

远程教育质量管理: 阶段性与突破口

蒋国珍 匡贵秋

【摘要】

经过 20 多年的发展, 远程教育已经成为我国高等教育中一支十分重要的力量。在经历了前几年快速的规模扩张之后, “如何提高质量” 成为当前远程教育亟待解决的问题。在远程教育质量管理方面, 国际上不同院校有不同的做法和经验, 教育行政部门和专家有不同的视角和观点。但是, 现阶段影响我国远程教育质量提高的关键问题是什么, 提高质量的突破口在哪里? 本文以《中国广播电视大学教育大事记 1977- 1999》为主要分析材料, 结合相关的史料和文件分析, 认为电大的质量管理可分为三个发展阶段, 目前处于“质量控制阶段”。作者指出, 不宜将“监控” 作为质量管理的长效机制, 而应在适当控制办学规模的前提下, 从质量控制逐步走向全面质量管理, 并从教学系统质量、过程性质量和人力资源质量三个方面寻求突破。

【关键词】 远程教育; 质量控制阶段; 质量保证要素; 系统观; 全面质量管理; 质量文化

【中图分类号】 G420

【文献标识码】 A

【文章编号】 1009—458X(2007) 05—0013—06

一、导言

经过 20 多年的发展, 远程教育已经成为我国高等教育中一支十分重要的力量。特别是 1999~2006 年的 7 年间, 我国的远程教育发展迅速, 大致经历了三个阶段: 1999~2001 年为起步阶段, 各高校争相开办远程教育, 网络教育成为新闻媒体热捧的主题; 2001~2005 年为快速扩张期, 广播电视大学的开放教育试点本、专科招生数达 267.5 万人(杨亭亭, 2006), 67 所高等院校网络学院 1999 年~2003 年累积招生数为 79.8 万人(张尧学, 2004), 其中, 2003~2005 年被很多媒体称为“网络教育的转型期”, 而真正开始“转变” 应该是 2005 和 2006 年, 表现为招生人数不再直线攀升, 而是趋于平稳, 电大和网络学院从高度重视规模发展, 转向更加注重教学质量。2005 年 4 月, 教育部副部长吴启迪(2005) 强调, 要处理好规模、质量、结构、效益四者的关系, 要将前一阶段高度重视规模发展, 转移到在规模持续发展的同时, 更加注重教学质量, 这是在高等教育领域落实科学发展观的必然选择。

如何提高远程教育质量? 政府和专家有不同的视角。教育部在管理与监控方面做了大量工作, 如颁布了《关于支持若干所高等学校建设网络教育学院开展现代远程教育试点工作的几点意见》、《关于加强高校网络教育学院管理提高教学质量的若干意见》、

《现代远程教育校外学习中心(点) 暂行管理办法》等政策性文件; 制定了《现代远程教育资源建设技术规范》、《现代远程教育技术标准体系和 11 项试用标准》、《教育管理信息化标准》、《网络教育课程质量认证基本标准》等相关规范和标准, 并对出现严重质量问题的院校采取“停招” 等行政措施。游清泉(2002) 建议, “统筹规划、规范管理、促进现代远程教育健康发展”。严继昌(2003) 认为, “高校网院要尽快建立起质保体系”。黄荣怀等(2004) 认为, “政务信息化是构建网络教育质量保障体系的必由之路”。周延军和吴国祥(2001) 认为, “加强教学全过程监控是现代远程开放教育之基本建设”。罗德真(2006) 认为, 完整的教学质量监控体系应当涵盖学校教学工作的全过程, 其监控内容有三方面: 监控教学的输入质量、运行质量和输出质量。还有观点认为, “远程教育重在全程监控”(吕瑶, 2005)。

不同院校有其保证质量的做法。我们熟悉的英国开放大学的质量保证包括它的四条成功经验和质量保证六要素。英国开放大学的四条成功经验是:

- 高质量的多媒体教材
- 对学生学习的快速支持系统
- 有效可靠的行政支持体系
- 富有研究能力与前瞻性的教师团队

远程学习质量保证的六方面是:

系统设计: 开始教学之前, 远程教育院校须对

教学系统进行详细设计与测试, 确保远程管理和远程教学的顺利运行

课程的设计、验收与检查

课程的发送

学生发展与支持

学生交流与表达

学生评价

(资料来源: <http://www.qaa.ac.uk/public/dlg/contents.htm>)

