

高校教学质量研究述评

杜小丽

(湖南大学 教育科学研究院, 湖南 长沙 410082)

摘要:我国实行大学扩招以来,高等教育逐渐普及,同时各种教育问题也接踵而至,其中最令人关注的问题就是高等教育质量问题。质量是高等教育的生命线,解决高等教育量问题是当前高校面临的紧迫任务,高校质量管理已被提上了政府与学校的工作议程。教学作为一种有目的、有计划、有组织地培养人的活动,是保证高等教育质量的重要途径,其作用主要表现为人才培养质量。然而,当前高校教学质量出现问题,培养出来的人才不能满足经济社会发展的需要,导致公众对高等教育质量的信任危机。为了摆脱这一现状,本文从概念演进、原因、理论、问题、解决措施等方面对我国高校教学质量管理的研究成果进行回顾,希望为解决我国高校教学质量问题提供一点借鉴。

关键词:质量管理;教学质量;高校

中图分类号: G4 **文献标识码:** A

质量问题是关系高校发展的问题,历年来就受到我国政府、社会各界以及学校自身的高度重视。伴随着自20世纪90年代末开始的我国高校扩招,高等教育的规模日益扩大,高等教育在学总规模达到3460万人,高等教育毛入学率达到34.5%,成为了高等教育大国。但高等教育规模扩大一定程度上带来了质量问题,近些年来高等教育质量问题特别是教学质量问题突出,提高高等教育质量,是我国高等教育发展的核心任务和建设高等教育强国的基本要求,因而如何加强教学质量被视作提高教育质量的关键,提上了重要的工作议程。为了更好地加强与改进高校教学质量,有效解决高校教学质量问题,为高校进行质量管理提供理论依据和实践指导,有必要对当前高校教学质量相关研究进行综述。笔者采用篇名检索法,在中国期刊网(CNKI)全文数据库输入“质量管理”检索,从1990年到2014年,共有46354条记录。再输入“高校教学质量”在结果中进行二次检索,共有2162条。在中国国家图书馆、中国国家数字图书馆输入“高校教学质量”检索,从1980年到2014年,共有5700条,其中专著37条,学位、期刊、会议论文5500条。综合这些文献,笔者发现,在国内外已有研究中,主要研究成果体现在下述几个方面。

一、质量管理、高校质量管理、高校教学质量概念及演进的研究

著名的质量管理专家戴明博士认为^[1],质量管理就是为最经济的生产出具有使用价值与商品性的产品,并在生产的各个阶段应用统计学的原理与方法。全面质量管理的创始人菲根堡姆认为^[2],质量管理就是为了在最经济的水平上生产出充分满足顾客质量要求的产品,而综合协调企业各部门活动,构成保证与改善质量的有效体系。这两位国外专家关于质量管理的定义主要着眼于经济活动,强调企业在产品生产过程中的质量管理。后来现代质量管理的领军人物朱兰博士将质量管理划分为三个普遍过程,既质量规划、质量控制、质量改进,被称为朱兰质量管理三部曲,这在各个领域都比较适用^[3]。自那以后,质量管理就慢慢地从经济活动领域发展到其他相关领域,其中包括教育领域、医疗领域、公共事业领域等。

我国对质量管理也有一些界定,《社会科学新词典》认为^[4],质量管理即确定产品的质量水平,并通过各种技术手段和组织措施控制质量特性的波动,以实现既定的质量水平

或改进质量的目标。产品质量管理起源很早,但作为科学的质量管理方法,即使在工业发达国家也只有几十年的历史。王堃认为^[5],质量管理是指规定质量方针、目标、职责和程序,并通过建立和保持的相关体系进行过程管理、质量策划、质量控制、质量保证和质量改进使其实施和实现的所有质量职能和活动。这两者关于质量管理的定义是有一定差异的,前者更侧重于质量管理的目标,强调质量管理是为了实现既定的质量水平或改进质量,对具体的技术、措施则没有过多的提及;后者更侧重于质量管理的过程,并做了一系列具体活动过程的例举。此外,前者定义的质量管理范围更小一些,主要指为实现质量目标而实施的相关技术手段和组织控制措施;后者定义的质量管理则包括质量方针、目标、职责、程序等方面。不难看出,关于质量管理的具体表述有一定差异,但实质是一样的,即质量管理都是指为实现质量目标而进行的管理性质的活动。

