

农林院校引入 ISO9000 质量管理体系的思考

何桂明 (浙江海洋学院海洋科学学院, 浙江舟山 316000)

摘要 结合参与某农林院系 ISO9000 认证的经验, 探讨 ISO9000 究竟能否或在何种程度上适宜于高校管理。建议高校院系引入 ISO9000 体系需关注: 成本与收益问题、与学校管理体系的整合问题。

关键词 农林院校; ISO9000; 高校管理

中图分类号 S-01 **文献标识码** A **文章编号** 0517-6611(2013)01-00435-02

越来越多的高校开始引进或者计划引进 ISO9000 质量管理体系来进行自身管理, 有些学校也已经利用了一些 ISO9000 的理念和方法。高校管理者希望采用 ISO9000 体系来完善管理, 达到管理的规范化。但是, ISO9000 是一种在加工制造业发展起来的质量管理模式, 由于高校与企业不同, 在高校管理实践中如何更好地应用 ISO9000 族标准, 建立质量管理体系, 其中存在着诸多需研究探讨的问题^[1]。从 20 世纪 90 年代开始, 我国陆续有研究者开始探讨 ISO9000 在高校管理中的应用, 一些高校也开始在实践中引进该方法来进行自身管理。但不管是理论研究还是实践探索, 研究者的关注点一直停留在理论、方法、观念、技术等方面, 其实践效果并不显著。笔者基于参与某农林高校院系 ISO9000 认证的经验, 结合 ISO9000 体系在该院系运行后的效果分析, 探讨了高校对 ISO9000 体系的应用及实施建议。

1 ISO9000 体系在农林高校院系中的应用分析

1.1 ISO9000 应用于高校院系的可行性分析

在高校院系教育管理中应用 ISO9000 建立教育质量管理体系是可行的, 但未必是必要的。高等院校培养的是符合社会需求的人才, 而人才的形成无论在素质教育还是知识传授上, 都需要一个过程。如在高等院校中通过 4 年的大学教育, 培育出知识、能力和素质均合格的大学生, 即学校的“产品”, 要保证学生这一特殊“产品”的教育质量, 必须控制影响教育质量的每一个环节^[2]。这与 ISO9000 标准强调的过程管理的基本思想相一致。并且, 在高等教育过程中, 影响教育质量的因素很多, 如师资力量、教学设施、实验设备、学校环境等。通过采用 ISO9000 质量管理体系, 能使影响教育质量的诸多因素得到有效结合, 规范高校的教育教学管理和保障人性化服务, 促进国内外先进的教育教学管理思想的吸收和借鉴, 也有利于优化资源配置、提高高校的竞争力, 满足高等教育发展的需要。

但是, 对于一般高校院系来说, 通过 ISO9000 认证, 是非必需的。其体系认证是出于“内部需求”促成的, 因此其可以依据 ISO9000 标准的基本思想, 引入质量保证体系, 但是并不一定要进行认证。首先, 高校院系可以在实际教学管理中应用 ISO9000 的思想和理念, 吸收其管理精髓, 将这种理念应

用于日常的教学管理中, 而不必由认证机构进行认证, 毕竟认证需花费一定物力和财力, 而且作为一个二级学院, 其物力和财力都是有限的。尤其在市场经济日益发展的今天, 学校必须关注成本和效益, 尤其是在学校的经费来源将不再仅仅是政府财政拨款的情况下。其次, 通过认证并未给学院带来实质性的利益。该学院引进 ISO9000 已经 4 年, 为此额外付出了许多成本, 但其他学院没有引进也取得了大体相当甚至更好的教育绩效。所以, 笔者认为高校院系无需系统化引进, 可以借鉴 ISO9000 思想的管理理念, 但不一定要通过认证机构的认证。

1.2 ISO9000 应用于高校院系的效果分析

高校院系应用 ISO9000 族标准建立、实施教育质量管理体系, 可以达到管理目标, 但未必能够达到教育目标。学院应用 ISO9000 质量管理体系后, 学院的领导管理人员在管理学院过程中, 通过一系列的管理职能, 可以有效地达成管人、管财、管物、管事、管时间、管信息等学院管理工作的目标, 但对于学院的教育目标的实现是不必然的。教育目标与管理目标是学院目标管理系统中紧密联系, 相互依存、相互作用的两个辩证统一体。教育目标是制订管理目标的重要依据, 管理目标是实现教育目标的前提, 但管理目标的实现并不等于教育目标的实现。

