

# 从质量管理的角度探讨 现代远程教育管理系统的建设

刘名卓

(华东师范大学 网络教育学院,上海 200062)

**摘要:**现代远程教育的管理模式有别于传统的学校教育管理,它具有组织规模缩减、组织内部团队合作加强、组织职能社会化以及管理知识化等特征。质量管理是现代远程教育管理关注的重点和难点,而抓好质量管理的有效手段是抓好现代远程教育管理系统的建设。文章从质量管理的角度探讨了现代远程教育管理系统的建设,以及建设的对策和建议等内容。

**关键词:**质量管理;以学习者为中心;教育管理信息系统

中图分类号:G434 文献标识码:A

## 一、现代远程教育管理模式的主要特征

研究现代远程教育的质量管理问题,首先需要了解现代远程教育的管理模式较学校教育管理模式有哪些突出的特征,针对这些特征又该采取什么样的对策。学校教育管理一般采取刚性的、等级森严的金字塔式的组织模式,校长下设多个分支部门,人员多,机构臃肿,另外,各个部门都是各司其职,彼此之间的信息流通比较少,以至于导致资源重复建设的怪圈。例如,教务处有一套教务管理信息系统,财务处有一套财务管理信息系统,这两套系统都要建立教职工的档案数据,但因为这两套系统各司其职,互不沟通,没有统一,所以教职工的档案数据在每套系统中都要各建一份,造成了资源的极大浪费。这种情况还可能导致数据的不一致性,像这种组织方式已不适合现代远程教育。现代远程教育提供者在借鉴学校教育管理模式和教育管理信息系统的基础上,根据现代远程教育的特点,形成了现代远程教育管理的模式。分析国内外现代远程教育提供者的管理模式,可得出现代远程教育管理模式以下主要特征<sup>[1]</sup>:

1. 组织规模缩减和扁平化。这表现在组织结构的柔性化、中层管理人员的规模缩减和组织结构模

式的扁平化:大多数网络教育学院的管理人员比较少,组织结构轻巧并且带有柔性,组织模式较之学校教育管理变得更加精简和有效。自从1998年第一批网络教育的试点院校开展以来,现代远程教育在我国得到了蓬勃发展,现代远程教育提供者的开展规模越来越大,有的网络学院的在线人数甚至已经达到了几万人之多,而整个网络学院的管理人员却只有十几个人。很显然,工作量加大了,而工作人员却大大减少了,这意味着各个部门之间、管理人员之间的信息传递量增加了,中间管理层节点对下层监控的范围扩大了,部门之间以及各个部门和领导之间的合作得到了加强。这样,现代远程教育管理必须寻找一种能适应这种结构变化要求的新的管理模式和相应的信息系统。

2. 组织团队工作。现代远程教育是通过计算机技术、网络技术和多媒体技术而实现的一种新的教育形式,它需要现代远程教育的组织内部加强协作,组成团队,提高整个组织管理的工作效率,只有这样才能更好地为学习者提供高质量的支持服务。

3. 组织职能的社会化。组织职能的社会化是指组织将其原来设置的某种职能由其他单位或组织来完成,同时对该组织的运行不产生任何影响。这种模

炼中国远程教育对远程教育学术发展的贡献,把相关成果整合到学科体系当中又是中国远程教育研究工作者义不容辞的责任。

## 参考文献:

[1] 张秀梅,杨改学.技术、教育技术与远程教育[J].中国远程教育,2001,(4):17-19.

[2] Keegan D. The study of distance education: terminology, definition and the field of study[A]. Holmberg B and Ortner G (eds) Research into distance education[C]. Frankfurt am Main: Lang, 1991.36-45.

[3] 张秀梅,丁新.国际远程教育学科论争鸣与启示[J].开放教育研究,2004,(2):31-36.

收稿日期:2004年12月7日  
责任编辑:李晓华

式的好处在于:既可以减少有关投资和雇员,在职能上又没有削弱;使组织能集中优势开拓核心业务,提高核心竞争力;组织之间的相互依赖性将加强,组织之间的合作更加重要;整个社会的教育资源也就可以得到更加合理、经济的配置。目前,国内的网络教育学院普遍采用在外省市设立教学站点的方式就是这一思想的具体体现。

4. 组织功能单元的分布化和网络化。与全球经济一体化趋势相适应,组织结构的信息支撑体系呈现多元化、分布化和网络化的体系结构,教育管理的运作空间为 Intranet+Internet,从而有利于组织对环境变化的快速反应,增强现代远程教育组织的敏捷性。

