

湘潭医卫职业技术学院  
内部质量保证体系诊断与改进

# 工作简报

第 12 期  
(总第 12 期)

质管办 编

2018 年 4 月 28 日

---

## 本期要目

- 全国高职战线 100 多位女性领导共同商讨创新教育
- 学校召开诊改工作布置会
- 师资质量保证诊改专项组召开工作会议
- 专业、课程质量保证诊改专项组召开专题会议
- 学校 5 月份诊改工作安排
- 编制部门职责、岗位职责和工作标准的步骤和示例

## 全国高职战线 100 多位女性领导共同商讨创新教育



4月11日,由浙江金融职业学院、中国高等教育学会职业技术教育分会、国家教育行政学院职业教育研究中心主办,浙江金融职业学院淑女学院承办的巾帼创优高职教育创新发展与优质校建设研讨会在杭州隆重召开。来自全国各地高职战线的100多位女性领导相聚在一起,共谋高职教育创新发展大计和优质高职院校建设经验,廖晓燕校长作为代表被邀请出席本次会议。

本次研讨会共分为开幕式与主旨演讲、优质校建设、创新发展行动、立德树人与女性发展、闭幕式共五个环节。中国职业技术教育学会副会长、上海市教科院高职教育发展研究中心主任马树超和全国高职高专校长联席会议主席董刚分别作题为“新时代高等职业教育质量观和教学改革策略思考”和“创新发展视域下高职优质校建设的若干思考”的主旨演讲。湖南铁道职业技术学院党委书记姚和芳、南京交通职业技术学院党委书记贾俐俐、浙江纺织服装职业技术学院院长王梅珍、重庆电子工

程职业学院院长聂强结合各自学校的创新实践育人工作,以独特的视角和生动的案例畅谈了对优质校建设的思考和探索。

本次研讨会共同商讨高职教育创新发展大计,共同交流优质高职院校建设思路,主题明确,内容丰富,取得了良好效果。

会议期间,廖晓燕校长还考察了宁波卫生职业技术学院,交流了两校在校企合作、健康养老协调创新以及校内实训基地建设方面的经验。

## 学校召开诊改工作布置会



2018年4月9日下午,学校诊改工作布置会在护理楼九楼会议室召开。会议由党委副书记左泽文主持,质管办、党政办、教务处、人事处、学生处、网络中心负责人及相关工作人员参加了会议。

会上,质管办对2017年诊改工作作了简要回顾,提出存在的问题,并对2018年度4-7月份的诊改工作做了具体安排和介绍。随后,各专项组对诊改工作任务提出了意见和建议。

左泽文副书记肯定了 2017 年诊改工作取得的成绩以及诊改工作对学校各方面潜移默化的作用，并对下阶段的工作提出了十个方面的要求：培训宣传要强化，全校层面的诊改意识要加强，岗位职责要进一步明确，工作流程要优化，各类规划要配套，专业建设要提升，课程规划要启动，教师学生规划要落地，诊改螺旋要形成常态，平台搭建要加快。最后，他特别强调诊改工作不能各自为政，要与学校工作要点相结合，与部门重点工作相衔接，与诊改内容相协调。

## ■ 工作动态

### 师资质量保证诊改专项组召开工作会议



为积极推进诊改工作，全面回顾前期情况，有效制定诊改措施，顺利完成后期任务，4月17日上午，师资质量保证诊改专项组在护理楼九楼召开了专题工作会议。会议由李建光副校长主持，廖晓燕校长与会进行指导。各教学院（部）、人事处、质管办、教务处、科研处、计财处、成人教育培训部负责人参加会议。

首先,人事处负责人传达了学校4月9日诊改工作布置会议的精神和工作要求,回顾了师资质量保证诊改专项组前期完成的工作情况,并就专项组后期的诊改任务、重点工作分别对应的相关负责单位进行了任务分解。质管办周清香和何林海两位同志分别就后续如何落实诊改工作的具体措施及内容进行了说明,使与会人员对诊改任务的具体要求有了更明确的认识。

