

# 全面质量管理理论在高等教育质量管理中的应用

张蕴澜

阜新高等专科学校 辽宁 阜新 123007

**[摘要]**全面质量管理理论是以顾客为中心、以全员参与为基础、以持续改进为途径，以实现顾客满意为目的，其核心理念是：通过对组织内全部资源的协调、控制和整合，使组织能够持续地满足顾客需求。全面质量管理理论不仅是一种方法，而且是一种理念，其思想和方法对于我国高等教育质量管理有着重要的启示。本文主要探讨全面质量管理理论在我国高等教育质量管理中的应用。

**[关键词]**质量管理;控制;启示

**[中图分类号]** G641 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1647-9265 (2024)-0029-27 **[收稿日期]** 2024-06-16

## 一、树立全员参与的教育质量观

全面质量管理理论认为，质量是一种“整体概念”，其内涵包括人的因素、产品的因素和过程的因素。人的因素是指工作人员，它是质量的重要因素之一。产品的因素是指产品本身，其包括结构、性能、外观、用途等，而过程的因素则是指在产品生产过程中的人和环境。全面质量管理强调教育质量管理必须贯穿于教育教学工作中，而不应仅限于学校内部。教育质量管理必须充分发挥教育工作者、学生和社会公众等各个方面参与教育质量管理活动的积极性。学校管理者要树立全员参与的质量观，要从思想上重视培养学生全面发展和适应社会需要的能力；教师要把学生培养成具有健全人格、综合素质高、适应社会需要和可持续发展能力强的社会主义建设者和接班人；学生也应该树立全面发展和终身学习观念，不断提高自身综合素质，为将来走上工作岗位后更好地适应社会打下坚实的基础；社会公众作为教育质量评价和监督的主体，必须充分发挥其

监督作用。

对于我国高等教育来说，树立全员参与的质量观就是要在全社会树立全面质量管理理念，要把人才培养质量放到首要位置。学校内部要树立“以人为本”的理念，把师生视为学校发展中最重要、最活跃、最具创造能力的因素；要把教学工作放在学校工作首位；要建立并实施符合学校实际情况和发展要求的教育质量评价体系，并积极实施对教学工作和教育教学成果进行科学、公正、客观、全面评价。这样才能有效提高教育质量，才能为社会培养高素质人才。

## 二、注重过程管理，实施全面质量管理

高等教育质量是一个长期积累的过程，只有建立在过程基础上的全面质量管理，才能有效地保障高校教学质量，进而提高整个高等教育质量。全面质量管理最大的特点是重视对过程的控制，注重对资源的整合和协调，以实现顾客满意为最终目的。从这个意义上讲，高等教育质量管理可以借鉴全面质量管理的思想和方法。高等教育实施全面质

量管理，在战略上要确立“以顾客为中心”的办学宗旨；在策略上要把“以过程为中心”作为首要环节来抓；在工作上要“全员参与”作为重要基础来做；在管理上要把“持续改进”作为基本途径来实现。

实施全面质量管理首先要明确学校办学的目标和任务。高校必须根据自身发展目标，确立全面质量管理的理念，在实施过程中要围绕服务于学校的战略目标，围绕培养具有创新精神和实践能力人才的目标，结合学校发展实际和社会需求，确定学校办学特色和培养目标。其次，在高校内部建立相应的质量保证体系。高校要以制度为保证、以过程为基础、以顾客需求为导向，建立全面质量管理体系。再次，高校应建立有效的教育教学过程监控和服务保障体系。监控是过程控制最基本的手段之一。监控机制主要包括：学生反馈制度、教师评价制度、课程评价制度等。服务保障体系主要包括：后勤服务保障、学习条件保障、学生资助服务等。这一体系应覆盖教学活动全过程，并将其有机地整合起来。

### 三、以顾客为中心，重视顾客的需求和期望

全面质量管理理论的核心是以顾客为中心，要求组织开展质量管理时，要充分考虑顾客的需求和期望，通过产品和服务的质量来赢得顾客信任和忠诚。高等教育作为一种特殊的产品，其质量具有相对的稳定性。但随着社会经济发展速度加快，高等教育自

身也在不断发展变化。所以，高等教育组织应重视顾客需求和期望，以顾客为中心开展工作，要经常了解顾客的需求和期望。高等院校应在教育教学过程中积极听取学生和家長对教育教学工作的意见和建议，不断改进工作。

在全面质量管理中，以顾客为中心的核心是以顾客需求为导向，要从实际出发来确定满足顾客需要所需的资源及其比例。在高等教育中，学校应根据实际需要合理配置教育资源，通过采取有效措施来提高教育质量和教学效果，使学校在教育市场中不断发展壮大。例如：高校应建立完善的就业信息网络系统、就业信息中心、就业指导中心等机构，为学生提供广泛的就业信息；高校还可以通过和用人单位合作建立实习基地、专业设置基地等形式来解决学生毕业后的就业问题；高校还可以通过和企业合作举办学生科技活动、社会实践活动等来解决毕业生在就业时遇到的实际问题。只有这样才能真正地满足顾客需求。

### 四、建立领导作用机制，不断创新质量管理

全面质量管理理论强调，企业领导对企业的质量管理有重要作用。企业中的质量管理是一个系统工程，它既是一种组织行为，又是一种领导行为。领导者是企业的灵魂和核心，因此，在全面质量管理中，领导的作用至关重要。领导作用机制包括三个方面：一是领导与员工之间的沟通机制；二是领导

对员工工作绩效的评价和激励机制；三是领导者在组织中树立“以人为本”的价值观，培养员工“主人翁”意识。要充分发挥领导作用，首先要明确目标和任务，将目标任务细化分解到每一个部门、每一位员工身上；其次要建立和完善领导与员工之间的沟通渠道；第三要充分发挥领导者在组织中的核心作用和榜样作用。

### 五、加强持续改进，提高教育质量

一般来说，教育质量可理解为对受教育者的知识、能力和素质等方面的要求。与一般产品不同，教育产品具有不确定性，其质量受许多因素的影响和制约，在一定时间内也是不稳定的。因此，需要持续地改进教育质量，使其保持在一定水平上。

持续改进是全面质量管理的重要思想。持续改进是一种动态过程，其基本内容是通

过一系列测量、分析和改进措施使教育活动保持在一定水平上，不断提高其满足顾客需求的能力。

参考文献：

[1]张安富,张华.高校教育质量治理：质量保障体系设计与运行[J].中国大学教学.2020,(9).

[2]别敦荣."双循环"视角下中国高等教育普及化发展的意义[J].中国高教研究.2021,(5).DOI:10.16298/j.cnki.1004-3667.2021.05.03 .

[3]别敦荣,易梦春.高等教育普及化发展标准、进程预测与路径选择[J].教育研究.2021,(2).

[4]李世奇,张珏.新一轮高校空间布局面临的挑战及其应对[J].教育发展研究.2020,(5).

## Application of total quality management theory in higher education

Zhang Yun lan

Fuxin Higher Education College, Liaoning Fuxin 123007

Abstract: The theory of comprehensive quality management is customer-centered, based on full participation, continuous improvement as the way, to achieve customer satisfaction as the purpose, its core concept is: through the coordination, control and integration of all resources in the organization, the organization can continuously meet the customer needs. The theory of comprehensive quality management is not only a method, but also a concept. Its ideas and methods have important enlightenment for the quality management of higher education in China. This paper mainly discusses the application of the total quality management theory in the quality management of higher education in China.

Key words: quality management; control; enlightenment