香港公开大学比较好地借鉴了英国开放大学的做法, 香港公开大学前校长谭尚渭(2002)认为, 远程教育的成功必须依赖于另外两大因素: 精心设计和编制的课程, 以及良好的学生学习支援。美国网上课程的质量保证主题包括七个方面: 课程发展、校部支持、教与学的过程、课程结构、学生支持、院系支持以及评价和评估。印度学者提出的远程教育质量保证体系的主题和美国网上课程的质量保证体系几乎完全一样, 包括七个方面: 课程开发、校部支持、教与学、课程结构、学生支持、院系支持以及评价和评估(张伟远等, 2004)。韩国国立开放大学(KNOU)质量保证的关键包括: 学生支持服务、学习辅导、e-Learning、印刷材料开发(Textbook development)、广播电视课程开发(Broadcasting programme development)(Insung Jung, 2004)。丁兴富(2004)通过国际比较研究, 认为网络远程教育质量保证体系共同的基本要素包括:

远程教育的资源的设计、开发与发送及其评估

远程教育的学生学习支持服务

远程教育的双向通信交互

远程教育的宽进严出政策及其落实(课程考核与学生学业评价)

远程教育的管理

远程教师的专业发展与培训

远程教育研究

远程教育的基础设施建设

远程教育的财政支持和经费保证

广播电视大学提出了保证教学质量的五大要素, 即教学资源、学习过程控制、学习支持服务、教学管理和系统运作, 其中教学资源是关键, 学习过程控制是重点, 学习服务是核心, 教学管理是保证, 系统运作是基础(于云秀, 2004)。

国际上远程教育院校质量管理的工作经验有哪

些值得我国借鉴? 如何借鉴? 当前, 我国远程教育质量管理的关键问题是什么, 提高质量的突破口在哪里?

二、对我国远程教育质量管理发展阶段的分析

质量管理源于企业管理。20世纪, 人类跨入以加工机械化、经营规模化、资本垄断化为特征的工业化时代。在过去的一个世纪中, 企业质量管理的发展大致经历了质量检验(事后检验为主)、统计质量控制阶段(预防、控制为主)和以持续改进为特征的全面质量管理阶段(Edward Sallis 著, 1996; 何瑞薇译, 2005, 第1页)。

1. 质量检验阶段: 20世纪初, 人们对质量管理的理解还只限于质量的检验。质量检验所使用的手段是各种的检测设备和仪表, 方式是严格把关, 进行百分之百的检验。质量检验是事后把关(After-the-event process), 无法在生产过程中起到预防、控制的作用。

2. 统计质量控制阶段: 第一次世界大战后期, 休哈特将数理统计的原理运用到质量管理中来, 他认为质量管理不仅要搞事后检验, 而且在发现有废品生产的先兆时就进行分析改进, 从而预防废品的产生。

3. 全面质量管理阶段: 1961年, 菲根堡姆(A.V. Feigenbaum)提出全面质量管理的概念, 1980年7月, 美国管理大师戴明(E.W. Deming)在美国广播公司所作的“如果日本能做到……为什么我们不能”的演讲被认为是全面质量管理年代的开始。全面质量管理主要是强调管理范式的改变, 即从传统单向度的绩效观转向全方位的质量观(Edward Sallis 著, 1996; 何瑞薇译, 2005, 第2页)。

企业质量管理发展的阶段性给笔者的启示是: 教育的质量管理也是一个发展过程, 应该以“阶段性”的视角审视远程教育的质量管理进程。不同阶段, 问题的性质和主要矛盾是不相同的, 只有先分析、诊断目前我们所处的状况, 避免认识上的模糊与误区, 才能找准问题; 只有找准问题, 才能真正做到从实际出发。“阶段性”分析是把握客观实际的有效方法, 离开“阶段性”来考察远程教育的质量管理, 乃至建立质量标准, 将难以把握主要矛盾而导致盲目实践; 超越“阶段性”, 抑或简单照搬国外的某些做法, 则可能造成实践上的冒进。中央电大副校长严冰也认为, “衡量各国巨型大学的质量恐怕不能使用同一个尺度,

尤其不能用某个国家的成功经验作为衡量其他国家远程教育发展水平的普适性的评价指标。必须充分考虑到不同国家巨型大学所在国家的不同国情条件,包括教育体制的差异,以及这些国家教育改革的实际进程,而且各国巨型大学的发展都会有其‘本土模式’及不同的定位”(严冰,徐皓,2006)。

