



广州番禺职业技术学院
GUANGZHOU PANYU POLYTECHNIC

中职学校内部质量保证体系的内涵与建立

孟源北 博士 研究员

广州番禺职业技术学院党委书记

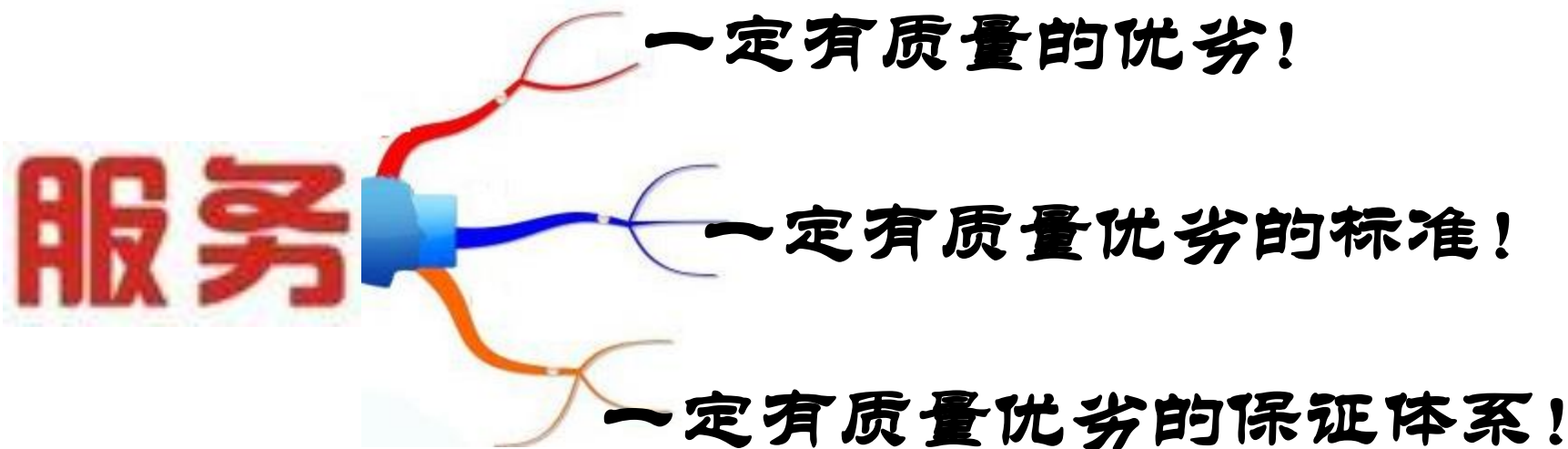
广东省职业技术教育学会常务副会长

2016年8月23日



思考： 职业教育提供的
是产品或是服务？







何为质量?





如何建立控制体系?

优劣的标准是什么?

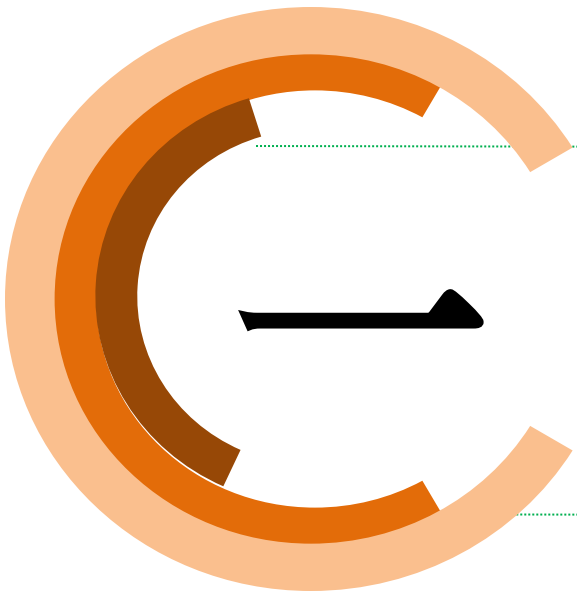
如何提升服务的质量!



目录

- 06-12  质量管理的相关概念与理论
- 13-21  质量保证体系建设的背景
- 22-32  内部质量保证体系的基本内涵
- 33-65  内部质量保证体系建设





Part One

质量管理的相关概念与理论





1. 质量的内涵与涉及的范围

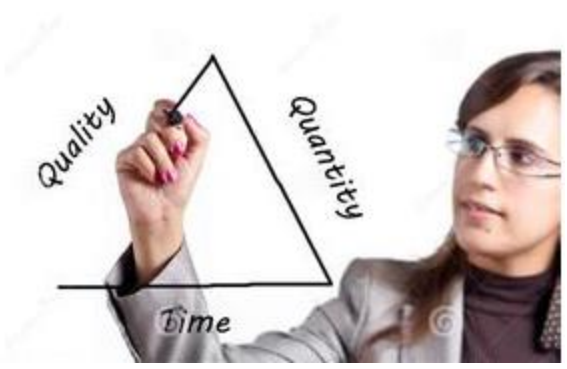


质量是：为了满足客户和其他相关方的要求，产品或服务应当具备的所有特性和特征的总和。

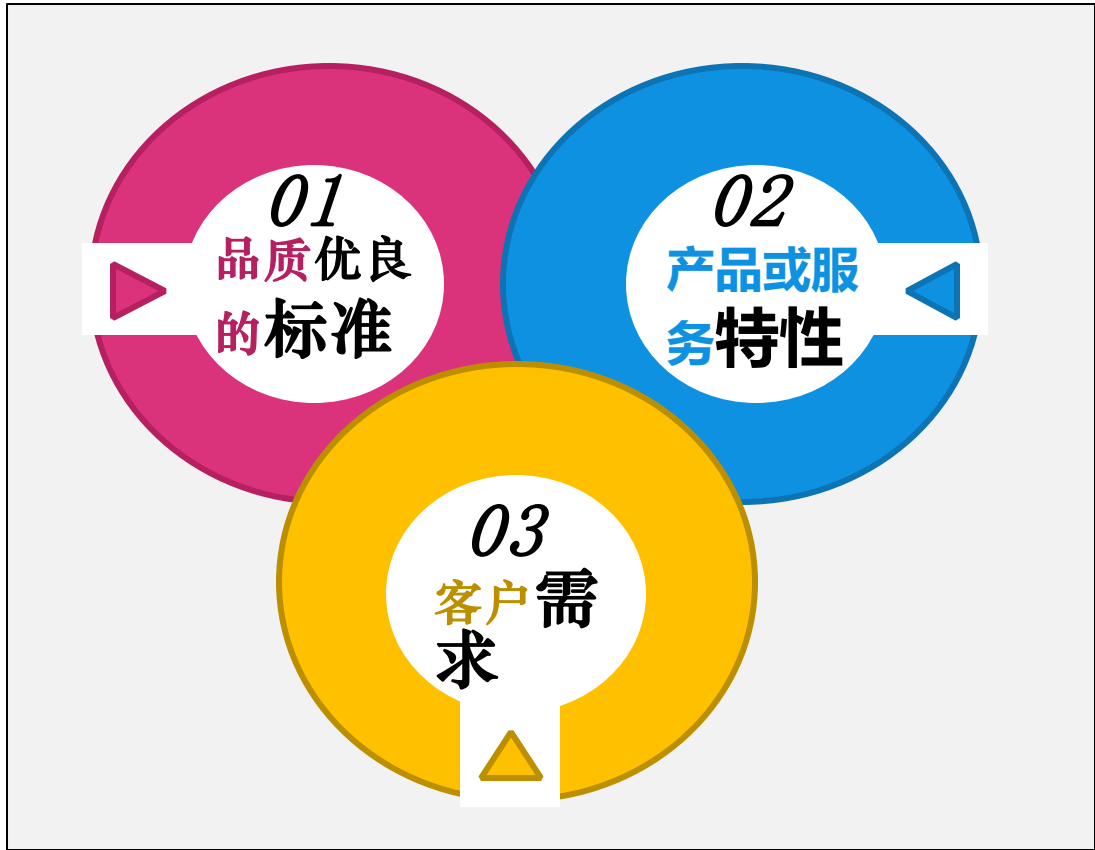
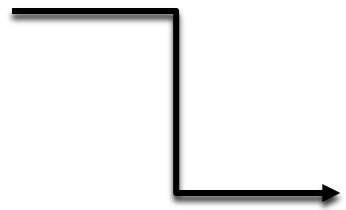




1. 质量的内涵与涉及的范围



质量涉及的范围





2.八项质量管理的原则



- 第一项原则：以客户为中心
- 第二项原则：领导的作用
- 第三项原则：全面参与
- 第四项原则：过程方法（过程管理）
- 第五项原则：系统方法（相关关联过程组成体系）
- 第六项原则：持续改进
- 第七项原则：基于事实的决策方法（数据与信息）
- 第八项原则：互利的供应链关系





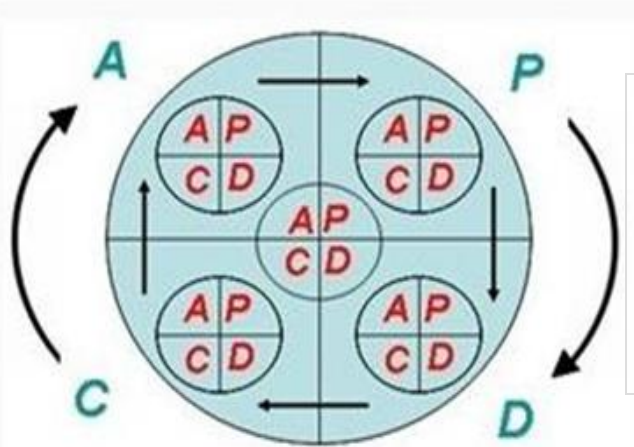
3.全面质量管理 (TQM)

