

英国高校内部教学质量保障体系的特点与启示

方鸿琴

摘要：英国高等教育质量保障体系建设有着较长的历史，并具有较为显著的特色。本文基于对英国四类院校内部质量保障体系运行情况的研究，结合问卷调查和访谈，就英国高校内部质量保障体系的内容、特点等进行了阐述与分析，以期对我国高校内部教学质量保障体系的建设有所借鉴。

关键词：英国；高等教育；高校内部质量保障体系；特点

英国的高等教育质量保障体系具有较为显著的特色，表现为既有主导，又显多元。从更深层次看，学者型高等教育管理模式（即学术权力在整个高等教育系统中占有主导地位，根据共同的价值观来管理教学）在极大程度上促成了英国以高校内部教育质量保障为主、外部院校审计和社会监督等为辅的模式。具体而言，其高校内部教育质量保障体系的运行主要立足于学校层面的外部监考员制度、周期性全面检查、定期的学科专业评估、系/所层面的年度课程模块评估和日常的课堂教学质量监控等一系列常规活动，而英国的高等教育外部质量保障体系则主要通过第三方独立机构的院校审计、院校检查、法定或专业机构的专业认证、政府定期的检查和社会监督等方式开展工作。总的来看，英国高等教育质量保障体系致力于高等教育质量的持续改进，与其经济社会的发展背景和要求，以及高等教育的发展诉求形成了一种具有良好协调性的有机统一关系。

鉴于英国高等教育质量保障体系建设有着较长的历史，在高校内部教学质量保障体系建设中积累了较为丰富的经验总结与实践成果，笔者在文本研究的基础上，通过问卷调查和访谈，选取英格兰地区四所不同类型的大学进行了个案研究。在问卷调查部分，基于对英国高校教学质量保障体系的相关文本资料以及质量保障署审计报告的分析，进行了问卷设计，调研对象主要集中于学校负责本科教学质量保障工作的相关人员，调查通过专业的问卷调查网站(www.surveymonkey.com)进行，采用30人的小样本调研，反馈率为47%。在访谈部分，调研对象主要是学校负责本科教学质量保障工作的主管领导，访谈围绕大学的管理和本科教学质量保障体系的运行这一主题展开，为尽可能详实了解他们对教学质量保障的理解与看法，主要采取了半开放式深度访谈的形

式。综合上述研究可以发现，英国高校内部教学质量保障体系具有如下特点。

一、英国高校内部教学质量保障体系的形成具有显著的外生性特点

英国高校自治的传统在很大程度上造就了高校教育质量保障方法各异的格局，直到1990年大学校长委员会设立学术审计处(Academic Audit Unit/AAU)开始对英国所有大学进行学术质量审计(Academic Quality Audit)，这一格局开始发生变化。该项审计的重点在于检查各类大学的内部教学质量保障机制在多大程度上有利于实现自己制定的质量目标，即教学质量保障机制的有效性。自此，许多大学开始制订和完善本校的学术标准，成立教学质量委员会或质量管理机构，并根据学术审计处1991年制定的《审计人员指导手册》和大学校长委员会制定的《实践准则》进行相应的自查自评工作。时至2002年，英国高等教育质量保障署(QAA)开始采用院校审计(Institutional Audit)方法对英格兰和北爱尔兰的所有院校进行审计，审计的重点仍是院校内部质量保障机制的有效性，与以往质量审计不同的是，QAA制定了全国统一的质量保障框架(Quality Assurance Framework/QAF)和《院校审计手册》，强调院校要遵守全国统一的质量标准与学术准则，这促使各院校根据全国统一的质量标准及自身的实际情况，建立和完善内部质量保障体系，并通过这一规范化的进程，在内部质量管理方面开始具有了一些共性。以英国高校质量保障及高等教育质量保障运动的发展作为观察视角，不难发现，英国院校的内部教学质量保障体系主要是由外部质量保障活动所推进的，其形成具有较为显著的外生性特点。

方鸿琴，中国社会科学院助理研究员。

这种通过外部质量保障运动推动高校内部教学质量保障体系规范化的做法，其意义在于鼓励高校质量保障经验在院校内外的交流与传播，在教学管理、教学方法和教学内容等方面探索出更多的成功做法并贡献于高等教育，从而促成以持续改进为重要目标的高等教育质量保障体系的良性发展。值得注意的是，这种规范化的目标指向不在于行为的一致性，因为社会对人才培养的要求是基于多样化、多层次需求的一种质量与结构的追求，立足有效的持续改进和多元化发展应该是高等教育质量保障体系健康发展的基本要求，也只有当规范化为此而生时，其意义方可体现。

