

基于平衡计分卡构建口腔医学教育质量评价体系

何 薇, 葛少华*

山东大学口腔医学院, 山东 济南

Email: *shaohuage@sdu.edu.cn

收稿日期: 2021年7月15日; 录用日期: 2021年8月12日; 发布日期: 2021年8月19日

摘 要

根据“健康中国”的战略需求, 为了缓解医学人才稀缺的困境必须进一步加快建立高水平的医学高等教育, 满足社会对高水平医学人才输出的要求, 我们应致力于培养造就基础宽厚、能力卓越、素质优良、医德高尚、富有创新精神的一流口腔医学专业人才。目前高等医学教育积极响应了国家号召, 加大了教育资金投入, 但是也存在基础医学教学同后期临床医学教学衔接不够等问题, 究其根本是其在教育评价环节衔接并不到位。所以要实现高水平的口腔医学人才输出, 必须建立起更加科学全面的教育质量评价体系, 促进具有理论与实践知识的口腔医学高等教育的进一步发展。

关键词

平衡计分卡, 口腔医学, 教育评价

An Evaluation System of Stomatology Education Based on Balanced Scorecard

Wei He, Shaohua Ge*

School of Stomatology, Shandong University, Jinan Shandong

Email: *shaohuage@sdu.edu.cn

Received: Jul. 15th, 2021; accepted: Aug. 12th, 2021; published: Aug. 19th, 2021

Abstract

According to the “healthy China” strategic needs, in order to alleviate the plight of medical talent

*通讯作者。

scarcity, to establish a high level of medical higher education must be speeded, to satisfy the social requirement for the medical persons with high levels of output. We should focus on training base generous, excellent ability, excellent quality, noble medical ethics, innovative excellent oral medical professionals. At present, higher medical education has actively responded to the call of the state and increased the investment of education funds, but there are also problems such as insufficient connection between basic medical teaching and clinical medicine teaching in the later stage. The fundamental reason is that the connection in the educational evaluation link is not in place. Therefore, in order to realize the export of high-level stomatological talents, it is necessary to establish a more scientific and comprehensive education quality evaluation system, and promote the further development of higher stomatological education with theoretical and practical knowledge.

Keywords

Balanced Scorecard, Stomatology, Education Evaluation

Copyright © 2021 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

教育一直是国家与民众重点关注的问题之一, 医学教育涉及到民众的身体健康, 所以社会各界都给予了高度的重视。高等医学教育质量评价体系的建立对于规划学校医学人才的培养也有着重要的指导意义, 有利于进一步深化传统教学质量管理模式改革, 从而推进教育质量涉及的各环节都能够在总体的掌控范围之内, 并且能够通过深化出与专业相配套的课程设置、教学内容、教师设置等多方面来为国家社会需要提供专门型的高素质人才[1]。经过几代医学人的不懈努力, 山东大学口腔医学院已经形成了“厚基础、宽口径、重实践、尚医德、精医术”的办学传统, 遵循医学教育规律, 适应模式转变, 更新教育理念, 谋求未来发展, 传承办学传统, 形成培养特色是学院医学教育培养目标确立的又一依据。随着中国改革开放的进一步实行, 人们对于医疗服务水平有了越来越高的需求, 对医学人才的培养更为迫切, 尤其《“健康中国 2030”规划纲要》的发布, 维护大众健康已经上升成为国家战略[2]。

2. 理论基础

平衡计分卡是一个企业管理的概念, 能够有效的连接宏观战略和微观业绩, 在目前的企业管理中已经得到了广泛的应用。平衡计分卡的结构由客户、财务、内部流程、学习与成长四个方面的维度来组成, 每一个维度都包含了自身的战略目标、行动方案等基本要素, 且每一个维度之间都能够相互连接、相互作用。麦海燕、麦海娟在 2008 年提出将平衡计分卡的四个维度作为指标, 并按照当时具体情况, 对这些指标进行评价, 再完善隶属度矩阵对综合方面进行评析, 最后再对其进行总结归一, 转化成对应的数目, 成为有效的绩效管理结构[3]。何志军在 2010 年提出, 高等院校如果要使平衡计分卡与战略目标联合起来, 就需要全方位的普及平衡计分卡的相关知识, 并提高管理能力, 使所有的职工了解平衡计分卡的内在意义[4]。刘为民, 童小玲, 杨媚等人提出, 综合使用平衡计分卡原则, 与重要指标的构建, 建立了高等院校的资金绩效评析和指标体系, 为高等院校资金绩效评析体系提供技术支持[5]。