高校质量管理体现了质量管理的行业性,主要指质量管理作为高校管理活动的一部分,被用来作为实现高校质量目标的一种手段与途径。关于高校质量管理的定义,目前没有明确的界定,其思想主要源于高等教育质量管理,且高等教育质量管理的定义稍多些。有学者认为,高等教育质量管理是基于“利益关系人”的管理,是从技术层次向文化层面过渡与转型的管理,是一个在注重对质量进行真正保障基础上强调不断改进和提高的管理;高校教育质量管理主要经历了高等教育认证、评估、质量保障等阶段,而认证、评估、质量保障又是当前高校质量管理的重要手段^[6]。我国关于高等教育质量管理的研究比较多,这些研究结果对于我国加强高等教育质量管理、提高高等教育质量起到了很好的理论指导作用。尽管我国的高等教育质量管理研究从高考恢复后就兴起了,但相比于西方发达国家,还是比较晚的,其发展大概经历了萌芽、起步、拓展三个阶段,各个阶段表现出不同的特点,并积累了由问题研究起步、逐渐过渡到以学科建设促发展,借力高等教育研究和企业化管理研究成果、起步晚、发展快,高等教育质量管理研究的开放性等主要研究经验^[7]。这些研究经验可以进一步丰富我国高等教育质量管理研究的宝库,为我国高等教育质量管理提供更多可供指导的理论原理与方法。

高等教育质量管理主要强调从宏观的国家层面来对高等教育质量进行管理,而高校质量管理则是其中的一个版块。毫无疑问,高等教育的质量是由千万个高校的教育质量最终决定的。只有有了高校教育质量的提高,才会有整个高等教育质量的提高,因此高校质量管理是提高整个高等教育质量所不可怠慢的必要环节。有学者认为^[8],高等教育的基本特征是知识性。知识的本质决定了知识领域许多东西难以量度和测评,因此要求高校是高等教育质量保障的主体,要求同行评估,要求评估的专业化,要求高等教育质量保障不能有统一模式;知识的自主性最终表明,高等教育质量要由高校自身来保证^[9]。根据以上学者的观点,我们可以将高校质量管理理解为,高校作为教育教学活动的主体,在社会及政府的协助、监管下,对自身的教育质量进行策划、控制、保证、改进等一系列管理活动。有学者指出^[10],高校质量管理是高等教育发展的产物,高校管理文化内涵的发展是高等教育质量管理发展到一定阶段的真实写照和必然反映;当前高校质量管理正从基于数据的管理、基于信息的质量管理指向基于知识的质量管理和基于文化的质量管理。

有学者认为^[11],质量是高等教育的生命线,教学质量是高等教育质量的核心,提高高等教育质量重要的是提高教学质量,提高教学质量是高等教育永恒的主题,教学质量的高低决定着人才培养质量的高低,关系到学校的生存与发展,教学质量作为学校教学工作的重要组成部分,是维护正常教学秩序、提高教学工作效率和教学质量的重要保障。这一观点充分说明了高校进行教学质量管理的可能与必要性。要了解高校教学质量,先要了解教学质量。《中国中学教学百科全书》认为^[12],教学质量是指按培养目标要求安排的教学活动的质量控制,是教学管理的重要内容,具体指采用科学的手段和方法,

对教学过程进行全面设计、组织实施、检查分析，以保证在教学过程中能够达到各项教学要求和实现培养目标的一种管理方法。吴志宏指出^[13]：“教学质量就是通过有效的管理、协调和控制，促使教学效果完成教学计划、课程安排以及教材的要求。”根据以上定义，笔者认为，高校教学质量可以理解为，在高校的教学活动中，对整个教学过程进行质量规划、控制、协调、改进等一系列质量管理活动，以使教学活动按教学计划进行，从而达到人才培养的目的。

关于我国高等教育教学质量管理的演进，一般认为^[14]，我国高等教育教学质量走过了调整与徘徊阶段、探索与加强管理阶段、深化改革与提高阶段；当前我国高等教育质量管理进入到了一个全新时期。关于高校教学质量历史进程的研究比较少，由于各个高校自身情况的不同，所开展的教学质量管理活动也存在差异性。但高等教育教学质量的历史进程可以为我们研究高校教学质量的历史进程提供一定的参考。

