

质量文化：高校内部质量保障体系建设的灵魂^{*}

朱永江

〔摘 要〕高校质量文化的生成蕴含在高校内部质量保障的全过程和结果之中。质量文化是高校内部质量保障体系建设的核心和灵魂，它的形成与发展是一项长期而复杂的系统工程。高校应遵循质量文化各个层次的内在逻辑，培育和发展适应自身办学定位的有特色的质量文化体系，实现质量的文化管理和文化式的质量保障。

〔关键词〕高等学校 质量文化 质量保障体系

〔中图分类号〕G640 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕1005—5843（2012）04—0098—03

〔作者简介〕朱永江，淮阴工学院教学评估中心（江苏淮安 223003）

随着高等教育大众化进程的推进、高校办学自主权的扩大以及高等教育“问责制”的兴起，高校内部质量保障体系建设已成为政府和高校关注的焦点。目前进行的高校内部质量保障体系建设主要侧重于技术层面的建构，“伴随着相关质量监控与评估技术的逐渐细化、精确化以及高等教育质量评估指标体系的具体化，高等教育质量文化的建设必须得到足够的重视，否则技术这把‘双刃剑’将不可避免地伤害高等教育质量保障体系”^①。因此，以质量管理实践为基础，不断创新大学组织文化，培育融入组织内部、深入组织中所有人内心的质量文化是高校内部质量保障体系建设的必然选择。

一、高校质量文化的内涵

文化是人类物质和精神产品的总和，其丰富的内涵和宽广的外延渗透在人类社会生活的方方面面。质量文化最初是作为企业文化的一个组成部分存在的。企业质量文化是企业的物质文化和精神文化的融合，是以质量为核心因素，建立在物质文化基础上的质量意识、规范、管理艺术等精神文化的融合。质量文化既是企业的质量实现过程，又是企业质量目标实现的方式，还是企业质量管理的成

果，质量文化已经成为企业提升产品质量和寻求可持续发展策略的不可或缺的组成部分。

20世纪80年代以来，随着人们对高等教育质量问题的持续关注和世界范围内高等教育质量保障运动的兴起，质量文化被引入了高等教育质量管理的理论研究和实际操作中。高校质量文化是高校在长期的教育教学实践中，自觉形成的涉及质量空间的价值观念、意识形态、思维方式、道德规范、规章制度及传统、习惯等“软件”的总和^②。它既是一种观念，又是一种物化形态，是高校文化在质量管理上的积淀和凝结。高校质量文化总是代表着高校发展及变革的品质，体现着发展及变革的个性，是高校在发展及变革进程中所积淀的精神成果以及由此而具体化的外在质量表现。

依据文化的结构与层次特征，高校质量文化应由内隐的精神文化和外显的物质文化、制度文化、行为文化四个层面组成。精神文化是高校质量文化的内层文化，它是渗透于高校全体教职员思想和心灵深处的质量意识形态，是高校质量文化的核心和质量文化建设的终极目标，主要包括高校师生员工共同信守的质量理念、方针、目标、价值观、道德观等；制度文化是高校质量文化的中层文化，它

^{*} 本文系江苏省高等教育学会重点资助课题“高校内部教学质量保障体系建设研究”（项目编号：ZZKT09266）的阶段研究成果。

是高校为实现其质量目标和质量方针而制定和执行的有关制度、规范、规则等,是高校对教职员工的质
量行为和组织行为产生规范性、约束性影响的规范
文化,主要体现为与质量有关的标准规范、管理文
件以及质量评价、考核、激励制度等;物质文化是
高校质量文化的表层文化,它是凝聚在高校各种物
质设施之中,体现高校质量管理理念的外化部分,
包括高校的育人环境、建筑风貌及其可感知的、具
有物质实体的文化事物;行为文化是质量文化的幔
层文化,是高校成员在质量活动和人际交往中体现
出来的习惯性定势和行为模式。物质文化和行为文
化属于质量文化中的较浅层面,而制度文化和精神
文化属于质量文化中的较深层面^③。精神文化为制
度文化、行为文化和物质文化提供思想基础,既是
质量文化的核心内容和最高境界,也是质量文化建
设的最终目标;制度文化约束和规范精神文化、行
为文化和物质文化的建设;物质文化为精神文化和
制度文化提供物质基础,是高校质量文化的外在表
现和载体;行为文化是高校精神文化、物质文化、
制度文化等要素的综合显现。这四个层面互相关
联、制约、渗透,共同构成高校质量文化的完整体
系。