3. 平衡计分卡应用于教育质量评价的可行性

平衡计分卡的设计包括四个方面: 财务角度、顾客角度、内部经营流程、学习和成长。这几个角度

分别代表企业三个主要的利益相关者：股东、顾客、员工。每个角度的重要性取决于角度的本身和指标的选择是否与公司战略相一致；平衡计分卡反映了财务与非财务之间的平衡，长短期目标之间的平衡，内外部的平衡，过程与结果平衡，管理与经营业的平衡等多个方面。平衡计分卡源于企业的绩效考核，同样也可以创新性地把这种战略性绩效考核工具运用到教育事业性单位中；平衡计分卡可以将教育质量建设的隐性目标转化为有形的目标和具体可衡量指标，通过不同层面的指标的构建，能够实现对教育质量效果的分析与评价，进而能更经济、更有效地提高高校的教育质量评价水平。

平衡计分卡是战略管理领域经典的理论，它所构建的评价指标有利于对组织绩效做出全面度量，促使其健康持续发展[6]。目前有少量学者尝试构建基于平衡计分卡的教育质量的评价体系，但医学教育尚属于空白，本文的目的是利用平衡计分卡全面度量的思想，构建口腔医学教育评价体系，保障高水平口腔医学人才输出。本文尝试以山大口腔的具体实例说明如何基于平衡计分卡建立医学教育评价体系并据以此作为战略目标，应该是一次有意义的尝试。

4. 构建基于平衡记分卡的口腔医学教育质量评价体系

根据山东大学口腔医学院目前发展状况，结合平衡计分卡的四个层面对具体的战略目标进行了有效的划分和组织。

高校作为非营利组织的代表，它需要对顾客的身份进行明确，例如学生、用人单位、政府、社会服务单位等，但是学生是其中的事物源头，只有真正的解决了学生问题才能够提升高等教育的教学质量[7]。学生毕业之后就需要参加工作，虽然不同的用人单位提供的待遇不尽相同，但也属于学校需要服务的范畴，政府承担了向社会进行拨款的重责，所以高校需要对政府进行负责。社会服务单位是以社会单位接受高校咨询的组织，与高校之间也有着密切的联系，通过对这些维度的观察可以发现，医学教育应该在具体的服务上明确自身的客户群体，同时需要根据顾客层面的不同对战略目标进行划分。表 1 中只列出了针对学生满意度环节的相关指标。

Table 1. The strategic objectives of the School of Stomatology for serving customers
表 1. 口腔医学院针对服务客户的战略目标

一级指标	二级指标
学生的授课评价 (本教办组织)	熟悉授课内容，讲课条理清晰，表达清楚
	授课内容充实，重点难点突出，难易适中
	及时讲授与口腔医学前沿相关的新观点、新成果，拓宽知识面
	深入浅出，将本门课程的知识讲解透彻
	采用 PBL、CBL、翻转课堂等教学方法，注重与学生互动
	较好地掌握了口腔医学相关课程的知识技能
	促进了对口腔医学研究的兴趣和思考
提高了口腔医学临床诊断与治疗能力	

内部流程是每个组织都必须涉及的部分，同时也能够体现出客户价值，在战略上的成功最关键的就是能够取得客户的满意，所以在内部流程环节教师将教学资源投入到各个教学环节形成完整的教学过程，表 2 只罗列了针对教学督导环节的 7 个评价指标。

Table 2. The strategic objective of the School of Stomatology for internal procedures**表 2.** 口腔医学院针对内部流程的战略目标