随后,与会人员就后续如何制定诊改措施、落实诊改任务、实现诊改目标的思考、建议和意见充分发表了看法,表达了观点,思想的碰撞与交流让大家有了更清晰的思路和脉络。

接下来,李建光副校长概括和总结了大家提出的意见和建议中共同涉及的问题,并就后续诊改工作提出了几点要求:一是对诊改工作要有信心,要持续稳步推进;二是校园信息化建设是趋势,但要立足现实,逐步推进;三是诊改工作应融入日常和中心工作,不能出现两张皮的现象;四是诊改工作要结合具体情况和要求做细、做实。

最后,廖晓燕校长做了讲话。她要求与会部门要在尊重客观事实的前提下,按标准、按时间、按质量完成诊改工作;同时强调,学校的质量保证诊改工作,师资队伍建设是关键,相关部门要通力合作,通过外引和内培方式,加大经费投入,建立激励机制,拓展培养平台,有计划、有步骤、有梯队地推进师资队伍建设。(人事处)

## **专业、课程质量保证诊改专项组召开专题会议**

4月24日,由教务处联合质管办,召开了2018年度专业、课程质量保证诊改专项组负责人诊改工作专题会议。

会议由专项组长吴元清副校长主持。教务处负责人对专项组工作方案进行了解读,回顾了专项组去年诊改工作的完成情况,对今年上半年

专项组诊改工作的主要任务进行了详细安排,并提出完成任务的意见和建议。质管办负责人对诊改工作进行了再次动员,提出了明确要求,总结了去年专项组的诊改工作,听取了各部门、院部负责人对诊改工作中的意见和建议,对当前诊改工作中的疑问进行了准确的解读。此次专项工作会议的召开为顺利完成专业、课程质量保证诊改工作奠定了良好的基础。(教务处)

## ■ 工作安排

### 学校 5 月份诊改工作安排

序号	工作内容	完成时间	牵头部门	责任部门
1	组织各部门修订部门工作职责、岗位职责、工作标准	5月30日	质管办	质管办 党政办 人事处
2	修订学校“十三五”规划、各专项规划	5月30日	党政办	党政办 质管办
3	制作学校诊改宣传栏	5月30日	组织宣传部	组织宣传部 质管办
4	填写分项诊改计划书,总结2017年各项工作完成情况,计划2018年各项任务	5月15日	各专项组	各部门
5	修订学校专业和课程建设目标、专业和课程建设标准	5月30日	教务处	教务处 各二级学院
6	修订完善学校师资队伍建设目标和标准	5月30日	人事处	人事处
7	修订学生全面发展目标体系和标准体系	5月30日	学工处	学工处
8	根据学校专业(含课程)建设目标和标准,组织实施学校专业(课程)建设和诊改工作	5月30日	教务处	教务处 各二级学院
9	根据学校师资队伍建设目	5月30日	人事处	人事处 各二级学院

序号	工作内容	完成时间	牵头部门	责任部门
	标和标准，组织实施学校师资队伍建设和诊改工作			
10	根据学校学生发展目标和标准，组织实施学校整体学生全面发展诊改工作	5月30日	学工处	学工处 各二级学院
11	编制第13期《诊改简报》	5月30日	质管办	质管办

## ■ 操作实务

### 编制部门职责、岗位职责和工作标准的步骤和示例

前言：目前，学校各部门已经有较为系统的部门职责、岗位职责和部分工作标准，基本形成了部门常规工作的目标-标准链条，但还是存在很多部门的部门职责、岗位职责、工作标准逻辑层次不清晰、分解工作不到位、不具有可操作性可测量性等问题。需要进一步构建关联性、规范性、可操作、可检测的部门职责-岗位职责-工作标准链条，到达自己对自己进行诊断和改进的目的，并最终用于形成考核部门常规工作的考核标准。参考其他学校在这方面的先进经验，特编制此期操作实务供各部门参考，请各部门按照如下工作程序修订部门职责、岗位职责和工作标准。

