(即激发师生员工的积极性、自觉性)和特定的手段(即文化手段)。因而,大学质量文化是高度理性的文化,使质量文化具有管理的功能。

(六)目的的实践性

一般研究文化都是为了总结的需要,即使带有实践的目的,也是间接的。而研究大学质量文化则不同,其根本目的在于指导大学的质量管理,而不是为了研

究而研究。研究质量文化是出于质量管理活动实践的需要,质量文化被当作一种保证质量和促进提高的实践工具来使用。因此,无论是质量管理哲学,还是质量精神、质量道德规范、质量价值观念,都是针对质量管理而言的。大学质量文化的研究,在其目的上具有强烈的实践性。

(七) 研究的学术性

一般的企业组织文化是为了提高生产效益,提高产品的质量,追求利润最大化;而大学作为中学后的高等教育组织是为了研究、传播和创新高深学问,培养高级专门人才的独特学术性组织,因而,其研究性、学术性、专门性、创造性、教育性是其区别于企业组织文化的重要本质特征。

(八) 结构的系统性

当前大学正在向多元巨型大学、多校区大学发展,在一所大学系统中,有大学以外国家和社会的大学质量观,也有不同类型不同层次大学(院校)(研究型、普通教学型、职业技术应用型;综合性与专门型等)的多元化质量观,更有整个大学的质量观、大学内多校区的、学院的、系所的、学科的、专业的不同层次系统的质量观,还有校长管理者的质量观,又有教师的、学生的、职员等系统复杂的质量观。关键是如何使这些不同层次系统质量观的达到和谐统一,使之既具系统的层次特色性又具整体的和谐统一性。

三、大学质量文化的结构

大学质量文化作为学校质量文化的一种特殊形态,因其有其独特的内涵,所以也就有其特定的结构。一般来说,大学质量文化的结构主要包括四个层面,即物质层质量文化、行为层质量文化、制度层质量文化和道德(精神)层质量文化。大学质量文化的结构可以形象地比喻为一座金字塔(见图1),是以道德层为引导,以制度层为支撑,以行为层为体现,以物质质量为基础的立体型结构。其主要特点是:

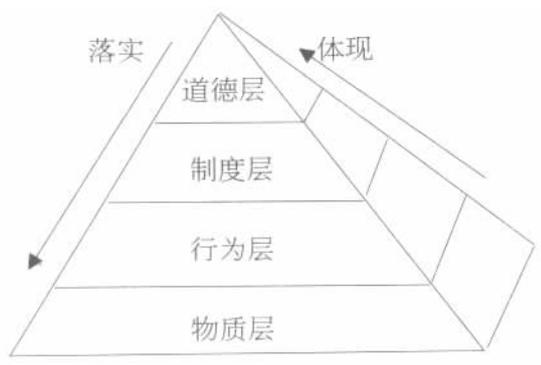


图1 质量文化的结构类型

四个层面自上而下逐层落实,自下而上逐层

体现;

.各层面间紧密结合,融会贯通,协调发展;

.每个层面存在各自的内涵和具体要求,形成各自特色;

.使物质质量体现出是一个文化、思想、意识全面凝聚的形成过程。

(一) 大学质量文化结构的四个层面

大学质量文化结构是反映质量形成的一般规律,由于各自的环境条件和文化底蕴的差异,质量文化的内涵又具有其特色性。

1.物质层。它包含质量文化的物质部分和开展质量文化建设的物质基础(包括人力资源、工作环境、各种文化载体等等)。这是大学质量管理理念凝聚在大学教育、科研、后勤、产业等管理过程中的物质设施外化部分,是由实物质量和服务质量构成的,包括大学质量生成的实体性的文化设施,如带有本校文化色彩的工作环境、管理技巧、教育教学技巧、环境质量等。物质层是大学质量文化结构中最表层的部分,主要是通过大学的环境、师生员工的精神风貌和服务质量形象、学生质量形象等表现出来,是人们可以直接感受到的,是从直观上把握不同质量文化的依据。物质层质量文化往往能折射出学校对教育质量的关注及追求,体现出学校的办学理念、质量管理哲学和工作作风等。如牛津大学就非常重视这一点:“为了进行这种积极活动,他真正最需要的是跟同伴们不断地密切接触。大学生们必需生活在一起,在一起吃饭,在一起谈论。经验表明,他们的心灵是靠这样真正成长起来的。而且他们必须在一个宽大的饭堂就餐,头顶有橡木横梁,窗上有着色玻璃,墙上这里那里挂着一块盾形徽或一幅肖像,以便偶尔提醒他们记得为学院增添光辉的先行者。如果学生要从学院得到应得的东西,他绝对有权在学院里住宿,并享受学院里共同的生活。大学如果不能给学生这些东西,就是欺骗了他们。”因此,大学的物质环境应该传达一种广博的、自然的、深邃的质量文化气息,使大学生感受一种美妙、高雅的文化气息。

2.行为层。行为层既受制度层的引导又受物质层的制约,突出体现在所形成的作风与行为准则方面,例如:尊重科学、实事求是、追求真理、注重学术研究的精神,严谨、严肃、严格、严密的“四严”作风,求真务实、一丝不苟的作风,精益求精、不断创新的教风、学风等等;还体现在遵纪守法、照章办事的原则,博采众长、集中统一的原则,不断学习、追求卓越的原则等等。行为层的重要作用不仅是各项质量制度执行力的重要体现,而且是物质层发展状况最直接的决定因