一级指标	二级指标
教学督导的教学过程评价 (本教办组织)	备课充分、思路清晰, 讲授熟练, 口腔医学领域涉及的基本概念准确, 重点突出, 逻辑性强
	课程导入、讲授、师生互动、考核、总结和布置作业等环节清晰, 时间分配合理
	注重结合口腔医学专业特点, 引入最新进展, 融入创新、思政教育元素
	课程具有挑战性, 引导学生思考解决复杂问题, 开展分析、评价和创新活动, 教学层次高
	分成学习小组, 开展团队学习, 学生参与度高, 教学效果良好
	课程信息化程度高, 能够充分利用慕课网站和各类信息化资源辅助教学
	合理使用新技术(互动系统)、新理念(混合式、翻转、研讨教学等)开展教学

口腔医学院属于知识密集型的组织, 所以在具体的执行流程中需要重视自身的学习与成长, 所以需要对教育教学改革与建设、师资队伍建设和等进行有效的使用, 这两个层面也为学院的学习与成长奠定了物资与人力基础, 针对师资队伍建设和情况见表 3 所示。

Table 3. The strategic objective of the School of Stomatology for organizational change**表 3.** 口腔医学院针对组织变革的战略目标

一级指标	二级指标
教师素质	教师责任心
	教师创新意识
教师能力	理论授课水平
	口腔临床诊疗水平
	教学科研能力
教师知识	口腔医学专业学科知识
	参加教师培训的频率

财务质量保证是高校进行有效改革的重要基础, 教学质量评价的本质是质量研判, 重在实现教育价值的增效提质。在整个教学评价过程中, 教师是教育的主体, 学生是教育的对象。教师在教育过程中创造了价值。学院人事部门迫切地需要采取科学的方法设计构造教学质量评价体系, 这也是学院绩效评价、创新强校课题设立的初衷。如表 4。

Table 4. The strategic objective of the School of Stomatology for financial work**表 4.** 口腔医学院针对财务工作的战略目标

财务	战略目标
财务收入	扩大生源, 努力争取学校更大投入
财务支出	提高资金利用率、提高科研支出比例
财务风险	控制资本结构, 防范财务风险

在客户层面, 学院要充分的重视不同客户需求, 通过对不同群体客户的分层, 结合客户的需求对衡量指标进行切分, 包括学生维度、用人单位维度和社会三个维度, 因为学生接受教育的目的是走入社会, 服务社会, 就业或继续深造是学生毕业后满意的选择。用人单位满意度可以通过用人单位评价来衡量, 通过李克特量表形式进行评价, 衡量上一年进入该单位毕业生工作情况, 通过问卷调查的方式获取数据。社会满意度可以通过医科学校排名, 可以采纳医学界发布的《x 年中国医学院校最佳排行榜排名》这一可以量化的指标进行评价。

在内部流程层面, 学院充分的参考了本科教学审核评估及一流专业建设经验, 对教学质量评估的指标进行了指导, 包括理论教学、实践教学和教学实施三个方面, 因为, 医学学科的特殊性, 其需要大量的临床学习与实习, 可以通过医学临床实践时间和学分(临床实践时间/基础医学课时)等数据进行综合评价[8]。

在学习与成长层面, 通过学习变革实现可持续成长, 主要从教学管理研究和师资队伍建设等方面来评价, 这些也都是有记录可查。从持续发展、不断完善的全方位质量管理理念来说, 这个维度体现了平衡计分卡评价体系的精华。

在财务层面上, 要做到开源节流提高资金使用效率。提高资源配置的效率, 特别是加大教育经费支出, 同时要防范财务风险, 保证年度预算有效执行, 可以采用本年度预算执行情况的指标进行衡量[9]。基于以上四个层面, 描述了教育质量评价指标体系, 详见表 5。