- ◆ 满足**内外部客户**的需要和期望
- ◆ 把**所有人**都包括到组织内
- ◆ 持续改进
- ◆ 团队工作
- ◆ **高级管理层**的参与
- ◆ **完善质量管理体系、标准、检测和工具(核心)**

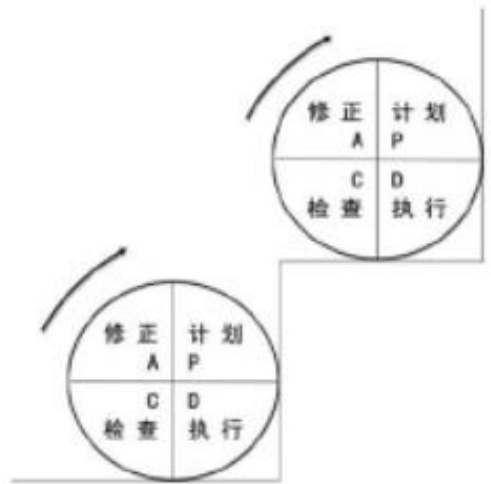
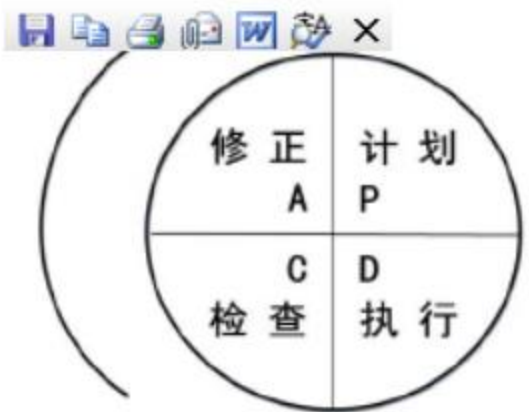




4.戴明的PDCA循环管理理论



第一阶段：计划（Plan）。制定方针、目标与整体规划。
第二阶段：执行（Do）。具体执行，按目标或方案具体运行。
第三阶段：检查（Check）。检验执行目标的效果。
第四阶段：修正（Action）。对发现的问题给予及时解决。





5. 质量保证与质量保证体系

质量保证

是在满足基本质量的要求下，**能够提供给客户质量合格的产品**的全部有计划的活动。即在**整个管理环节中做好质量控制**，确保产品或服务符合计划的要求。

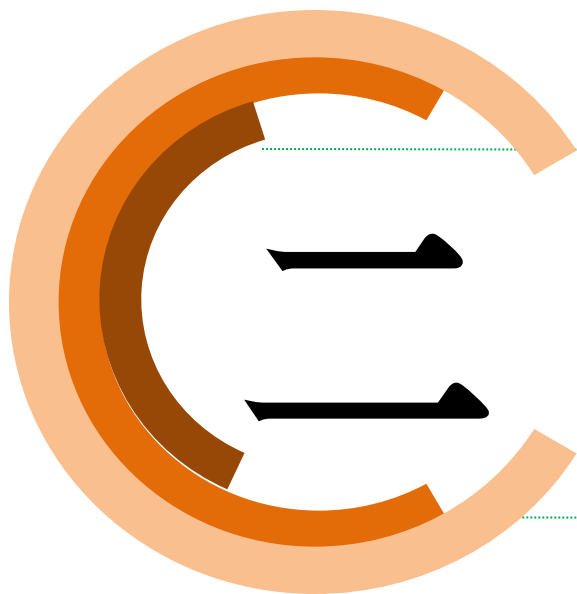
质量保证体系

是为了保证质量所采取**的一系列措施的总和**，是一个复杂的系统工程。



学校质量保证体系是指在教育质量保障的各个环节、各个保障要素之间相互联系、相互制约的整体，涉及到投入、过程、产出的教育全过程，以及政府、社会和学校三位一体的质量保障主体，是多因素多层面共同参与的结果。





Part Two

质量保证体系建设的背景



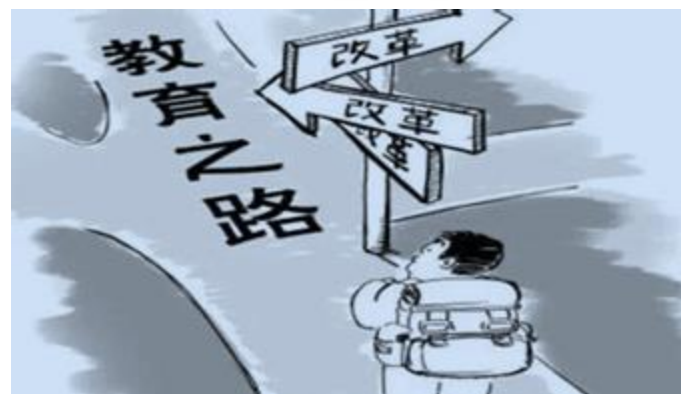


1. 学校质量保证体系建设背景：政策背景

- 教育部办公厅关于建立职业院校教学工作诊断与改进制度的通知（**教职成厅【2015】2号**）
- 关于做好中等职业学校教学诊断与改进工作的通知（**教职成司函[2016]37号**）
- 关于印发《高等职业院校内部质量保证体系诊断与改进指导方案（试行）》启动相关工作的通知（**教职成司函[2015]168号**）

教育部文件

教育部办公厅文件



政策





1. 学校质量保证体系建设背景：政策背景

中高职“诊改”方案的总体情况

	中职方案	高职方案
框架	6个诊断项目，16个诊断要素，99个诊断点	5个诊断项目，15个诊断要素，37个诊断点
目的	“保底”：保证学校的 基本 办学方向、 基本 办学条件、 基本 管理规范，推动中等职业学校人才培养质量的持续提高	“拔高”：构建网络化、全覆盖、具有较强预警功能和激励作用的内部质量保证体系，实现教学管理水平和人才培养质量的持续提升
任务	建立制度机制、搭建数据系统、逐步建立完善内部质量保证制度体系	完善内部质量保证体系、提升管理信息化水平、树立现代质量文化
方法	自主诊改、抽样复核	自主诊改、抽样复核
结果	复核结论依据学校自主诊改结果与复核结果的吻合程度，分为“有效 (≥12)” “异常 (<10)” “待改进” 三种	复核结论依据学校自主诊改结果与复核结果的吻合程度，分为“有效 (≥12)” “异常 (<10)” “待改进” 三种





1. 学校质量保证体系建设背景：政策背景

“诊改”方案对质量保障体系建设的要求: 中职学校

诊断项目	诊断要素	诊断点提示		
		规划目标	现状	主要诊断点
5. 制度建设与运行状态	5.3 质量监控状态	1. 质量保证体系建设规划	当年质量保证体系设计	1. 质量保证制度及组织体系 2. 年度自我诊改报告 3. 年度质量报告 4. 年度督导工作总结 5. 学校数据上传时间与质量 6. 评教覆盖面
		2. 教学工作诊断与改进制度建设规划	教学工作诊断与改进年度计划	
		3. 教学督导建设规划	年度督导工作计划	





1. 学校质量保证体系建设背景：政策背景

- ◆ **强调围绕地方经济社会发展培养应用型人才。**着重考察学校的办学思想、人才培养模式和内部质量保障体系，鼓励职业院校在各自定位上办出特色；
- ◆ **达到“三个基本”的人才培养要求：**“教学条件基本达标，教学管理基本规范，教学质量基本保证”；
- ◆ **“一个促进”：**促进院校落实办学主体责任，建立和完善内部质量保障与监控体系。

职教“诊改”的目的——引导正确定位，“三个基本一个促进”

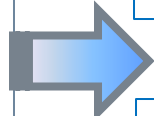




1. 学校质量保证体系建设背景：政策背景

“诊改”方案质量保证条款的目的性要求

- 诊断项目聚焦质量生成的核心内容
- 诊断要素和诊断点多集中于人才培养的核心领域
- 中职诊断点多是强调“有”、“落实”与“正常”；高职强调完善、提高



“**底线**”要求

“**倒逼**”质量保障体系建设工作



必须建立质量保证体系





2. 学校质量保证体系建设背景：社会背景

- ▶ 从规模速度型粗放增长转向**质量效率型**集约增长——“把经济社会发展推向**质量时代**”
- ▶ 经济结构不断优化升级——提升**结构质量**。
- ▶ 从要素驱动发展转向**创新驱动**发展——提升**发展质量**。“变中求进、进中求新、新中突破”



时代主题

“**质量、创新、发展**”





3. 学校质量保证体系建设背景：文化背景

工匠精神已成为全民族新的精神家园，是中国提升大国制造的核心内涵，影响到学校人才培养的定位与质量。





4. 学校质量保证体系建设背景：院校管理面临新变化

光明日报

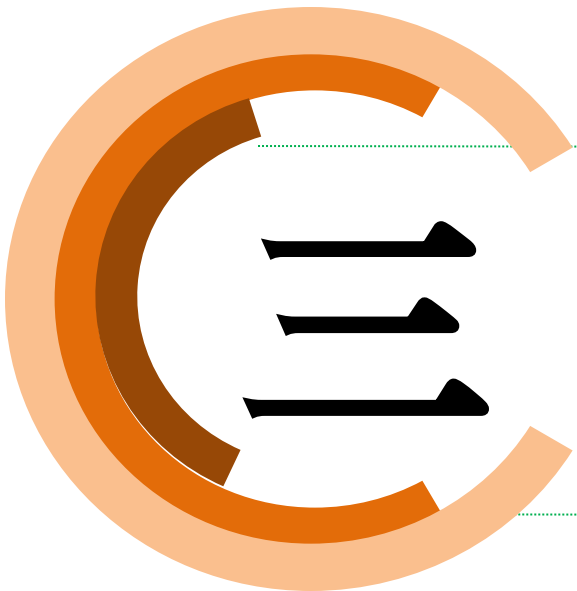
教育管办评分离改革试点单位公布

教育管办评分离
改革试点单位确定

管办评分离背景下：

- 办学方和院校作为教育教学质量保证的**第一责任方**，如何负责质量保证的社会责任、如何进行质量管理？
- 教育行政部门作为教育教学质量的**规范管理与监督指导方**，如何负起质量保证的法定责任、如何加强事中事后监管？