二、高校教学质量原因的研究

对高校教学质量原因或必要性的研究梳理后，主要有以下观点。有的学者指出^[15]，高校扩招，招生规模的急剧扩大，导致高校教学质量不断下滑，需要高校进行教学质量的管理。具体表现在，首先，大众化的高等教育客观上使生源质量不可能再“高精尖”；其次，学校的软硬件建设难以适应扩招的速度，教室、宿舍严重短缺，图书馆、实验室人满为患，尤其是教师的数量和质量不适应高校的迅速扩张，再加上高校几十年来僵化管理体制的惯性，这些都使各高校不同程度地感受到了教学质量下降的压力。有学者则认为^[16]，我国高校教学质量得不到应有的重视，我国现行高校办学体制存在着种种不利于教学质量提高的因素，如高校办学体制改革不到位，责权不明确，使教学质量的提高缺乏动力。因此，需要高校对教学质量进行管理，以解决高校当前面临的严重教育质量问题。有的研究还表明^[17]，当前高校教学管理的观念和体制问题，使高校教学活动的改革与创新受阻，导致高校教学质量下滑，应该加强高校教学质量的制度管理，来规范高校教学活动的开展，从而提高高校教学质量。此外，之所以要进行高校教学质量还因为，当前社会经济快速发展，对高校人才培养质量提出了新的、更高的要求，必须对培养人才的教学活动进行质量管理，从而保证人才质量能适应社会的需要。不难看出，尽管高校教学质量原因或必要性的表述各有不同，但其实质是一致的，高校教学质量出现了问题，为了解决这个问题，高校必须进行教学质量的管理。

三、高校教学质量理论的研究

许多研究者认为，在高校教学质量的历史进程中，可以借用许多企业管理理论，如全面质量管理理论、PDCA循环理论、激励理论、ISO9000族标准、六西格玛理论等，这些理论在理念、思想、方法上为高校教学质量提供了重要的借鉴：

全面质量管理理论（TQM）是由质量管理专家菲根堡姆首先提出，他将其定义：为了能够在最经济水平上并考虑到充分满足顾客要求的条件下，进行市场研究、设计、生产和服务，把企业内部各部门的研制质量、维持质量和提高质量的活动构成一体的一种有效的体系^[25]。有学者指出^[26]，高校在教学质量管理中应用全面质量管理理论，应坚持以下几种管理理念：以顾客为关注焦点，树立新的教育教学服务质量观；以人为本，全员参与教学质量的管理；根据事实管理，充分发挥领导作用；系统集成，实行全学校、全方位教学质量的管理；持续改进和创新，不断提升教学质量、预防为主，加强全过程教学质量控制。

PDCA循环管理理论是美国统计学家、管理学家戴明所提出的。PDCA循环理论的基本含义是：工作之前要制定一个计划，然后将计划付诸实施，再对实施情况及结果进行检查、

总结和处理，由此循环往复，以期提高工作质量或水平，从而促进人们所从事的事业快速发展；它包含 P (Plan) 计划、D (Do) 执行、C (Check) 检查、A (Action) 行动（或处置）等四个阶段。有学者认为^[27]，目前，在高校教学质量实际管理过程中，由于各种因素的影响，会产生教学质量在某个阶段或某个环节实际情况与计划之间的偏差，要求我们针对具体的偏差找出相应的影响因素，对影响因素进行分析和预测，最后对影响因素进行调整和改进，以保证教学工作能保质、保量地圆满完成。这个过程实质就是一种计划、执行、检查、总结调整的循环过程。

ISO9000 族标准，是国际标准化组织 (International Organization for Standardization, 简称 ISO) 最初颁布的 ISO9000-ISO9004 五个标准的总称。该标准满足了世界范围内在生产、交流和合作方面对通用质量管理标准的要求，顺应了世界贸易向着有严格约束机制方向发展的历史潮流。将 ISO9000 族标准的八项质量管理原则应用于教学质量管理中，是高校建立、实施、保持和持续改进教育教学质量管理体系的关键。这八项原则是：以顾客为关注焦点，增强顾客满意度；增强凝聚力，充分发挥领导作用；以人为本，全员参与教学质量；运用过程方法，识别和控制教学管理体系过程；运用系统方法，对教学质量实施全方位管理；持续改进，不断提高教学质量；以事实为依据做出决策；通过沟通，保持与供方互利的关系^[28]。此外，ISO9000 族标准还有很多质量管理上的理念与思想可以用于高校教学质量管理中。