Table 5. Educational quality evaluation index system of School of Stomatology

表 5. 口腔医学院教育质量评价指标体系

维度	层次目标	关键因素	关键考核指标
顾客维度	提高顾客满意度	学生满意度	就业率、医学名校保研率
		用人单位满意度	用人单位评价(麦克斯公司三方评价)
		社会满意度	医科学校排名、学科排名、口腔医学专业排名
内部业务流程维度	提供高质量的教学服务	理论教学环节	口腔医学专业相关课程开设数量, 覆盖率等 创新性教学方法的运用(PBL、CBL、翻转课堂) 课程思政、教学创新与口腔医学专业教育融合, 符合口腔医学人才培养目标
		实践教学环节	口腔医学实验课及实习占总学分的比, 学生参与各级各类口腔临床技能大赛数量及获奖情况 志愿服务和社会实践活动开展及参与人数情况
		教学实施环节	教学督导听课、同行评价、学生评价
		教学改革与建设	国家级、省级一流课程数量, 慕课等线上课程建设情况 人卫出版社规划教材担任主编或副主编情况 参与各级各类教学改革项目数量、 教学成果奖及教学论文发表数量
财务维度	开源节流提高资金使用效率	师资队伍建设	高层次人才比例、参与各级各类教师培训数量、 教师讲课比赛获奖及参与教研改革项目数量
		财务支出	教学费用增长
		财务收入	学校财务拨款比例
		财务风险	年度预算执行情况

在医学教育评价情景下, 平衡计分卡的四个方面相辅相成, 但是也存在差别。对于高校教育质量而言, 核心是“顾客”满意度, 关键是“内部流程”实现高水平的医学人才输出, “学习和成长”和“财务”维度是保障[10]。对各种指标的权重, 可以采用集体讨论和德尔菲法等定性研究方法, 通过专家匿名意见的分发与回收, 对其中的遗漏事项进行反复检查, 达成最终的一致意见。

5. 结论

平衡计分卡的执行过程中需要尤为注重衡量战略和描述战略环节, 可以在构建基于平衡计分卡的高等教育质量保证体系之时结合自身的管理特色和社会环境来发挥其作用[11]。医学教育质量管理体系的构建是一个系统性的过程, 所以需要将整体的战略目标进行分解, 并且需要分解到具体的责任部门和工作人员身上, 工作人员和责任部门在目标执行的过程中不断的将其落实到实处, 通过协调工作将所有的分解目标进行整合形成 1 + 1 大于 2 的效果。所以如何激发工作人员的工作积极性就成了实现平衡计分卡战略目标的关键, 奖惩机制的建立就能够根据工作人员的表现进行有效的考察, 当战略目标过高或过低时就可以进行适当的调整, 最终的结果能够实现战略目标时就可以对相关的工作人员进行奖励, 激发他们的参与积极性。

基金项目

山东大学齐鲁医学院本科教学改革与研究项目(qlyxjy-201938); 山东大学齐鲁医学院本科教学改革与研究项目(qlyxjy-201815)。

参考文献

- [1] 朱京津. 高等教育评价体系构建——评《高等教育管理与质量评价研究》[J]. 高教发展与评估, 2019, 35(2): 2.
- [2] 倪志宇, 丛峰, 王红杰, 等. 综合性大学医学人才培养改革的探索与思考[J]. 中国高教研究, 2020(7): 87-91.
- [3] 麦海燕, 麦海娟. 基于平衡计分卡的高校绩效评价定陛指标的量化研究[J]. 财会通讯(学术版), 2008(5): 107-110.
- [4] 何志军. 平衡计分卡在高校战略管理中的应用[J]. 财会通讯, 2011(8): 76-77.
- [5] 杨媚, 杨运东, 刘卫民, 等. 基于 BSC 与 KPI 理论的高校专项资金绩效评价研究[J]. 会计之友, 2016(12): 98-102.
- [6] 穆敬雯, 国伦书. 高等医学院校教学质量监控与评价体系的构建[J]. 中国高等医学教育, 2008(7): 58+80.
- [7] 张志军, 张阳, 李一萱, 于晓松. 我国高等医学教育质量保障体系建设研究[J]. 中国工程科学, 2019, 21(2): 93-97.
- [8] 王利新, 魏军. 医学实验室质量管理体系的构建及意义[J]. 中华医学杂志, 2015, 95(12): 881-8814.
- [9] 李静. 高校财务管理:创新与发展[J]. 山西财经大学学报, 2019(z1): 40-41.
- [10] 郑利. 平衡计分卡在高等学校绩效管理中的应用[J]. 天津大学学报(社会科学版), 2009, 11(3): 229-233.
- [11] 张保生, 吴宏元. 基于平衡计分卡的高校战略实施[J]. 现代教育管理, 2010(1): 39-42.