Part Three

内部质量保证体系的基本内涵





1. 内部质量保证体系的基本概念

- **内部质量保证体系**实质上就是确保和提高人才培养质量的一套校内工作体系，为实现学校的人才培养目标，**通过建立明确的组织体系，对教学过程的各个环节、各个方面进行全程质量控制**，及时纠正质量偏差，确保教学质量始终符合质量目标的要求。
- 在质量保障过程中，**注重发挥全体师生参与的积极性**，以及提高实践教学**企业的质量意识**，建立健全实践教学环节的质量管理、监督和反馈，保证实践教学作用的切实发挥，形成一个权责明确、相互协调、相互促进的质量管理体系。

基本概念





2. 内部质量保证体系的核心要素



通过构建五纵、五横、一平台，
形成目标链和标准链横纵联动
的内部质量保证体系





2. 内部质量保证体系的核心要素

五个系统——纵向





2. 内部质量保证体系的核心要素

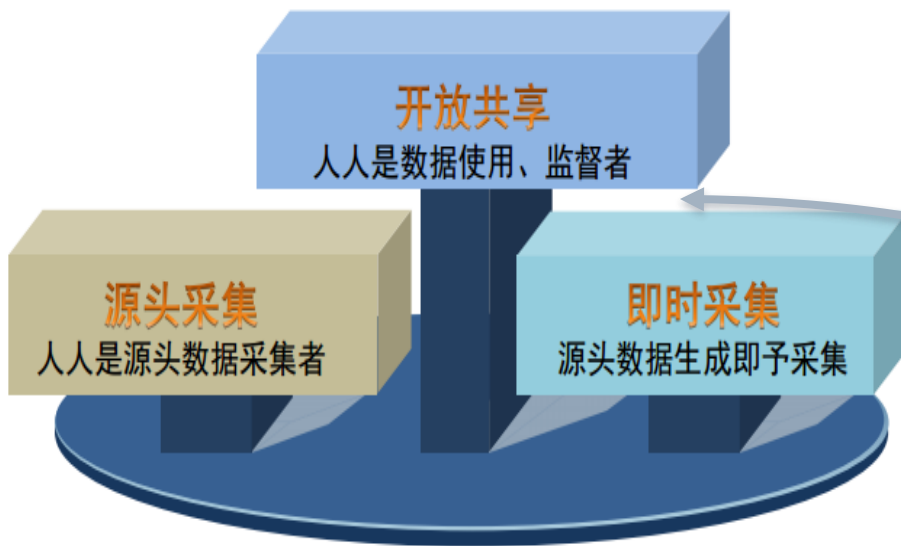


● 五个层面（主体）——横向





2. 内部质量保证体系的核心要素



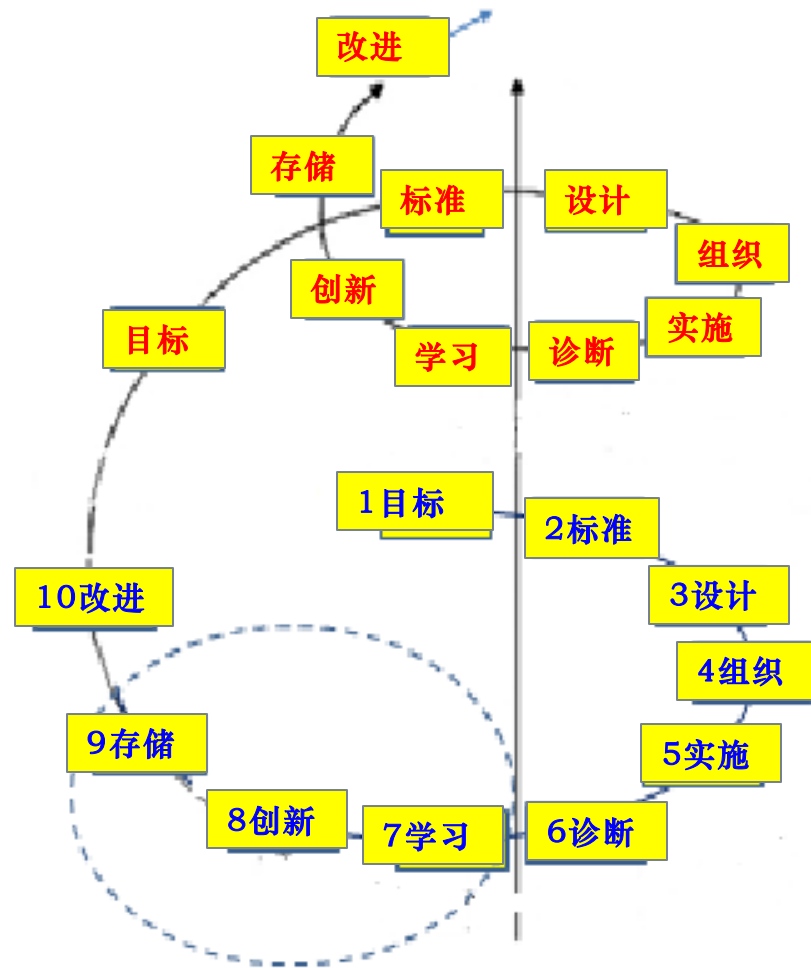
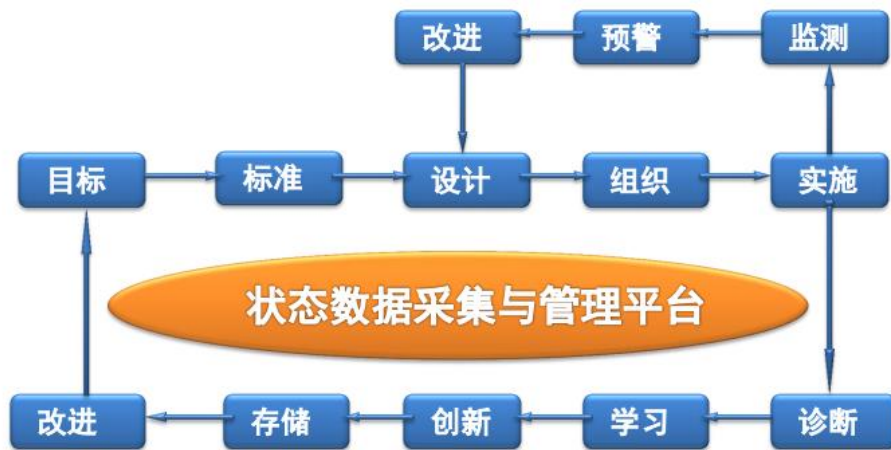
● **一个平台——现代信息技术平台**