二、注重质量文化的培育与积淀，关注学校办学声誉

在英国，无论身处老牌大学还是新建院校，均不难感受到他们对校园质量文化培育与积淀的注重，学校高度关注在公众心目中的声誉，常常通过各种途径宣传学校的质量理念，推广教学质量保障方面的优良经验。从英国众多高校的实践看，积极推动学校内部形成自觉维护质量的舆论氛围已经成为保证教育质量的重要动力之一。比如，校方会通过印制和发放各类教育质量保障手册、课程手册等措施，使全体师生了解学校的学术标准，形成自觉维护学术质量和学校声誉的良好氛围。

毋庸置疑，一所大学的声誉在极大程度上与其教学和科研的质量密切相关，由教师专业发展和学生学习经历长期积淀而成的质量文化，成为学校声誉的重要支撑。在办学过程中，学校需要通过培养高质量的学生得到社会的认可，与此同时也使其声誉得到提升，而良好的声誉使学校更有可能获得更多更优质的资源，如在全国乃至世界范围选聘一流的教师，进而为社会培养出更多优质人才。这是一个良性循环，这一循环的起点在于人才培养，孕育土壤是质量文化，接力棒则是学校声誉，全体师生在不断地进行此项接力，高校内部质量保障体系则发挥为提高学校社会声誉服务的功能。

三、学校定位合理，人才培养目标明确，质量标准切实可行

学校根据自身的合理定位和明确的人才培养目标，确立一个恰如其分、切实可行的教学质量目标或标准，这是教学质量保障活动能否对教学质量保障工作发挥有效指导作用的重要前提。从英国高校的实践看，院校内部质量保障过程中的各项工作关注点面结合，关注总体目标的统领作用，关注特色建设。整体上，质量保障工作从学校的定位、使命、战略发展目标、人才培养目标

和各类质量标准的确立，到师资队伍建设、专业与学科建设、专业培养目标与计划的制定、课程设置以及教学大纲的编制，直至各环节的课堂与实践教学活动，均从不同的点和面围绕一个总体目标来开展人才培养活动。并且，各院校注重通过利用较为充分的办学自主空间来形成自身的特色。从学校内部而言，各院系同样如此。

无论是合理的定位、明确的人才培养目标，还是切实可行的质量标准，这些既为高校和二级院系的质量保障起到了指导与规范作用，也在“合理、明确和切实可行”的前提下为学校 and 二级院系保留了自主发展的空间，对于特色建设及创新发展而言十分重要。

四、关注教学质量保障体系的制度化建设，尊重院系和师生的自主发展权

首先，英国高校教学质量保障体系建设的经验表明，学校合理运用外部参照标准，根据自身实际需要制定一系列规范的政策文件，是高校质量保障工作顺利开展的重要制度前提。这一点在访谈和问卷调查中均得到了较为充分的体现。受访的各位院校领导一致认为，教育质量与学术标准保障手册作为指导整个学校工作的总领，是学校学术政策和质量框架的主要组成部分，各院系都必须遵循；当然，各院系在遵循学校总体政策的基础上，可以根据本院系的实际情况进一步制定相应的规章。在问卷调查中，有46%的受访者认为，院系在遵循学校统一的总体质量政策和标准（如质量保障手册等）的前提下，具有一定的自由度，能够保持一定程度的特色。总体而言，这种自上而下、由粗至细的制度制定进程，在保持学校的统一性与院系的多样性之间起到了有效的协调作用。实践表明，无论是学校与外部的质量保障机构（如QAA）在政策、制度上的一致性，还是院系与学校之间的在政策、制度上的一致性，均可减少在实施过程中可能产生的大量矛盾，有利于工作效率的提高。

其次，制度与规则确立在先，评价标准明确，并公之于众，使大家明确了解相关内容，这对于高校质量保障的管理与实施，对于学校及师生自主发展空间的保障，都十分重要。具体而言，例如，对于某项工作，适合何种资质的人员承担以及具体的工作标准、评价的标准和方法、评价结果的使用；对于外部质量保障活动，如何准备接受外部的评价或如何去评价某项工作；对于权益保障，如果不满又如何寻求自身的权利保障（通过何种途径向谁投诉）等等，均应如此。又如，有些学校在学生入学时就会发一本考试手册，厚如词典，规定细至考试所穿服饰，或许看来有点古板，但对一个学府而言，更是