二、质量文化是高校内部质量保障体系建设的 核心和灵魂

高等教育本质上是一种文化活动,高校本质上
是一所文化机构。文化从根本上决定着高校的生存
和发展,是高校教育质量的根本体现。高校质量文
化的生成蕴含在高校内部质量保障的全过程和结
果当中,是高校的质量管理活动造就了高校质量文
化。质量文化是高校内部质量保障体系建设的基础
和灵魂。

1. 质量文化是高校内部质量保障的根本途径

高校内部质量保障是高校为维持和提高自身教
育教学质量而主动采取的全部有计划、有组织的系
统管理过程,是高校作为一个自主发展的学术自组
织,运用科学有效的管理方法与技术构建的具有自
我改进、自我约束、自我发展功能的教育教学质量
管理系统。在高校内部质量保障体系中,最根本的
作用机制是文化,因为“学校保障教育质量的所有
努力,只有通过组织高校广大教职员工积极自觉地
行动才能取得预期的效果;这种行动只有当质量成
为高校全体成员共同信奉的价值,成为高校全体成
员的内在追求时,才有可能实现”^④。高校内部质

量保障体系的建设必须从质量文化培育着手,只有
当高校的质量要求融入全校所有成员共同的价值观
念,内化为全体成员的自觉意识和追求,最终使质
量作为全体成员的一种生活方式或习惯,质量保障
活动才能真正发挥作用。任何科学的标准体系、合
理的制度规范、恰当的技术方法,只有在追求卓越
的质量文化中才可能奏效。

2. 质量文化是高校内部质量保障体系实现的 软性手段

长期以来,高校内部质量保障体系的实现总是
依赖于管理技术。从纯技术的视角看,质量保障体
系实现活动体现为确保主体需要和期望得到持续满
足的完整过程。但是,随着高校内部质量保障体系
实现活动的不断发展,质量保障活动就逐步超越其
技术范畴而演变为一种文化现象——质量文化。高
校质量文化实际上是一个把质量管理的本质及理念
从单纯的质量硬性管理转变为以软管理为主的管理
系统。它对质量管理本质的认识已从“物”发展到
“人”,并从“个体的人”发展到“整体的人”,从
简单、片面的人发展到复杂、全面的人的管理;从
“个体”发展到整体,着力塑造的是全部的工作质
量与形象,是内外结合的利益系统。如此,高校质量
文化就以质量价值观、质量精神、质量管理哲学、
质量伦理道德、学校风尚、管理规章制度为主要
因素,形成一种以价值观为核心、以人为本、对
全员进行质量管理文化体系^⑤。

3. 质量文化在高校内部质量保障体系建设中 发挥着独特作用

高校质量文化作为文化的一种形式,在质量保
障体系建设中发挥着导向目标、凝聚力量、激发动
力、约束行为等不可替代的特殊作用。在质量保障
体系中,质量文化不仅渗透到质量保障活动的一切
方面,而且决定着整个质量保障体系的价值取向、
运行方式和活动效果。它对全体师生员工有一种内
在的感召力,能够引导全体师生员工把个人的目标
和理想拴系在同一个目标上,朝着一个共同的方向
努力。质量文化通过潜移默化的方式影响着高校教
职员工的教育教学思想和行为,使人们对学校的质
量观念、质量方针、质量规范等产生使命感和认同
感,产生一种凝聚力和向心力,吸引和激发师生员
工为实现质量目标而努力工作。质量文化通过其形
成的校园氛围的熏陶和影响,使教职员工的个人质
量观与学校的质量取向趋于一致,从而能够对全体
师生员工起到在工作上、心理上和行为上的规范和约