2. 内部质量保证体系的核心要素

基本单元——质量改进螺旋



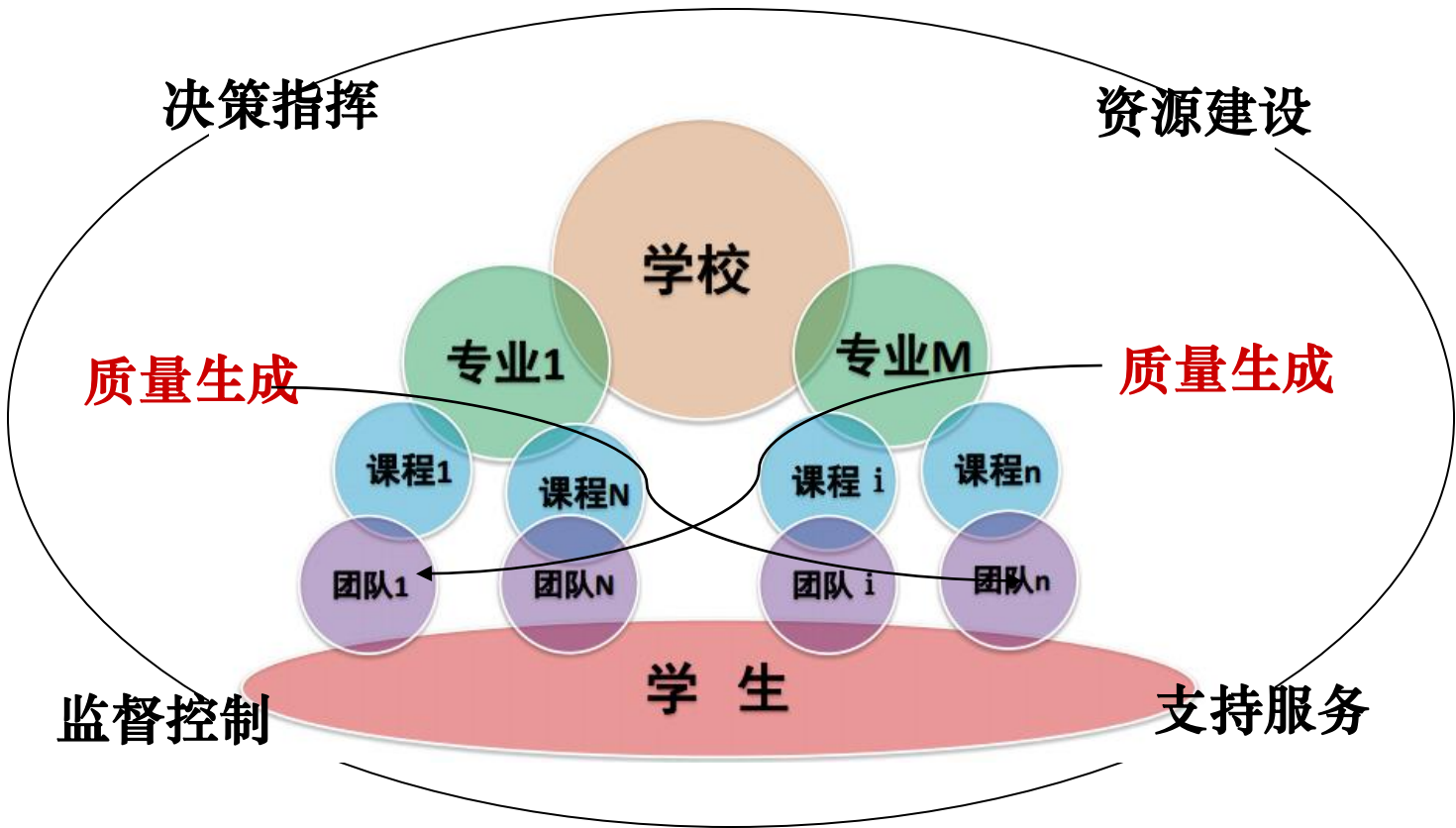


2. 内部质量保证体系的核心要素

● 纵横联动

目标链

标准链





3. 内部质量保证体系的基本特征



特色性

学校办学定位、教育教学思想、质量标准必须适合校情，走特色发展之路



全面性

涉及教学全过程，包括教育教学要素的科学组织与运行以及管理部门对办学要素的组织协调与管理



整合性

以课程建设为核心，构建以实践为导向的课程体系，围绕课程建设，整合各方资源，形成人才培养合力



适应性

适应内外部环境需求，注意与外部质量保障体系的衔接以及着眼于学校的短期发展和长期发展需要。





4. 内部质量保证体系的核心特征

全员

核心特征：“三全”

全程

全方位





5. 内部质量保证体系目前存在的问题



01 目标和标准单一；
目标设置模糊。

02 硬件环境低效、
软件环境滞后

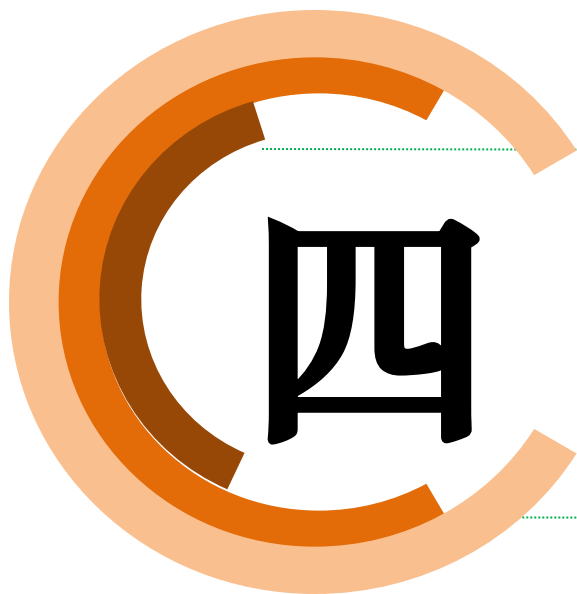
03 主体参与度不够，
人员数量不足，组
织结构效能不佳

04 人力资源素质低，
教学资源整合不
够、利用不足

05 数据采集重视不
够、利用也低；
信息化手段不高

06 没有形成系统
化的体系





Part Four

内部质量保证体系的构建





1. 内部质量保证体系的建设思路

建设思路



人才培养目标为质量保证的总体目标；教育教学是核心，学生工作、后勤服务等都需要指定分目标并层层分解到不能分解为止

根据目标确立各个层面的指标及标准，包括学校建设、专业建设、课程建设、教学评价、考核标准、制度建设等方面

按照标准的要求，从绩效管理出发，实际执行，并整合资源，及时反馈

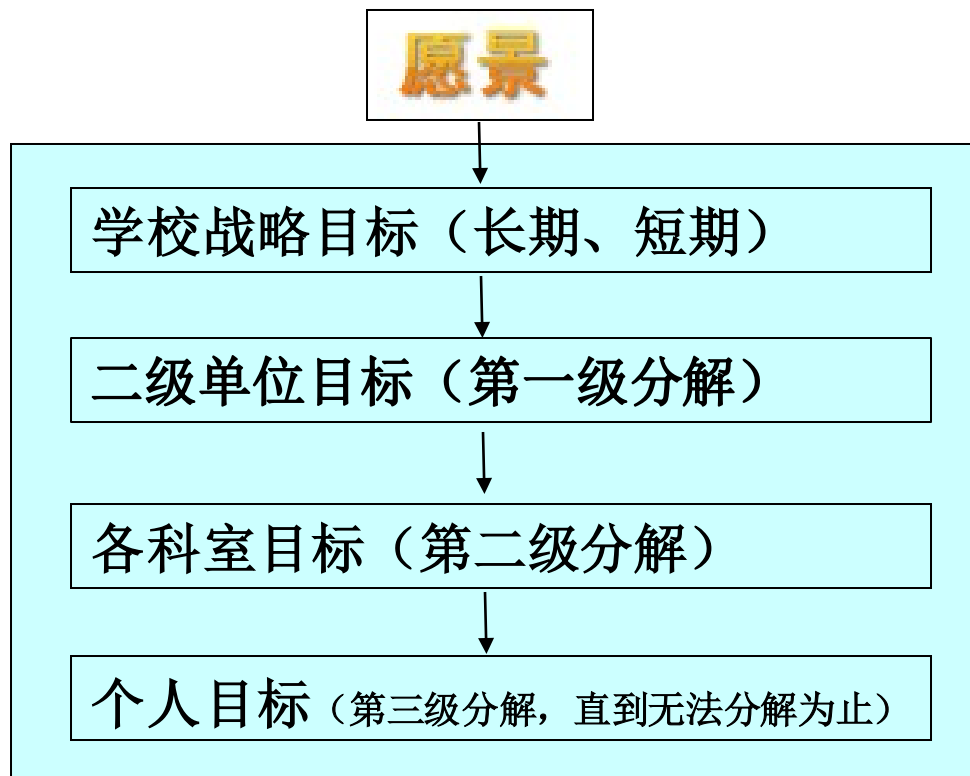
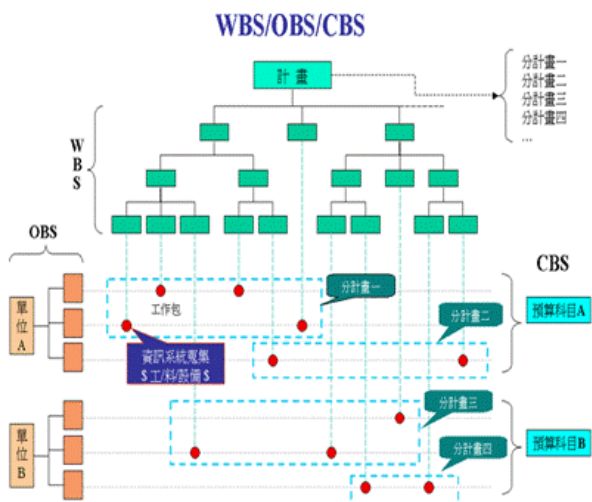
利用信息技术所取得数据以及主观评价所得的数据进行监督和反馈、诊断及结果运用，形成长效的内部质量保证体系





2. 确立质量目标建设体系

运用WBS目标分解法对学校战略路标进行层层分解，确保目标落实到二级部门的具体人身上。





2. 确立质量目标建设体系

SMART原则

- **S**pecific 具体的
- **M**easurable 可衡量的
- **A**ttainable 能够达到的
- **R**elevant 相关的
- **T**ime-bound 有时限的

S.M.A.R.T.



目标确立要遵循SMART原则





2. 确立质量目标建设体系



目标建设体系主要涉及的内容包括：

- 学校未来发展的方向
- 人才培养质量规划
- 专业建设质量规划
- 课程建设质量规划
- 师资建设质量规划
- 学生建设质量规划
- 资源建设规划
- 制度建设规划
- 企业反馈等

内容为王





3. 建立内部质量保证的指标和标准

标准

指标

中等职业学校教学工作诊断项目参考表

诊断项目	诊断要素	诊断点提示			诊断结果	原因分析
		规划目标	现状	主要诊断点		
1. 办学理念	1.1 办学定位	1. 学校类型和层次定位 2. 专业设置数量与结构 3. 在校生规模 4. 社会服务面向、类型、规模	1. 在校生规模 2. 开设、新增、撤消、停招专业数量 3. 专业招生计划：面向、类型、层次、数量等 4. 社会服务类型、规模	1. 在校生总数 2. 升学、就业学生占比 3. 招生专业数量、结构 4. 各专业学生数量分布及趋势 5. 毕业生去向分布及趋势 6. 各类社会服务数量统计及趋势		
	1.2 人才培养目标	1. 知识、能力、素质标准 2. 毕业生双证书平均获取率 3. 就业率 4. 毕业生平均就业率 5. 毕业生平均就业对口率	1. 当年毕业率 2. 当年毕业生双证书获取率 3. 当年毕业生就业率 4. 毕业生对口率	1. 辍学学生比例及趋势 2. 应届毕业生双证书获取率 3. 应届毕业生就业率及趋势 4. 应届毕业生对口率及趋势 5. 上届毕业生满意度及趋势		
	1.3 素质教育	1. 学校德育目标、内容、途径 2. 德育工作队伍建设 3. 体质达标率 4. 学生违纪率控制目标 5. 创新创业教学建设 6. 素质教育标志性成果	1. 当年德育课程建设计划 2. 当年班主任队伍建设计划 3. 在校生体质达标率 4. 当年学生违纪率控制目标 5. 当年创新创业教学建设计划 6. 当年标志性成果建设计划	1. 德育工作机构、队伍建设情况 2. 德育课程开设情况及其建设成果 3. 德育工作队伍建设成效 4. 应届毕业生体质实际达标率 5. 当年学生实际违纪率 6. 当年创新创业教学建设成果 7. 已建成素质教育标志性成果 8. 社会实践活动开设情况及成果		





