

文章编号: 2095-1663(2017)02-0014-05

论新常态下我国高校研究生教育 管理者服务行为之变化

廖文武^{a,b}, 金鑫^b, 廖炳华^b, 程诗婷^b

(复旦大学 a. 研究生院; b. 社会发展与公共政策学院, 上海 200433)

摘要: 本文在对“新常态”产生背景及相关概念进行阐释的基础上, 从重数量到重质量、重审批到重监管、重管理到重服务三个视角, 论述我国研究生教育发展中高校管理者服务行为的变化, 以期能为高校一线研究生教育管理者提供思路和启示。

关键词: 新常态; 研究生教育管理者; 服务行为; 变化探析

中图分类号: G643 **文献标识码:** A

一、背景

习近平同志在2014年11月的APEC会议演讲中系统阐述了“经济新常态”, 他认为中国经济新常态的三个特征是: 从高速增长转为中高速增长; 经济结构不断优化升级; 从要素驱动、投资驱动转向创新驱动。同年12月11日, 教育部部长袁贵仁在主持召开2015年全国教育工作会议时也强调, 要进一步统一思想, 提高认识, 准确把握、主动适应经济发展新常态。袁部长用了64个“改革”、70个“新”、26个“教育现代化”等字眼, 这意味着深入推进改革, 破解教育现代化进程中的瓶颈问题, 依然是中国教育发展转入新常态的重要“风向标”^[1]。作为社会民生之首的教育事业将如何适应“新常态”, 成为2015年全国教育工作会议的重要议题。2015年1月6日, 光明日报刊登了西南财经大学赵德武教授的“高等

教育新常态与教育改革创新”^[2], 他对什么是高等教育领域的新常态, 做出了自己的解释, 他认为以质量提升为核心的内涵式发展成为新常态; 在改革创新中释放办学活力成为新常态; 以法治思维推进大学治理现代化成为新常态; 政府宏观管学与社会参与办学成为新常态; 大学深度开放与教育科技引领成为新常态。这“五个新常态”对高校管理者来说, 是挑战, 更是机遇。目前的报道中多解释什么是教育新常态, 但在高校一线管理者的视角下应怎样理解并如何实施, 现有的文献报道还很少。复旦大学国际关系与公共事务学院教授竺乾威在其撰写的“经济新常态下的政府行为调整”一文中, 认为中国经济的发展同中国的政府行为息息相关。进入新常态后, 经济发展形态的调整意味着政府的行为方式也要做相应的调整。要求政府行为发生以下几个方面的调整: 一是从重经济到重保障; 二是从重权力到重责任; 三是从重审批到重监管; 四是从重管理到重服

收稿日期: 2016-12-12

作者简介: 廖文武(1954-), 男, 广西天等人, 复旦大学研究生院教授, 复旦大学社会发展与公共政策学院、高等教育研究所兼职研究员, 博士生导师。

金鑫(1984-), 女, 上海人, 复旦大学社会发展与公共政策学院博士研究生。

程诗婷(1990-), 女, 山东滕州人, 复旦大学社会发展与公共政策学院博士研究生。

基金项目: 中国学位与研究生教育学会重点课题“经济新常态下的研究生教育质量保障体系建设研究”(项目编号: A2-2015Y0410-016); 中国学位与研究生教育学会一般课题“研究生教育社会学研究”(项目编号: B2-2015Y0102-107)

务;五是从重领导到重协商;六是从重数量到重质量^[3]。

通过学习和理解,我们对经济新常态下的各级教育工作,也有了自己新的领悟。本文所界说的“新常态”是指在我国经济和社会发展进入新常态的背景下,研究生教育的发展同样呈现出一些新调整、新变化、新态势和新问题。从研究生教育自身层次的视角看,它已开始跨入“质量新时代”,突出表现在近期国家连续对教育质量保障建设提出了诸多新的任务、目标与要求,也可以说是研究生教育发展迎来了新阶段、新常态。具体体现在研究生教育发展方式从注重规模发展转变为注重质量提升;培养类型结构以学术学位为主转变为学术学位与专业学位协调发展;培养模式从注重知识学习转变为知识学习和能力培养并重;人才质量评价方式从注重在学培养质量转变为学习期间的学业表现与毕业后的职业发展能力并重;研究生教育管理体制机制从计划经济向市场经济时代转变等^[4]。