笔者通过某高校实施认证与未实施认证的学院学生横向比较看, 实施 ISO9000 质量管理体系的学院, 有效地促进了教学管理与教学服务, 使学院领导有效地达成管人、管财、管物、管事、管时间、管信息等学院管理工作的目标, 因此从管理角度来说 ISO9000 是有效的。但是好的过程并不代表有好的结果, 特别是对于大学生来说, 从教学质量上看, 并未明显优于其他未通过认证的学院。因此, 通过认证对于学院的直接教学质量提高并无太大影响, 对教育目标的达到, 也没有太大的促进作用。毕竟 ISO9000 认证, 只是一种质量管理体系认证, 它只能证明通过认证的组织所建立的质量管理体系及其运行是符合这一国际化标准的, 而不能证明该组织的产品或服务符合国际化标准。

1.3 ISO9000 应用于高校院系的成本收益分析

高校院系实施 ISO9000 族标准的成本收益情况不佳。笔者通过对 ISO9000 在某高校院系运行的 4 年中进行调查, 发现与其他同类二级学院相比, 额外投入的资源极多, 包括可衡量的有形成本, 如物力和财力和无法衡量的无形成本, 如教职工为此付出的时间和精力, 在学院花费如此大的人力、物力和财力的前提下, 该院系引进 ISO9000 族标准主要有 2 个目的:

基金项目 浙江省新世纪高等教育教学改革研究项目“海洋科技教育创新平台的建设与研究”(zc2010040)。

作者简介 何桂明(1980-), 女, 浙江台州人, 助理研究员, 硕士, 从事高校教学管理和研究工作。

收稿日期 2012-11-08

①规范教学管理;②提高顾客满意度,提高人才培养质量。在这2个目的中,前者目的的达到主要也是促使后者目的达到。该院系实施ISO9000族标准后,在很大程度上规范了学院管理,使学院各项管理均有章可循,但是从顾客满意角度来看,与其他同类二级学院相比,并无明显不同。从投入产出角度来看,其实际收益情况不理想。假如该院系未采用ISO9000标准,而同样投入如此多的人力、财力,或许也能取得如此成效。当然这只是可测量的短时收益,如果从长期来看,实施ISO9000族标准后,对学院领导的办学理念、管理策略,及对全体教职员服务意识、责任意识的影响是难以衡量的。

2 高校院系实施ISO9000体系的建议

2.1 准确把握ISO9000思想方法的精髓及其对高校院系的

价值 ISO9000族标准作为一套管理工具,旨在帮助和鼓励组织以顾客的要求为关注焦点,理解和掌握顾客的需要与期望,并对产品实现的全过程系统地实施控制,通过测量和分析、持续地改进,使组织能够持续提供使顾客满意的产品^[3]。从管理角度说是有效的,或者说这一质量体系符合了ISO9000这一国际标准。但是,在高等教育领域,顾客的概念很是难以定义。从高校作为服务机构考虑,其服务的对象是整个社会和公众乃至全人类。高校的直接顾客政府、学生和大学毕业生的雇主不一定能够很好地判断社会的长远利益,甚至难以判断他们自身的利益。因此,对于高校管理者来说,如何识别顾客的要求,理解和掌握顾客的需要与期望比较困难。

其次,虽然企业的目标指向清晰,那就是通过产品获取利润,但是现代企业管理越来越强调过程管理,这是由于在企业运营中,对各个环节的保证能够导向良好的结果。但是在高校中却不尽如此。高校教学及其管理活动是一种以人为对象的活动,具有不可预测性。首先,对于教学活动来说,教学实际上是教师的教和学生的学一个相互的过程。因此,整个教学的过程都是不可控制的。其次,从另外一个角度来讲,高等教育的结果是有延迟性的,也就是说,其结果并非在过程结束之后立即显现出来,这也使得过程管理变得不确定。

高等学校的管理活动,仅仅注重过程管理是不够的。同样的过程可以导致不同的结果,而同样的结果可以由不同的过程导致。比如学生的发展,学生通过大学学习生活,同样完成了培养目标,但是他们大学生活却可以是完全不同的。这就要求学校在关注结果——培养目标完成的基础上,给予学生自由发展的空间。因此,ISO9000思想应用高校院系时,需将目标管理的理念贯穿于过程导向的理念中,在目标达成的基础上,允许不同发展过程并存。