六西格玛 (6 σ) 概念作为品质管理概念，最早是由摩托罗拉公司的麦克·哈里于 1987 年提出，其目的是设计一个目标：在生产过程中降低产品及流程的缺陷次数，防止产品变异，提升品质。有学者认为^[29]，在高校教学质量管理中，借鉴六西格玛质量管理理念和方法，可以解决诸多问题。六西格玛质量管理理念对高校教学质量管理的启示有：以顾客为中心、在管理中坚持系统观念、注重数据和事实、关注过程管理等。其中，可用于改革高校人才模式、加强高校课堂教学的质量管理、加强高校学生毕业论文管理等方面。六西格玛管理模式用于高校教学质量管理中，使高校实现管理重心下移，明确各管理层次、管理单元间的职责、权力和利益关系，充分调动教师与教学管理人员的积极性，实现高效、高质的教学管理目标，形成教学质量的组织保障；调动广大教师投入教学的积极性，发挥学生学习的积极性、主动性，促进学生个性发展和综合素质、创新能力等培养，进而全面提高教育教学质量。

综上，学者们坚信上述理论是当前高校教学质量管理中常用的理论，这些理论的观念、思想、方法、原则等为高教教学质量管理与改革提供了理论依据和指导。诚如任何有理论支撑的管理活动与改革总是给人以更高的说服力那样，这些理论在高校教学质量中的应用使高校教学质量管理由单纯的经验探索成为一门科学规范的管理活动，为高校改进教学质量提供了一条捷径。除以上理论外，还有其他理论如激励理论、动机理论等也可用于高校教学质量。我们或许可以去探究更多学科中关于管理的理论来用于高校教学质量，是使其从经验性管理活动上升成为科学性、艺术性管理活动，这个想法的真正实现还需要更多研究者的努力。

四、高校教学质量问题的研究

很多研究认为，高校教学质量尽管开展了一些工作，但还存在一定的问题。关于高校教学质量存在的问题，不同学者的看法不同。综合多数学者的看法，高校教学质量问题主要有：教学质量意识不强；思路不明确；体制不健全；管理队伍整体水平不高；措施落实不到位；质量管理信息化水平不高；教学质量的研究深度、理论联

系实际不够等^[18]。队伍建设和管理观念滞后；管理制度不健全，缺乏弹性；现代教育技术应用不广泛、管理的计划性较差等^[19]。

1、管理意识不强，对高校教学质量管理工作的重要性认识不够。有研究者认为^[20]，教学质量往往体现在人才培养质量上，由于人才培养质量缺乏显性指标，短期内看不出它的影响，往往被当做“软任务”而不被重视。这与当前高校普遍存在功利性有关，无论是校领导还是教师都专注于一些短期可见的成就，如科研活动成果、学术论文的数量，教学在高校的地位不断下降，教学质量出现问题也不足为怪。此外还有，高校领导对教学质量管理工作的重要性缺乏应用的认识，又受制于有限的经费，从而使高校教学质量管理工作严重滞后于专业教师队伍建设，再加上高校教学质量工作事情繁多杂乱，同时又受制于不够完善的高校教育行政体制，致使高校教学质量管理工作始终得不到提高^[21]。

2、管理观念落后，不能很好指导高校教学质量管理工作。研究者认为^[20]，观念是行动的先导，是行动的灵魂，教学质量管理工作对于教学质量的提高具有指导和统帅作用，但是当前我国高校教学质量管理工作观念还非常落后，致教学质量管理工作实效性低下，阻碍了高等教育的发展，如分数管理盛行、规章管理泛滥、静态管理严重等。科技在发展，社会在进步，对高校人才质量提出新的要求给高校教学质量管理工作提供了挑战与创新的空间，然而高校却用传统、陈旧的管理观念指导高校教学质量管理工作，开展的教学活动，培养出来的人才不能当今社会的需要。

3、管理机制僵化，不能很好保证高校教学质量管理工作实施。有学者认为^[22]，我国高等教育的教学管理机制还受到传统经验的制约，机制僵化不灵活，现行高校教学管理体制带有严重的计划经济体制下的管理观念与管理方法的痕迹，僵化陈旧的管理体制远远跟不上当前高等教育的飞速发展，与师生互动教学模式严重不相适应，同时高校教学管理部门设置不合理，各部门责、权、利关系不明确，这些都严重制约当前高校教学改革。

