

澳大利亚TAFE学院“效果与效率” 管理机制研究

王雅文 韩玉

摘要 澳大利亚的TAFE学院体系注重对职业教育与培训“效果与效率”的评估。通过建立完善的管理机制,有利于保障计划制定的科学性、机构运行的稳定性,满足客户需求的适切性、质量保证的控制性。我国职业教育机构应借鉴其经验,建立健全在线信息系统、发挥服务社会职能、建立内外结合的质量保障机制。

关键词 TAFE; 效果; 效率; 管理机制

中图分类号 G719.3 **文献标识码** A **文章编号** 1008-3219(2017)30-0069-04

澳大利亚的TAFE学院体系是在20世纪90年代至新世纪之交经过深层次变革之后形成的,它的显著特点是以就业为导向、拥有完善的国家资格框架体系、开展能力本位的职业教育教学、职业教育师资力量雄厚等。为适应当前的发展环境,澳大利亚TAFE将关注重点放在了职业教育与培训的“效果与效率”(Effectiveness and Efficiency)方面,即评价一个TAFE学院的教学效果与工作效率,以谋求自身的长远、健康发展。

一、TAFE 建立“效果与效率”管理机制的背景

(一) 获得政府资助拨款

TAFE学院是公立职业教育培训机构,由联邦政府和州政府共同出资筹办,两级政府按照ANTA协议明确各自所需承担的职业教育与培训费用。与TAFE同时存在的职业教育培训机构众多,包括

私营培训机构、成人与社区教育培训机构和企业内部培训机构。面对有限的政府职业教育预算,各类机构间、机构内部各个学院间形成了一种竞争关系,期望在政府职业教育预算中占有更大比例,以保证自身的生存与发展。为加强竞争力,澳大利亚政府委员会(COAG)提出多项改革措施,反映到TAFE学院领域主要表现为对职业教育“效果和效率”的高度关注。良好的教育效果和工作效率能够使TAFE学院在竞争中获得更多的政府职业教育拨款。同时,为保证职业教育与培训的质量,澳大利亚制定了资金问责制度。政府向TAFE学院购买教育与培训项目,在项目完成后会对教育与培训结果进行评估,对没有达到预先要求的项目,政府有权回收购买培训项目的费用^[1]。

(二) 合规性监管框架驱动

为确保职业教育与培训的质量,澳大利亚出台了一系列职业教育质量管理标准,对包括TAFE学院在内的所有职业教育机构进行统一的质量管

作者简介

王雅文(1992-),女,沈阳师范大学职业技术教育学硕士研究生,研究方向:职业技术教育(沈阳,110034);韩玉(1973-),女,沈阳师范大学教育科学学院教授,教育学博士,研究方向:高等教育,职业技术教育

基金项目

全国教育科学“十三五”规划2016年度教育部重点课题“职业教育制造业专业关键能力一体化培养体系研究”(DJA160274),主持人:韩玉

理。如澳大利亚质量培训框架(AQTF)自2001年颁布以来,就成为职业教育与培训机构运作的指导性制度文件。澳大利亚所有的职业教育与培训机构必须经过该框架的认证,合格后成为注册培训机构(RTO),从而得到国家认可。该框架的另一主要作用是针对RTO进行办学质量评估审计,包括学生满意度、雇主满意度和培训完成能力三个指标^[2]。对接受国际学生的TAFE学院,还需要满足海外学生教育服务条款(Education Services for Overseas Students)、联邦政府招收海外学生院校及课程注册登记(Commonwealth Register of Institutions and Courses for Overseas Students)等额外的合规性要求。为满足国内各级政府及国际社会的质量管理标准,TAFE学院需要进行“效果与效率”的自检,了解学校自身绩效情况,及时对不符合要求的方面进行改正,从而达到各类质量管理标准。