束作用，促使生活在这种文化氛围中的每一个人获得并发展类似的信念、价值标准以及能力，形成自觉的约束机制，能动地从事质量管理活动。

三、培育和发展质量文化体系

高校质量文化的形成与发展是一项长期而复杂的系统工程，高校应遵循质量文化各个层次的内在逻辑，着力培育和发展适应自身办学定位和特色的质量文化体系，实行质量的文化管理和文化式的质量保障。

1. 培育精神文化，构建高校质量价值体系

精神文化是高校办学宗旨、质量理念、价值准则以及管理信条的全面体现。高校精神文化建设，重在以大学精神为依托，形成高校独特的质量价值体系和全校师生普遍认同的核心文化理念，包括形成独特的办学理念、质量价值观、人才培养标准、质量目标、教风、学风等等。

培育精神文化，要求高校在质量保障活动中不断更新教育理念和思想观念，树立教育质量的人本意识、竞争意识、特色意识和创新意识。通过运用各种激励方式，提高教职员工的的质量意识、质量管理知识和工作技能，体现教职员工的价值，以高素质的员工承担完成高质量的工作，以高质量的工作保证毕业生的高素质；树立“质量至上”的价值观，视人才培养为重中之重，尊重且最大限度地满足学生、社会的利益与需要，自觉地形成质量忧患意识，掌握预测、控制、化解质量危机的方法和措施，提高处理教育质量危机的能力；通过宣传教育，使全校师生理解学校质量保障体系建设的宗旨和目标，明确人才质量的标准以及追求人才培养质量的意义，促使高校管理人员改进质量管理的作风和习惯，使整个学校遵循统一的、共同认可的质量管理方式，进而使每个人牢记严格的质量行为准则，坚守质量道德，形成人人关心质量、时时重视质量、处处体现质量的文化氛围。

2. 建设物质文化，奠定高校质量保障基础

物质文化是高校质量文化建设的基础工程，也是高校质量文化发展程度的直接反映和外在标志。高校物质文化建设要符合其育人环境特点，体现高校独特的学术机构品位。既要表现出庄重、严整的学术氛围，又要体现出多样性的活力和雅静的美，还要体现出精益求精、追求完美的精神。因此，高校应拥有先进充足的教学基础设施、雄厚充实的师资力量和优美整洁的学习环境。这样的物质文化建

设除了能满足实用需要外，还应该有一种包括质量哲学的沉思、质量价值的追求、质量人文的关怀等精神因素在内的文化底蕴。

物质文化建设要坚持“以物保质”，要以优质的品牌形象、优质的师资力量、优质的教学设施、优质的育人环境来保证培养质量。要紧紧围绕环境育人这一中心，结合本校的质量目标、质量价值追求、学风、校风等特点，整体规划、系统设计，通过品牌标志、教育设施和工作环境等载体，体现、落实学校的办学指导思想、质量理念、质量价值观、质量方针、质量行为准则，保证质量行为规范体系和质量约束机制的有效运行。

3. 强化制度文化，完善高校质量管理规范

规章制度是高校师生员工必须遵守的“硬约束”，是高校在教育教学实践中形成的有关权利和义务的规定，是实现高校质量目标的有效措施和提高人才培养质量的重要保障。当制度的内涵被教职员内心接受，并自觉遵守与维护而形成习惯时，制度便凝聚升华成一种规范文化。

