

高职内部质量保证体系建设

麦可思研究院

Data by MyCOS

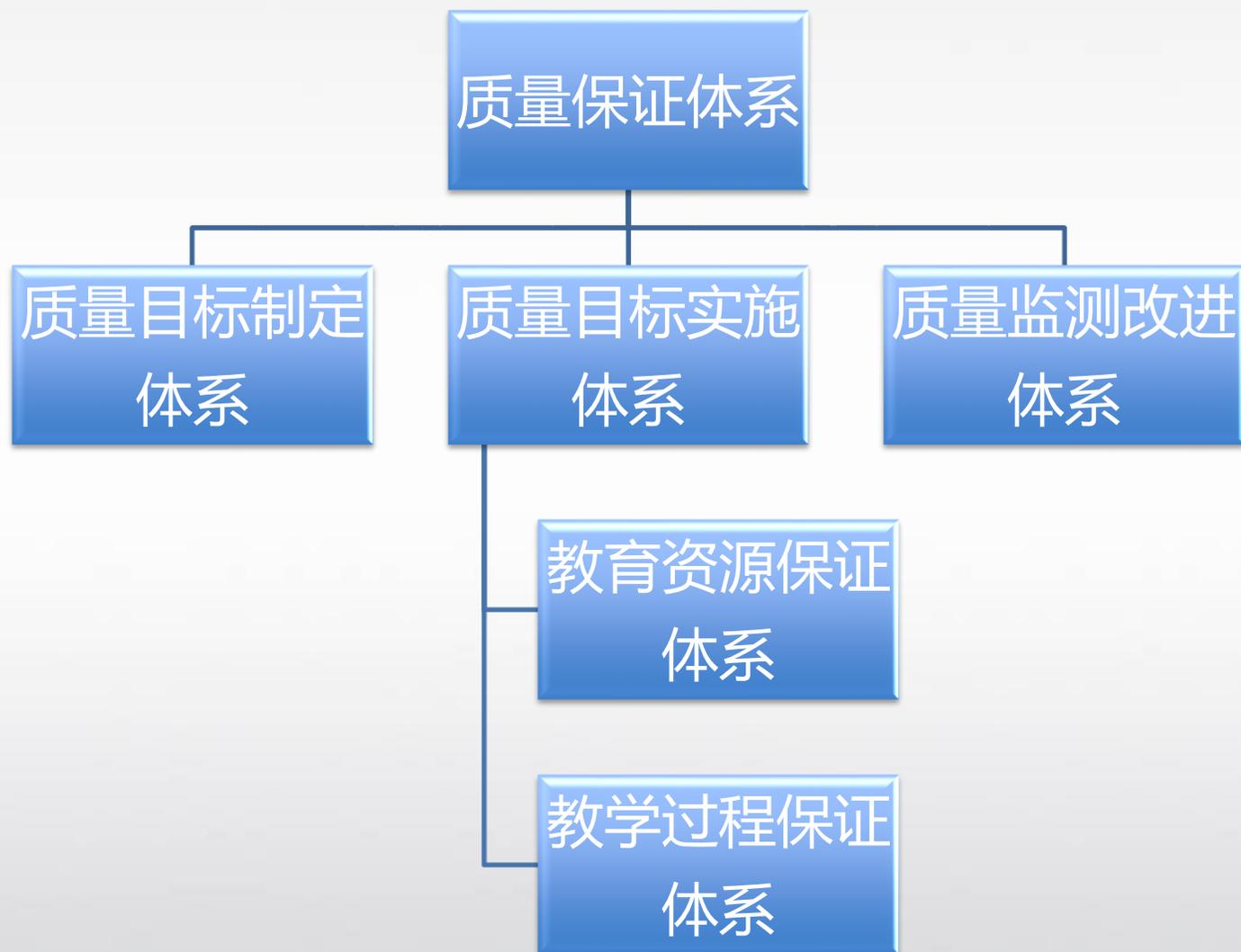
www.mycos.com

第三部分：内部质保体系具体实施

组织架构

构建工具

自我诊断



质量目标
制定体系

负责机构：校务会（质量目标制定委员会）

负责人：校长

参与人员：各分管副校长、各职能部门和各院系

主要负责人

职责：负责制定全校的质量目标和发展规划；负

责审定各职能部门和各院系的质量目标；负责审

定全校、各职能部门和院系监测指标体系；负责

制定全校、各职能部门和各院系改进措施



质量目标
实施体系

教育资源
保证体系

教学过程
保证体系

子体系1：教育资源保证体系

负责机构：师资模块（教务处）、经费模块（财务处）、设施模块（实验室、图书馆、基建处）

负责人：各分管副校长

职责：负责制定各职能部门质量目标和工作计划；根据本部门质量目标和工作计划完成相应教育资源建设和调配工作



质量目标
实施体系

教育资源
保证体系

教学过程
保证体系

子体系2：教学过程保证体系

**负责机构：培养计划制定与修订模块（各院系）、
人才培养模块（各院系），学生发展模块（学生
处、招就处）**

负责人：各分管副校长

**职责：负责制定各院系质量目标和工作计划；根
据本院系质量目标和工作计划完成相应教学工作**



质量监测
改进体系

负责机构：质量评估部门（校长直管）

