

# 浅论高职院校基于利益相关者理论下的质量监控体制及运行体系

张宗保

武汉商贸职业学院 湖北武汉 430205

**摘要：**利益相关者理论最新的成果有哪些？高校不同于一般的企业，根据利益相关者理论，高校尤其是高等职业院校的利益相关者又是谁？文章通过对利益相关者最新的理论研究综述，探讨分析高等职业院校除自身外的利益相关者，通过论证分析，聚焦国家、企业和学生三类确定型利益相关者，同时引入“满意度”测评技术，探索建立以“三个满意”为质量目标有效举措，推动高等职业教育质量监控体系和运行体系建设，为更好地履行社会责任、回应利益相关者合理诉求，实现其社会目标提供策略性建议。  
**关键词：**高职教育；利益相关者；运行体系；质控机制

## 一、利益相关者理论概述

综合国内外各类研究中可以看出，利益相关者理论（Stakeholder Theory）属管理学应用学科，是对过去长期以来奉行股东利益最大化、股东至上主义理论的直接挑战。在过去相当长的时期，关于谁拥有企业的所有权，谁才是企业的拥有者这一命题中，传统的股东中心理论观点认为，企业的财产是由投资人所投的实物资本形成和创立的，投资人既承担企业经营风险，又理所当然的成为了企业剩余价值所得者和剩余控制权的享有者。这一观点在20世纪80年代中期以前是唯一的，但20世纪80年代以后出现了不同的观点，认为企业利益相关者不仅包括股东，还应当是与企业有利益关系的所有团体，它们即对企业进行专用性投资，也承担企业经营风险、付出代价，因此，也应当拥有企业所有权，以上观点即引申出利益相关者理论。

关于利益相关者的定义，1963年，斯坦福大学研究所予以了明确，但其观点只注重到企业的生存发展受到与企业存在各种关系的一系列团体的支持，否则作为组织就无法生存这一论点，经过研究可以发现其观点具有片面性，因此是不全面的。后来，瑞安曼（Eric Rhenman）给出了较为全面的定义，他指出：“利益相关者依靠企业来实现其个人目标，而企业也依靠他们来维持生存。”，促进了利益相关者理论逐渐成为一个较为

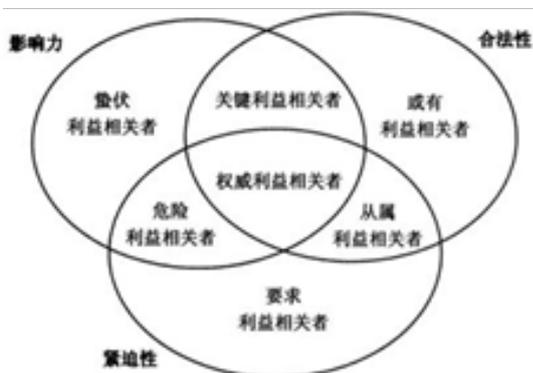
独立的理论研究分支。值得提出的是，1975年，经济学家迪尔（Dill）进一步研究并发表观点描述利益相关者理论，摆脱了认为利益相关者只是作为外因影响决策和管理而非直接参与的传统认知。在国内，中国证监会发布的《上市公司治理准则》中，有专门条款在表述利益相关者及其应当保障其权利，充分说明这一理论正日益受到国内外理论界和社会的高度重视和认可。

## 二、高等职业院校利益相关者分析

### （一）利益相关者划分依据

有效界定和分类企业利益相关者是利益相关者理论研究的重要内容，只有精确制导才能做到对不同利益相关者的科学管理。根据绝大部分理论研究者的研究结论，可以发现主要有多维细分法和米切尔评分法两种。在这两种分法中，针对多维细分法，Freeman（1984），Frederick（1988），Charkham（1992），Clarkson（1994），Wheeler（1998）等人又从不同的角度分别予以阐释。针对米切尔评分法，美国学者Mitchell和Wood认为，利益相关者应当具有相应的属性，即拥有合法性、权利性或紧迫性中的任何一种可以认定为潜在型的利益相关者；拥有其中的任意两种属性，可以认定为预期型利益相关者；同时拥有三种属性，就属于确定型利益相关者。以上相关观点分类如下图。