因此,学院不能简单套用或模仿ISO9000族标准来建立教育质量管理体系。既要吸收企业和国内外教育领域推行ISO9000系列标准的成功经验,又要有所创新。同时要尊重教育规律、管理规律和院校自身实际,形成具有高等院校自身特色的教育质量管理体系。高校只有完整、准确地理解

ISO9000管理思想方法,才有可能在学校提高人才培养质量实践中发挥作用。

2.2 合理确定ISO9000引入高校院系的方式

高校院系引进ISO9000主要有两种方式。一是高校院系按照ISO9000的系列标准建立一套文件化的质量管理体系并使之运行,同时接受外部认证机构的定期审核认定。这种认证方式学校需花费大量的人力、物力和财力。目前航海类院校进行体系获证的比较多。二是高校按照ISO9000的系列标准建立一套文件化的质量管理体系并使之运行,但不进行认证。高校可以比较有选择地根据ISO9000质量保证体系的基本思想,引入其最适合高校的要素,不受认证所需的规定之约束,而且对于资源紧张的高校来说,可以省去认证所需的高额费用。再者,研究表明,引进ISO9000对学院管理的规范化作用明显,也提高了学生在满意度,但是未起到预期作用的是教育质量的提高。因此,从性价比上,笔者认为,无须强制性ISO9000认证的高校采用这种方式较为合适。但是,ISO9000管理思想方法在高校的应用并不是无条件的。只有在适当的条件下,ISO9000思想方法在高校的应用才具有合理性,才有可能发挥预期的作用。因此,如果高校决定引进ISO9000,那么高校需结合自身特性和企业管理思想方法的本质特征对管理思想方法本身以及高校管理要素进行一些适应性调整,以利于该管理思想方法的应用和实施。

3 结论

3.1 成本与收益问题

ISO9000认证体系作为对外界提供质量证据的一种活动,其目的是为了达到国际通行的标准,它是不考虑认证过程中的成本。但是实际上在认证时,从繁多的资料的制订到定期评审,每个环节都要耗费较高的成本。对大多数公办高校而言,其成本是由学生和政府承担的,与其他行业的利润承担不同。但学生投入不能无限制增长,而政府所能够投入到高等教育中的财政资源也是有限的。另外,对于高校中的院系来说,其经费是高校按某种比例分配的,且分配的资金一般来说是用于保证和维持学院正常的教学,学校一般很少会因为某院系要进行ISO9000认证而给予认证费用。因此,对于高校院系来说,在有限的教学经费中抽出ISO9000认证等费用,需充分考虑付出与回报问题,即学院为此支付的人力、财力及物力能否得到有效的回报。因此,高校院系引进实施ISO9000,必须考虑成本与效益的问题,考虑实践效果所产生的效益能否大于实施过程中所消耗的成本。

3.2 ISO9000与学校管理体系的整合问题

高校院系引进ISO9000体系还需考虑的一个重要问题是与学校管理体系的整合问题。部分高校并未整体进行ISO9000认证,而是下面的部分或个别学院进行认证。由于管理理念及思想上与学校的不同,可能会与学校的管理体系存在冲突与矛盾。并且若在管理中,学院的ISO9000体系不能很好地与学校的教学管理融合、协调,这会导致学院日常管理中两套管理同时运行,学院一方面要按ISO9000体系所规定的各项程序要求去做,另一方面要按学校的要求完成很多事情,给学院的管理

(下转第451页)

机器部分集中在小型工厂里,手工部分则仍留在农家,这可以说是工厂的社区化;第4,费孝通先生阐述了他认为合理的乡村工业组织形式。这种组织形式即是“在家庭工业基础上去建立合作机构。”乡村工业有了合作基础后,可以建立服务工厂,把那一部分不宜分散在农家的集中到村单位的小型工厂里,再把不宜分散在村子里的,集中到中心村里为一个区域中的原料生产者服务。20世纪80年代,当费孝通先生再次回到他的家乡时,他发现农民开始富裕起来了,其原因之一就是乡村工业的复兴。20世纪三四十年代的蓝图正在被苏南地区的农民所实践。