5. 组织经营的伦理化。由于组织经营环境的变化,组织出现了经营和伦理相融合的伦理化趋势,这既是现代组织自律的内在要求,也是现代市场经济条件下组织经营的主要取向和可持续发展的重要支柱。这就启示我们,在开展现代远程教育的过程中,要注重组织文化建设,以人为本,以学生为主体。

6. 管理的知识化。随着知识经济的发展,组织的经营活动日益专业化和知识化,即要求组织的管理从基于信息的管理向基于知识的管理发展,即知识管理。

## 二、现代远程教育质量管理的特点

现代远程教育的管理模式之所以会具有以上的一些特征,完全是由于现代远程教育是市场运作,它的“顾客”就是学生,也就是说在现代远程教育地开展过程中必须引入“服务”这一经济领域的概念,质量管理是现代远程教育管理的主要组成部分。综观国内外现代远程教育提供者的质量管理,主要具有三大突出特点<sup>[2]</sup>。

1. 质量管理的全面性。首先要把质量职能分解到学院的各个部门、各个教学站点、教师和课件制作组等实体,并加强部门之间、学院和教学站点之间等各实体之间的协调。同时,各部门、各教学站点等实体都应有明确的质量管理的活动目标和内容,它们执行着各自的质量职能,并实现各自的管理目标,从而保证一个学院发展总目标的实现。

2. 质量管理的全程性。强调过程的重要性,注重对学习过程的跟踪和服务管理。整个管理贯穿学员从入学、注册学习、考试一直到毕业的一系列环节,注重每一个环节的服务性,即所关注的不只是终结性评价,而更应关注和重视形成性评价。

3. 质量管理的全员性。网络教育的质量是一个学院各个活动环节和各个部门、教学站点、教师等实体所有工作的综合反映,其中任何一个环节、任何一

个实体、任何一个人的工作质量,都会不同程度地直接或间接地影响质量。因此,充分调动全体人员的积极性和创造性,上至学院最高管理者,下至教学站点的每一位员工,就成为必需和至关重要的因素,以此形成一种人人关心质量,人人做好本职工作,共同努力、全员参与质量管理的局面。参与式管理是网络教育保持活力的有力保证。

## 三、现代远程教育管理系统的建设

通过以上对现代远程教育管理模式的发展特征和质量特点的描述,可得出以下几条结论<sup>[3]</sup>:

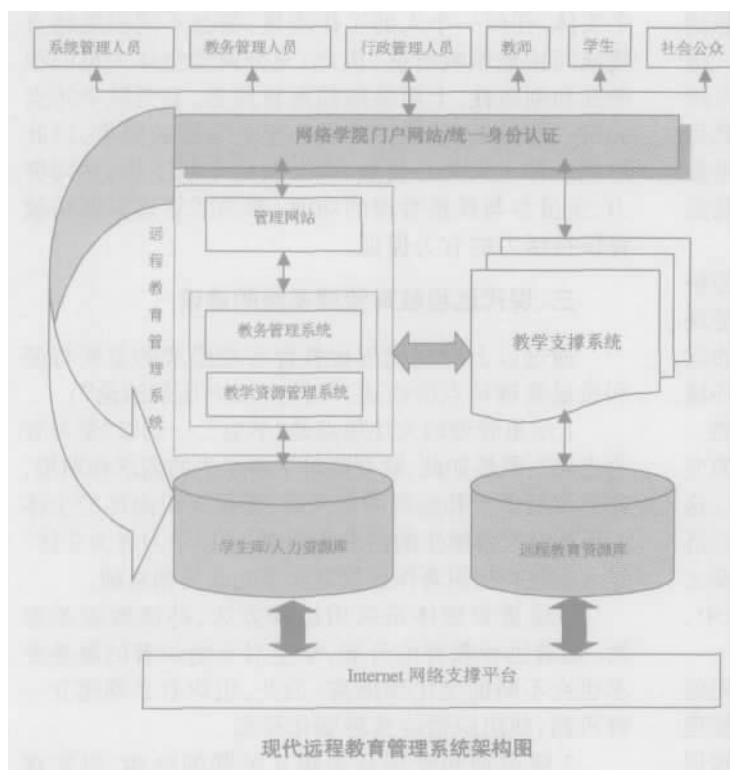
1. 质量管理的关注焦点是“学生”,一切以“学习者为主体”。既然如此,就要随时了解学生的需求和期望,并且沟通学生和组织内部人员,确保组织内部的全体人员能够理解学生的需求和期望。“以学习者为主体”是远程教育组织者保证教育质量的前提和基础。

2. 质量管理体系采用过程方法,持续改进的原则。随着远程教育开展,学生对于组织者的服务要求也在不断的变化和提高。因此,组织者必须建立一种机制,使组织适应这种变化要求。