负责人：校长（具体工作由处长执行）

参与人员：质量评估处**专职人员**

职责：负责制定全校、各职能部门和院系监测指标体系；负责监测质量目标执行监控并收集监控结果；负责根据质量监控结果评估本校质量目标达成情况；负责汇总报告并提出改进建议供质量目标制定委员会进行决策

A校教育质量保证体系

确立教育教学工作制度。制定并完善导师制度和教师辅导答疑制度，要求院系根据每学期的开课计划安排教师辅导答疑，并将各院系辅导答疑实施计划安排表在学校主页公告栏和教务处网站学生栏中进行公布...

完善教育教学参与体系。深入开展毕业生评教、学生网上评教和听课活动，完善教育教学公共参与体系建设...

制定教育教学激励计划。 ...

...

...

B校质量保证体系

1.教育教学质量保证体系的组织模式

2.教学质量保证的机构及其职责

(1)学校质量管理机构人员组成及职责

本科教学质量保证体系的质量管理执行机构是教务处，教务处全面执行教学质量管理工作，在教务处内部设立“教学质量管理工作办公室”，属于内设机构，**两机构合署办公（一套人马两个牌子）**。

(2)学院质量管理机构人员组成及职责

(3)学校质量管理政策咨询与质量审计委员会成员组成及其任务

(4)教学督导与评估专家委员会组成及其任务

质量保证体系绝不只是监测与评估

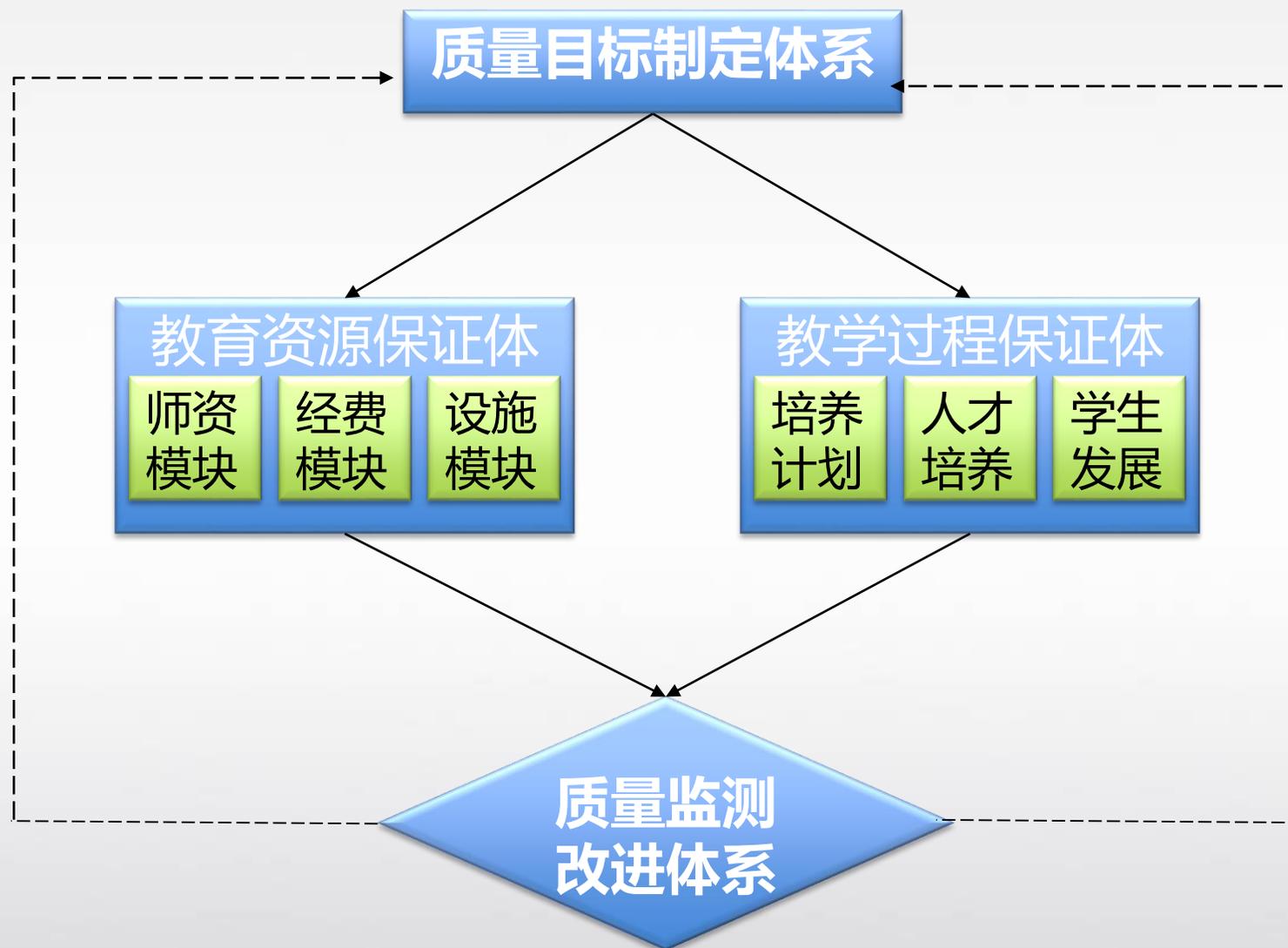
- 规划与目标的制定——P
- 规划与目标的执行——D
- 数据监测——C
- 自我诊改——A