最值得考察和分析的是有着近30年发展史的广播电视大学,1999年出版的《中国广播电视大学教育大事记1977-1999》较完整地记录了广播电视大学发展中的重要事件,笔者以该“大事记”为主要分析材料,结合相关的史料和文件,从质量管理角度,将电大的发展大致分为三个重要阶段,见表1。

表1 电大质量管理的三个阶段

阶段	时期	特征	评价
计划管理阶段	1979年创办至1990年代初	1. 分级办学, 分级管理 2. “五统一”	1. 与计划经济环境相适应 2. 能发挥中央和地方两个积极性
后计划管理阶段	1990年代初至1990年代末	1. 分级办学, 分级管理 2. “五统一” 3. 免试入学, 教考分离	1. 计划管理的有效性开始受到挑战 2. 行政管理效率不能适应需要 3. 教考协调困难大、成本高、效能低
质量控制阶段	1990年代末至今	1. 分级协议管理 2. “五大质量要素”	1. 引入市场手段 2. 教学过程控制特色显著

1. 第一阶段的特征

在广播电视大学创建及发展的相当一段时期内,“五统一”在电大教学质量保证上发挥了关键作用。这是由当时的计划经济环境和电大层级管理模式(行政模式)决定的。事实证明,这在当时的宏观背景下还是发挥了重要作用的。浓缩这一阶段教学质量特征的文件是1988年5月原国家教委印发的《关于颁发〈广播电视大学暂行规定〉的通知》([88]教计字063号)。此外,学生所在单位的“带薪脱产学习”、“半脱产学习”政策对保证质量发挥了重要作用。这一时期质量管理特征可比归纳为:

重在行政管理:广播电视大学“是在教学上实现统筹规划、分级办学、分级管理的远距离教育系统”(中国广播电视大学教育大事记编写组,1999);

强化“五统一”质量标准:即“统一教学大纲、统一教材、统一试卷及评分标准、统一考试时间”。“五统一”中重点强调的是考试的统一,“统一试题、统一答案及评分标准、统一考试时间”(中国广播电视大学教育大事记编写组,1999)。

2. 第二阶段的特征

这一阶段的标志性事件包括1993年广东省实施的电大、自考等学分互认和转学,以及全国电大

1995年开始的“注册视听生”和“专升本”试点(中国广播电视大学教育大事记编写组,1999)。这一时期质量控制特征是:

教考分离:教学环节由电大负责,考试环节由国家考试中心负责;

免试入学,“宽进严出”:高中、中专以上学历者免试注册。

3. 第三阶段的特征

这一阶段的标志性事件是开放教育试点,1999年4月,教育部办公厅印发《关于“中央广播电视大学人才培养模式改革和开放教育试点”项目研究工作的几点意见》(教高厅[1999]1号)。2004年,电大在试点研究的基础上,提出了保证教学质量的五大要素。该“五大要素”与英国开放大学的质量保证六个方面有相近之处,但两者存在明显不同。其特征是:

过程控制特色显著:特别是“考核与监控”和“教学检查与评估”。考核与监控包括形成性考核、学习行为跟踪等;教学检查包括在线检查与实地考察,定期检查与专项检查,考试的“巡考与抽考”等。以上海电大为例,在实施质量保证采取的措施上,实行关键环节重点监控。“比如,现代远程开放教育专业教学计划的制订、考试命题、教研活动、课程教学资源建设、学习与非学习支持服务、形成性考核、实践教学、师训等都是些关键环节,须重点监控(陈信等,2005)。”

行政与市场相结合:管理引入市场手段,各级电大间协议管理,分工负责,利益共享,包括中央电大与合作高校签订合作专业和课程建设的协议,中央电大与省级电大签订试点工作协议,明确各自责、权、利,按照中央电大的统一规定和要求共同开展试点工作(于云秀,2004)。在“省开课程”的资源建设上,分工合作,明确职责,分摊成本,分享收益(于云秀,2004)。同时,检查、评估等行政手段发挥重要作用。

我国普通高校的网络学院创建时间不长,各院校的发展很不平衡,有的还没有真正将质量管理提上日程,有的则开始在较高的起点上进行质量管理。引人注目是北京大学医学网络教育学院,2003年,他们率先引入“ISO 9001”质量管理体系,并成为我国首家通过“GB/T 10991-2000 idt ISO 9001:2000”认证的试点高校网络教育学院。该院制订的质量方针是:“管理规范,资源优秀,服务满意,技术可靠,提供一流的医学网络教育”(丁兴富,