(三) 保证教学质量

保证教学质量是推进TAFE学院“效果与效率”评估的重要因素。澳大利亚TAFE学院为了使职业教育与培训真正发挥作用,保证职业教育与培训的教学质量,采用了“全面质量管理”的质量观。管理由组织内的全体人员共同完成,对影响职业教育与培训质量的各种因素进行全过程管理。质量不仅包括职业教育与教学效果的质量,同时也包括整个澳大利亚TAFE学院的组织运行质量。“效果与效率”评估贯穿TAFE学院职业教育与培训的全过程,政府、行业企业、教师、学生等利益相关者均参与其中。从目标制定开始,经过了解政府与行业企业需求、教学的实施等阶段,到最终的教学结果审查,涉及到澳大利亚TAFE学院运行的每个阶段,并根据各种影响因素的变化进行适时调整,保证最终的教学质量符合行业企业与学生个人的要求,成为“全面质量管理”在澳大利亚TAFE学院运行过程中的充分体现。

二、TAFE 学院建立“效果与效率”管理机制的措施

(一) 确定正确的计划

1. 确定目标

澳大利亚TAFE学院通常采用“级联方式”(cascading approach)确定目标。州政府会首先设定总体性目标,这些目标往往较为宏观。在接下来的工作中,这些目标会转化为专门负责职业教育与培训的相关政府部门的工作目标,并反映在其战略规划文件中。同时这些目标也会在教育部门和工商部门的工作计划与预算中有所体现。最后,目标会被进一步

分解,成为各个TAFE学院的具体目标。TAFE学院在确定最终目标时拥有很大自主权,可以根据联邦资助项目的目标以及本地区的需求分析灵活确定未来一段时间内期望达到的教育目标。此类目标一般涉及提高特定群体或学生的教育成果、在相关竞争和比赛中获得成功、保持与行业和社区的联系、增加与行业雇主及国际雇主的业务合作、进行创新优质的教学实践、履行社区义务等方面。以“级联方式”确定的各级目标在总体方向上可以保持一致,相互衔接,形成协调的目标体系。

2. 签订购买协议

在澳大利亚,政府与TAFE学院保持一种商业式的买卖关系。政府每年要与TAFE学院签订购买协议,商定“年度学生课时”(annual student hours)与所要支付的费用,以支撑未来一年内的教育与培训计划。希望得到政府购买协议的TAFE学院就必须收集并处理大量信息,包括申请课程的学生数量、本地区职位空缺情况、工商业和经济的预期发展趋势等,以此作为与政府谈判的依据来获得更多拨款。有研究证明,谈判结果成功与否有赖于所使用信息的质量。准确的信息与分析结果能够达到准确预测中长期市场需求的目的,帮助TAFE学院获得拨款^[3]。

3. 充分了解竞争市场

计划的确定也依赖于对竞争对手情况的了解。TAFE学院通过多种方式获得其竞争对手的信息,例如扮作普通顾客进行“秘密购物”(secret shopping),以此来评估客户服务、提问有关问题,了解竞争对手情况。来自其他学院的学员有时也会被作为了解市场的手段。TAFE学院往往凭自身的能力开展信息收集工作,这一做法显然耗时耗力,重复性的信息收集工作更是难以避免。建立国家信息收集体系的呼声日益高涨。伴随职业教育与培训市场竞争的加剧,一些TAFE学院开始进军“利基市场”(niche market),开发以往未受关注的领域,逐渐形成竞争优势。

(二) 机构常规运行管理

1. 资金的审查与监测

在签订购买协议并获得政府拨款后,TAFE学院会通过定期的资金审查来跟踪各项财务与非财务目标的达成情况,审查工作会在学院、工作小组和教师各层面展开。主要监测对象是收入与支出的目标。通常情况下,教育主管负责教学部分的资金审查,教师主管负责教师财务进度情况的审查。一些州和TAFE学院拥有自己的在线资金系统,这一系统能帮助他们更便捷地获得整体的资金预算情况。

2. 市场基准信息调查

循证评估(evidence-based evaluations)理念在澳大利亚TAFE学院被普遍接受,许多TAFE学院努力收集各方信息,用以评估自身在整个职业教育与培训行业中的位置与水平。例如,昆士兰学院通过访问国家在线数据库和报告将自身绩效与州平均水平同其他TAFE学院情况进行比较,科学评估自身价值。一些外部的调查与出版物结果也常常被TAFE学院用于此项工作的进行,如NCVER学生成果调查(SOS)、雇主使用和意见调查(SEUV)、NCVER出版物等。市场基准信息调查能使TAFE根据平均水平与其他学院情况,分析自身优势与不足,及时调整运行策略,实施补救措施。