基金项目：湖北省职业技术学会项目“本科层次职业院校教学质量管理及保障、监控机制和体系研究”（项目编号：ZJGB2021086）。



图：利益相关者理论关于利益相关者划分

以上两种分类法相比较，大部分研究人员侧重于选择米切尔评分法，主要原因在于其操作简单，易于判定和界定，是对利益相关者理论的持续升华。同时，近年来，我国部分学者从利益相关者具有的其它属性也进行了一定的界定和划分。

## （二）高等职业院校主要的利益相关者

高校虽不同于企业，但国内外学者根据利益相关者理论进行分类方法，也对高校利益相关者进行为数不少的探索和研究。国外学者罗索夫斯基在《美国校园文化—学生、教授、管理》中将学生、行政主管和教师划定为第一层次高校利益相关者，同时认为他们也是最重要的利益相关者；将捐赠者、校友、董事划定为第二个层次的利益相关者，与学校的重要程度仅次于第一层次的利益相关者；将议会、政府等划定为第三层次，认为它们是部分拥有利益；最后将媒体、社区、市民划定为第四个层次，认为它们是最边缘、次要的利益相关者。国内关于利益相关者理论研究的典型代表学者胡亦弟在已有研究的基础上，又提出了新的三类划分方式。他认为，学校中政府、学生、教师应当是在大学中权威的利益相关者，视为一类；立法机构、捐赠者和校友在大学中则属于潜在利益相关者，视为二类；而将银行、企业界、媒体、市民等利益相关者视为三类。同时，学者李福华在研究高校利益相关者理论时则认为，大学的利益相关者应当按照核心利益、重要利益、间接利益和边缘利益四个层次进行划分。其核心的利益相关者主要是广大的师生员工，重要的利益相关者主要以财政拨款、出资者和校友为代表，间接利益相关者则主要是以贷款提供者、科研经费提供者、产学研合作者等有契约关系的为代表，而社区、公众则被划分为边缘利益相关者。

根据上述国内外利益相关者理论划分和高校利益相关者理论研究，同时结合国家对高等职业教育有关政策、文件，文章认为高等职业院校利益相关者应当从质量诉求的格局区分其自身的利益相关者，在此基础上，经过

分析论证，高等职业院校的利益相关者应当主要聚焦三个确定型利益相关者和一个自主性利益相关者，即政府、社会、学生和出资者（民办高校）。

1. 政府。具有管理权、审批权，并提供财政拨款，其合法性、影响力不容置疑，其随着人民群众对教育满意度的关注居高不下，其紧迫性也与日俱增，按照米切尔评分法，可以将政府划分为确定型利益相关者。

2. 社会。主要以用人单位或企业为代表，传统上讲高校人才培养是在学校完成，用人单位或企业对人才培养规格和标准仅有建议权，很难直接参与，因而对人才培养的影响力较小。但随着职业教育培养产业需要的技术技能型人才需求，工学结合、校企合作、校企融合、校企订单联合培养等人才培养模式的变化，用人单位或企业正从依懒型逐步变成确定型，使其成为越来越重要的学校确定型利益相关者。

3. 学生。根据米切尔评分法关于利益相关者应当具有的三种属性可以发现，学生对教育质量具有合法性，但对决策的影响力有限，其紧迫性也不足，因而属于预期性利益相关者。同时，学生在校期间，对学校提供的学习内容、方式有选择性的权利，使其可称为自主型利益相关者。但学生是一所学校的主体，学校没有学生就失掉了学校存在的价值和意义。因此，学生应当和确定型利益相关者一样被视为聚焦的对象。

4. 出资者（民办高校）。作为学校的投资方，对学校管理权具有合法性，对学校的管理、决策具有直接的影响，加之国家、社会、学生对教育的要求、期待和满意度与日俱增，使其兼具合法性、影响力和紧迫性三种属性，因此属于确定型利益相关者。

