

高校学报全面质量管理模型研究

胡虹

(四川理工学院学报编辑部,四川自贡643000)

摘要:高校学报作为一种知识型产品,具有具体性和抽象性的二重属性,学报的质量评价、管理与控制十分复杂,全面质量管理是高校学报可持续发展和走向国际化的重要保证。全面质量管理贯穿于学报作者、编者、审稿者和读者的全过程,包含学报管理的需求、规划、实施、控制和绩效评价等构成的完整质量体系。全面质量管理通常采用PDCA循环法来实现,根据PDCA的原理方法,高校学报的PDCA质量环是一个不断循环、持续上升的螺旋结构,每一次循环均涵盖学报的完整质量体系,从而持续提升学报的质量。根据全面质量管理思想,结合高校学报办刊全过程的质量属性和质量特点,可以建立高校学报全面质量管理的质量属性模型:政治质量是学报的首要属性,学术质量是学报的核心属性,编审质量是学报的内在属性,出版质量是学报的外在属性,服务质量是学报的本质属性。通过对学报这些质量属性的分析,可以得到每种质量属性的主要参数指标,结合PDCA的原理方法,可以定性和定量相结合地实现学报的全面质量管理。为实现学报办刊质量的数字化管理奠定了基础,为更深入研究学报的办刊质量奠定了基础,对于促进高校学报办刊质量提升具有很好的参考价值。

关键词:高校学报;质量属性;质量管理;PDCA质量环;概念模型

中图分类号:G237.5 **文献标志码:**A **文章编号:**1672-8580(2015)06-0102-08

一、问题的提出

随着全球工业化进程的不断深入和各种贸易的全球化发展,一方面,产品的质量成为了提高企业和产品市场竞争力的关键要素;另一方面,贸易的全球化也需要一个统一的全球质量标准来消除贸易的技术壁垒,以促进世界贸易的发展和资源的共享。20世纪50年代末,美国的阿曼德·费根堡姆(Armand Vallin Feigenbaum)博士提出了全面质量管理(Total Quality Management, TQM)的概念,并构建了PDCA(Plan、Do、Check、Action)质量管理思想^[1]。该思想首

基金项目:四川理工学院培育项目(2012PY27);全国高等学校文科学报研究会编辑学研究资助课题(2013YB20)

作者简介:胡虹,副编审(E-mail:654759853@qq.com)

先被日本接受并在全中国推广应用,使日本的产品质量和企业的管理水平跃居世界前列,为日本迅速成为世界经济强国奠定了坚实的基础。从 20 世纪 80 年代开始,世界各国的质量管理原则和质量体系规范高度统一到了 ISO9000 标准之中,之后不断优化完善颁布了 ISO2000、ISO2001 等等。

高等学校学报是由高等学校主办的、主要刊登本校教学和科研成果的学术性期刊,也是开展学术交流的重要窗口^[2]。高校学报承载的是知识性和学术性的信息,这些知识信息本身是无国界的,因此高校学报特别是理工类高校学报应该加强国际化、全球化的学术交流^[3],以提升学报质量和扩大影响力,在学报国际化和全球化的发展路径中,全球统一规范的学报质量体系是进行交流的前提。另一方面,学报承载的学术论文和科技成果属于知识性产品,具有具体性和抽象性的二重属性,对其质量的评价、管理和控制是一个十分复杂的问题。本文试图从质量管理学的角度,引入全面质量管理(TQM)的思想,结合知识性产品的特殊性,利用 PDCA 方法构建高校学报的全面质量管理模型,以提高学报的办刊质量。

二、全面质量管理的基本原理

全面质量管理(TQM)是指质量管理需求、质量管理规划、质量管理实施、质量管理控制和质量绩效管理构成的完整质量体系,它贯穿于整个生产过程的各个环节^[4]。为了不断提高质量管理的水平,逐步形成科学完善的质量管理体系,通常实施全面质量管理的方法是采用 PDCA 循环法。