实际上,在研究生教育的发展中,高校研究生教育的管理者类似于政府角色,其行为也类似于政府的行为,合适的行为和政策能够促进研究生教育的发展。以此为类比,本文试从三个角度来阐述在研究生教育的新常态下,高校管理者行为的变化,以期能给高校一线研究生教育管理者提供思路和启示,给教育相关主管部门提供决策参考。

二、从外延式的数量扩张到内涵式质量提高的转变是建构我国研究生教育质量保障体系的重要基石和前提条件

新常态下中国政府面临从重数量到重质量的转变。新常态更需要的是经济发展的质量而不是数量。以往政府运作的惯性是注重数量,如GDP的增长,而在获得这一数量过程中的付出如环境污染等却很少加以考虑。我国的经济增长事实上是一种质量还有待进一步提高的发展。从某种角度上讲,重质量其实也意味着经济数量的更好增长^[3]。在研究生教育领域,经过近四十年来的改革和发展,我国的研究生教育形成了较完整的学位授权和研究生教育体系,在较短的时间内研究生教育走过了从小到大、从初创发展、积极改革发展发展到快速发展的历史性跨越,成为具有全球影响的研究生教育大国。2015年,我国在学研究生230万人,比2010年增长约20%;2014年,授予博士学位、硕士学位66.9万人,比2010年增长32%。然而,正如国务院副总理刘

延东所说,在新的形势下,我国研究生教育的质量,与国际高水平研究生教育相比,仍然存在着明显差距:“一是发展理念尚未完全转变。二是创新能力培养亟须加强。三是质量保障和监督力度还需加大。”^[5-6]如果说在研究生教育大扩招时期,追求规模也就是追求数量有其合理之处,那么,目前有些单位在经费严重不足、生源质量不佳的情况下,仍然把增设学位授权点、增加招生指标作为研究生教育工作的重点,就值得人们反思了。《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》明确指出“把提高质量作为教育发展的核心任务。树立科学的教育质量观,把促进人的全面发展、适应社会需要作为衡量教育质量的根本标准。”因此,在弄清现状,思考未来发展时必须强调,研究生教育要从重数量走向重质量、从外延式规模发展走向内涵式质量提高和转型。

根据《中国学位与研究生教育发展报告》(2002—2010),研究生教育质量是指研究生教育系统所提供的服务满足社会需要的程度。这一概念在内涵上分狭义和广义两种。狭义的质量,即指研究生教育所培养的人才的质量,一是培养的人才是否达到了学位标准和要求,二是培养的人才是否为社会做出了应有的贡献。广义的质量包含了三个层面的内容,即满足学术的需要(推进科技进步,创造知识);满足社会对各行业专门人才的需要(推进社会进步,应用知识);满足受教育者自身教育、自我实现的需要(推进个性进步,传播知识)。研究生教育在跨入新世纪后,其内涵在传统使命的基础上,增加了“促进整个社会的可持续发展和进步”这一新的使命。

多年的教育实践经验告诉我们,研究生教育质量的提高离不开研究生、导师和管理者三方利益主体的共同努力。导师是核心,研究生是行动者,那么对高校管理者层面而言,我们更关注的应该是如何建立健全一个优质的研究生教育质量保障和管理监督体系,并且应该明白如果对质量保障体系没有严格的执行,提高质量也就无从谈起,更谈不上从研究生教育大国向强国的转变。研究生教育质量保障体系是指与研究生教育质量保障相关联的研究生教育过程中的各个保障要素之间相互联系、相互制约的整体,它涉及到政府、社会和大学等诸多质量保障主体,是质量保障系统的多主体、多因素和多层面共同参与作用的结果。研究生教育质量保障体系由外部质量保障体系和内部质量保障体系组成,外部质量

保障体系是指高校(培养单位)外部为了对研究生教育质量实施连续有效的质量监控所建立的监控体系,其主体为政府和相关社会机构,主要负责质量监督,比如加强对培养单位的学位制度建设、学位授予质量标准的完善、以及采用社会第三方机构开展评估的机制建设等。内部质量保障体系的主体为高校,主要负责高校内部人才培养质量保证与评价、检查,是贯穿于从招生到学位授予整个教育培养过程中的各环节质量控制与评价体系。有效地实施内部质量保障体系是保证研究生培养质量的关键和根本^[7]。