编制部门工作职责、岗位职责和工作标准请按照以下三个步骤和示例进行，最终形成表1、2、6上交质管办。

#### 步骤一：建立部门职责

提示：部门职责及部门日常工作的工作目标，部门职责以宏观为主，宜粗不宜细。一般经验，各职能部门中应该是教务处的职责数最多，在职责梳理的过程中，如果其他部门的职责大于教务处的职责数的话，意味着职责中还有归纳合并的空间。

表 1 职能部门职责一览表（部门上交表格）

部门名称：\_\_\_\_\_

部门职责	1. 2. 3. ...
------	-----------------------

**步骤二：将部门职责分解为具体化的工作**

提示：将部门的各项职责分解细化为具体化的工作时，要将职责作为整体先思考包含有哪些具体化的工作，然后再考虑这些具体化的工作安排在哪个岗位，最后再确定让谁做。而不是从某个人承接该项职责的思路进行具体化的工作，如果这样会导致分解不完整，部门的工作体系逻辑不清。

表 2 职能部门岗位工作一览表（部门上交表格）

部门名称：\_\_\_\_\_

部门职责	具体化的工作	工作归属岗位	工作对应人员
部门职责 1	按 SMART 原则描述工作	将分解的工作分解到目前部门的岗位	确定岗位对应的具体人员
.....			

表 3 职能部门岗位工作一览表（示例）

部门名称：          教务处

部门职责	具体化的工作	工作归属岗位	工作对应人员
1 负责学院教学管理制度建设	组织教学管理制度制订（修订）和审核	处长	处长
	制订（修订）学籍管理相关制度	教学运行科	教学运行科科长
	制订（修订）教学运行管理相关制度	教学运行科 学籍成绩科 教材科 考试中心 实训中心	教学运行科科长 学籍成绩科科长 教材科科长 考试中心主任 实训中心主任
	制订（修订）学院专业建设相关制度	.....	.....
2 负责学院专业建设	制订学院专业建设专项规划	处长	处长
	下达学院专业建设目标任务和指标	副处长	副处长
	组织专业的设置与调整	副处长 教学运行科	副处长 教学运行科科长



	组织实施重点专业申报、立项、管理与验收	教学运行科	教学运行科科长 教学运行科科员
--	---------------------	-------	--------------------

### 步骤三：对具体化的每项工作进行标准制订

提示 1：将部门职责具体化为工作后，就要对具体化的每项工作进行标准制订，要使所确定的工作和工作标准明确具体，必须遵循 SMART 原则。SMART 原则：S 就是明确的，M 是可量化的，A 是可实现的，R 是相关联的，T 是有时限的。

表 4 目标标准制订两种情况比较（示例）

目标标准制订形式 1	目标标准制订形式 2
进一步学习（模糊）	本学期内读完 1 本**书，撰写与工作相关的 3 个主题心得，提出解决工作中的**、**、**等 3 个问题的方法
对待工作表现专业 及时完成项目任务 把经费使用控制在预算之内 准时完成教材建设任务	3 天内回答下级的问题 第一季度完成项目任务的 20% 减少 10%的预算 本年度完成教材建设任务的 35%
增强服务意识	减少服务对象投诉，将投诉率由 3%将到 1.5% 将服务速度提高 5%，使用“您好”“谢谢”等规范礼貌用语，采用规范的服务流程
为所有的老教师安排教学培训	3 月份内对所有老教师进行课堂教学设计的培训，学员满意度达 85%以上

提示 2：工作标准要能量化的尽可能量化，不能量化的具体化，要用可测的语言进行描述。这样一是满足绩效考核的需要，二是便于信息技术应用，三是减少今后扯皮、推诿现象，确保考核客观公正。

工作标准应体现出统一性、协调性、适用性、稳定性、规范性等基本特点。从学校各部门的工作标准制订过程来看，存在工作任务与工作标准重复雷同；标准的描述模糊，不可操作，不能量化；对相当一段时间内不会变动的工作出现时效性等问题。同时，在术语、文字、符号、

标点等应用规范性上也时常表现出随意性。部门工作标准问题与改进建议如下表 4:

表 5 部门工作标准制订过程中的问题与改进建议一览表(示例)