3. 建立内部质量保证的指标和标准



- 绩效标准
- 专业建设标准
- 课程标准
- 教师发展标准
- 学生发展标准
- 制度建设标准
- 教学评价标准
- 水平校建设标准等





4. 建立组织机构，明确职责



- 一种是在原有的教学管理部门如教务处，增加或加强有关质量管理的职能；
- 另一种是建立专门的质量管理机构，又分行政性（如质量督查处）和教辅性（评估与督导中心）两种。





4. 建立组织机构，明确职责

基本组织体系：

领导层	决策	指挥系统	质量委员会
中间层	执行	检查系统	督导组/质管办
实施层	搜集	反馈系统	信息员

注意 

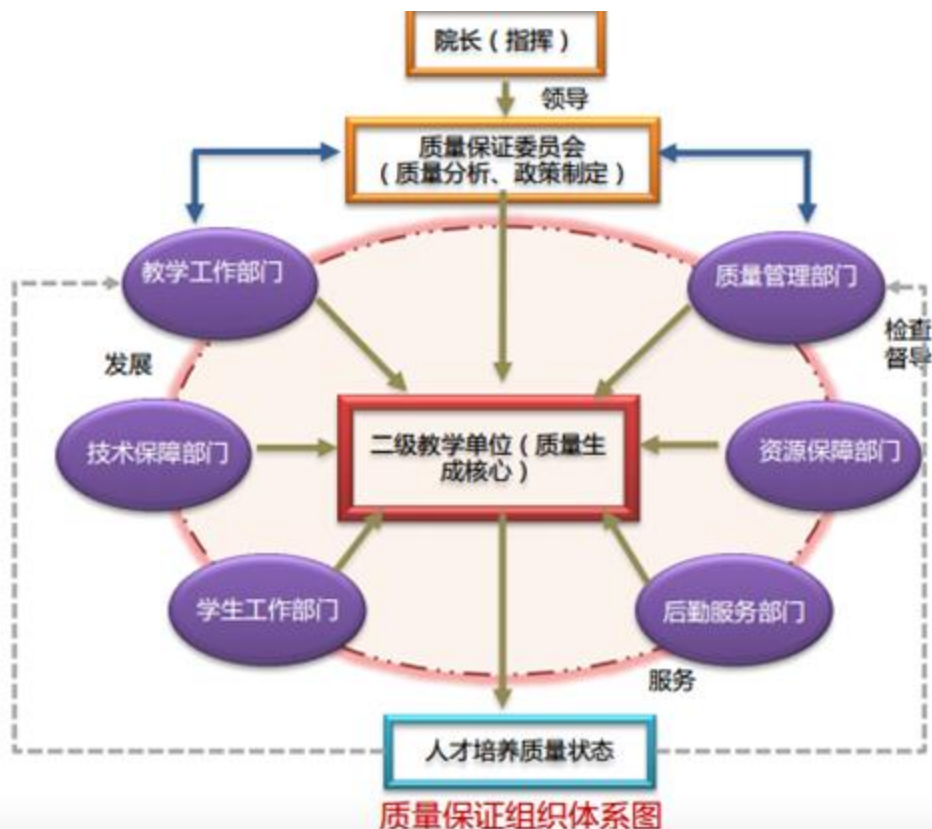
“合二为一”与“相对第三方”模式各有其利弊，机构设置必须符合学校自身的发展需要与工作实际。





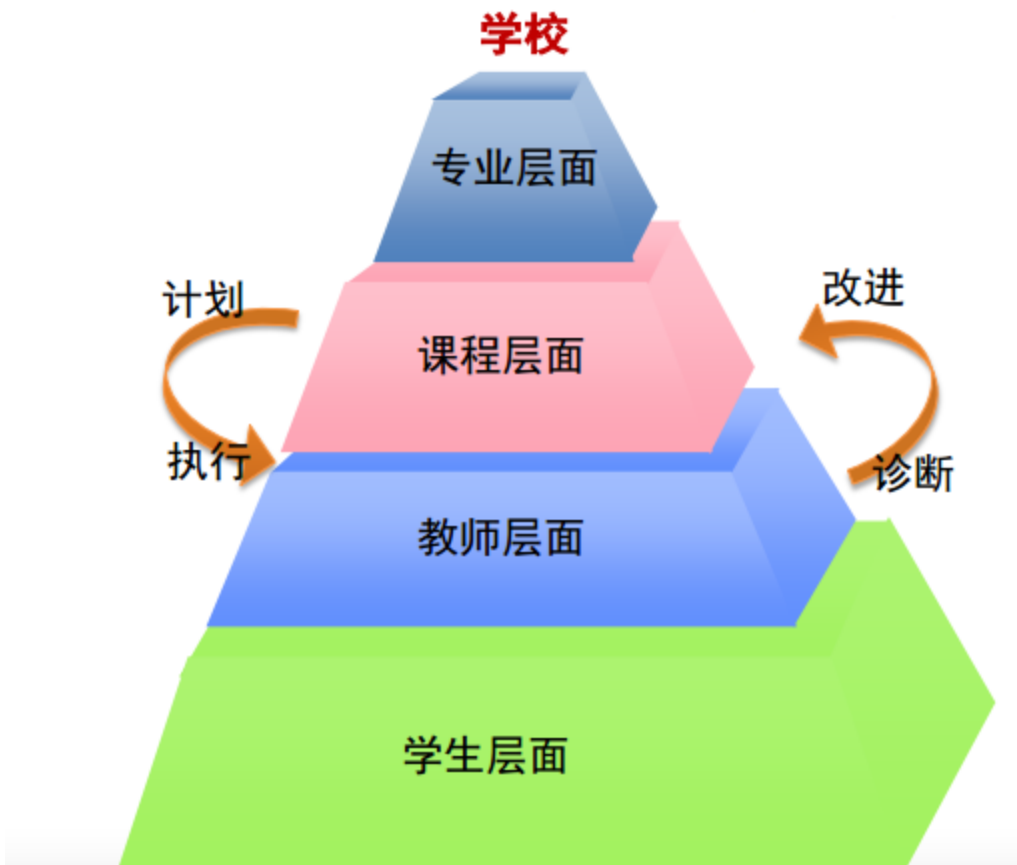
4. 建立组织机构，明确职责

- ◆ 校长领导负责
- ◆ 成立质量保证委员会
- ◆ 行政职能部门保证质量提升
- ◆ 质管办实施质量监控和诊断
- ◆ 学工、教辅、后勤提供服务
- ◆ 专业部（专业、课程、教师、学生）质量生成核心，建立质量改进循环





5. 建立各种制度体系



- 教学运行制度
- 教学管理制度
- 教师评价制度
- 学生管理制度
- 校企合作制度
- 专业年审制度
- 课程建设制度
- 教师发展制度





6.以智慧校园建设为契机，推动信息化平台建设

智慧校园是以物联网为基础的智慧化的校园工作、学习和生活一体化环境，这个一体化环境以各种应用服务系统为载体，将教学、科研、管理和校园生活进行充分融合。解决学校各部门信息孤岛现象，有利于整合资源，**利用大数据做好质量保证工作。**

