



# 高职院校内部教学质量保障体系 建设研究与实践

——以武汉铁路职业技术学院为例

周 慎<sup>1</sup> 张 玲<sup>2</sup>

(1.武汉铁路职业技术学院 湖北 武汉 4302052 2.武汉职业技术学院 湖北 武汉 430074)

**摘 要:**内部教学质量保障体系是指院校在确定质量目标的基础上,建立科学的教学质量标准、质量管理程序、制度和规章,运用测量和评价等手段,控制教学系统各要素的运行状态,协调各要素间的相互关系,不断纠正与质量目标间的偏差,形成在质量上能够自我约束、自我激励、自我改进、自我发展的有效运行机制,确保人才培养质量能符合社会、个体、学校的需要。高职院校教学质量保障体系由教学管理系统、教学质量标准系统、教学质量监控系统、教学质量评价系统、教学质量支持系统有机构成。

**关键词:**高职 教学质量 保障体系

中图分类号:G712

文献标识码:A

文章编号:1671-931X(2011)06-0027-06

保障和提高教学质量是高职院校永恒的价值追求,是加强高等职业教育内涵建设的主要任务。教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》(教高[2006]16号)明确要求,高等职业院校要强化质量意识,尤其要加强质量管理体系建设,重视过程监控,吸收用人单位参与教学质量评价,逐步完善以学校为核心、教育行政部门引导、社会参与的教学质量保障体系。众多的高职院校都在积极探索和实践,取得了丰硕成果。但是,符合高职教育规律的、较为完整的教学质量保障体系还远没有形成,各高职院校中普遍不同程度地存在着保障体系不够完善、保障目标不够清晰、信息渠道不够畅通、反馈调控不够及时等问题,制约了教学质量的可靠保障。需要进一步树立现代高等职业教育质量管理理念,建立全员、全程、全方位的教学质量保障体系。

本文拟以武汉铁路职业技术学院为例,对高职院校内部教学质量保障体系建设的理论基础、内涵及构成作一初步研究。

## 一、高职院校内部教学质量保障体系构建的理论基础

### (一)高职院校内部教学质量保障本质上是一种高等教育质量管理活动

高等教育质量管理大致经历了四个发展阶段。第一个阶段是高等教育自我质量管理阶段,从中世纪大学到20世纪20-30年代美国兴起教育测量运动前,高等教育质量被认为是大学内部的事务,质量的评判权完全交由大学自己,大学内部主要依据自己的传统和对质量管理的自觉进行质量控制。第二

收稿日期 2011-11-15

作者简介:周慎(1966-),男,湖南汨罗人,武汉铁路职业技术学院副院长,副教授,研究方向:高等教育管理;张玲(1955-),女,辽宁岫岩人,武汉职业技术学院党委书记,教授,研究方向:高等职业教育。

阶段是高等教育质量测量阶段,从30年代教育测量运动到教育评价学的诞生前,教育质量被认为是一种与价值无关的客观存在,人们运用教育测量方法判断教育质量的真实情况,并制定相应的措施提高教育质量。第三阶段是高等教育质量评价阶段,从40年代后期教育评价学诞生到80年代初期质量保障出现,人们开始关注教育的价值问题,认为教育质量本质上体现了教育价值的实现程度,即教育满足主体需要的程度。教育质量管理的核心是确定教育目标,通过教育评价对教育目标实现程度进行判断,在此基础上采取激励措施,提高教育质量。在这个阶段,目标成为质量管理的核心。第四阶段是教育质量保障运动阶段,80年代后期以来,随着高等教育大众化带来高等教育质量的下滑,高等教育质量越来越成为政府、社会、高校共同关注的焦点,与此同时,人们逐渐认识到,评价可以了解高等教育质量状况,但对改进和提高高等教育质量的作用并不大,必须建立一种推动高校自身教育教学质量持续改进与提高的机制,通过对质量生成过程的分析,寻找教育教学质量的关键控制点,运用制度、程序、规范、文化等实施控制,从而实现质量管理的目标,这就是教育教学质量保障<sup>[5]</sup>。

高职教育是高等教育的一种类型,高职院校内部教学质量保障本质上是高等教育质量管理发展到高级阶段的产物。

## (二)高职院校内部教学质量保障必须基于正确的高职教育质量观

教学质量观是人们在特定的社会条件下的教学价值选择,是对教学工作和受教育者质量的基本看法。由于社会对人的需求具有多样性,且随着时代的发展而变化,教育质量观也会随着时代和教育实践的变化而相应地变化。高等职业教育是培养高端技能型专门人才的教育,在人才培养目标、方式等方面都有别于普通高等教育,同时,其质量要求和内涵也有明显差异。因此,高等职业教育教学质量观具有其鲜明特性。