2005)。需要指出的是,ISO 9000不是全面质量管理标准,全面质量管理要做的不只是建立一个质量标准,也不一定非要使用外来的标准不可(Edward Sallis著,1996;何瑞薇译,2005,第67页)。由于每个教育机构都有其独特的文化及本身的需要,必须在特定的外在环境中运作,他们有的将ISO 9000视为全面质量管理的起点,有的则视为全面质量的核心,有的只是把ISO 9000作为全面质量管理中的一个比较重要的因素,有的认为ISO 9000与追求质量无关,甚至对立(Edward Sallis著,1996;何瑞薇译,2005,第66~67页)。

在宏观管理层面,教育部在以下几个方面采取了一系列措施,包括(1)开展公共服务体系建设,(2)抓紧制定各项现代远程教育的技术标准,(3)抓紧实施质量评估工作,(4)实施现代远程教育的部分基础课统考制度,(5)对于那些教学质量达不到要求,且在招生等办学过程中存在违规行为的试点高校,国家教育部采取了以“停止招生”等措施为主的“摘牌”制度(张尧学,2004)。上述措施主要体现在系统建设和评估、监控两个方面,总体上倾向于质量检验和控制。

从上面的分析可以看出,电大现阶段的质量管理总体上处于“质量控制阶段”,即不只是“事后检验把关”,而是特别强调教学过程中的预防、控制作用。教育部对远程高等教育的管理也是倾向于质量控制。可以说,“质量控制”是现阶段远程教育质量管理的主色调。

三、提高我国远程教学质量的突破口

我们强调的“质量控制”与英国开放大学质量管理强调的“支持服务”文化明显不同,这与双方所处的质量管理阶段不同有着密切的关系。

那么,现阶段,我们该采取何种质量管理策略呢?笔者以为,“关键环节重点监控”、“严格的过程控制”在现阶段是必需的,但不能作为质量管理的长效机制。首先,教育不是(物质)产品生产,而是服务,“监控、监管”在煤矿生产、药品生产等领域可能是必需的,但并不适用于教育。教育的目的是为了促进人的发展,“监控、监管”与教育的精神是不相容的。其次,监控的有效性往往会受到诸多因素的挑战,单一监控(堵而不是疏)可能带来的是“反监控”,2006年云南永德县电大的考试集体作弊事件就

是“反监控”的典型案例。如何建立质量管理的长效机制呢?总体看来,当前,“构建网络教育质量保障体系”的思路还不清晰,“推行全面质量管理”对电大系统和很多网络学院来说时机未必成熟,宜采取的策略是:在适当控制办学规模的前提下,从质量控制逐步走向全面质量管理。

“从质量控制逐步走向全面质量管理”是一种渐进式的策略,如何从质量控制逐步走向全面质量管理?应从何处着手呢?关键在于找准问题,抓住主要矛盾。上海电大陈信等(2005)认为,我国现代远程开放教育在规模、技术设施等方面取得“超常规发展”的同时,其培养人才的质量并没有同步得到人们的广泛认可,相反在一些学校规模和质量之间的矛盾暴露得更加突出,他并提出了影响电大人才培养质量的七个深层次问题。

既然规模、技术设施等方面的“超常规发展”并没有带来质量的改善,那么,制约质量提高的关键问题是什么呢?美国学者M. G. Moore & G. Kearsley(1996)认为,“目前大多数远程教育院校缺乏一套整体系统观,可能只有片段的次系统在运作。最常见的情况是将经费与注意力都集中在某些通讯技术上。事实上,若缺乏其它部分的支持配合,将无法发挥教学功能”。毫无疑问,系统观能帮助我们从事整体和相互关联的角度来分析问题。

“投入—产出分析”是经济领域中常用的系统分析方法,它可用于研究经济关系中的直接和间接联系、单向联系和双向联系、顺联系和逆联系等。M. G. Moore & G. Kearsley率先将系统观引入远程教育研究中,他认为:远程教育系统的输入包括:学习者特质、教师的教学经验、行政人员的能力、课程发展的效率、学习者取得信息的途径、响应的时间、各远程学习地点的配合度、机构的合作与支持、评鉴的可靠程度等;输出包括:学生满意度、学习成就分数、学生完成学业的比率、注册人数、教学品质评鉴、获得认证、收支结果、工作人员流动率等;而系统组成要素间的依存关系对任何一个远程教育院校而言都十分重要(M. G. Moore & G. Kearsley, 1996)。