PDCA 循环法的基本思想是:分析梳理质量管理体系中的各种质量属性,并抓住质量属性的关键性指标和参数,做好质量管理的目标规划,制定出具体的、可操作的计划方案,在实施质量管理计划的实际过程中,建立起质量管理的协调控制机制,不断优化质量的管理过程,严格监督质量管理的过程并逐步形成规范,不断总结管理过程的问题和不足,然后再改进质量管理计划,进入下一个质量管理循环。因此,全面质量管理的过程是一个循环往复、螺旋上升的过程^[5]。对于单个 PDCA 循环过程具体包括:质量管理计划(Plan)、质量计划实施(Do)、质量监督检查(Check)和质量问题的总结处理(Action)。因此,一个 PDCA 循环的管理内容和管理步骤如表 1 所示。

表 1 一个 PDCA 循环的阶段及步骤

管理阶段	步骤	管理内容及方法
Plan	1	分析需求、查找问题
	2	总结问题、分析原因
	3	剖析原因、抓住关键
	4	贯穿过程、制定计划
Do	5	实施计划、优化控制
Check	6	严格监督、检查执行
Action	7	总结成绩、形成规范
	8	剖析不足、改进计划

一个 PDCA 循环是全面质量管理的基本环节。全面质量管理包含若干个 PDCA 循环,是一

个标准化运转、周而复始、以螺旋上升式提高管理质量的系统^[9],如图 1 所示,经过长期循环,形成管理规范积累,管理质量将逐步提高。

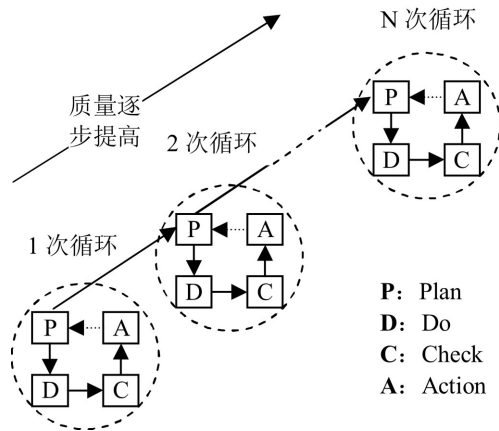


图 1 全面质量管理的 PDCA 循环

三、高校学报的质量管理模型

高校学报具有政治性强、学术性高、学科性多、服务性强、商品性低、市场性弱等基本属性和特征^[7]。在进行学报全面质量管理过程中,要满足学报的诸多属性是十分困难的,特别是在编辑人员不多、人员素质不高、经费投入不足、稿源质量参差不齐的一些普通高校学报,要提高学报质量更是十分困难的事情^[8]。因此,本文试图从学报全面质量管理的角度,在不考虑学报办刊的各种客观条件差距的情况下,分析探讨学报的全面质量管理内涵。

1991 年,国家科委颁布的《科学技术期刊管理办法》中,明确规定科技期刊的主要任务是:宣传党和国家的科技工作方针、政策、法律和法规,发布新的学术科研成果,传播科技研发信息,交流学术思想和观点,促进科技成果转化,为推动和建设中国特色的社会主义精神文明、物质文明服务^[9]。由此可以归纳提出,科技期刊的质量内涵应该包括:政治质量属性、学术质量属性、编审质量属性、出版质量属性和服务质量属性等五个方面的质量属性^[10],以此来构建的科技期刊全面质量管理模型如图 2 所示。高校学报作为科技期刊的一部分,同样也具有这五大质量属性,具有相同的质量属性模型。显然,不同高校的学报具有自己不同的办刊质量和办刊特色^[11],这些特色是通过不同的质量管理绩效形成的。

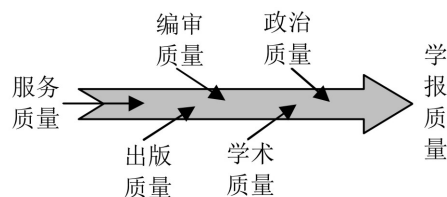


图 2 高校学报全面质量管理模型

(一) 政治质量属性模型

政治是一种社会的利益关系,是对社会价值的权威性分配,主要涉及不同社会发展时期的国家、政党、民族、宗教等有关问题^[12]。目前,高校学报的政治质量主要指学报传播内容所持