3. 要识别和管理众多相互关联的活动,以实现学生能够接受的服务。例如,识别和选择合格的校外学习中心,并且加强对校外学习中心的管理、交流和沟通。

以上的三个结论,纯粹利用手工管理有可能造成信息滞后、误差率提高、工作效率降低等问题,故要真正实现有效的质量管理,构筑完善的“以学习者为主体”的现代远程教育支持服务体系,离不开现代信息技术的支持,即构筑完善的现代远程教育管理系统。所谓现代远程教育管理系统,就是运用技术手段数字化处理现代远程教育领域的知识和经验,并通过网络使得整个远程教育领域的知识和经验得到传播、共享和访问,实现数据的共享性、互操作性、可维护性和可重用性,它是现代远程教育发展到一定规模的必然要求。现代远程教育在教学形式、教学手段等方面都有别于学校教育,故它的管理信息系统在信息环境、技术基础、应用平台、管理思想与管理方法等方面也不同于传统的教育管理信息系统,现代远程教育管理系统的最终目标是为学生构建一个良好的学习支持服务体系。现代远程教育管理系统的架构如下图所示。

由下图可看出,必须把远程教育管理系统的构建放在开展现代远程教育支撑平台的大环境中来考虑。各用户通过门户网站统一身份认证之后,登录管理平台的网站,由此进入内部管理系统。根据功能划分,现代远程教育内部管理系统主要由“教学资源管



理系统”和“教务管理系统”两大模块组成。教务管理系统通常由招生管理、注册管理、教学管理、考试管理和毕业管理等子模块组成；而教学资源管理系统通常由课程库管理、案例库管理、题库管理、课件管理和媒体素材管理等子模块组成。

每个子模块之间不是孤立的，它们相互交流、数据共享。举例来说，门户网站统一身份认证所需的数据取自学生库/人力资源库，而该库的数据则是由内部管理系统维护的。教学支撑平台主要指自主学习平台、教学平台、在线答疑系统、作业评阅系统以及远程考试系统等。这些系统的底层用户数据皆取自管理系统的学生库，而教学支撑平台所跟踪的学习过程数据则反馈到管理系统中，由管理系统对之进行分析处理，并将处理后的结果反馈给学习系统，指导学员调整学习策略以及指导教师调整教学策略、内容呈现策略等。

#### 四、对策与建议

在现代远程教育质量管理和现代远程教育管理系统建设的问题上，我们必须在以下几个方面做好工作：

1. 增强管理人员的信息意识，提高他们的信息素养。此处的管理人员是指网络学院的行政领导、教务人员、技术支持人员、站点工作人员、课件制作人员等。要真正提高网络教育的质量并使之保持持续

发展，首先要进行信息化知识和意识的宣传与教育，特别要提高管理人员的信息素养。具体一点说，管理人员必须具备使用计算机和互联网的能力，具备对信息检索、获取、分析、处理和利用等方面的能力。从事现代远程教育的管理人员必须是既懂业务又懂信息技术的复合型人才，否则，即使构建了功能完备的教育管理系统，由于管理人员的信息处理能力有限，将会使教育管理系统得不到充分利用。由于有些人员习惯了手工处理，以至于有了数字化的处理方式也无意识去用，或者手工处理好了，然后才把一些需电子存档的信息输入到管理系统中，造成了手工和数字化处理的双重劳动。针对以上分析的情况，除了要构建功能完备的教育管理信息系统外，还需加强管理人员信息素养和信息技能方面的培训。

2. 重构教育理念，以质量管理为重。要树立以“以学习者为主体”的教育理念，这是质量管理的最基本原则，也是现代远程教育管理系统设计的出发点。首先是调查、识别并理解学生的需求和期望，确保网院的目标与学生的需求相一致，并确保组织内部的全体人员能够理解学生的需求和期望，充分体现团队合作精神，为学习者提供有效的支持服务。

3. 建立和完善教育管理创新体系。完善、创新是一个持续改进的过程，事物是发展的，会经历不断完善的过程。在远程教育中，学生对于组织者的服务要求也在不断地变化和和提高。因此，组织者必须建立一种机制，使组织适应这种变化要求，只有组织者保持一种不断探索、不断改进、积极创新的态势，才能在现代远程教育的发展过程中立于不败之地。

4. 系统地、多层次地培养信息化专门人才和队伍，以适应现代远程教育发展的需要。保证现代远程教育管理系统可持续发展的长远之计，是要大力培养和造就一批信息技术水平比较高的专门人才，如网络管理人员必须保证整个网络安全、可靠地运行，这必须有扎实的专业知识和丰富的网络管理经验作铺垫；当系统使用人员遇到疑难问题或需要帮助时，技术支持人员需提供一定的帮助。