一种校园文化的传统,一种制度的标志,宝贵的不是形式,而是形式背后的某种文化积淀。而这种总体上的统一,更确切地讲应该是规范,并不妨碍教学与科研工作中的多样化发展,学校会在统一的学术框架下,通过单独的教学大纲等让各学科领域的师生去追求合理的多样化发展之路。

总之,学校在关注教学质量保障体系制度化建设的同时,也充分认识到人才培养中尊重多样性发展的重要性,并认为这是大学的应有特征之一,也是提高教育质量的重要途径。

五、关注质量保障工作的组织效率,重视功能性机构的建设

通过对英国高校质量保障组织体系的分析可以看到,首先,在顶层设计中,学校的教育委员会负责学校层面的政策制定、对外交流和决策的选择,对学校的整体教育质量和学位标准负责。其次,在基层,各系/所是落实具体质量保障工作的执行主体,而各学部 and 学院委员会则处于中间层面,发挥协调作用。对此,问卷调查统计结果显示:有 27%的受访者认为,学校在处理统一与个性之间的关系时,主要通过学校的一些团体(如学院联合会、学部等)加强学校和院系的沟通与交流,从而寻求两者间的平衡点,保证双方权利。最后,质量保障工作的组织体系呈现“工”字型布局,重点在两头,中间层面在保证有效沟通效能的前提下力求精简。实践表明,这一组织体系既可保证政策的统一,又可使质量保障工作及相关资源落到实处,提高组织的工作效率。此外,各院校通常还设有专门的高等教育研究院或学习研究所,为学校的教学提供研究支持,为教职员工的职业发展提供培训,从而确保不断提升学生学习经历的质量、促进教师专业发展。

从英国高校所关注质量保障工作组织效率和功能性机构的建设看,这些做法有利于在质量保障中提高高等教育资源的利用效率。其中值得借鉴的是,在提高组织效率的过程中,制度与标准建设的科学合理性、明确性与执行力是重要的前提;而在质量保障功能性机构的建设中,重点关注教职员工的职业发展,这一落脚点切中了推进教学质量保障工作的关键。

六、以学生为本,推进高校教学质量保障活动的学生参与进程

在高校教学质量保障活动中引入学生的正式参与,可以说是英国高校质量保障体系的重要特点之一,而校内各院系的质量保障活动中也有此类规定。在实践中,无论是高校的自评,还是评估机构的检查,学生都被置

于重要位置。具体而言,关注学生在质量保障活动中的地位与作用,主要表现在以下两个方面:一是在质量标准方面注重体现学生的利益;二是在制定教学质量标准与专业课程设置标准的过程中,重视学生代表团体的参与以及他们所提的意见或建议。并且,学校及质量保障机构在教学质量评价过程中的调查对象选择上,也不局限于在校生或应届毕业生,通常还包括往届毕业生及其用人单位,并为他们提供多渠道的反馈途径,这充分体现了以学生为本的理念。在访谈中,多数院校领导认为,学校的教学质量保障中最重要的是学生的学习经历和培养学生如何去思考,其中,有位院校领导谈到“目前,我们的教学质量保证已经很成熟,所以重点就放在了教学质量的提高上,我们将大力推进探究式学习,并且鼓励自主学习和以学生为中心的教学”。

英国的高等教育质量保障实践表明,高校教学要坚持以学生为本,首先要将学生权益置于首位,并将此体现于质量保障的制度与标准建设;其次要重视、了解和学生的真实感受与合理需求,体现学生参与教学质量保障过程的实效性,避免走过场或流于形式,切实服务于教学质量保障。

七、抓好专业与课程质量,以此作为高校教学质量保障的重要抓手

从英国的实践看,在高校教学质量保障的整个过程中,均十分强调专业的教学质量,对于专业的审批、设置及其质量监督,都建有一整套完整的质量保障体系。在专业内部,质量保障的重点则是抓好每一门课的教学质量。为此,高校除了对专业作定期检查和接受外部机构的专业认证外,院系还会定期组织对课程模块的评估(此项工作现已成为各院系的常规工作之一)。

调研显示,专业与课程是英国高校教学质量保障工作的重要抓手。学校以此为抓手,在实现教学质量对于教学工作的推进效能与尽可能地减小管理带来的干扰之间,寻求到了一个较为理想的落脚点。换言之,这至少在学校层面是一个较为理想的把握人才培养质量的综合评价点,也避免了因过度管理给师生正常教学工作带来的干扰。