的政治立场、政治观点和政治倾向是否符合中国特色社会主义理论、道路和制度的核心价值要求。其政治质量属性模型如图 3 所示,这是学报质量的首要属性,也是学报质量属性中唯一作为一票否决的质量指标,因此,高校学报的办刊宗旨、政治立场、出版方针等必须要以马克思主义、毛泽东思想和中国特色社会主义的理论体系为指导,自觉遵守并严格执行国家新闻出版的相关法律法规,严格遵守国家关于科技成果的保密规定,严禁出现学术不端行为,在法律问题、意识形态问题、民族问题、宗教问题和军事外交问题等方面,要坚持严格的政治原则,在一些敏感问题上要长期保持严谨的学风和审慎的态度。

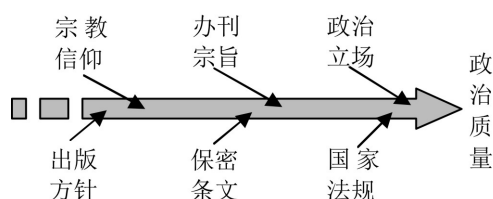


图 3 高校学报的政治质量属性模型

(二)学术质量属性模型

高校学报所刊发论文的学术水平直接决定其学术质量的高低,学术质量属性是学报质量属性的核心属性。因此,学报应紧密结合社会、经济、文化、科技的发展和变化,积极反映学术前沿问题和理论界关注的热点问题,积极关注并优先发布突破性创新成果或重要科技成果、积极组稿高水平的学术论文、优先刊载新理论、新技术、新方法和新观点等等^[13]。学报的学术质量属性模型如图 4 所示,其属性指标包括:论文的写作质量、论文的著作出版权、论文学术创新水平、论文被权威机构收录或学术引用、产生的社会影响力等方面。目前,高校由于职称评审、成果奖励、绩效考核等有关政策导向的影响,使学报高质量稿源外流,使学报的学术质量提高和学报影响力的提升受到严重影响。

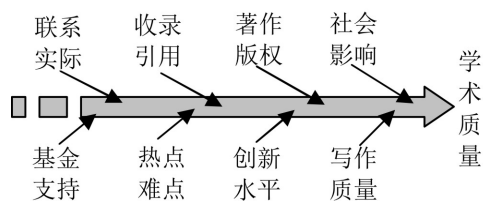


图 4 高校学报的学术质量属性模型

(三)编审质量属性模型

编审质量一般包括三个方面:主编和责任编辑对学报的整体构思和对栏目特色的把握;审稿专家对稿件的学术评审水平和对稿件修改意见的具体化、准确化程度;编辑人员对稿件的初审水平、加工质量。因此,编审质量既是学报的基础属性,又是学报的内在属性,由此可以建立编审质量属性模型如图 5 所示。编审质量模型中的各要素是提升学报整体质量的基础性工作,同时这些要素都是由学报编辑部来组织实施的,因此又具有内在属性。学报编辑部在抓编审质量工作时,对学报的办刊宗旨、特色方向应形成一个相对稳定的、科学合理的办刊方案,根据确定的特色方向或设置的栏目特色组织高水平的稿件,在编辑形式审查的基础上,尽

可能聘请小学科方向的专家审稿,以更好地保证论文的学术质量和突出学报特色,编辑的质量如:编排规范、文字规范及文献著录等一定要符合相关规定要求,这也是提升学报质量的基础性工作。