那么,目前我们国家的研究生教育质量保障体系有哪些问题,需要进行怎样的改进呢?自从20世纪80年代初以来,我国基本形成了以政府教育行政部门、社会中介机构和研究生培养单位为质量保障主体,以学位授权审核、若干教育质量评估专题项目和若干重点项目为保障内容的研究生教育质量保障体系。但是时代犹如历史的车轮在不断向前推进,新常态背景下我国研究生教育质量保障体系逐渐暴露出一些深层次的问题。比如:质量保障立法滞后,质量文化缺失、质量保障体系的结构不均衡、质量保障方法单一以及作为质量保障主体的研究生缺位等^[7]。一个科学合理、又与时代呼应的研究生教育质量保障体系的建设理念是以高校为主体、政府为主导、专门机构实施和社会多元参与的“四位一体”的理念^[8]。这些理念还需要人们去领悟、去构建与实践,对于高校的管理者而言,前面的路既宽又遥远,要做的工作和落实的任务还很多。对于外部的质量保障实际上是一种促进内部工作的平台和重要因素,但更加重要的是,如何发挥自身能动性,强化内部质量及管理保障的内核作用。

众所周知,研究生教育的核心主体是研究生培养单位,研究生培养质量保障最关键的因素在于高校内部,而内部质量保障对研究生教育质量的提升具有直接的作用。因此,国内学者也做了许多前期研究工作,如研究生教育质量保障的重心应回归到内部质量保障体系的构建与完善上^[9]。加快研究生质量保障体系建设,提高研究生教育质量,推动研究生教育向内涵式发展转变,是战略转型期我国研究生教育的核心任务^[8]。当前高校的管理者们应努力探索和建构适合本校的研究生教育质量保障体系。一是应当深入推进研究生培养机制改革,也就是转变导师和研究生创新激励方式、深化研究生分类培养和联合培养模式的改革;二是加强学科分类建设

与规划,也就是调整学科结构,突出本校的学科特色和优点,并与社会发展的需求相结合而动态调整;三是赋予导师更多的学术权力,比如在招生、培养方面给予更多的自主权;四是建立质量评估体系,坚持目标管理和过程管理,完善论文质量评估体系等。当然也要注意避免一些急功近利的行为,比如教育质量保障建设过于迷恋技术和程序,质量管理过程与环节的零碎化,习惯从权利和控制的角度去架构质量保障体系的强制性特征,或是表面化现象严重的倾向等等^[10]。

三、从重审批到重监管是行政管理职能转变的重要核心内容,也是研究生教育管理改革的关键环节

在经济生活中,传统行政管理模式的一大特色就是政府注重事先审批,容易忽略事中和事后的监管。这一做法不仅产生了大量的权力寻租空间,也束缚了社会的活力。新常态要求市场在资源的配置中起决定性作用,这也意味着必须改变传统的审批模式,从重审批走向重监管,把重心放在事中和事后的监管上^[3]。

近几年,在探讨中国高校大学治理体系时,常常会提到“权力过于集中、管理效率不高、组织协调不力、办学活力缺乏”等这类字眼。专家学者也对高校去行政化格外关注。高校行政化的外部表现是高校的设置及管理严格按照行政级别划分,高校领导由各上级主管部门指定,上级主管部门直接干预公立高校的岗位设置制度。内部表现则是高校行政化色彩浓厚,校内资源配置行政化。校内资源配置完全受制于行政权力^[11]。但本文认为行政管理的角色并非是“万恶之首”,应正确理解“去行政化”的含义,事实上这要求高校并非完全剥离行政管理,而是要让高校内学术权力与行政权力两个系统更加注重协调,学术权力的作用要逐步强化,行政权力应为学术权力服务。就优化高校内部研究生管理的行政权力而言,我们认为,从重审批到重监管过渡确实是一条解放思想、合乎时代发展的路径。

正如新常态下政府在减少审批项目的同时,会采取对策来预防和解决管理的真空地带一样。在高校的管理机制改革中,特别是在研究生教育管理实践中也应该在取消审批这一程序后,更加重视事中监管、事后考评,加强事中和事后的监管责任,对每一项事中事后监管措施,都要在实施运行中及时跟踪了解、检查落实。这样才有利于二级管理制度的进

一步优化,因为任何因监管不力导致的问题,可能都会对学校、学术或是整个研究生教育的发展造成更大的伤害。因此,高校研究生教育领导者和管理者在推进研究生招生、培养和学位授予工作改革中应该尝试放权,管理者更重要的职责应该是做好检查和监督工作。