一是特定性。不同类型和层次的教育,面向不同的培养对象,用不同的培养手段,培养不同规格的人才,不能用一个统一的标准来衡量不同类型、不同层次的教育质量。高等职业教育作为高等教育发展中的一个类型,肩负着为社会主义现代化建设,培养面向生产、建设、服务和管理第一线需要的千百万高端技能型专门人才的使命。必须立足高等职业教育的自身定位来确定其教学质量观,不能用精英教育的标准衡量高等职业教育的质量。

二是社会性。高职教育的教学质量应以是否满足社会需求为基本标准,因此,必须引入社会的评价,尤其是用人单位的评价来判断教学质量的优劣。

三是人本性。高职教育教学质量还主要体现在

满足学生个人求学和就业需求以及可持续发展需求的程度,因此,学生的质量是教学的根本质量。

四是时代性。社会发展的需求与学生个性发展的需求随着时代的发展而变化,因此,高等职业教育质量观必须不断地作出相应调整,使高等职业教育活动沿着人们希望的方向发展,更好地为满足社会发展需求和人的发展需求服务。

在高等职业教育快速发展的今天,需要转变单纯的知识质量观和单纯的技能质量观,树立全面素质质量观,以学生职业能力培养为本位,着眼学生的可持续发展能力,坚持知识、技能、态度统筹,就业方向与全面发展统筹,岗位能力与职业能力统筹,促进学生全面发展。

## 二、高职院校内部教学质量保障体系的内涵

高等职业院校是由教师、学生、专业、课程等特定要素,按高等职业教育内在规律,相互联系、相互作用而构成的相对独立的系统。各要素以其特有的功能保证这一系统功能的实现,直接影响着高职教育的教学质量。教学质量内部保障体系是指院校组织全体师生和相关利益方参加,在确定质量目标的基础上,建立科学的教学质量标准、质量管理程序、制度和规章,运用测量和评价等手段,综合运用现代科学管理技术成果,控制教学系统各要素的运行状态,协调各要素间的相互关系,不断纠正与质量目标间的偏差,形成在质量上能够自我约束、自我激励、自我改进、自我发展的有效运行机制,确保人才培养质量能符合社会和个体的需要。

综上所述,高职院校内部教学质量保障体系基本内涵主要表现在以下几个方面。

### (一)全方位的质量管理

质量管理内容不仅包括教学质量本身,而且包括与教学质量有关的各环节的工作质量,必须对影响教学质量的各种因素进行全面的控制。通过控制使各环节工作质量处于最佳匹配状态,以达到提高教学质量的目的。而各工作环节涉及学院的各个部门,只有各部门、各层次都充分发挥各自的质量职能,使各方面的工作质量得到改善和提高,才能保证和提高教学质量。

### (二)全过程的质量管理

教学质量保障针对的是包括专业设置、培养目标确定、人才培养方案制定、课程开发、教材与教学设施准备、教学采购、教学实施、顶岗实习、考核评价、就业指导到社会的综合反馈等人才培养的全过程,教学质量就在这一过程中经过每一个环节的作用而逐步形成。后一个过程的输入往往是多个前过程的结果,前过程的输出又可能是多个后过程的输入,因此,这一过程中任务一个环节的变动,都会引起整个教学质

量的变化,这就要求必须将质量形成过程中的各个环节都纳入质量保障体系,实行全过程的管理。

### (三)全员的质量管理

教学质量的高低是教学全过程的综合结果,而每一个环节都要靠教职员工以及合作企业相关人员去实施,许多环节还需要学生的能动作用,没有学生的积极参与和配合,任何教育过程都是难以奏效的。因此,教学质量应以人为主体的,充分发挥人的因素在质量形成过程中的作用,依靠全体师生的努力,提高教学质量。