质量的监测应独立，形成校内第三方

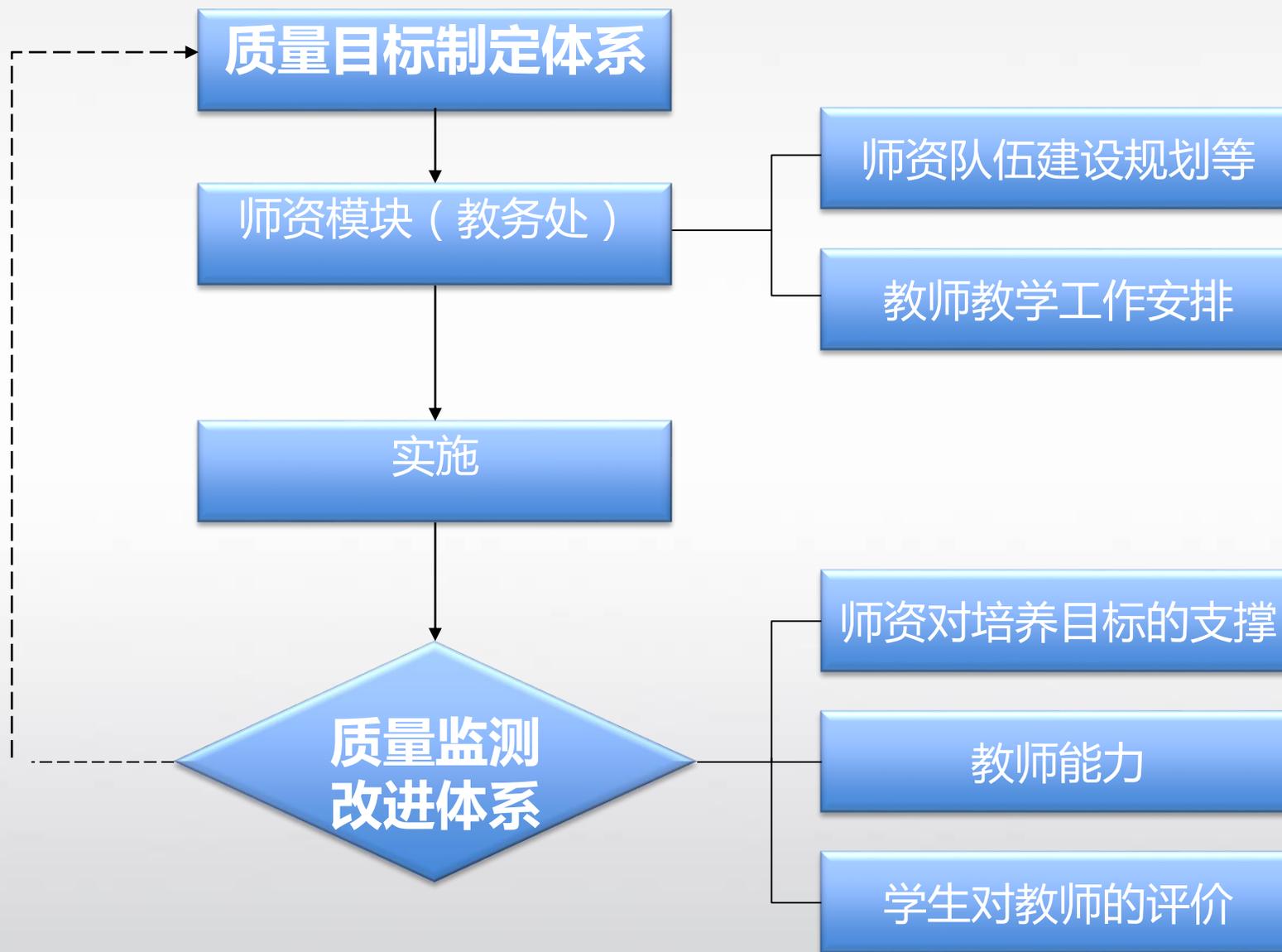
- 执行体系（职能部门与院系）和监测体系应相互独立
- 质量评估部门应当具备专职的工作人员，不能一套人马两套牌子
- 质量评估部门应当对质量保证体系的总负责人负责