## 三、构建以利益相关者满意度为质量目标的质量运行体系及监控机制

满意度是指一种产品、服务或关系被客户使用后，主观期望与实际感受的一种相对关系。利益相关者满意度是衡量质量的重要标尺，选择正确恰当的满意度测评技术则是成功的关键。截至目前，满意度调研技术已经历了十代，即从最基础的三代（服务落实度、感知质量、满意度指数模型）发展到满意度+不满意度、满意度+短板改进、满意度+KANO分析、满意度+U&A、满意度+卓越服务、满意度+用户体验，再到第十代满意度+服务管理测评技术。对于高等职业院校来讲，满意度主要测评利益相关者在质量诉求中对学校的满意程度。学校应当依据上述满意度测评技术的发展，制定在立德树人、师资队伍发展、人才培养质量、学生发展、管理与服务等方面的质量运行体系、监控机制。

(一) 构建以学生满意、企业满意、政府满意为质量目标的评价体系。

以三方利益相关者对质量的诉求为质控点,建立各有侧重又协同育才的质量满意度测评指标体系。同时,建立质量满意度数据统计发布机制,强化对质量运行工作的梳理,实现工作结果数据化,形成质量满意度数据汇总分析机制,共享质量满意度数据,逐步建立用质量满意度数据发言、用质量满意度数据做管理、用质量满意度数据做决策的评价体系。

(二) 构建常态化质量满意度监控机制。

围绕满意度,建立常态化的质量事故诊断与改进机制;强化制度建设,尤其是质量事故分类、认定等管理制度,针对质量事件或事故,要做到及时发现及时处理,提高时效性;建立或者明确层级制质量事故主责机构,履行质量事故的受理、投诉和反馈落实;建立定期质量自查自纠机制,强化过程信息监测分析,强化过程预警反馈,形成常态化质量事故管控管理反馈机制。完善常规督导、专项督导、半年检查、随机检查、工作通报等

质量控制机制,加强日常管理工作的监测预警、检查监督、通报反馈和整改落实。

(三) 构建质量满意度专项报告制度。

定期发布人才培养工作质量满意度报告、专业建设质量满意度专项报告、教师发展质量满意度专项报告、学生全面发展质量满意度专项报告、毕业生就业质量满意度专项报告、质量事故专项报告等制度,以质量满意度的监测数据为依据,对各个方面和环节的工作质量进行分析,进行诊断,查找问题,制定诊改措施,推进育人成才质量的螺旋提升。

(四) 构建师德师风和工作作风监督检查长效机制。

加强队伍建设,按照教育部师德师风要求,持续开展师德师风活动,通过管理育人、服务于人、教书育人等先进个人或标兵的选树,营造好的师德师风。通过加强纪检监察工作,精细化管理工作,制度流程再造,工作流程再造等举措,促作风转变,以制度建设为抓手,形成标准化的管理机制,通过完善问责机制、约束机制,确保纪律作风建设各项措施落到实处,营造良好的工作作风。

#### 参考文献

1. 王连森,王秀成. 利益相关者视角下大学发展的境域转换 [J]. 江苏高教, 2006,(6):22-24;
2. 胡赤弟. 高等教育中的利益相关者分析 [J]. 教育研究, 2005,(3):38-46;
3. 李福华. 利益相关者视野中大学的责任 [J]. 高等教育研究, 2007,(1):50-53;
4. 付俊文,赵红. 利益相关者理论综述 [J]. 首都经济贸易大学学报, 2006,(02):16-21;

5. 楚永生. 利益相关者理论最新发展理论综述 [J]. 聊城大学学报(社会科学版), 2004,(02):33-36;
6. 柏檀,周德群. 高等教育质量的利益相关者动态分析 [J]. 黑龙江高等教育, 2009,(10):7-9;
7. 董添华. 高等教育质量标准的特性研究 [D]. 西北师范大学, 2012,5;
8. 孙薇,单诗琪. 高等教育服务质量与学生满意度研究 [J]. 科教文汇(下旬刊), 2017,(10):116-119+135.

作者简介:张宗保(1985-),男,山东泗水人,武汉商贸职业学院副教授,研究方向:职业教育、质量管理、思政教育。