## 三、高职院校内部教学质量保障体系的构成

教学质量保障体系是一个操作性、实践性很强的系统。近年来,伴随着教学质量保障系统理论研究和实践的不断深入,逐渐形成了两系统说、三系统说、多系统说等内部教学质量保障体系构建模式。两系统说强调着力于教学监控系统和教学评价系统的建立;三系统说将教学质量保障体系分成教学质量、教学质量评价和教学质量信息反馈三个子系统,每个子系统下面又分成若干个次子系统;多系统说呈现多种不同的构建模式,有清华大学的教学质量保障指挥、教学质量信息收集、教学质量评价与诊断、教学质量信息处理和教学质量保障信息反馈等五子系统模式,有温州职业技术学院的教学管理组织系统、教学管理运行系统、教学质量控制系统、教学质量评价系统、教学服务支持系统等五子系统模式。但不论是两系统说、三系统说还是多系统说,其基本内容都是在教学质量保障体系内涵框架下的具体化和形式化的有机组合<sup>[9]</sup>。

武汉铁路职业技术学院在认真研究的基础上,结合自身实际,探索并实践了由教学管理系统、教学质量标准系统、教学质量监控系统、教学质量评价系统、教学质量支持系统构成的教学质量保障系统,取得良好效果。

### (一)教学管理系统

高职院校教学管理系统是教学质量保障的核心部分,其主要功能是,按照学校总的教学质量目标,控制教学系统的每一个要素按教学管理制度要求规范运行,并将这些分散的教学系统要素按教学管理制度规定有效地组织起来,收到教学质量管理的最佳效果。

武汉铁路职业技术学院教学管理系统包括教学管理组织系统和教学管理制度系统。

#### 1.教学管理组织系统

教学管理组织系统由教学管理决策层、教学管理指挥层、教学管理实施层三级构成。

实践证明,校企合作是高职教育办学的必由之路,因此,高职院校必须以校企合作平台为依托,构建教学管理组织系统。武汉铁路职业技术学院牵头,与武汉铁路局、武汉地铁集团公司等企业,共同组建

湖北轨道交通职业教育集团,由职业教育集团理事会等校企合作办学领导机构、行业企业参与的教学工作委员会组成教学管理决策层,主要承担教学管理的决策职能,负责对教学工作进行宏观指导与管理,确定质量目标,审定各教学环节的质量标准,制定教学活动的政策和措施,建立科学化、规范化的教学质量运行管理机制,组织协调各院(系)、职能部门按照学校的发展定位、办学理念和人才培养目标,制定教育教学改革与发展规划和条件建设计划,总结学校教学管理活动经验。

教学管理指挥层由主管副院长、教务处、校企合作处以及合作企业的相关部门组成,主要承担教学运行的指挥、组织和调度职能,通过制定学校教学管理方案,制定系列规章制度,确定专业人才培养方案制定或修订的原则,协调学校各部门的关系,落实相关教学政策,约束和激励院(系)和广大教师开展教学工作和教学基本建设。

教学管理实施层由二级院(系、部)和合作企业的车间、站段组成,是教学质量保障的基础,其主要职责是根据学校教学质量管理的目标、人才培养要求和教学质量标准,按照学院的相关制度规定,负责所属专业人才培养方案的制定和修订;协调教学环节的组织,指导和协调实践性教学活动;推进专业建设、课程体系与教学内容改革、教学资源建设、现代化教学手段建设;加强专兼结合教学团队建设、实践教学条件建设。

#### 2.教学管理制度系统

教学管理制度主要规定教学系统各要素的内涵、运作规范、工作流程以及各要素之间的协调机制。各教学管理制度之间遵循教学规律相互协调,形成一个有机整体。武汉铁路职业技术学院针对人才培养的各部门、各环节和有关人员,完善和优化了《湖北轨道交通职业教育集团章程》、《院系两级教学管理实施办法(试行)》、《专业人才培养方案开发工作手册(试行)》、《关于加强学生素质教育指导性意见》、《教学管理工作考核办法(试行)》、《学生顶岗实习管理办法》等一系列教学管理文件,确保全方位、全过程、全员的工作质量得到有效控制,从而保障教学质量的整体提升。

### (二)教学质量标准系统

“质量”是一个相对的概念。只有将被考察对象和质量标准进行比较,才能根据比较后的差距判断质量的状况。高职教学质量标准系统包括教育行政部门教学质量标准系统、校本教学质量标准系统。

#### 1.教育行政部门教学质量标准系统

教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》明确了高职教育的人才培养目标,对办学模式、人才培养模式、专业、课程、实践教学、师资队伍建设等方面设置了切实的目标,确立了我国高

职教育教学质量保障目标体系;“国家示范性高等职业院校建设计划”,确立了学校建设发展的目标体系;国家精品课程、国家级教学团队、国家教学名师奖的评选工作,制定了相应的高职评审指标体系,初步构筑起了既有院校评价又有课程、教师评价,既有综合评价又有专项评价,既有发展性评价又有总结性评价,既有国家级评价又有省部、院校级评价的,专门适用于高职教育的评价体系。