3.开展商业性培训活动

澳大利亚TAFE学院意识到想要在激烈的竞争中存活,就需要发展商业性业务^[4]。从商业性业务中获得利润,作为补充资金用以支持购买协议目标的完成,帮助学院在发展中更多关注机构的效率问题。TAFE学院热衷于通过增加收费性培训服务项目的数量来获得可观的利润。为此他们冒险涉足新兴市场,开展跨州乃至跨国的培训项目,并利用所得利润开发新的培训项目。收费性培训项目会选择在一年中学员数量充足的时间开始招生,在学员数量不足的情况下,会对项目进行延期,以最大程度上保证利润的获得。TAFE学院也通过发展新的客户群体(如在职工人)和与新型工业领域建立合作等方式获得商业性利润。

(三) 满足客户需求

1.满足行业需求

为满足行业的需求,澳大利亚TAFE学院采用多种正式与非正式的方式收集行业需求相关信息。TAFE学院管理者会列席地区、州与全国相关理事会,许多有影响力的行业领导者也会作为TAFE学院董事会与理事会成员,出席讨论有关问题,共谋澳大利亚职业教育与培训的发展。此类高水平的协商,十分有助于及时发现教育中的新问题,促进利益相关者之间关系的健康发展。TAFE学院中大多数管理者与教职工是行业协会成员,成为帮助学院了解行业当前发展形势、明确技能要求,确定培训目标雇主的重要手段。通过对工作场所中雇主与学生的访谈,了解学生是否满足行业标准需要,对学院运行与教学中存在的不足及时调整,发挥职业教育与培训作用。一些TAFE学院开始采用客户关系管理系统(Customer Relationship Management),帮助他们实时与客户交流,锁定主要目标客户。

2.满足学生需求

评估学生需求满足程度的指标主要包括:入学人数、课程完成率、毕业率、辍学率与就业率、学生获奖情况等。在

TAFE学院中,学生可以通过焦点问题讨论小组、师生一对一讨论、成为治理组织成员和意见投诉箱的方式提出自己的需求与建议。对学生的调查结果主要集中在教与学(teaching and learning)两方面,这些信息也成为改进TAFE学院教学的重要依据。

(四) 满足质量保证要求

澳大利亚TAFE学院主要依靠外部质量保证体系监管职业教育与培训的质量。AQTF是评估所有TAFE学院“效率与效果”的重要指标。所有TAFE学院只有通过AQTF的认证之后才能成为国家承认的职业教育与培训提供机构,所颁发的证书才能受到国家认可。来自外部质量保证机构的指标也是评估TAFE学院质量的重要标准。如一些学院引进的“卓越经营框架”(Business Excellence Framework),就从方向与目标的明确性、有关市场需求信息的使用、道德伦理行为、对社会和环境负责的办学方式等方面对TAFE学院质量进行判断。同时,学院充分认识行业在评估验证过程中所发挥的重要作用,因此积极将行业参与度作为评价标准,纳入质量保证体系内。除了国家质量保证标准之外,澳大利亚TAFE学院还必须满足其他立法要求(如职业健康与安全)、行业课程认证机构的标准与相关国际组织标准。

澳大利亚TAFE学院十分注重对工作过程的质量控制,通过对整个过程的监管,及时发现问题,采取补救措施。保证质量需要充分的工作过程记录与说明,全体教职人员是支撑职业教育与培训质量的重要力量。为此,澳大利亚TAFE学院提出将质量原则融入到日常工作实践是实现高质量教育所需要关注的重点问题。

三、TAFE 学院建立“效果与效率”管理机制对我国的启示

(一) 建立健全在线信息系统

纵观整个澳大利亚TAFE学院管理机制,信息的收集与分析工作贯穿机构运行的全过程,涉及方方面面。从前期目标的制定,到学院常规的运行管理,再到对教育与培训结果的评估和质量保证框架中的部分指标的达成,都需要相关数据信息的支撑。可以说信息的时效和准确性在很大程度上决定了TAFE学院在整个教育与培训市场中的成败。虽然自20世纪80年代以来,我国职业教育发展迅猛,但许多关键问题还没有得到解决。如专业设置与产业结构不匹配、学校教育内容远离工作世界、学生就业难与企业技术技能工人短缺的矛盾等。这些问题归根结底是由于职业学校对行业企