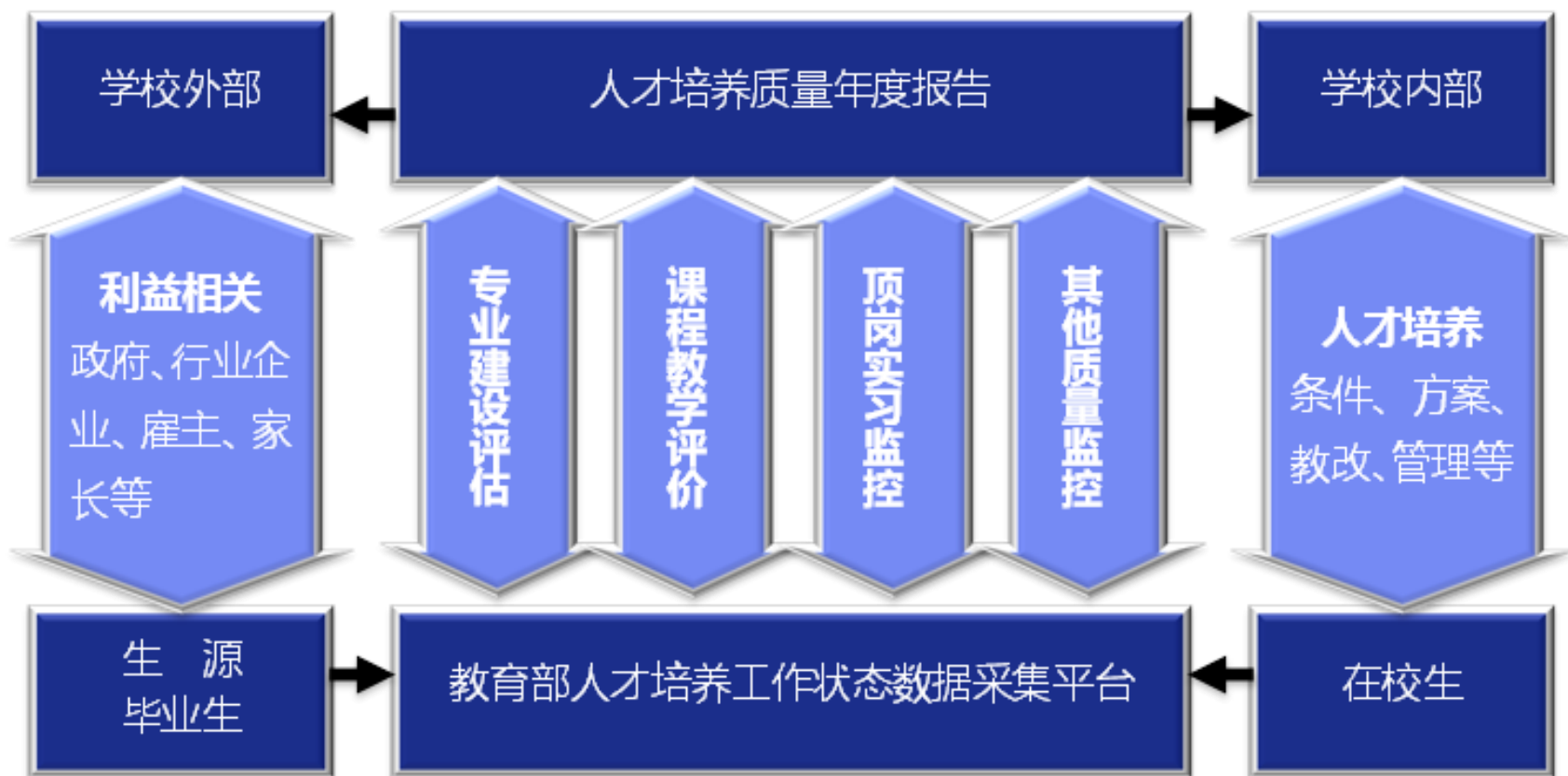


大数据处理平台
ClouDil TitanData





7. 建设好本校的质量监控数据平台





7. 建设好本校的质量监控数据平台

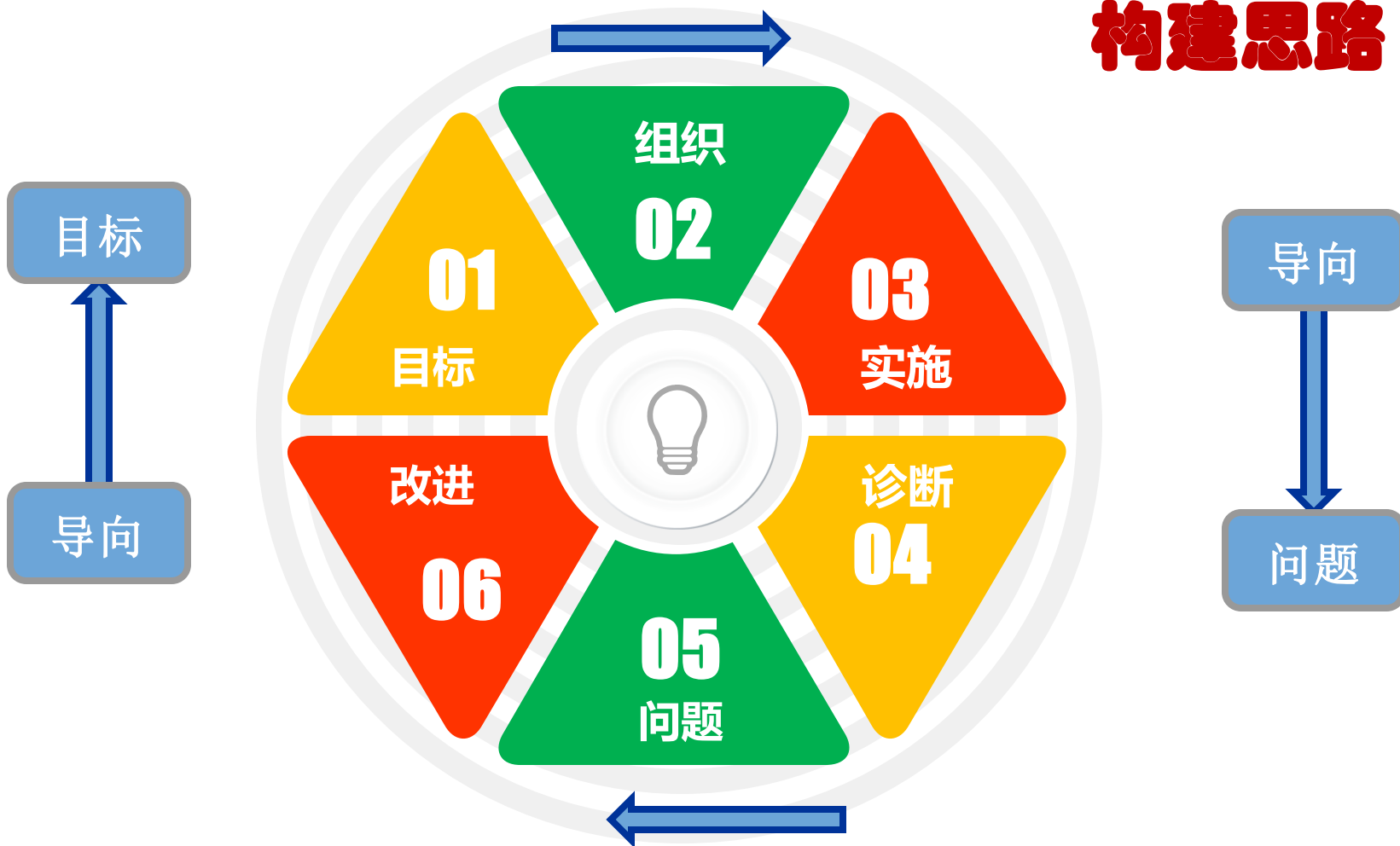
◆ 建立基于人才培养状态数据分析的质量监控、分析与反馈机制





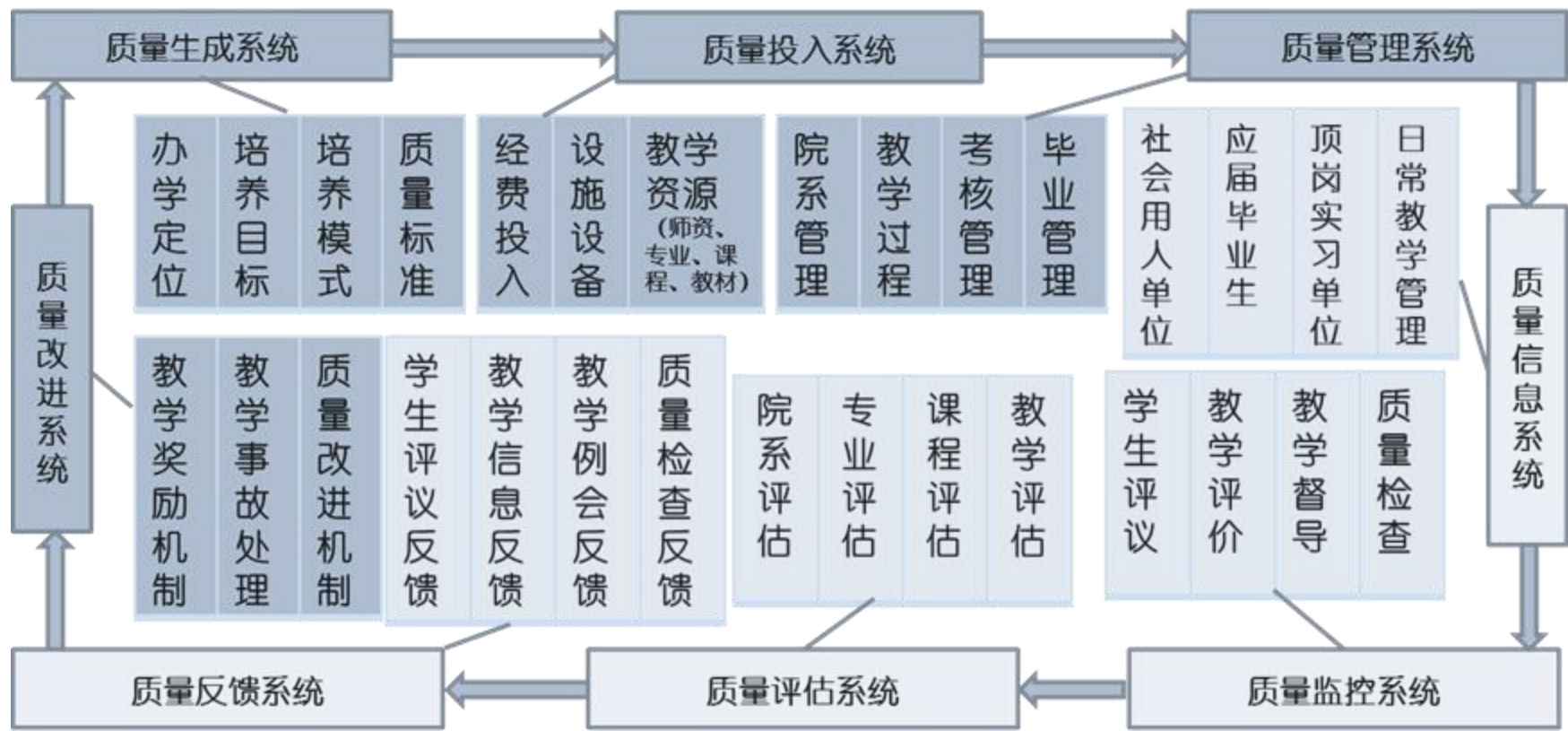
8. 构建质量保证体系的运行机制

构建思路



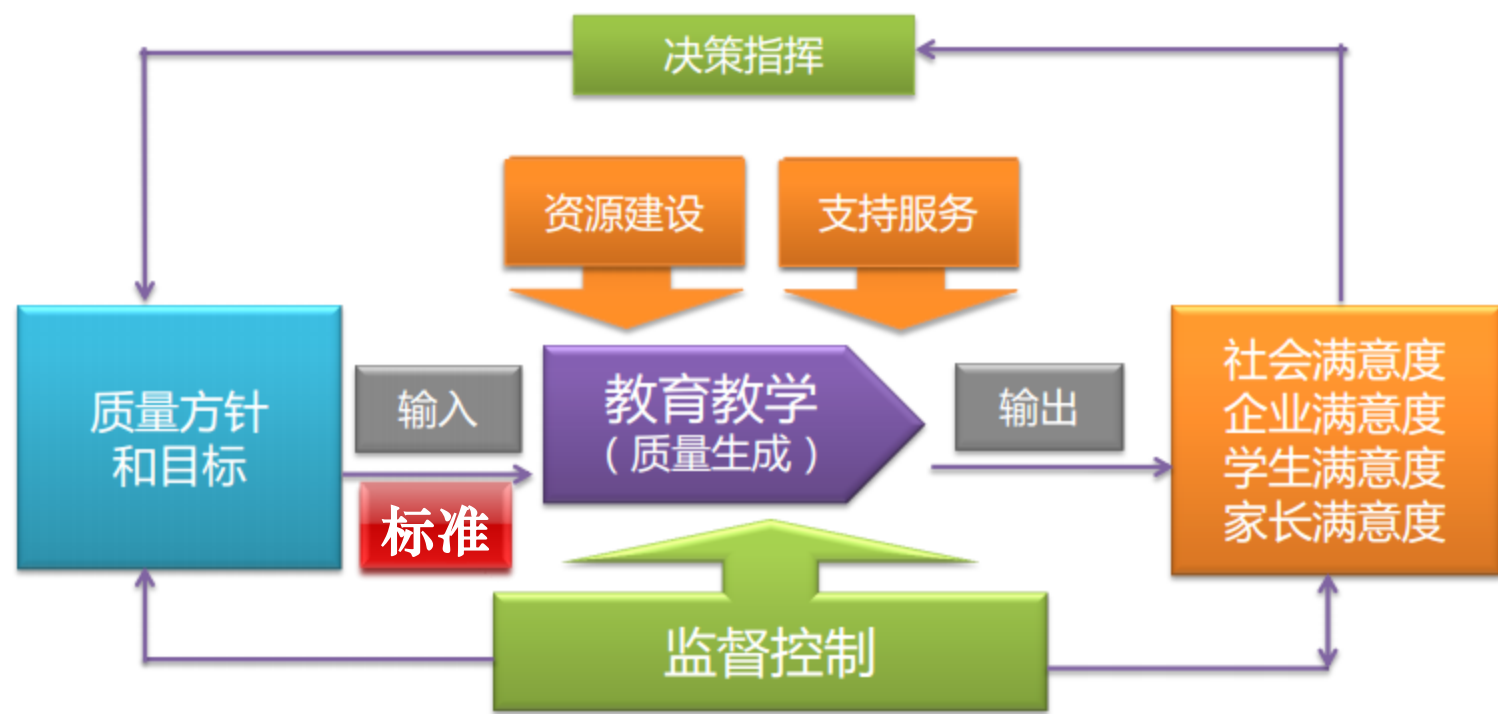


8. 构建质量保证体系的运行机制





9. 加强质量保证体系规划的具体落实





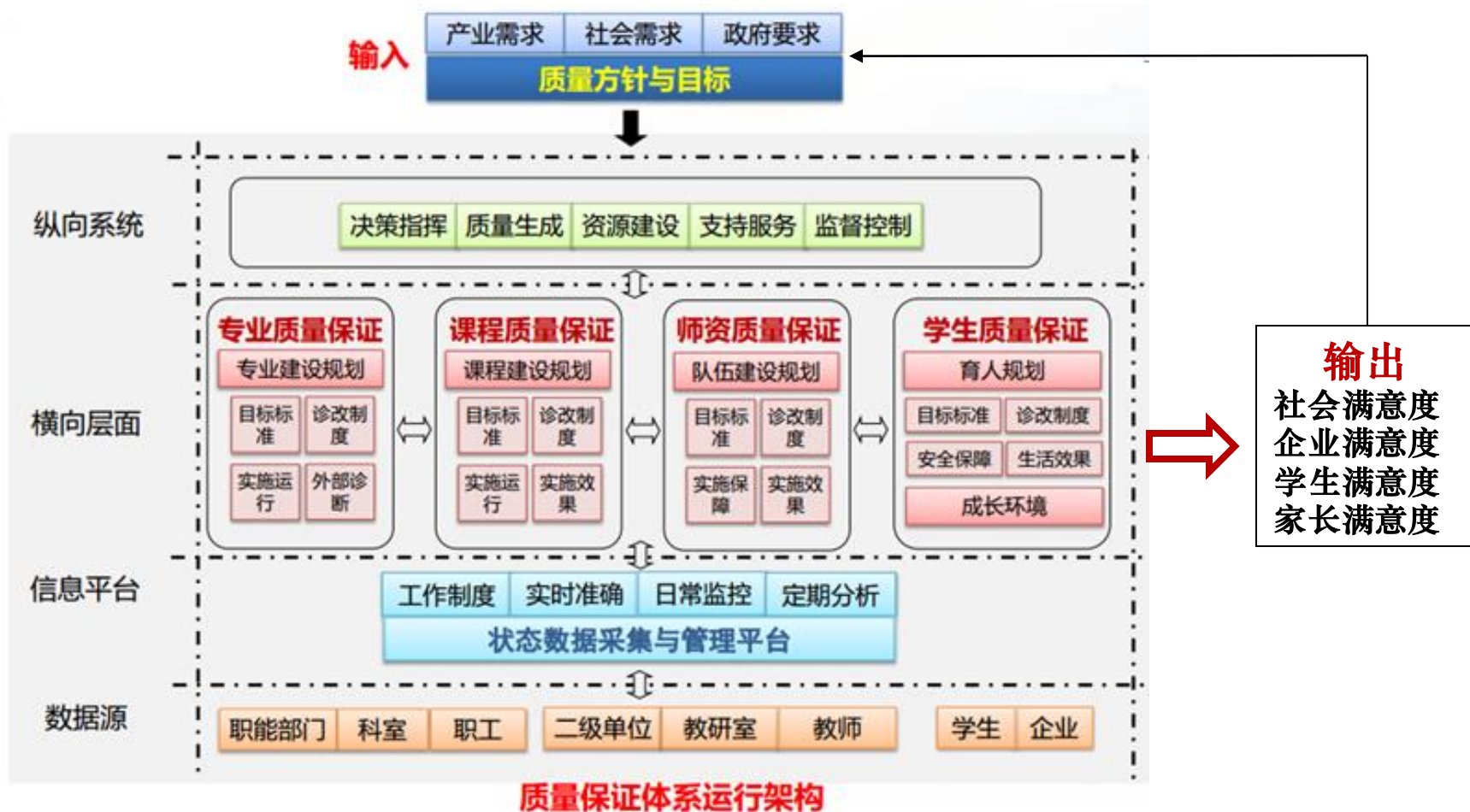
10. 持续改进-结果运用

- 结果运用到部门绩效考核中
- 根据监控结果持续性提升教学质量、服务质量、保障质量等
- 持续性提升教师的素质与水平
- 持续性提升与外部合作的水平等





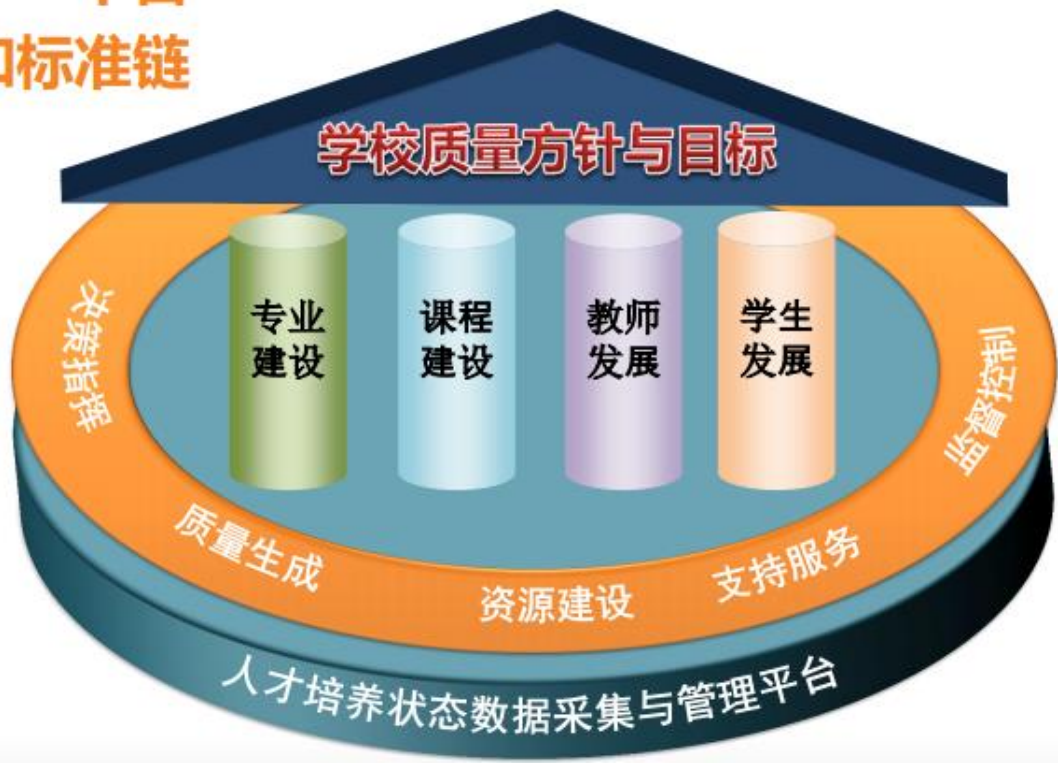
11. 形成质量保证体系的框架结构





11. 形成质量保证体系的框架结构

五纵、五横、一平台
形成目标链和标准链





11. 形成质量保证体系的框架结构

五纵五横质量保证体系





案例分析

番职院教学评价保证体系





1. 目前评教体系的共性特征

- 客体：主要针对教师的**课堂教学**
- 主体：学生、同行、领导、专家、督导等
- 结论：主要是由**学生和督导**，加上**同行、领导评价**的不同**占比**得出最终评价结果（所谓综合评价）
- 使用：评价结论为学校、职能部门和本教学单位所采用，成为**晋职、奖励、甚至聘任的主要依据**





2. 目前评教体系工作效果的利与弊

利： 工作组织稳定、教师较为习惯



弊： 评教的根本目的不明确、评价不准确；教师完全被动且无力改变；成为学校、单位、个人之间多种矛盾的根源；导致工作无奈、冷漠等消极态度与作风。





3. 评教的“教”涵盖的内容

01

教学方案设计
(文本评价)

02

专业建设、
课程建设、
科研与社会
服务概况

03

课堂教学、
说课等





4. 评教的标准与指标

对教师评价分：4.75

对课程评价分：4.73

参评学生人数：41

有效参评学生人数：37

对教师所有课程的加权平均分：4.7580

评价号	评价指标	单项均值	满意度	权重	A、非常满意5	B、比较满意4	C、基本满意3	D、不满意2	E、非常不满意1
29	老师教学、辅导态度认真负责	.247	4.90244%	0.05	37	4			
30	老师能够引导我们明确实训的目的及实训任务要求	.470	4.70732%	0.10	30	10	1		