4、管理方法与手段落后，不能对高校教学质量进行科学的管理。有研究者认为^[23]，我国多数高校的教学质量管理工作主要依赖规制措施，激励手段在整个管理系统中处于次要与从属地位，约束手段处于教学质量管理工作首要位置，以至于不能很好地关注教育质量的“内适性”，使教学过程与教学目标之间的契合度被忽视，从而使教学质量管理工作成就得不到彰显。另有研究者认为^[22]，当前，很多高校仅仅是照搬基础教育管理经验、未能总结出适应我国高等教育现状和社会要求的管理方法与手段；我国当前高校依然是指令性的行政命令为主要管理手段，在办学规模不断扩大，现代教育技术广泛应用、师资队伍不断调整的新形势下，教学和管理工作的经验不足、管理手段的落后极大地制约了高等教育教学质量的提高。

5、管理人员素质不高，不能很好胜任高校教学质量管理工作。研究者认为^[21]，随着我国高校教育事业的发展和教学改革的不断深入，教学管理人员整体素质有了很大程度提高，但教学质量管理工作队伍建设相对于高校教学科研队伍建设的速度、质量以及高校的发展要求而言，还存在着较大的差距和较多的问题。此外，还有研究者指出^[22]，当前高校教学人员和管理队伍普遍缺乏对现代教育学、心理学、管理学等专著的学习和了解，一般都是在工作中通过传统的方式传承及总结经验，来进行教学工作的管理实践；这样，就导致教学管理工作偏于守旧，缺乏专业理论和教学规律指导下的科学变革和系统创新。教学管理人员在进行教学质量管理工作时，以教学过程的管理为主，主要围绕教学计划的完成而进行被动管理。

6、教学质量管理工作中的行政化倾向明显。研究者指出^[24]，我国高校现行的教学质量管理工作方式，基本上以行政为主导，教学质量管理工作决策和制度的制定和执行，强调的是权威与服从，教师和学生被动参与，教学管理自主权较少。部分高校在行政主导下，忽视学校的客

观条件，盲目地强调数量的增长、规模的扩大，导致教学资源的相对紧缺，致使教学质量下降，最终影响人才培养的质量。过多行政权力干预了高校教学质量，导致高校教学活动不能按照自身规律进行开展与改革，教育内容、教育过程全是国家、政府意志的种种表现，质量好坏的标准全凭政府说了算，教学改革也只能在政府限定的范围内进行，这种前提下的教学质量可能有所失科学与合理，从而降低高校教学质量的成效。

五、高校教学质量管理的措施研究

关于高校教学质量管理的措施，研究者的观点主要包括：

1. 树立现代化的高校教学质量理念。研究者认为^[20]，理念是行动的先导，加强高校教学质量关键是要树立正确的管理理念。首先，树立“以人为本的教学质量管理理念”，人是管理活动的主体及主要对象，教学质量管理的根本目的是为了促进人的发展，提高教师与学生的参与度非常重要。其次，树立全面教学质量观念，这一观念是系统论观点和人的全面发展理论在教学质量活动中的应用与反映，可概括为“三全”管理模式，即全方位管理、全过程管理和全员参与管理。最后，树立动态教学质量观念，现代教学质量强调的是有目的、有计划、持续地进行质量改进，其质量标准是人才培养适应于满足高校利益相关者需求变化的适用性程度，是一种动态的管理。

2. 制定系统化的高校教学质量标准。进行教学质量，首先要有据以参照执行的质量标准。研究者认为^[24]，教学质量标准是国家、地区、高校根据教育目的和教学目标，确定的具体明晰的衡量教学效果的标准。高校教学质量标准具体可以分为三个层次，即区域层次（国家与地区）、学校层次、个人层次，三个层次标准构成完整的高校教学质量标准体系。由此，应该构建区域层次、学校层次、个人层次三层一体的高校教学质量标准体系，科学地进行学校定位，组织教学活动，进行教学评价。

3. 进行高校教学质量制度的规范与创新。制度能保障高校教学质量很好实施，制度的规范与创新，将对高校教学质量成效产生很大影响。研究者认为^[30]，制度创新是推动高等教育发展和提升教育教学质量的不竭动力。在高等教育转型时期，完善政府对高校教学质量的管理既是高等教育体制改革的必然要求，也是提升人才培养质量的现实需要。当前，如何通过制度规范与创新，完善高校内教育教学质量管理职能，提升人才培养质量，已成为加快高等教育改革和发展的迫切任务。