比如,将招生管理权限(包括录取权力)下放到院系二级,扩大院系自主办学权,由院系依托学科专家考核、调控、录取新生,把招生权力真正交由教授和基层教研及行政系统筹,充分发挥学术组织或教授委员会在招生选材、录取中的作用等。院系制订招生计划指标,负责实施和完成招生全过程。学校招生办公室在宏观上统筹安排考试,同时设立监督小组,考查各个院系是否按照《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010-2020年)》和当年国家招生规定,包括五种招生录取方式,即择优、自主、推荐、定向、破格录取方式等来实施,对面试环节进行抽查监控等。又比如在培养环节中,校级研究生院要注重过程质量监控,院系有自主选择培养路径的权利,也就是说有权在校级指导性方案的基础上,决定本单位计划资源配置,制定研究生培养方案,创新与本学科培养目标相适应的培养模式,这包括多样化的资格考试方式和实践模式等,但研究生院也应设有相应的督查小组,对培养过程如中期考核、开题报告等环节进行及时跟踪了解;之后可以做出考评并总结和推广先进经验。在学位授予工作环节,各院系的学位评定分委员会因其更了解本学科的实际情况,所以可以进一步放权。在财务方面,中央和地方财政拨款的研究生教育经费到高校后,统一打包到院系,由院系学术委员会自行决定分配,就该院系学科专业的均衡发展进行合理的资源配置;校研究生院可以在宏观上设计培养经费的标准范围,具体标准由各院系根据本院系的实际情况进行自我调控,学校的财务和审计部门对此进行事中督查。总之,我们认为在新常态下,从重审批到重监管,将是高校研究生教育管理行为的必然之路,事中审批、事后评估的体制和机制应该抓紧建立健全。

四、从重管理到重服务转变是当今研究生教育 管理理念和提升管理成效的重要 表征或突出特点

当前我国的社会发生了一个从注重生产者转向注重消费者的变化,那么政府角色也就相应从管理者转向了服务者。在进入新常态后,政府需要越来

越多地扮演服务者的角色,比如,建立完善的法律和规章制度体系,为市场竞争建立一个公平公正的环境等。如何更好地为市场的主体——企业和企业家服务,如何更好地向公众提供公共服务和公共产品都是政府面临的挑战^[3]。同样的道理,在新的社会和经济背景下,研究生教育管理者其实也进入了转型期,如何更好地为教育的主体——研究生和导师服务,是新常态下需要深度思考的问题。

瑞典服务市场营销学专家格鲁诺斯认为:服务质量是一种感知的质量,属于主观范畴,取决于顾客的预期与顾客实际感受到的服务水平的对比。因此,研究生教育的服务则需要满足研究生明确或者潜在的需求。近些年来,“以学生为本”的质量文化逐渐深入人心,学生是高等教育重要的利益相关者。教育管理者开始关注学生的各种需求,真正努力做到“一切为了学生、为了一切学生、为了学生的一切”。但是要真正从管理的思维转向服务的思维,提高服务质量,还需要一个过程,高校研究生教育管理者要在实践中不断地探索和思考。

关于研究生教育的服务质量,如同高等教育服务质量控制链理论所阐述的那样,从某种角度可以把高等教育看作是一种服务。其中外部服务就是指高校教学服务系统^[12]。某种角度上,我们可以认为高校的研究生教育管理者实际上就是服务者。那么服务者们应该怎么做呢?

首先,做好服务的基础就是要分析教育需求。正如公共政策学科认为抓住问题的根本就是了解对象“想干什么”一样,高校应建立信息收集部门,及时掌握人才市场的需求,了解国家人力资源开发计划,掌握研究生攻读学位的目的。比如来华留学研究生在选择高校和专业时的原因,专业学位研究生希望从学校获得什么而有利于自身职场能力的提升;学术型研究生是否都准备将来从事学术科研?了解这些“顾客”们的期望与梦想对我们提高服务至关重要。

其次,做好符合研究生期望的各个教育环节,诸如招生选拔、过程培养和学位授予等的服务。因为管理者把研究生教育看作是一种教育服务,那么与之相关的各个环节都支撑这个服务的基础。在招生过程中,积极做好准确完备的招生咨询、考试过程中提供优越的后勤保障、考后得到便捷的查询分数渠道,同时保证录取工作的公开公平公正。在培养过程中,设立研究生服务中心,面向学生实现一站式服务,这包括注册、学籍证明、成绩单的开具、出国登