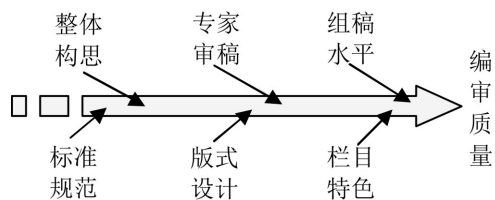


图5 高校学报的编审质量属性模型

(四) 出版质量属性模型

学报的出版质量包括符合国家出版发行的相关规定、高质量的印刷装帧、连续稳定的出版和广泛的发行交流等几个方面,因此学报的出版质量属性是学报质量的外在属性。学报的出版质量模型建立如图6所示。编辑处理好稿件后,一定要按照国家规定程序和要求,交付给有出版印刷资质的单位印刷,并保证文字清晰、色彩真实、套印准确、装帧美观及没有缺损等,努力做到准时按期出版,不要随便变更出版时间,以免降低学报影响力,同时,要积极主动扩大学报的交流,通过广泛的交流来传播学术成果,扩大学报的影响力,进而可以不断地提高学报的发行数量。

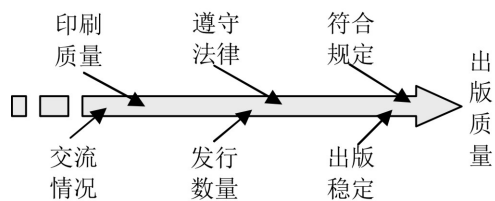


图6 高校学报的出版质量属性模型

(五) 服务质量属性模型

高校学报的服务质量从功能上讲应包括:服务教学、服务科研和服务学科建设,从人本属性上讲应包括:服务作者、服务读者和服务编者^[4],因此高校学报的服务质量模型建立如图7所示。从高校学报的功能属性看,高校学报主要是传播学校的教学、科研成果,是学校学术交流的重要窗口,因此学报的服务质量主要应该体现在服务教学、服务科研和服务学科建设的效果上,从这点来看,学报的服务质量属性是学报质量的本质属性。另一方面,学报的服务质量也体现在对作者、读者和编者的服务方面,与论文作者良好的沟通和互动,可以使论文的创新更加完善、质量进一步提升;与读者的互动和交流,可以及时发现学报存在的问题并及时完善;对编审者的待遇及培训等服务,可以进一步增强责任心和工作能力水平,进而不断提升学报的质量。

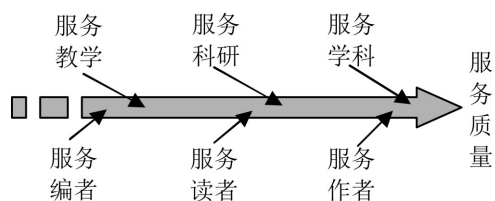


图7 高校学报的服务质量属性模型

四、高校学报的全面质量管理模型

通过对高校学报政治质量、学术质量等全面质量属性的具体分析和阐述,可以看出高校学报的全面质量管理是一个十分复杂的管理系统^[15]。为了简化复杂问题的研究,结合 TQM 思想和 PDCA 循环方法,提出高校学报全面质量管理的概念模型如图 8 所示。

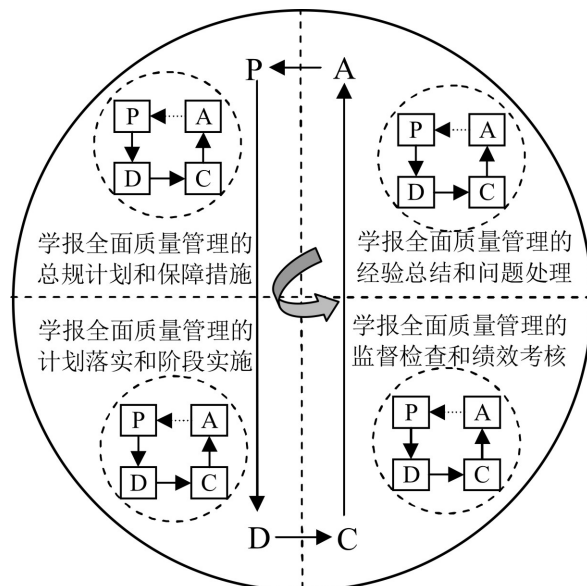


图 8 学报全面质量管理的概念模型

很显然,该模型是一个嵌入式的质量循环提升的系统。根据 PDCA 思想,质量管理分四个阶段,每一个阶段内又可以形成一个 PDCA 环,也就是全面质量管理的基本思路是大循环套小循环、周而复始、不断上升的学报全面质量的管理系统。无论针对学报的全面质量管理,还是针对某一环节、某一方面工作质量的管理,都将按照 P→D→C→A 方式不断循环、不断完善,进而不断提高管理的质量。对于高校学报的全面质量管理来讲,将具体按照以下步骤和管理要求进行管理。