问题样例		问题与修改建议	修改后的工作标准
工作	工作标准		
制订执行年度工作计划 制订年度安全工作计划	<p>工作计划必须于 2 月份完成, 全年对照执行。</p> <p>年度工作计划于每年 12 月份完成。</p>	<p>1. 每个部门都要年度工作计划制订工作, 可在学院层面对此工作做统一界定。</p> <p>2. 用 2 月份表述时间, 节点模糊, 要明确, 如 2 月底前 3-5 天内上报本年度工作计划</p>	<p>部门工作中不列入此项</p>
建立文献信息检索系统	<p>1. 有图书馆门户网站。</p> <p>2. 有信息资源检索发现系统, 并在门户网站显示。</p> <p>3. 保障读者 24 小时畅通使用检索发现系统和数字资源平台。</p>	<p>此处的标准 1 与标准 2 仍是常规工作的罗列。</p>	<p>1. 有信息资源检索发现系统, 并在门户网站显示。</p> <p>2. 保障读者 24 小时畅通使用检索发现系统和数字资源平台。</p>
学生兵役登记和征兵工作	<p>1. 3 月制订并实施年度兵役登记和征兵宣传工作方案。</p> <p>2. 3-6 月组织实施兵役登记工作, 兵役登记率 80%以上。</p> <p>3. 6-8 月开展征兵体检政审工作, 零遗漏零错误</p> <p>4. 9 月组织新兵欢送仪式。</p> <p>5. 10 月开展新兵部队走访工作。</p> <p>6. 11 月开展退役复学学生优秀事迹分享会。</p>	<p>此处标准仍是对前面工作的进度阐述, 不是标准。</p>	<p>1. 兵役登记和征兵宣传工作有计划、有安排, 通知及时、无延误, 兵役登记率在 80%以上。</p> <p>2. 欢送新兵入伍有活动、有仪式, 活动有记录, 有音视频资料。</p> <p>3. 每年上半年组织新兵家属慰问和部队走访工作, 走访对象不少于新兵家属和所在部队总数的 30%。</p> <p>4. 每年 11 月份组织二级学院开展退役士兵优秀事迹分享会, 活动有记录、有音视频资料。</p>

表 6 职能部门之科室岗位工作标准一览表（部门上交表格）

部门名称：学工处

科室	岗位	具体化的工作	工作标准
宿舍管理	宿舍管理科科长	1. 学生宿舍日常管理	1. 负责学生宿舍日常管理，每周发布，数据准确，零误差。 2. 3. 每天检查学生晚归和夜不归宿情况，并于当日 23 点前反馈； 4. 6 月底前完成学生走读申请，及时更改信息平台数据； 5. 12 月-1 月督察毕业生退宿情况，宿舍卫生无死角； 6. 8 月底前完成新生宿舍安排方案，无差错。
		2. 宿管部学生培养与管理	1. 学期开学前 2 周内制定宿工部学生培养与管理计划； 2. 每年 9 月份完成助理楼长的选拔和培训工作，制定工作标准； 3. 10 月中旬完成宿工部干事招新与培训工作； 4. 每月召开宿工部大会 1 次，每周召开楼长例会 1 次； 5. 6 月份开展优秀楼长、优秀干事评选，表彰发文。
		.....	.....

## ■ 征稿启事

各部门、二级学院：

为及时传递信息、通报情况、交流经验、完善管理，根据诊改工作领导小组的要求，质管办编印《内部质量保证体系诊断与改进工作简报》，《简报》以反映学校和部门、二级学院诊改工作动态为主，其宗旨是及时贯彻诊改工作领导小组精神，通报各部门工作情况，各阶段工作计划、总结等，同时刊登师生关注的诊改工作相关情况。请各部门、二级学院、各专项工作组向质管办提供本单位的诊改工作动态，并欢迎广大师生踊跃投稿。

投稿地址：护理楼十一楼质管办

投稿方式：OA 邮箱 何林海（1098）

QQ 邮箱 33149292@qq.com

联系方式：何林海 13637325975

需求导向 自我保证 多元诊断 重在改进