## 2.校本教学质量标准系统

高职院校应在科学的教学质量观指导下,以教育行政部门为引导,建立覆盖教学系统各要素的质量标准系统。

设计校本教学质量标准应遵循目标性原则、系统性原则可比性原则和激励性原则。目标性原则强调教学质量标准必须与人才培养目标保持一致,使质量标准客观反映教学体系的本质,培养目标的整体优化;系统性原则有两层含义,一是在确定教学质量标准时,应对教学系统全过程、全方位、全要素进行系统分析,确定与之相适应的完整的系列标准,防止出现缺失或用多种标准反映同一事物,二是可通过将教学目标逐级分解到具体可测的质量指标,从而形成分层教学质量标准;可比性原则是指教学质量标准必须反映某一事物的共同属性。比如各专业都有自己特殊的性质,但标准不反映这些特殊点,而是从特殊中抽取其共同的属性,这是比较的前提和基础;激励性原则是调动广大师生员工积极性的重要因素,制定的标准既要从实际出发,为大家所接受,又要具有一定的高度,大家必须经过努力才能达到。

武汉铁路职业技术学院针对教学过程各环节,突出职业能力培养和职业素养养成,突出学校、行业、企业共同建设,按照工作过程与学习过程相一致的要求,设计教学质量保障流程,研究并实行了领导作用评价标准、师资队伍评价标准、课程建设评价标准、实践教学评价标准、专业建设评价标准、教学管理评价标准,实现对影响教学质量各个环节和因素的全方位控制。

## (三)教学质量监控系统

教学质量监控系统的功能是对影响教育教学质量的主要因素进行监督、控制、调整,以实现教育教学的最优化目标。武汉铁路职业技术学院坚持遵循教学质量保障基本规律,组织多元化监控主体,通过人技结合监控手段,对教学系统全要素、全过程、全方位实施监控。

### 1. 多元化监控主体

以督导处为核心,引入企业参与,组织全员实施监控。即由教学督导处组织学校教学指导委员会委员、教学督导员、同行专家、管理人员、学生以及企业相关人员,分别从不同层面,不同角度对教学工作各

个环节进行质量巡查,开展全校教学工作状态监控。

### 2.三全监控对象

教学系统全要素、全过程、全方位都是教学质量监控对象。所谓全要素,是指凡影响教学质量的因素,都是监控对象。所谓全过程,有两层含义,一是以时间为参照系,在教学的全过程实施监控,使教学质量监控成为一种连续的状态,实现监控的及时性,保证及时发现教学中存在的偏差并通过调整优化及时纠正偏差;二是以教学运行过程为参照系,对教学的各环节实施监控,实现监控的完整性,通过保证每一个环节的正常运行,确保教学系统的整体正常运行。所谓全方位,是指对于教学的每一个环节都从不同的方面进行监控。以课堂教学监控为例。课堂教学是教学系统中的一个要素,按其基本规律分成教学准备、课堂讲授、辅导与作业、教学效果四个环节,对教学效果从教师备课、教学文件两个方面,课堂讲授从教学态度、教学内容、教学方法、教学手段、教书育人、教学水平六个方面,辅导与作业从辅导、作业两个方面,教学效果从课堂效果、考核效果、学生反映等三个方面进行监控。

### 3.人技结合监控手段

建立人、技一体的信息收集和信息处理系统。

以“人”为主体的信息收集系统,包括专家的信息、教学督导的信息、学生的信息、领导的信息、企业的信息等。

以“技”为主体的信息收集系统主要依托人才培养工作状态数据平台运行。《高等职业院校人才培养工作状态数据采集平台》的各项数据库反映了学校人才培养工作质量的主要信息,其独立、原始、即时、公开的特点,让高职院校的领导者、管理者、师生员工能够随时了解自身的优势与差距、成功的实践与面临的挑战,从而激发出内在的活力和创造力。

### 4.监控机制

建立教学检查制度,包括学期初、中、末教学检查制度;听课制度,包括校领导听课制度、同行听课制度等;学生教学信息员制度,建立学生教学信息员队伍,定期反馈教学相关信息;学生评教制度,定期开展学生网上评教;教学督导制度;专题教学调查研究工作制度;学风检查制度;毕业生社会调查制度等,形成教学质量监控长效机制。