(一) Plan 阶段

计划阶段是建立全面质量管理程序的起点和依据^[10]。学报每出版一期,就应该及时地评估期刊的全面质量,查找问题并分析存在的原因,然后及时调整下一期的计划要求。每年年初对上年度整个期刊的情况进行全面质量总结,归纳总结成功的做法并形成或完善规范,以优化完善下一年度的工作。同时,对于质量管理存在的问题,要认真分析,抓住关键问题,剖析关键原因,并分类总结,提出科学高效的解决办法,在此基础上,提出下一年度的全面质量管理计划,包括具体的目标任务和要求,建立相应的保障措施和运行机制,使年度计划和分期计划有效顺利执行,与前一年的学报质量进行比较,要保证有较明显的提升。

(二) Do 阶段

实施阶段是学报全面质量管理过程的核心和关键。首先,根据 Plan 阶段所制定的规划和计划,严格按照计划要求和进程进行管理;其次,为了保障计划的有效推进,要严格执行建立起

来的相关制定,特别是要有专人负责学报的质量管理,编辑部领导要负责检查学报质量计划各个环节的执行情况,并适时督促整改存在的问题,将学报的质量问题消除在初始状态;第三,要不断加强质量意识和业务能力的培训,有好的质量意识没有足够好的业务能力,学报质量是难以提高的,有好的业务能力缺乏全面的质量意识,学报的质量也是难以提供的,因此,要不断外出交流学习、定期开展业务培训和质量意识培养,保障学报能持续健康地发展。

(三)Check 阶段

检查阶段是在学报所有具体业务工作完成之后对仍然还存在的问题进行全面总结阶段,也即是检查学报质量计划的执行情况和完成情况。首先,要确定学报质量计划检查和审查的定性、定量指标体系,并进行针对个人和团队的绩效考核,建立必要的奖惩制度;其次,学报编辑部要适时召开讨论会,分析查找各个环节问题的具体原因,并相互交流沟通,避免再出现类似问题;第三,学报每一期都要召开专家审读会议,总结每一期学报的特点、优点和缺点,并结合优秀学报进行对照检查,找到差距和努力目标。

(四)Action 阶段

问题处理或整改阶段是全面质量管理环节中的质量提升阶段,也就是对查找出的问题要提出是否解决、在哪个环节解决和如何解决的问题。学报每一期出版后,编辑部除了聘请专家审读外,还应该组织审稿者、代表性读者和编者一起集体审读和讨论,认真梳理成功的做法,并逐步提炼形成办刊的特色规范,认真查找存在的问题和总结前几个阶段的经验,根据查找的问题,认真分析产生的原因,讨论提出改进措施和方法。同时,应根据前面制定的绩效考核和奖惩措施,做到奖惩兑现,赏罚分明。

从上述四个阶段的分析,可以看出:高校学报全面质量管理过程是一个不断发现问题、不断修正问题并逐步形成学报质量规范的过程。在这个全面质量管理过程中,分析了解学报的质量管理需求是基础,学报质量管理定位的关键是学报的管理者,质量管理实施的核心在于质量的管理控制,分析总结学报质量管理方方面面问题和这些问题的原因分析在于学报全体人员的共同努力。基于系统论思想,贯穿期刊工作的所有环节,强调全员参与和编辑素质的提高,在智能管理的客观事实和数据基础上,采用定性和定量分析相结合,做好每一个 PDCA 环的质量管理循环,才能在全面质量管理体系中,不断提高学报的质量,形成学报的特色和优势。

五、结 语

全面质量管理思想是 ISO 质量标准体系建立的基础,在工业生产过程的质量管理中产生了巨大影响。高校学报是一个知识产品,更多地强调学术创新,对其全面质量管理的把控应该比工业产品的质量管理更难,因此更加强调各个管理阶段和管理环节以人为本的全员参与的管理和控制。按照 PDCA 方法,高校学报全面质量管理更加强循环往复、螺旋式提升管理质量,这也是符合全面、协调和可持续发展的科学发展观思想^[16]。

参考文献:

[1] 郭华芝,信海红.质量管理体系与认证:2版[M].北京:中国质检出版社,中国标准出版社,2013.