记、毕业证书与学位证书的领取、学业材料翻译公证和学生证火车票磁条充磁等。逐步打通各个部门或者办公室之间的工作壁垒,使这些具体的事务工作能做到不需学生往返于多个部门而能够快捷办理;同时,还应该尽最大可能增加办公时间满足学生的要求。

第三,创新拓展研究生教育的服务种类。在做好基本的服务项目基础上,应积极拓展思路、创新服务项目及内涵。比如设立研究生维权委员会,增强其利益代表和利益表达的功能;建立师生关系协调委员会,协调导师和学生的关系,完善研究生利益诉求表达机制,维护研究生在接受系统的知识教育、开展学术科研、完成学业毕业和申请学位方面的合法权益;建立写作指导平台,由专家委员会的专家帮助研究生提高科研论文写作水平;建立出国申请服务中心,帮助研究生了解如何申请国际会议和继续攻读学位或做博士后的方法与路径等等。

概而言之,高校应通过调查掌握研究生真实的想法去服务他们,而不是用管理者的姿态和想法去管理他们。高校管理者或者说是服务者们应从精神传承和物质条件的满足、培养体系的优化、管理制度的完善等方面着手,不断提高研究生教育的服务水平与效率。

五、结 语

研究生教育作为世界各国的最高层次的教育,是国家教育的精华。在知识经济时代,它担负着培养高层次专门人才和发展现代科学技术的重任,在经济发展和科技进步中具有至关重要的战略地位。在全面推进依法治国的今天,我们广大的研究生教

育工作者要以法治的思维和方式去推进高校研究生教育的现代化治理。作为高校管理者,无论是校院级领导,还是普通管理工作人员,都应进一步认清新的管理理念,明确管理者服务行为的监督主体地位、职责、权限及实施行为之范围、方法与程序。

参考文献:

- [1] 柯进,柴葳.教育新常态下的改革新思维——2015年全国教育工作会议观察[N].中国教育报,2015-04-24(3).
- [2] 赵德武.高等教育新常态与教育改革创新[N].光明日报,2015-01-16(16).
- [3] 竺乾威.经济新常态下的政府行为调整[J].中国行政管理,2015(3):93-94.
- [4] 廖文武,廖炳华,刘文.拓展内涵 优化结构 深化改革 提高研究生培养质量——转型期复旦大学研究生教育的实践与探索[J].学位与研究生教育,2012(05):25-29.
- [5] 刘延东.在全国研究生教育质量工作会议暨国务院学位委员会第三十一次会议上的讲话[N].中国教育报,2015,1(5):1.
- [6] 刘延东.在国务院学位委员会第三十二次会议上的讲话[J].学位与研究生教育,2016(3):1-6.
- [7] 王战军等.中国研究生教育质量保障体系理论与实践[M].北京:高等教育出版社,2012:17-18.
- [8] 王战军.构建研究生教育质量保障体系——理念、框架、内容[J].研究生教育研究,2015(1):1-5.
- [9] 梁传杰.研究生教育内外部和谐质量保障机制的构建[J].学位与研究生教育,2012(2):5-8.
- [10] 廖湘阳.重构研究生教育质量保障的价值理念[J].中国高等教育,2012(7):22-24.
- [11] 公立高校去行政化的困境与出路.覃智响[D].武汉:华中师范大学,2013.5.
- [12] 胡子祥.高等教育服务质量评价模型研究[J].现代大学教育,2006(2).

On Service Behavior Changes of Postgraduate Education Administrators in China's Higher Learning Institutions in the Circumstances of New Normal

LIAO Wenwu, JIN Xin, LIAO Binghua, CHENG Shiting

(a. Graduate School, b. School of Social Development and Public Policy, Fudan University, Shanghai 200433)

Abstract: Based on the explanations on the background of the new normal and concepts related thereto, this paper expounds the service behavior changes of the higher learning institution administrators for the development of postgraduate education in China from three aspects, namely, the change from giving priority to quantity to giving priority to quality, the change from giving priority to approval to giving priority to supervision and the change from giving priority to management to giving priority to service. With this, this paper hopes to provide some thought-provoking ideas for postgraduate education administrators in managing postgraduate education in universities.

Keywords: new normal; postgraduate education administrator; service behavior; analysis of changes