业的需求不明确,不能准确定位服务对象,从而导致大量教育资源的流失与浪费。在线信息系统可以有效解决信息渠道不畅的问题。行业企业在线发布人才需求报告,职业学校根据自身优势与现有教学资源灵活选择服务对象。开展一对一校企论坛,在明确企业的具体需求后,有的放矢地提供职业教育服务,最大化的发挥职业教育作用。

(二) 发挥职业教育服务社会职能

澳大利亚TAFE学院通过多种形式的商业性教育与培训服务,成功拓展其业务范围,并获得了经济利润供应自身发展。反思我国,伴随经济的发展与产业结构优化升级,许多企业面临转产,一大批在职工人需要进行技能提高或转岗培训,对职业教育与培训的需求巨大。而目前我国缺少负责开展职业继续教育的专门机构。仅有部分职业培训机构与人力资源与社会保障部门合作,针对下岗失业人员的再就业开展职业教育与培训服务。职业学校作为我国职业教育与培训服务的主要提供者,拥有较为丰富的教学资源,应主动发挥服务社会的职能,积极为新增劳动力、失业者与需要转岗人员提供及时有效的技术培训。这不仅是职业学校增加收入、减少对国家财政依赖的途径,也可以成为职业学校了解行业企

业发展动态的“瞭望口”。通过获得最新行业信息,及时调整教育教学安排,加强职业教育与工作世界的联系。职业学校服务社会职能的充分发挥,也必然会成为提升职业教育吸引力的重要手段。

(三) 建立内外结合的质量保障机制

澳大利亚TAFE学院拥有较为完善的职业教育内外部质量保障机制。外部质量保障机制以AQTf为主要手段发挥作用。从机构资质审核、教学成果检验、财政资助拨款等方面保障职业教育与培训工作的顺利开展。内部质量保障机制虽然在某些方面发挥的作用有限,如对雇主与学生的调查并不能完全反映其总体需求,在数据的处理方面,由于周期较长会影响补救措施的及时开展等,但总体上能够保障职业教育与培训工作的正常推进。我国职业教育质量保障机制存在教育质量保障体系不完善、教育主体作用缺失、相关法律法规不完善、缺乏专项资金支持等问题^[5]。现阶段需要从内、外两方面加紧建立质量保障机制。以外部机制带动内部机制的建立,以内部机制保障外部机制目标的达成,才能最终实现提高职业教育质量的目标。

参考文献

- [1]匡瑛.高等职业教育发展与变革之比较研究[D].上海:华东师范大学,2005.
- [2][3][4]Josie Misko, Sian Halliday-Wynes. Tracking Our Success: How TAFE Institutes Evaluate Their Effectiveness and Efficiency[EB/OL].(2017-03-04)[2017-10-14].https://www.ncver.edu.au/__data/assets/file/0021/8382/tracking-our-success-2169.pdf.
- [5]徐博文,陈晓雁.我国高等职业教育质量保障长效机制的构建[J].继续教育研究,2017(1):67-69.

Research on “Effectiveness and Efficiency” Management Mechanism of TAFE of Australia

Wang Yawen, Han Yu

Abstract Australian TAFE college system focuses on the assessment for “effectiveness and efficiency” of vocational education and training. It has established perfect management mechanism, in order to ensure the scientific of plan, the stability of the operation of the organization, the satisfaction of the customers' needs, and the control of quality assurance. Learning from the experience of TAFE of Australia, vocational education institutions in China should establish and perfect the online information system, give full play the serving society function, and establish the internal and external combined quality guarantee mechanism.

Key words TAFE; effectiveness; efficiency; management mechanism

Author Wang Yawen, postgraduate of Shenyang Normal University(Shenyang 110034); Han Yu, professor of Shenyang Normal University