4. 构建完整的高校教学质量管理系统。研究者认为^[31]，高校教学质量是一项复杂性活动，应该使其系统化，以提高高校教学质量的效率与成效。教学质量管理系统是指对教学效果进行评价，即学生、教师、校领导等多层次人员从各个角度、对各教学课程的教学管理、任课教师教学状态及效果、学生学习状态及效果进行监控、评价。通过数据的收集及加工处理，形成各种汇报总表提供给教学管理人员，实现对全校整体教风、学风、教学质量的监控，为预见问题和防范与整改提供较为客观、全面的定量依据和分析性意见。高校教学质量管理系统是一个复杂的动态系统，包括：出勤管理、评价管理、问卷管理、请假管理、系统管理等模块。

5. 提高高校教学质量管理者水平。研究者认为^[32]，在高校的教学质量管理中，管理人员起着非常重要的作用，能影响到高校人才培养质量，因此提高高校教学管理者服务水平和专业素质就变得尤为突出。教学质量管理人员必须要有服务意识，以学生为本，做到热情服务、耐心解答、满足要求，以积极向上的精神面貌去对待工作，真正做到让教学质量为教学服务，保障教学工作的顺利进行。此外，教学质量管理人员还必须有很高的专业素质，包括思想素质、职业道德、管理素质、创新素质等。

6. 完善政府对高校教学质量管理的职能。研究者认为^[30]，目前，我国高等教育质量政策尚未形成一个完备的规范体系，不能充分发挥其在教学质量管理工作中的作用，也不能适应高校教学改革和人才培养的要求，所以应充分利用政府的力量来帮助高校进行教学质量管理工作。首先，完善教学质量管理工作配套政策，发挥政府对高校教学质量的引导功能。其次，完善教学质量标准，发挥政府对高校教学质量的规范职能。再次，创新教学评估机制和方法，发挥政府对高校教学质量的监控职能。最后，加大教育经费投入力度，发挥政府对高校教学质量的保障功能。

六、高校教学质量管理工作研究的反思

通过以上文献的总结分析，发现我国关于高校教学质量管理工作研究还是比较多且比较系统的，涉及高校教学质量管理工作概念、原因或必要性、理论、问题与措施等方面，取得了一系列研究成果。但还有值得反思之处：首先，这些教学质量管理工作方面的研究成果很少真正被高校采用，仅仅是被束之高阁，其原因可能这些研究成果的低操作性与低可行性，因此为加速高校教学质量管理工作应用，今后的研究必须注重操作性和可行性。其次，很多高校基本上都没有进行长期系统的教学质量管理工作，面对教学出现的质量问题，仅仅是进行应对性的教学改革，且很多改革措施仅仅是拍脑袋想出来的，根本就没有科学的理论依据做支撑，以致教学质量管理工作改革经常半途而废，不了了之，因此加强高校教学质量管理工作理论依据的研究并使之指导高校教学质量管理工作也是今后研究的一个重点。再次，许多教学质量管理工作研究只是一些空泛的理论及措施，很少找到问题的重点，并击中要害，当前高校教学质量下降，很多程度上是与高校没有处理好科研与教学的关系有关，今后研究应该在教学与科研关系上下工夫，相信这个问题解决了，高校教学质量问题也将会迎刃而解。最后，关于高校教学质量管理工作研究方法多是文献研究法及历史研究法，这些研究方法下的结论对解决现实问题具有很低的可行性，或许可以采用更多新颖的研究方法，如行动研究法、实验法，通过在解决问题中来进行研究。

参考文献:

- [1] [美] W. 爱德华兹. 戴明. 戴明论质量管理[M]. 钟汉清, 戴永久译. 海南: 海南出版社, 2003 (7) .
- [2] [美] 费根堡姆. 全面质量管理[M]. 杨文士译. 北京: 机械工业出版社, 1991
- [3] [美] 约瑟夫. M. 朱兰. 朱兰质量手册[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2003
- [4] 汝信. 社会科学新词典[M]. 重庆: 重庆出版社, 1988:1195.
- [5] 王堃. 质量管理、质量管理体系的定义和内涵[J]. 中国质量认证, 2006 (7) .
- [6] 高新柱, 徐晓媛. 高等教育质量管理的内涵与特征分析[J]. 煤炭高等教育, 2011 (6) .
- [7] 王丽丽, 温恒福. 中国高等教育质量管理研究的回顾与展望[J]. 学术交流, 2012 (9) .
- [8] 蔡宗模, 陈韞春. 高等教育质量: 概念内涵与质量标准[J]. 清华大学教育研究, 2012 (3) .
- [9] 黄启兵, 毛亚庆. 高等教育质量的知识解读[J]. 清华大学教育研究, 2009 (6) .
- [10] 于永华. 和谐文化与高校质量管理[J]. 国家教育行政学院学报, 2007 (10) .
- [11] 宫小明. 普通高校教学管理问题研究[D]. 长春: 东北师范大学, 2007.
- [12] 林崇德, 王炳照, 王彬, 李春生等. 中国中学教学百科全书. 教育卷[M]. 沈阳: 沈阳出版社, 1990-12.
- [13] 吴志宏. 新编教育管理学[M]. 上海: 华东师范大学出版社, 2008.
- [14] 莫华善, 戚业国. 我国高校本科教学质量管理的历程、经验与启示[J]. 国家教育行政学院学报, 2009 (9) .
- [15] 李丽霞. 对高校教学质量问题的制度分析[J]. 现代教育科学, 2003 (1) .
- [16] 董晓惠, 崔玉平. 高校教学质量问题及其应对策略[J]. 黑龙江高教研究, 2007 (5) .
- [17] 中国网. 高校教学质量质量问题的成因及对策建言
[S]<http://www.china.com.cn/chinese/zhuanti/tqzgx/658920.htm>
- [18] 陈雨海, 张庚灵. 高校教学质量管理的现状与对策[J]. 中国大学教学, 2007 (12) .
- [19] 王丹, 王守栋. 民办高校教学管理的问题及对策[J]. 山西财经大学学报, 2011 (5) .
- [20] 张典兵. 高校教学质量存在的问题与对策[J]. 内蒙古师范大学学报(社会科学版), 2006 (9) .
- [21] 王江涂. 我国高校教学质量管理中存在的问题与对策研究分析[J]. 科技与管理, 2010 (1) .
- [22] 王麟娜. 当前高校教学质量存在的问题及其对策[J]. 教育探索, 2011 (3) .
- [23] 龚怡祖. 大学教学过程质量监控系统的管理思考[J]. 高等教育研究, 2004 (9) .
- [24] 钱伟, 薛二勇. 高校教学质量: 问题与对策[J]. 教育发展研究, 2012 (9) .

- [25] Feigenbaum, A. V. Total Quality Control ,3rd ,1983.
- [26] 王章豹, 郑治祥. 基于 TQM 和 ISO9000 的高校教学质量新理念[J]. 合肥工业大学(社会科学版), 2004 (3) .
- [27] 李波. PDCA 循环理论在高校教学质量管理体系中的应用[J]. 现代教育科学, 2010 (3) .
- [28] 覃翠英. ISO9000 标准在高校教学质量中的应用研究[D]. 青岛: 中国海洋大学, 2008.
- [29] 何丽华, 林思祖等. 六西格玛质量管理理念与方法在高校教学质量中的应用[J]. 福建农林大学学报(哲学社会科学版), 2009 (5) .
- [30] 马廷奇, 孙娜. 高校教学质量管理与政府职能创新[J]. 国家教育行政学院学报, 2011 (2) .
- [31] 王建刚. 高校教学质量管理体系的分析与设计[D]. 厦门: 厦门大学, 2013.
- [32] 蒋彦青. 普通高校教学质量改进研究——基于学术满意度的调查[D]. 福州: 福建师范大学, 2013.

The Teaching Quality Management Research Review

DU Xiao-li

(Institute of Education ,Hunan University,Hunan Changsha 410082 China)

Abstract: since the implementation of university enrollment expansion in China, higher education popularization gradually, at the same time all sorts of education problems also followed, one of the most concern is the quality problem of higher education. Quality is the lifeline of higher education, solving the problem of quantity of higher education is the urgent task of the current university faces, the quality management of colleges and universities have been on the government and the school work agenda. Teaching as a purposeful, planned and organized to cultivate people activity, is an important way to ensure the quality of higher education, its function main performance for the talent training quality. Problems, however, the current college teaching quality, cultivate the talents can not meet the needs of economic and social development, lead to public trust crisis of higher education quality In order to get rid of the status quo, starting from the evolution of the concept, cause, theory, the problems and solving measures of college teaching quality management in China research review, want to use for reference to solve the problem of teaching quality in colleges and universities.

Key words: quality management ;The quality of teaching ; Colleges and universities