乡村工业要重建,要发展,始终离不开资本。中国的农民穷的连饭都吃不上,怎么会有钱再向乡村工业上投钱呢?费孝通先生也清楚的认识这一点,他认为:“我们先得承认一个不太令人愉快的事实,那就是中国是一个资本贫乏的国家。”为此他也提出了资本从哪里来这个问题。按照费孝通先生的思路,他认为只有一条路可走,就是靠中国农民自己省吃俭用通过中国农民的自愿储蓄把资本省出来。在土地还没有分配到农民手中之前,农民生产出来的财富大多是被地主这种不事生产的人消耗的,而一旦农民分到了土地,他们不饥不寒的小康水准在费孝通先生看来是可以得到保证的。问题是,如何在农民生活得到保证后让他们节约而延迟享受,并将结余下来的资本投入到生产中去呢?费孝通先生并不赞成政府强迫农民储蓄,因为他认为当时的政府并没有能力做好这项事情;相反,一旦将此项权力交给当时的政府,很有可能这项权力会被政府滥用。因此,他更倾向于农民的资源储蓄。他鼓励人们强化“创立家业”的仪式,鼓励他们将在生活中节约下来的资本去扩大生产,更换生产工具,聘请技术人员。他认为,这是一个“最可靠的起点。”

3 启示

当然,费孝通先生在20世纪三四十年代关于探讨如何让农民致富的思想还有很多,如他还主张控制农村人口,号召人才回乡等等。但是合理解决土地问题和复兴乡村工业

(上接第436页)

人员带来很大的工作压力,让学院管理人员感觉工作繁琐和重复。为此,学院在建立时应理顺ISO9000质量管理体系与学校的教学质量监控和保障体系,将2个管理体系合成一个整体,形成使用共同要素的管理体系。这将有利于策划、资源配置、确定互补的目标并评价组织的整体有效性,整合的有效性;将有利于促进学院综合管理水平的提高,减少不必要人力和物力浪费,从而增强学院持续发展的核心竞争能

却是重中之重。从历史的视角来看待他20世纪三四十年代的研究时,可以发现费孝通先生当初所提出的很多思想在20世纪七八十年代乃至在今天都在被实践、运用。费孝通先生的学术前瞻性令人敬佩。

在21世纪的今天,中国农村稳定的基础仍在于土地问题。尽管费孝通先生时代农民土地是私有化,今天土地联产承包是集体所有制,形式不同,但为了实现规模化生产,费孝通先生“将所有权分散同时将经营权集中”的思路极具前瞻性,到今天仍有着重要的指导意义。今天中国采取多种方式推动农地土地适度集中,各个地方探索出关于很多土地流转的模式,就是沿循着费老思路进行的。从这个角度说,费老不仅研究透了20世纪三四十年代的中国农村,更超前遇见了至少一百年以后的中国农村现状。同时,费孝通先生复兴乡村工业的思想也有一定合理性。他的家乡苏南地区是最好的证明。20世纪80年代,苏南地区抓住机遇,发展乡村工业,吸纳了很多农村劳动力,使农民走上富裕道路。但是其中有一点值得商榷的是,乡村工业化道路并不一定是中国“一以贯之”的发展模式,这一点由于所处的时代局限性,费孝通先生可能并没有完全判断到,这也是完全正常的。21世纪的中国不再是殖民时代的国家,而且可持续发展已经成为经济社会的主流,同时城市化加速发展,因此一味强调“村村点火,户户冒烟”的农村工业,也不是十分合理。毕竟乡村工业资源利用率极低,就目前而言,乡镇企业单位产值所消耗的能源和钢材比国有大中型企业高出至少1倍,而且乡镇企业、住宅以及小城镇已经成为吞噬土地的3只“老虎”。尽管如此,就复兴乡村工业思想而言,也不能丝毫质疑费老的贡献,至少当时中国国情决定要从农村工业那个阶段走过,其思路与理念都是正确的。作为那个时代的学者,这一点已属不易。

参考文献

- [1] 费孝通. 江村经济——中国农民的生活[M]. 北京:商务印书馆,2001.
- [2] 费孝通,张之毅. 云南三村[M]. 北京:社会科学文献出版社,2006.
- [3] 费孝通. 乡土中国[M]. 上海:上海世纪出版集团,2007.

力。因此,建议高校院系在引进ISO9000体系时,注意与学校管理体系的融合、协调。其融合、协调程度将影响质量管理体系有效性、适宜性和充分性的实现。

参考文献

- [1] 何绪丽. 企业管理思想方法在高校中的应用研究[D]. 上海:华东师范大学,2008.
- [2] 赵中建. ISO9000质量体系认证适用于学校教育吗——关于教育领域引进质量体系认证的思考[J]. 上海教育,2001(11):18-22.
- [3] 沈玉顺. 高校教学质量保障的思想与实践[M]. 上海:文汇出版社,2003.