远程教育院校是一个服务系统,服务系统的产出(输出)取决于投入(输入)、系统的结构和服务过程。首先是系统的结构,对中国的电大和网络学院这样的大系统来说,系统结构是至关重要的。现行的电大系统是在计划经济体制下建立起来的,这种“层级

式”结构与其说是教学系统，不如说是行政管理架构。这种架构已表现出多种不适应和不协调，运行成本高、效能低，成为制约远程教育质量提高的“瓶颈”。在系统结构不变的情况下，任何投入的大幅增加，都不太可能带来“产出”的明显改善。其次是投入，最重要的投入是人力资源，尽管经费投入、物质技术装备投入也是十分重要的。“教育的成功是资源导向的”（Edward Sallis 著，1996；何瑞薇译，2005，第108页），而人、财、物等资源的有效配置最终还是有赖于人力资源的质量。还有一个影响系统“产出”的关键问题——过程性质量（包括教学资源、学生支持服务等）。中央广播电视大学近些年特别强调教学过程，“宽进严出”的内涵首先强调的是过程，考试要严格，但同时必须用更大力气落实教学过程（严冰，2006）。前两个问题在于云秀《广播电视大学开放教育质量保障》一文中被作为进一步思考的问题提出，上海电大陈信等（2005）也指出了制约电大质量提高的两大关键问题，即教学系统质量和人力资源质量。

综上所述，“教学系统质量、人力资源质量和过程性质量”共同决定远程教育的质量，构成远程教育的质量三角。

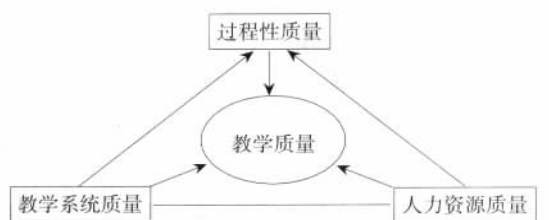


图1 远程教育的质量三角

在教学系统质量、过程性质量和人力资源质量三者关系中：

系统质量和人力资源质量既是实施有效远程教育的前提条件，又是提高过程性质量的保障，没有这两条作支撑，过程性质量的提高必然困难重重；

过程性质量伴随远程教学实施的全过程，直接影响远程教学的质量。

我们还可以从英国开放大学的实践中找到“远程教育质量三角”的佐证。英国开放大学质量保证的六方面实际上强调的就是两条——系统质量（第1要素）和过程性质量（第2~6要素），而在英国开放大学的四条成功经验中，最根本的一条是“富有研究能力与前瞻性的教师团队”，即专业化的教师团队，见表2。

表2 英国开放大学的质量保证与远程教育质量三角的对应关系

英国开放大学的远程学习质量保证		远程教育质量三角
质量保证六方面	1. 系统设计：开始教学之前，远程教育院校须对教学系统进行详细设计与测试，确保远程管理和远程教学的顺利运行	教学系统质量
	2. 课程的设计、验收与检查 3. 课程的发送 4. 学生发展与支持 5. 学生交流与表达 6. 学生评价	过程性质量
四条经验	1. 高质量的多媒体教材 2. 对学生学习的快速支持系统 3. 有效可靠的行政支持体系	人力资源质量
	4. 富有研究能力与前瞻性的教师团队	

综上所述，电大可以从以下三个方面寻求突破：

1. 改革“层级式”的教学系统：系统结构决定系统的功能，进而决定系统的产出。对于电大这样一个超大规模的远程院校来说，没有一个良好的系统结构作支撑，教学的“产出”不可能从根本上得到改善。教育行政部门要着手改革电大的“层级式”管理系统，探索建立与我国市场经济体制、行政管理体系相适应，符合远程教学需要的系统，在各种矛盾中寻找“平衡点”，压缩层级，理顺关系，逐步完善教学系统的结构。