5. 大力进行教育信息基础设施建设。为了避免现代远程教育管理系统只是停留在业务的计算机化和网络化的状态，要注重现代远程教育其它支撑平台的开发和建设，如教学平台、教学资源管理平台、教师和学生互动平台等，以及各部门电子化文档的管理等。

6. 注重和其它远程教育支撑平台的整合。现代

# 现代远程教育教学管理模式构建

王家钧

(福建广播电视大学 教务处, 福建 福州 350003)

**摘要:**现代远程教育的教学管理与普通学校教育的教学管理难度相比要大的根本原因在于它的远距离和系统性。因此,在教学管理模式的构建方面,需要考虑的因素较多。既要研究教学管理模式构建结构的科学性和实用性,还要研究教学管理模式与有关教学管理运行机制、与教学管理质量密切相关的教学过程质量控制体系和教学支持服务体系之间的相互关系。本文通过教育部在电大系统和普通高校网络学院开展的人才培养模式改革的实践探索与理论研究,构建出现代远程教育教学管理模式,并讨论在该模式下的管理改革,分析模式的构建维度的科学性与教学实践的适应性,探讨与教学管理其它体系的相关性,借以进一步规范现代远程教育教学管理工作。

**关键词:**现代远程教育;教学管理模式;构建维度;科学性

中图分类号:G434 文献标识码:A

## 一、现代远程教育教学管理模式构建

现代远程教育教学管理是保证远程开放教育教学质量的三大支柱之一。如果教学管理工作不到位或者教学管理的质量不能得到很好保证,就可能因为教学管理这根支柱的短缺而造成整个远程教育教学质量的下降。因此能否及时构建起现代远程教育教学管理模式,并能够按照这种模式框架进行相应教学管理改革,使教学管理的各个环节按照设定的质量标准进行管理<sup>[1]</sup>,保证每个教学环节的教学质

量,对现代远程教育健康发展意义重大。

教学管理模式建模的理论依据是现代远程教育理论和远程教学管理理论,实践环境是现代远程教育技术的发展和试点教学管理经验的总结。教学管理模式构建要考虑两个完整性:一是教学环节的完整性;另一个就是管理环节的完整性。将教学环节与教学管理环节有机联系在一起,形成一个管理思路明晰、实际操作简单、能够确保教学和教学管理质量、环节完整、结构清新的远程教学管理模式框架。

我们将试点实践和理论探究形成的现代远程教

远程教育支撑平台根据功能划分,主要划分为门户网站、学习平台、教师备课平台、管理平台、邮件服务和公共服务平台<sup>[4]</sup>6个部分,覆盖远程教育教、学、管理和公共服务的各个方面。管理平台处于6个平台中的中心地位,是其它几个平台协调运作的基础,是实现彼此间数据共享、数据交换等的保证。各个平台中教师、学生的用户名和口令信息都共享管理系统中学生、教师基本数据库中的一部分信息,而在学习平台中,跟踪学生的点击率、网上递交的作业成绩、网上讨论的情况等数据,将作为学生的平时成绩信息进入管理平台,为综合产生学生的考试资格或总评成绩提供必要的数据库。总而言之,各个平台挖掘到的信息,最终都可归入到管理系统的相关数据库中,并由其对数据进行综合分析,完成教学管理和决策支持等功能。

7.注重知识管理的重要性。要以发展的眼光看待现代远程教育管理系统的建设,教育知识管理是教育信息管理的高级阶段。

教育管理系统的建设必是现代远程教育发展到

一定阶段的必然要求,这是与现代远程教育“以学习者为主体”的质量管理理念相吻合的。现代远程教育管理系统的建设必须本着实事求是、系统化、发展性的原则,在现代远程教育管理系统建设的过程中,抓好管理人员信息技能和信息素养的培训工作,考虑到和其它支撑平台的整合以及向教育知识管理的过渡及转化,最终的目标就是通过教育管理信息系统更好地为学生服务,提高质量。

## 参考文献:

- [1] 彭新一,吴应良.教育管理与教育管理信息系统的建设[J].华南理工大学学报(社会科学版),2001,(6):78-81.
- [2] 赵中建,顾吉祥,于家太.学校管理体系与ISO9000标准[M].上海:华东师范大学出版社,2003.
- [3] 刘义光,高澍苹,孙宝芝.ISO9000质量管理体系在远程教育中的实践[J].中国远程教育,2003,(15):43-46.
- [4] 刘名卓.现代远程教育支撑平台的设计开发与实践[J].中国电化教育,2003,(1):64-67.

收稿日期:2004年12月10日

责任编辑:李晓华