## (四)教学质量评价系统

教学质量评价是对教学质量进行过程控制的重要手段,通过诊断并及时解决教学运行过程中存在的问题,保障学校教学质量的稳步提高。武汉铁路职业技术学院建立了较为完善的教学质量评价系统,包括13个评价办法,主要是专业建设评价办法、课程建设评价办法、教材建设评价办法、实习质量评价办法、双证书获取率与获取质量评价办法、课堂教学

质量评价办法、毕业生就业率与就业质量评价办法、生产性实训基地建设评价办法以及专兼结合专业教学团队建设评价办法等,涵盖了人才培养全过程。评价系统充分体现基于工学结合人才培养模式的要求,突出了学校与企业结合、定量评价与定性评价结合、过程性评价与终结性评价结合的特征。

### 1. 学校与企业结合

适应工学结合人才培养模式需要,评价主体由学校和企业共同构成。合作企业指定专人参与各项评价,其评价成绩按一定权重纳入综合评价结果。如对学生的顶岗实习评价,企业评价占70%,学校评价占30%;对专业建设评价,企业与学校评价各占50%。

### 2. 定量评价与定性评价结合

评价内容分成量化和质性两部分,以问卷调查、学生网上评教、同行听课、毕业生跟踪调查等为主要手段,开展全方位、多层面的教学质量评价。量化部分以学校既定的教学质量标准、相关管理文件为基本依据,对各项指标进行定量评价并进行统计分析;质性部分是描述性的,要求评价者描述被评对象的特色或量化指标中难以包含的其他教学或管理上的优势。

### 3. 过程性评价与终结性评价结合

教学质量保障的一个核心理念就是加强过程管理,将影响教学质量的问题解决在其形成过程中。因此,在教学质量保障过程中,预防的作用至关重要,通过过程性评价,加强对教学全过程中的每个环节的质量控制,防患于未然。同时,职业教育质量形成规律揭示,质量有一个产生、形成和发展的过程,质量形成的若干个环节以达到社会所要求的素质与能力为轴心,构成一个循环,每经过一个循环,质量就有所提高<sup>[10]</sup>。因此,针对每一个循环,都应有终结性评价,以此推动教学质量不断改进和螺旋提升。

按照上述理论,工学结合模式下的高职教育,既要随着工作过程的进行对教学质量跟踪评价,又要在学期末或某一专项结束时对教学质量进行最终考量。

## (五) 教学质量支持系统

教学经费、教学设备、校外实训基地、师资队伍、校园文化等为教学提供实施条件的要素有机结合,构成教学质量支持系统。要有效发挥教学质量支持系统的功能,必须处理好两个关键问题,一是努力营造健康的教学质量文化氛围,二是完善校企共管的教学质量管理模式。

高校质量文化是高校在长期的教育实践中所形成的质量意识、质量价值和质量行为规范的总和,是高校的教育质量保障的思想文化基础<sup>[6]</sup>。武汉铁路职业技术学院通过观念统一、制度规范、活动引导等途径,营造健康的教学质量文化氛围。观念统一,就是通过宣传、教育,使教学质量成为学校所有成员共同信奉的价值和内在追求,从而形成全体人员自觉努

力,提高教学质量的行为;制度规范,就是通过完善教学管理制度并要求师生严格遵守,养成规范化的教学、学习和管理习惯;活动引导就是通过开展教师技能比武、说课大赛、说专业交流等活动,将师生的注意力始终集中到教学质量,同时,以有形的活动方式,促进教学质量的进一步提升。

高职教学质量提高必须依靠校企共同管理,武汉铁路职业技术学院以湖北轨道交通职业教育集团为管理平台,校企共同开发专业、共同开发课程、共建双师结构师资队伍、共同建设生产性实训基础、共同实施教学、共同开展教学质量评价,完善了校企共管的教学质量管理模式,为教学质量保障体系的有效运行提供可靠支持。

## 四、结论

武汉铁路职业技术学院适应工学结合人才培养模式改革需要,认真贯彻落实《教育部关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》及国家示范院校建设相关文件精神,以国家级精品课程、国家级专业教学团队等质量工程建设标准为引导,以学院为核心,在武汉铁路局、中铁十一局、湖北城际铁路有限公司等企业的共同参与下,围绕专业建设、人才培养模式改革、课程建设、师资队伍建设、实训基地建设等,构建教学质量保障体系,取得了良好效果。但这一体系仍在不断完善中,有许多问题尤其是各环节质量的控制方法,仍需要进一步探索和优化。