八、关注教师专业发展,鼓励教师进行教学改革

在英国高校内部教学质量保障体系的运行中,各学校均十分重视学生、雇主对教师的反馈信息,并结合每年的教师考核工作(学校和院系对此有明确的考核标准

和程序),安排与教师进行交流,共同制定有针对性的学习培训计划,以帮助教师提高专业素养。对此,一些学校有着较为全面的认识和具体的做法,例如,牛津大学认为,对教师的奖励不仅仅局限于简单的工资,还应包括其他影响教师个人事业成就的因素,如工作与生活的平衡等。此外,各院校还特别关注在职业进步和专业发展方面的改革与创新,重视优秀教学成果的奖励;在监督和评价过程中,高度重视贯穿其中的平等性与多样性原则,保证监督与评价工作重在以积极的行动服务于提高教学质量的真实效用;在促进教职员专业发展、提高学校教育质量的过程中,学校亦十分重视开发多样化的教师培训方式。

九、以提高质量为核心,探索多样化的教学质量保障方法

教学质量保障方法的多样化也是英国高校教学质量保障体系的显著特点之一。在英国的高等教育质量保障体系中,各院校除了接受外部的院校审计、法定或专业机构的专业认证、政府定期的检查和社会监督以外,在院校内部还有着多种质量保障方法来保障教育质量和学术标准,包括学校层面的外部监考员制度、周期性全面

检查、定期的学科专业评估以及系/所层面的年度课程模块评估和日常的课堂教学质量监控等。比如学校的周期检查(Periodic Review)制度,此项工作通常五年一轮,主要检查学校为各专业设定的培养目标和学习产出是否已达到既定目标,是否需要调整,学校还会聘请校外专家参与检查。又如校外监考员制度,此项制度是英国大学特有的考试制度和学位质量监督制度,旨在保持大学之间学术标准的一致性和可比性,确保教学评价和学位授予的公开性和公正性,最终达到保证大学教学水平和学位标准的目的。再如院系层面的课程模块评估,该项工作通常在每学年末进行,主要考察课程及相应的专业是否有效地达到既定目标以及学生的学习产出是否有效地达到既定要求,在评估过程中,院系会将校外监考员的监考报告、专业认证报告,以及教职员、学生、毕业生及雇主的反馈意见等作为参考。

此外,英国高校在内部质量保障过程中还十分重视外部同行的引入、学生评教信息的有效利用、评价方式与信息收集的多元化、教学质量及其评价信息的公开等等,所有活动和制度设计均旨在教学质量的保证和持续提高。

[责任编辑:吴芳和]

2014 年本刊征订 征稿

由全国高等学校教学研究中心、全国高等学校教学研究会编辑的《中国大学教学》是面向全国公开发行的综合性高等教育教学研究刊物,也是我国高等学校教学改革成果的重要交流平台,被列为全国中文核心期刊和中文社会科学索引来源期刊(CSSCI)。

主要栏目:专家论坛、论教谈学、教务处长论坛、国家精品开放课程建设、人才培养模式与教学模式、学科与专业建设、教学方法与手段、教学管理、教材建设等。

主要读者对象:高校领导,教务处及各(院)系、教研室负责人,一线教师等。

请广大读者到当地邮局办理订阅手续。邮发代号为2-467,定价每期8元,全年每份12期共96元。

各高校教务处直接向编辑部订阅全年30份以上者,免收邮挂费并享受优惠价(30份以上的每份84元,50

份以上的每份72元)。联系电话:(010)58581673。联系人:张秀芹。户名:高等教育出版社有限公司,账号:0200004109004616104,北京工行东四支行。转账或汇款时务必注明“《中国大学教学》期刊费”及发票抬头。订单请反馈至 zhangxq@crct.edu.cn 或(010)58581676(传真)。订单下载网址:www.crct.edu.cn。

本刊已开通作者网上投稿平台(兼具查询功能),网址同上。

欢迎教育部高等学校各学科教学指导委员会专家,教学校长、教务处长、教学院长、系主任等教学管理部门领导,以及具有丰富教学经验的广大一线教师投稿!稿件电子文档请用WORD软件doc格式(网上投稿平台暂不兼容docx格式文档)排版,行距1.5倍,字数5000字以内为宜。