- [2] 中华人民共和国教育部.高等学校学报管理办法[S].1998.
- [3] 杨婷婷,姚远.《清华北理工学报》及其科技传播[J].西北大学学报:自然科学版,2013(5):855-860.
- [4] 蔡盛贤.全面质量管理实践与企业创新绩效关系研究[D].华南理工大学,2013.
- [5] 唐庆华,张际,王净,王素珍.PDCA 循环法在医院绩效管理中的应用研究[J].重庆医学,2015(12):1713-1715.
- [6] 胡虹,余毅.基于 PDCA 的高校学报质量管理流程分析[J].四川理工学院学报:社会科学版,2013,28(2):105-108.
- [7] 李锋,陈华,巩倩.科技期刊的准公共品属性及运营模式[J].编辑学报,2013(1):60-63.
- [8] 吴志猛.高校学报转型发展的思考[J].江西理工大学学报,2014(6):107-110.
- [9] 中华人民共和国国家科委.科学技术期刊管理办法[S].1991.
- [10] 胡虹.高校学报学术质量要求与评估探析[J].中国民航飞行学院学报,2009,24(5):69-71.
- [11] 陈永.新时期高校学报的办刊定位:特色化办刊[J].出版广角,2014(5):26-28.
- [12] 胡虹.论高校学报的功能属性与质量属性[J].四川理工学院学报:社会科学版,2010,25(1):137-140.
- [13] 高锐.普通高校学报发展现状及其影响因素探究[J].延安大学学报:社会科学版,2014(5):124-127.
- [14] 胡虹,余毅.高校学报的人本属性与组织管理[J].四川理工学院学报:社会科学版,2011,26(1):137-140.
- [15] 李建忠.科技期刊全过程质量管理研究[J].西南民族大学学报:自然科学版,2014(6):949-952.
- [16] 张新玲,朱丹,张伟东.高校学报可持续发展的“四化”建设之路[J].传播与版权,2015(8):73-74.

责任编辑:万东升

Overall Quality Management Model Research on University Journal

HU Hong

(Journal Editorial Board, Sichuan University of Science & Engineering, Zigong 643000, China)

Abstract: As a knowledge product, university journal owns the double attributes of concreteness and abstraction. The quality evaluation, management and control of university journal are rather complicated. Overall quality management of university journal is an important guarantee for the sustainable development and going towards the world of university journal. Overall quality management involves the whole process of authors, editors, proofreaders and readers and includes the overall quality system of demand, planning, implementation, control and performance evaluation of journal management. Overall quality management is always achieved via PDCA circulation method. According to the principle of PDCA method, the university journals PDCA quality loop is a continuous circulated and rising spiral structure. Each cycle covers the complete quality system, thus, sustainably improves the quality of university journal. According to the overall quality management thought and combining with the quality attributes and quality characteristics of the running process of college journal, quality attributes model for overall quality management of university journal can be set up: the political quality is the first key attribute of journal, the academic quality is the core attribute of the journal, editing quality is the intrinsic attributes, publishing quality is the external properties of journal, and service quality is the essential attribute of university journal. Through the analysis of these quality attributes of journals, the main parameter index of each attribute can be obtained. Combining with the PDCA principle method, the overall quality management can be achieved with qualitative and quantitative combination. It lays a good foundation for the digital management of journal running quality and in-depth research on the quality of running journal. It has a good reference value for promoting the running quality of university journal.

Key words: university journals; quality attributes; quality management; PDCA quality loop; conceptual model