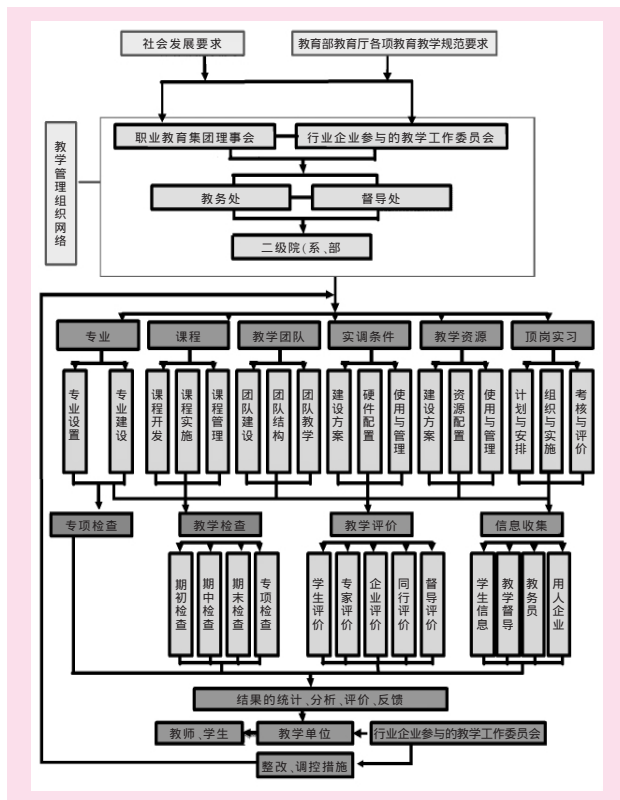


图1 教学质量监控保障流程图

武汉铁路职业技术学院教学质量监控保障流程图 1。

参考文献:

- [1] 李志仁. 高等学校教学质量保障及保障体系建设[Z]. 成都: 全国高等学校教学质量管理与教学评估制度建设培训班资料, 2005.
- [2] 教育部高等教育司, 教育部高等教育教学评估中心, 高等职业院校人才培养工作评估研究课题组. 高等职业教育教学质量保障体系建设进展报告[R]. 北京, 2010.
- [3] 首珩. 高等职业教育教学质量监控体系和教学评价体系的研究与实践. [A]. 首珩, 等. 高等职业教育教学质量监控体系和教学评价体系的研究与实践[R]. 株洲: 湖南铁道职业技术学院, 2009.
- [4] 龙金智. 关于高校教学质量保障体系的建立和完善[J]. 考试周刊, 2009 (31).
- [5] 戚业国. 本科教学质量保障体系建设的思想与方法[J]. 教师教育研究, 2007 (3).
- [6] 高耀明. 大学内部教学质量保障体系——以上海师范大学为例[J]. 大学(研究与评价), 2007 (10).
- [7] 吴光华. 高等院校教学质量保障体系探析[J]. 教育学术月刊, 2009 (9).
- [8] 童卫军. 基于工学结合的高职教学质量保障体系的构建[J]. 温州职业技术学院学报, 2011 (9).
- [9] 张波. 我国高校内部教学质量保障体系的界说、问题与调适[J]. 吉林师范大学学报, 2008 (12).
- [10] 刘晓欢. 职业院校应用 ISO9000 质量管理体系标准实务[M]. 武汉: 湖北科技出版社, 2008.
- [11] 王义智. 职业技术学校管理[M]. 天津: 南开大学出版社, 1993.

[责任编辑: 孔康伟]

## Research and Practice of Internal Quality Assurance System in Higher Vocational College

ZHOU Shen<sup>1</sup> ZHANG Lin<sup>2</sup>

(1. Wuhan Railway Vocational College of Technology, Wuhan430205, China; 2. Wuhan Polytechnic, Wuhan430074, China)

**Abstract** The internal quality assurance system is built on the quality objectives set up by colleges and constitutes scientific criterion used for assessing teaching quality and measurements, quality supervision procedure, quality policies and regulation. It puts elements of teaching system under control, coordinates correlation between elements, and adjusts teaching system constantly to live up to the quality objectives. In this way, the self controlling, stimulating, improving and developing procedure can efficiently guarantee that the college education can meet the demands of economic developments, individuals and schools. Therefore, the paper puts forward that the teaching management system, teaching quality criterion system, quality supervision system and appraising system and quality supportive system should be reasonably integrated into the quality assurance system.

**Key words** higher vocational education; teaching quality; assurance system