高职院校教育八个模块

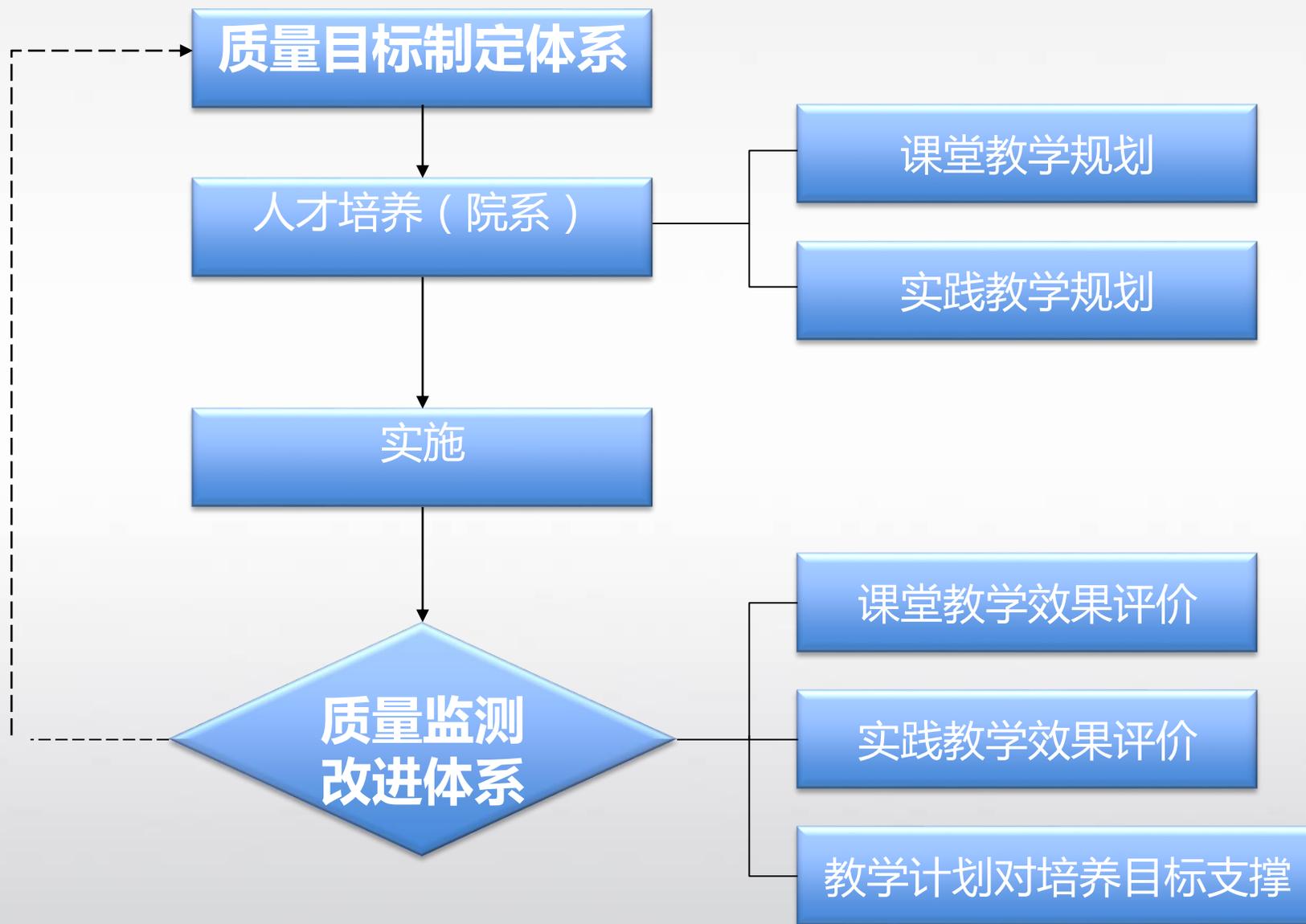




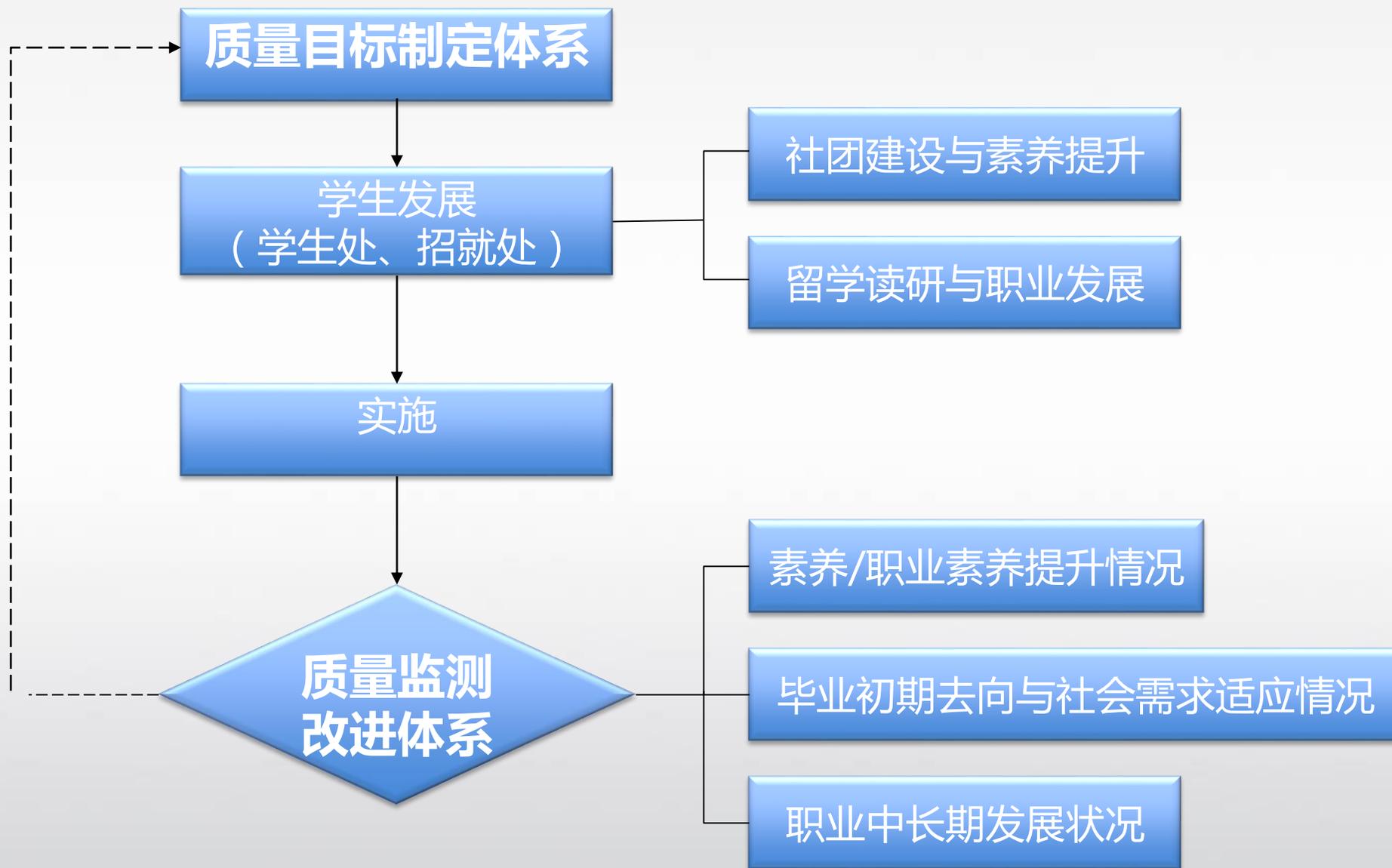
组织架构——流程图