2. 加强队伍的专业化建设：在所有的资源管理中，人力资源管理最关键；在所有资源建设中，人力资源建设最紧迫。一是教师队伍、管理队伍的专业化，特别是要启动以学科建设为“抓手”的教师队伍专业化建设工程。学科建设要从电大实际出发，体现远程教育特色，既不能简单向普通高校看齐，又不能照搬英国开放大学的做法。“像英国开放大学那样，以跻身研究型大学为发展目标，至少现阶段是不现实的。电大的当务之急还是要根据学校的定位和担负的任务，提高综合办学的实力，包括增强相应的学术支撑能力”（严冰、徐皓，2006）。二是兼职教师的聘任管理与岗前培训，形成一支质量合格、相对稳定、有凝聚力的兼职教师队伍；三是专兼职队伍的数量与学生规模相适应，专职与兼职人员比例要适当、结构要合理。

3. 进一步提高过程质量：过程性质量的重点是学生支持和资源建设，电大在这方面已经有很好的经验和措施，特别是在狠抓教学过程的落实上。今后的发展方向应该是：将学生支持服务放在首位（蒋国珍，2007），从“监控”逐步走向“服务”。

网络学院的情况差异比较大，但以上三个方面同样是非常重要的。例如，在网络学院教学系统建设方

面,首先,要解决好网络学院与校内各院系的关系问题,努力实现网络学院学生与校内学生共享各类学习资源;其次,要解决好网络学院与学习中心的关系问题,努力实现网络学院与学习中心的一体化。一些网络学院可以尝试建设校内、校外一体化的“双模式”教学系统。

四、结束语

菲利普·克劳士比有过这样的比喻:质量控制就像汽车仪表盘上的仪器,质量保证就像汽车用户手册,质量管理才是驾驶汽车的哲学(苏辛,2006)。远程教育质量管理是一项长期的、复杂的任务,各院校的发展阶段和运行环境很不相同,一定要从实际出发,决不可照搬别人的做法。要客观分析我国远程院校发展现状,找准问题,力求标本兼治。一方面,质量管理策略既要立足当前,脚踏实地,循序渐进,练好基本功,避免超越“阶段性”的盲目冒进;另一方面,又要着眼长远,把握关键,寻求突破,避免“头痛医头、脚痛医脚”。2006年,约翰·丹尼尔在《迈向质量文化》一书的序言中写道,“现在是开放远程教育院校超越传统的质量保证过程,向着质量文化迈进的时候了”(Badri N. Koul and Asha Kanwar, 2006)。对中国远程教育院校来说,“着眼长远”或许就应该建设远程教育的质量文化。如果不多从“质量文化”层面考虑,我们恐怕很难打破菲利普·克劳士比所说的那种“已长久存在的传统智慧”的束缚,闯出远程教育的“质量迷宫”(苏辛,2006)。

本文对我国远程教育发展所作的“阶段性”分析,以及从质量管理角度提出的渐进式策略,只是笔者的管中之见,希望能引发人们更进一步的思考,提出更好的思路和解决方案,以促进我国远程教育事业又好、又快的发展。

[参考文献]