31	老师明确地向我们提出了课堂学习的要求及学习效果的期望	.238	4.73171%	0.05	30	11			
32	老师能有计划、有条理地安排每个实训环节(项目),引导我们完成学习任务	.481	4.78049%	0.10	33	7	1		
33	老师对各种工具(设备)的操作规范或某项工作的实际工作程序阐述清晰	.465	4.63415%	0.10	27	13	1		
34	课堂中,老师的指导方式能够满足我的学习要求	.236	4.73171%	0.05	30	11			
35	在实训指导中,老师能较好地引导我将所学的理论知识用于实训练习。(在项目综合设计的指导中,老师能耐心引导我将设计灵感实现为作品)	.235	4.68293%	0.05	30	10		1	
36	教学过程中,老师所采用的学习测评及考核方式,能有效地检验我们的学习情况	.234	4.65854%	0.05	29	10	2		
37	老师能主动征求我们对课程学习的意见和建议,重视教学反馈	.238	4.73171%	0.05	30	11			
38	老师善于激励我们学习	.238	4.70732%	0.05	29	12			
39	课后,在我有学习辅导需求时,能通过老师提供的交流沟通渠道,得到老师的及时指导	.241	4.7561%	0.05	32	8	1		
40	老师的教学,能提升我对职业岗位要求的认识和理解。(老师指导进行的设计对我专业能力综合素养的提升非常有帮助)	.468	4.65854%	0.10	28	12	1		
41	如果我配合老师的教学,能达到老师所要求的实训目标,完成实训任务	.478	4.7561%	0.10	32	8	1		
42	老师的言传身教对我有积极的影响	.481	4.78049%	0.10	33	7	1		



学生评教指标及权重





4. 评教的标准与指标

广州番禺职业技术学院教学质量优秀奖评选项目及内容

评选项目	分值	评选内容	标准
1. 教师素质与教学能力	20	得到普遍认可的师德和教风；	按校、区、市、省、国家表彰依次评 1-5 分
		体现创新协作精神的教研活动参与；	由系（院、部）按教师工作实际，评 1-5 分
		积极开展教育教学研究，承担相应纵向教研教改课题或发表相关论著/文	论文第一作者评 1 分、前三位署名评 0.5 分；课题主持人评 1 分、排名前三位的参加人评 0.5 分；本项累计不超过 3 分。
		能积极参与网络课程和精品课程建设工作；	课程负责人评 1 分、排名前三位的参加人评 0.5 分；本项累计不超过 3 分。
		能够参与编写高水平、具有高职特色的新版教材；	教材主编、著作人评 1 分、排名前两位的参加人评 0.5 分；本项累计不超过 2 分。
		积极承担学校要求的教学资源建设及数字化建设项目。	项目负责人评 1 分、排名前三位的参加人评 0.5 分；本项累计不超过 2 分。