强化制度文化建设，首先要建立健全质量管理的行为准则和规章制度。质量管理的行为准则和规章制度作为高校教育质量管理实践经验的总结，既是高校的价值观、管理哲学的反映，也是高校管理科学化、推进民主化进程的体现。高校应根据自身的办学定位、质量理念、质量方针和质量价值观，分析学校及其领导和员工质量行为的经验和教训，确定学校的质量行为准则，完善质量管理的规章制度，建立管理标准体系、工作程序、行为规范，建立健全学校的质量管理体系，形成全校范围内的质量行为规范体系和质量激励与约束相结合的机制，从而激励、规范、约束、评价和监督学校各级领导及全体员工在质量管理、教育教学中的质量行为。质量管理制度的制定，一要体现“以人为本”的现代管理理念，弱化传统的行政管理和刚性管理，强化学术管理和柔性管理；二要体现创新理念，使学生创新精神和创新个性的培养常态化、普遍化，创新机制的运作制度化、规范化；三要具有前瞻性，着眼于人才培养的长远目标和学生的未来发展，制定科学的质量方针、质量目标、质量标准和评估方法，以持续不断地改进教学质量，提高学生的可持续发展能力。

4. 激活行为文化，形成高校质量内化机制

质量行为文化是高校师生员工的质量意识在实际行动中的体现。行为文化促使高校师生员工积极

深化高校后勤产权制度改革的理性思考

周昌宝

〔摘要〕现行高校后勤产权制度严重制约了高校后勤社会化进程。高校后勤（集团）公司等经营实体以及相应的承包、租赁、托管等为表现形式的“模糊产权”——搁置产权争议的做法必须被“扬弃”。渐进式深化高校后勤产权制度改革，扩大社会民间资本的进入，逐渐退出经营性国有资产，建立产权明晰的现代企业制度，是高校后勤社会化改革的关键。

〔关键词〕高校后勤 模糊产权 产权改革 后勤社会化

〔中图分类号〕G474 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕1005—5843（2012）04—0101—04

〔作者简介〕周昌宝，南京晓庄学院（江苏南京 211171）

一、实践呼唤进一步深化高校后勤产权制度改革

高校后勤改革经历了如同国企分离社会职能一样的过程，早期主要通过高校后勤部门与其所分离

出来的后勤经营实体签订承包、租赁等协议，从事后勤服务。到本世纪初，根据国务院六部委《关于进一步加快高校后勤社会化改革的意见》精神，各高校纷纷组建具有独立法人资格的后勤（集团）公司。从投资者与后勤（集团）公司的关系来看，主

参与学校的质量管理活动，把理念、认识转化为行动，为实现学校的质量目标而努力。行为文化分为制度化行为文化和非制度化行为文化。在高校教育教学实践中，非制度性传统习俗行为文化远多于制度化的规范性行为文化。制度行为文化的本质是“精神的他律”，非制度行为文化的本质是“精神的自律”。

激活行为文化，要坚持他律与自律相结合。高校在教学质量保障体系建设中，一方面要重视发挥制度建设和学校管理工作的作用，引导师生员工积极参与学校质量决策、管理和建设活动，充分调动全体师生的积极性、创造性，建立和健全具有参与性、公开性、透明性的各项工作制度、责任制度、管理制度、评价制度、奖惩制度，从而使学校的质量精神成为全体师生的共同遵守的行为准则，使每个人都能在自己的工作岗位上创造性地工作；另一方面要重视营造良好的教育质量文化氛围，采取灵活多样的形式向师生员工渗透、传播质量文化，通过对教职员工的深入、广泛的质量道

德、质量意识、质量责任、质量管理知识与技能的教育，增强提高教育质量的紧迫感、责任感和荣誉感，使全体师生的自觉提高质量的行为，使维护学校的质量荣誉和形象成为学校每个人的自觉行动。

注释：

①王建华. 高等教育质量管理的新趋势及我国的选择[J]. 中国高教研究, 2008, (8): 23.

②丁晓昌. 高等教育质量保障体系研究[M]. 南京: 江苏教育出版社, 2008: 15.

④蒋家东. 质量文化研究(上)[J]. 航空标准化与质量, 2000, (3): 25—29.

⑤彭正霞, 朱继洲. 英国高校“质量文化”及内部质量保障体系[J]. 高教发展与评估, 2006, (4): 45—47.

⑤韩映雄, 梁亦菡. 高等教育质量保障体系中的质量文化建设[J]. 中国高等教育评估, 2006, (4): 29.

（责任编辑：刘新才）