素。

3.制度层。是指具有大学质量文化特色的各种制度、道德规范和教职员工行为准则的总和,是大学控制质量的制度文化。它包括大学领导体制、组织机构,各部门之间、师生之间、学生之间的部际关系和人际关系,以及为保证正常的教学、科研和生活秩序所制定的质量规章制度、质量标准、评估指标体系等。制度层是大学质量文化的第二层或称为中间层,主要通过学校的质量组织、质量标准、质量法规、质量体系、质量工作制度、质量评价、质量考核及质量激励办法等来表现,它构成了各个学校在质量管理上的文化个性特征。它集中体现了学校质量文化的物质层和精神层对学校领导、师生员工的行为要求,规定了学校领导、师生员工追求一定的质量标准,在工作、学习中应遵循的质量行为准则。如在教学组织上,可以通过双学位制、主辅修制和跨系跨校选课、文理渗透、选修制、弹性学制、导师制等,为培养高质量的学生提供制度保障。

4.道德(精神)层。这是大学质量文化的灵魂,德是指内心的信念、品质和立身的依据;道是指所应遵循的规律规则和途径等。大学质量文化设计的质量观念和方式首先应是“依于德、据于道”。道德层作为大学的精神文化,是大学进行质量决策和质量管理时的指导原则和行为规范,主要包括学校领导和师生员工应共同信守的质量管理哲学、以人为本的工作理念、办学理念、人才培养的质量方针、质量目标、质量价值观、质量信念和职业道德等,实际上就是大学的价值观。它是大学质量文化结构中的最深层,主要通过大学教职员工的质量意识、质量观念、质量价值观、质量精神来表现,是质量文化的源泉。因而是大学质量文化比较稳定的内核。

(二)大学质量文化结构四个层面之间的关系

物质层、制度层、精神层由外到内的分布就形成了大学质量文化的结构,每一层次不是孤立存在或发生作用的,它们之间存在着相互的联系和作用。

1.精神层决定了制度层、行为层和物质层。精神层是大学质量文化中相对稳定的层次,它的形成是受社会、政治、经济、文化、教育的改革、发展、变化以及大学的实际情况所影响的,如世界高等教育质量状况的影响、质量管理理论的影响、质量伦理道德的影响、质量观念的影响等等。精神层一旦形成,就处于比较稳定的状态。精神层是大学质量文化的决定因素,可以说,有什么样的精神层就有什么样的制度层、物质层和行为层。

2.制度层是精神层、行为层和物质层的中介。精

神层直接影响制度层,并通过制度层影响行为层和物质层。比如,基于领导者与教职员工的教育思想、管理哲学、价值观念、道德规范等,使他们制定或形成一系列的规章制度、行为准则来实现他们的目的,来体现他们特有的精神内容。在推行或实施这些规章制度和行为准则的过程中,学校的领导和教职员工又创造和建设起一定的工作环境、教育设施等,从而形成独特的物质层。无论是国内还是国外,许多一流的大学,都非常重视制度层的建设,使它成为本校的重要特色。

3.物质层、行为层、制度层是精神层的具体体现。尽管精神层决定着物质层和制度层,但精神层具有隐性的特征,它隐藏在显性内容的背后,必须通过一定的表现形式体现出来。物质层和制度层以其外在的形式体现了大学质量文化的水平和特色,体现了学校特有的价值观念和道德规范等方面的内容。我们从一所大学的工作环境、教育设施、规章制度,就可以想象出该校的文化精髓。此外,大学质量文化的物质层和制度层还能直接影响教职工的工作情绪,直接促进质量管理哲学、价值观念、道德规范的进一步成熟和定型。

总之,大学质量文化中的物质层、行为层、制度层和精神层是密不可分的,是相互影响、相互作用的,它们共同构成大学质量文化的完整体系。

综上所述,质量既是高等教育的永恒主题,又是高等学校的“生命”和“灵魂”,在当今高等教育从社会边缘走向社会中心,并逐步实现大众化教育的进程中,大学质量文化在高等教育质量保障体系中正发挥着越来越重要的作用,成为大学质量科学研究的新的热点问题。关于如何进一步加强大学质量文化建设及其建设策略与路径等问题还需要我们作进一步的深入研究。

参考文献:

- [1]潘懋元.高等教育学[M].福州:福建教育出版社,1995.9.
- [2]刘德仿.高校质量文化及其意义[J].盐城工学院学报,2000,(9).
- [3]凌定成,陈俊芳.企业质量文化研究兴起的背景分析[J].生产力研究,2005,(7).
- [4]何茂勋.高校质量文化论纲[J].高教论坛,2004,(6).
- [5]唐华生,叶怀凡.高校质量文化建设的价值探索与路径选择[J].学术论坛,2007,(3).
- [6]郑树海.质量文化建设综述[J].中国勘察设计,2006,(7).
- [7]蒋家东.质量文化研究[J].航空标准化与质量,2000,(3).
- [8]张公绪.现代质量管理学[M].北京:中国财政出版社,1998.15-16.

(作者:厦门大学教育研究院博士研究生;山东省教科所研究员、硕士生导师)

(责任编辑:刘延梅)