2. 教学思想与教学理念	30	能结合学生特点、课程特点能够将高职高专的教育教学要求融入课程改革的设计之中；及时跟踪产业发展趋势和行业动态，分析职业岗位能力要求和更新变化，并及时纳入教学内容；结合课程特点积极开展教学改革，强化学生实践能力培养；积极进行以实践能力考核为主的评价方法改革；注重学生职业道德和可持续发展能力培养。	①分为课程教学设计方案评审及现场说课评分两部分，二者各占 50%，以合计不超过 30 分的总分计入总评分。 ②使用《教学思想与教学理念测评项目及评分表》，对本项目进行具体评分。
3. 教学过程与学习效果	50	注重教研室内的沟通，及课程与课程之间的内容衔接；注重结合课程标准及行业动态，组织教学；注重分析学生群体特点，坚持因材施教；教学表达准确、流畅、清晰；教学方法灵活，能够激发学生的学习兴趣；注重提高学生自主学习能力的，促进学生积极思维和开发学生潜在能力；学生对教学效果满意度高。	学生评价采用网上评教或随堂评教方式进行，专家组评分采取随机听课和考察教学准备情况等方式，其中专家组评价点 50%、学生评价点 40%，教研室评价点 10%。

标准与指标





5. 评教的参与主体





6. 评教的目的

质量评价	督导诊断	过程	方法分析	目标达成度
		结果	因果分析	
	学生评价	过程	体验判断	需求满足度
		结果	效果判断	





7. 学生评教及其指标体系

- **学生网上评教：**按课程分类，提供有差别的评价标准，在教务管理系统中强制实现。

事后总体评价

- **学生评议委员评教：**采取定期与不定期两种方式，即时自主收集对教师课堂教学的意见或建议。

过程适时评价

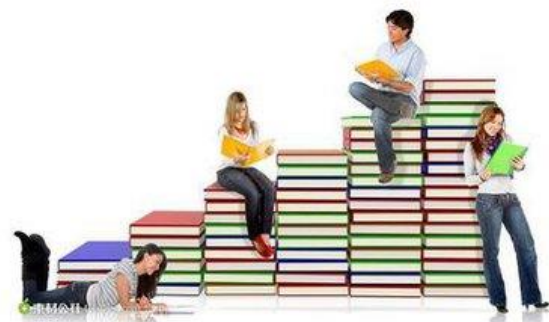
评价教学效果
提供改进依据





8. 学生评教目的的的实现

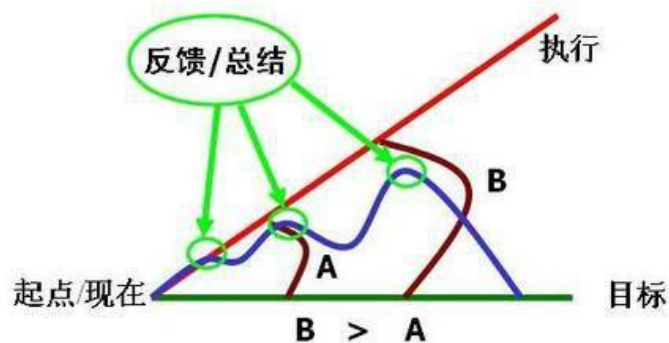
- 技术处理后，非公开向教学单位提供教师课程教学学期学生评教分（5分制）和学年学生评教分单位内排序情况；
- 教师可直接网上查询、分析学生评价情况及学生意见建议；
- 学生评教意见成为教师改进教学方法、提升质量效果的唯一根据；
- 为学年学生评教分单位排序后5%的教师安排一对一督导辅导援助，并优先安排参加学校组织的教学法培训。





9. 评教结果的反馈与运用

- 分学校教学督导组 and 教学单位教学督导组 两级开展工作，共同**工作目标**是帮助有需要的教师改进教学方法和参与教学质量提升相关工作；
- 按督导工作计划听评课只是收集、分析教情教法的手段；
- 提供专业的教学法改进建议与现场交流、专题培训讲座与研讨、教学法案例库等**辅导资源**。
- 职称评审、评优、奖励的主要来源之一。





欢迎批评指导， 谢谢！

广州番禺职业技术学院 孟源北

mengyb@gzpyp.edu.cn