- [1] 杨亭亭. 中国广播电视大学教学质量保证体系研究[M]. 北京: 中央广播电视大学出版社, 2006.
- [2] 张尧学. 高校现代远程教育调查与思考[J]. 中国远程教育, 2004, (8)
- [3] 游清泉. 统筹规划 规范管理 促进现代远程教育健康发展[J]. 中国远程教育, 2002, (5)
- [4] 严继昌. 高校网院要尽快建立起质保体系[J]. 中国远程教育, 2003, (8下)
- [5] 黄荣怀, 曾海军, 罗辉, 赵国庆. 关于我国网络教育电子政务系统建设的思考[DB/OL]. <http://www.cvae.com.cn/allfile/20041207/news>
- 23.html
- [6] 吴启迪. 建设有中国特色的现代远程教育开放大学[J]. 中国远程教育, 2005, (5)
- [7] Insung Jung. A Survey on Quality Assurance Systems in Mega-Universities and Selected Distance Teaching Institutions [DB/OL]. http://www.unesco.org/education/higher_education/quality_innovation
- [8] 丁兴富. 远程教育质量保证国际比较研究及其结论[J]. 远程教育杂志, 2004, (3)
- [9] 张伟远, 杨亭亭, 黄慈. 两岸三地开放大学: 课程质量保证之比较研究[J]. 现代远程教育研究, 2004, (2)
- [10] 谭尚渭. 远程课程的质量保证与效果评价[J]. 中国远程教育, 2002, (12): 6-9.
- [11] 周延军, 吴国祥. 试论加强教学全过程监控是现代远程开放教育之基本建设[J]. 中国远程教育, 2001, (2)
- [12] 罗德真. 构建广播电视大学教学质量监控体系的若干问题[J]. 中国远程教育, 2006, (11)
- [13] 吕瑶. 远程教育将不断的“向下延伸”[J]. 中国远程教育, 2005, (6)
- [14] 于云秀. 广播电视大学开放教育质量保证[J]. 中国远程教育, 2004, (10上): 12-16.
- [15] 《中国广播电视大学教育大事记》编写组. 中国广播电视大学教育大事记 1911-1999 [M]. 北京: 中央广播电视大学出版社, 1999.
- [16] 严冰, 徐皓. 巨型大学的历史使命和现实挑战——关于巨型大学的学术对话[J]. 中国远程教育, 2006, (3)
- [17] Edward Sallis, 何瑞薇译. 全面质量教育[M]. 上海: 华东师大出版社, 2005.
- [18] Roger Mills. Quality assurance in distance education-towards a culture of quality: a case study of the Open University, United Kingdom (OUK) [DB/OL] www.col.org
- [19] 陈信等. 现代远程开放教育质量保证体系研究——上海电视大学现代远程开放教育质量保证的实践研究 [DB/OL]. 202.121.15. 143:81/document/2005-9/gj05092
- [20] M.G.Moore & G.Kearsley Distance Education: A system view. [M]Belmont, CA: Wadsworth 1996
- [21] 严冰. 跳出游移于“精英与大众”间的怪圈[N]. 中国教育报, 2006-11-13.
- [22] 蒋国珍. 异步远程教学说的理论缺陷及其对实践的困扰[J]. 中国远程教育, 2007, (2)
- [23] 苏辛. 聚焦质量[J]. 中国远程教育, 2006, (11)
- [24] Badri N. Koul and Asha Kanwar Perspectives on distance education: Towards a culture of quality [DB/OL]<http://www.col.org/colweb/site/pid/3992>

收稿日期: 2007-01-30

作者简介: 蒋国珍, 副教授, 首都师范大学远程教育研究所 (100037)。

匡贵秋, 中央广播电视大学教学支持服务中心主任 100031)。

责任编辑 方庄

Quality Management for Distance Education: Phase and Breakthrough

Jiang Guozhen and Kuang Guiqiu

After developing more than twenty years, distance education has become one of the vital powers in China higher education. Experiencing rapidly large-scale expansion since several years ago, how to improve the quality becomes the issue that need to be solved in current distance education. As to quality management in distance education, there are different modes and experiences in different colleges around the global. The educational service and the experts also have diverse visual angles and viewpoints. What is the pivotal issue that affects the quality improvement of distance education in China nowadays? What is the breakthrough of quality improvement?

This paper takes China Radio and Television University Educational Memorabilia 1977- 1999 as its main material for analyzing. Integrating relative historical materials and documents, the authors make the conclusions that the quality management in RTVU can be divided into three developing phases, and now RTVU is just in the phase of quality control. The authors close the paper with recommendations that intendance and control should not be the long effective mechanism for quality management; we ought to change quality control into overall quality management stage by stage on the premise of properly controlling the running scale, and to seek breakthrough in quality of instructional system, process and human resources.

Support Service in Distance Learning: with Perspective of Culture

Wang Yonghui and Feng Liying

Culture is one of the viewpoints to comprehend education. Although being the inner quality of learning support service system, culture is always being ignored when the distance education system was built up. The influences of culture lie in various aspects. Social culture is a complicated cultural syntheses and the background of distance education, many factors in which will affect and interact with distance education system both directly and indirectly. As a result, we should attach importance to culture factor when developing distance education, and consider social culture factor when constructing distance learning support service system as well.

In the first part of this paper, the cultural demand in construction of distance learning support service system is analyzed. It also points out that distance education is not only a phenomenon of education, but that of culture. The difference of culture rejects a universal mode of distance education. On the other hand, the diversity of distance education all over the world is incarnated in the diversity and difference in learning support service. In this paper, the authors take for the view that the culture factors that can affect distance learning support service include institutional culture, technical culture, learning culture, as well as college spirit culture and campus culture. Culture is always one of the foundations to optimize the learning support service construction.

In the last part of this paper, it is concluded that we should take measures in six facets, thus to construct the learning support service system which suits Chinese situation, is based on the need of cultural