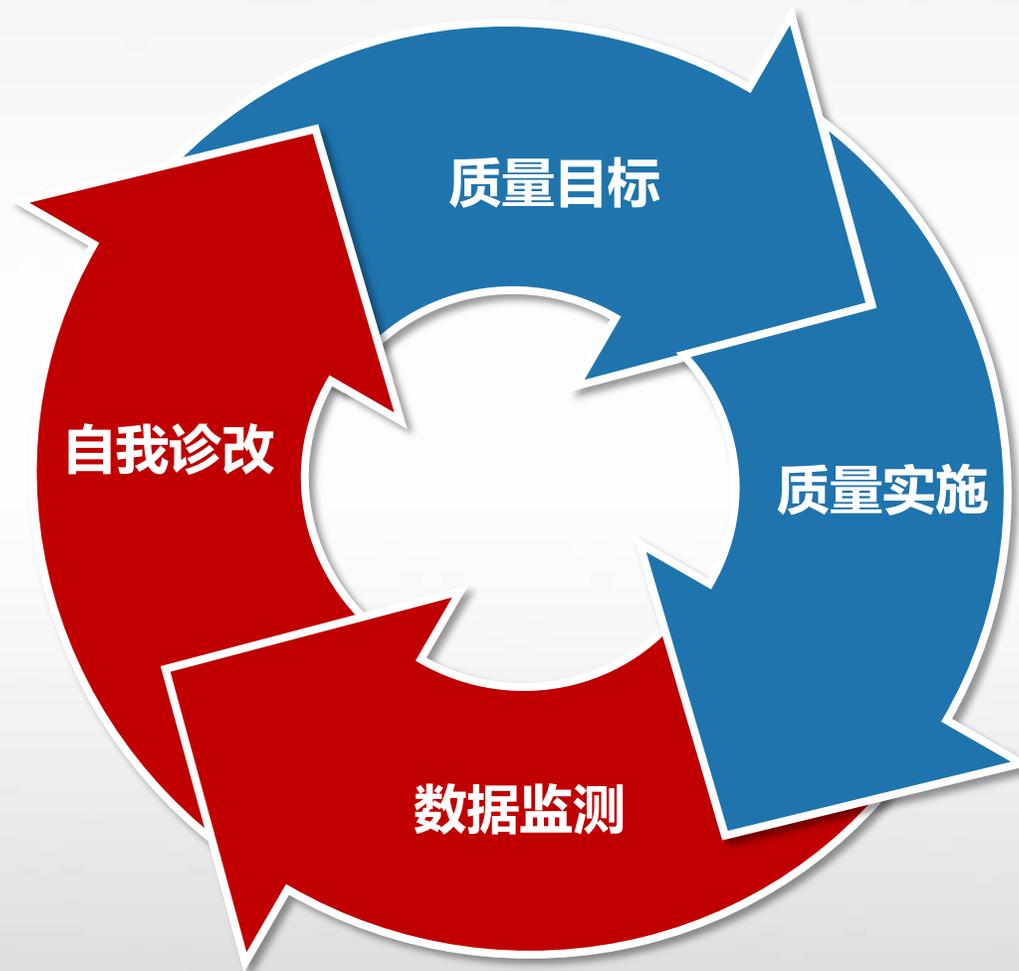


组织架构——流程图



组织架构——流程图





组织架构

构建工具

自我诊断

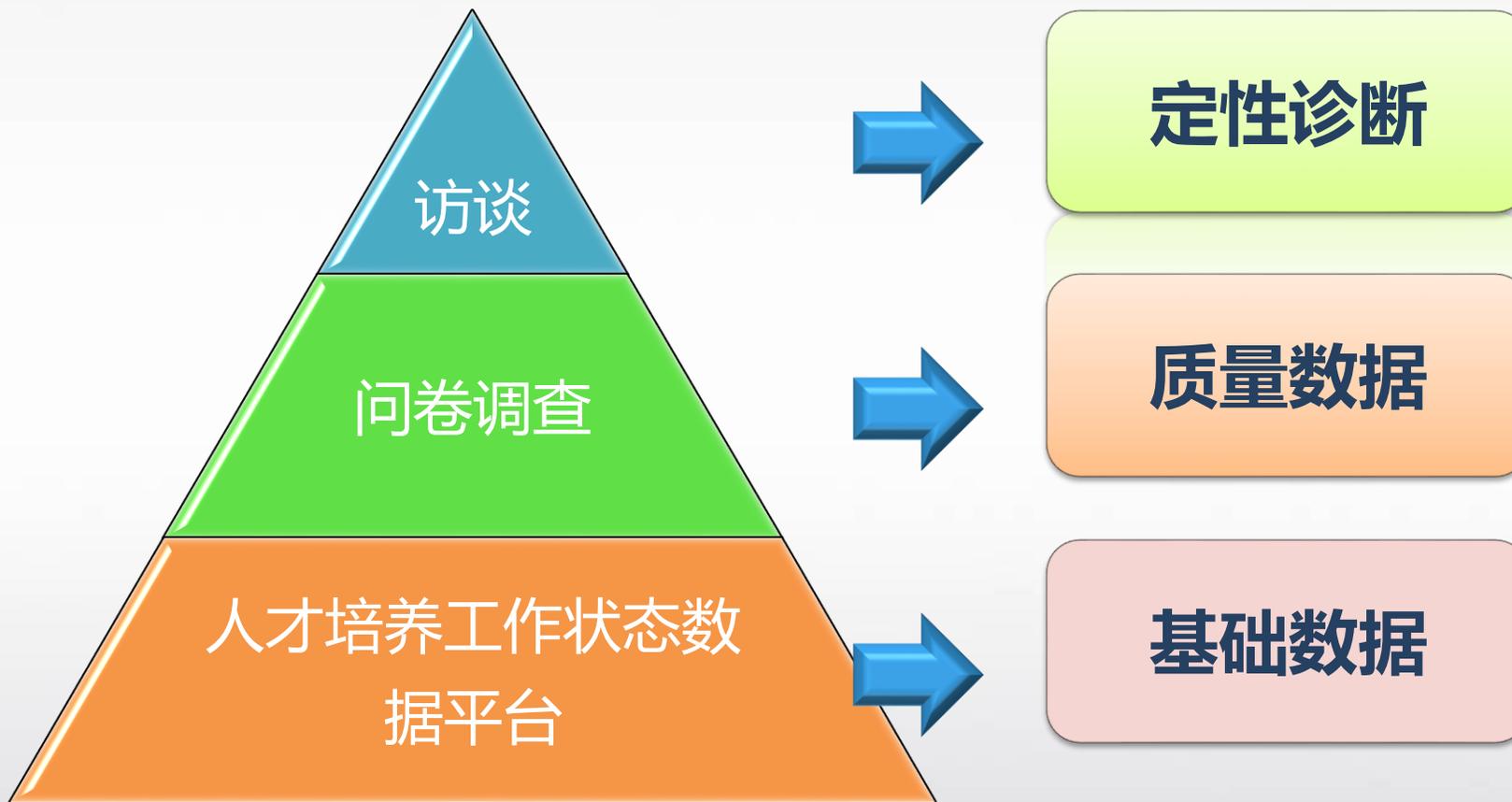
制度理念+组织架构+构建工具=高职内部质保体系

“诊改工作主要基于对学校人才培养工作状态数据的分析，辅以灵活有效的实际调查研究。”

1. 人才培养工作状态数据采集平台

2. 调研

- **该平台中数据多为数量数据，缺乏质量数据**
- **该平台中数据覆盖并不全面，如生活和学工数据**



问卷调研

1. 应届毕业生培养质量跟踪评价
2. 教学质量管理平台
3. 在校生全程跟踪评价
4. 教师发展评价
5. 质保体系运行有效性评价
6. 毕业生培养质量中期跟踪评价

应届毕业生培养质量跟踪评价

调研对象：应届毕业生

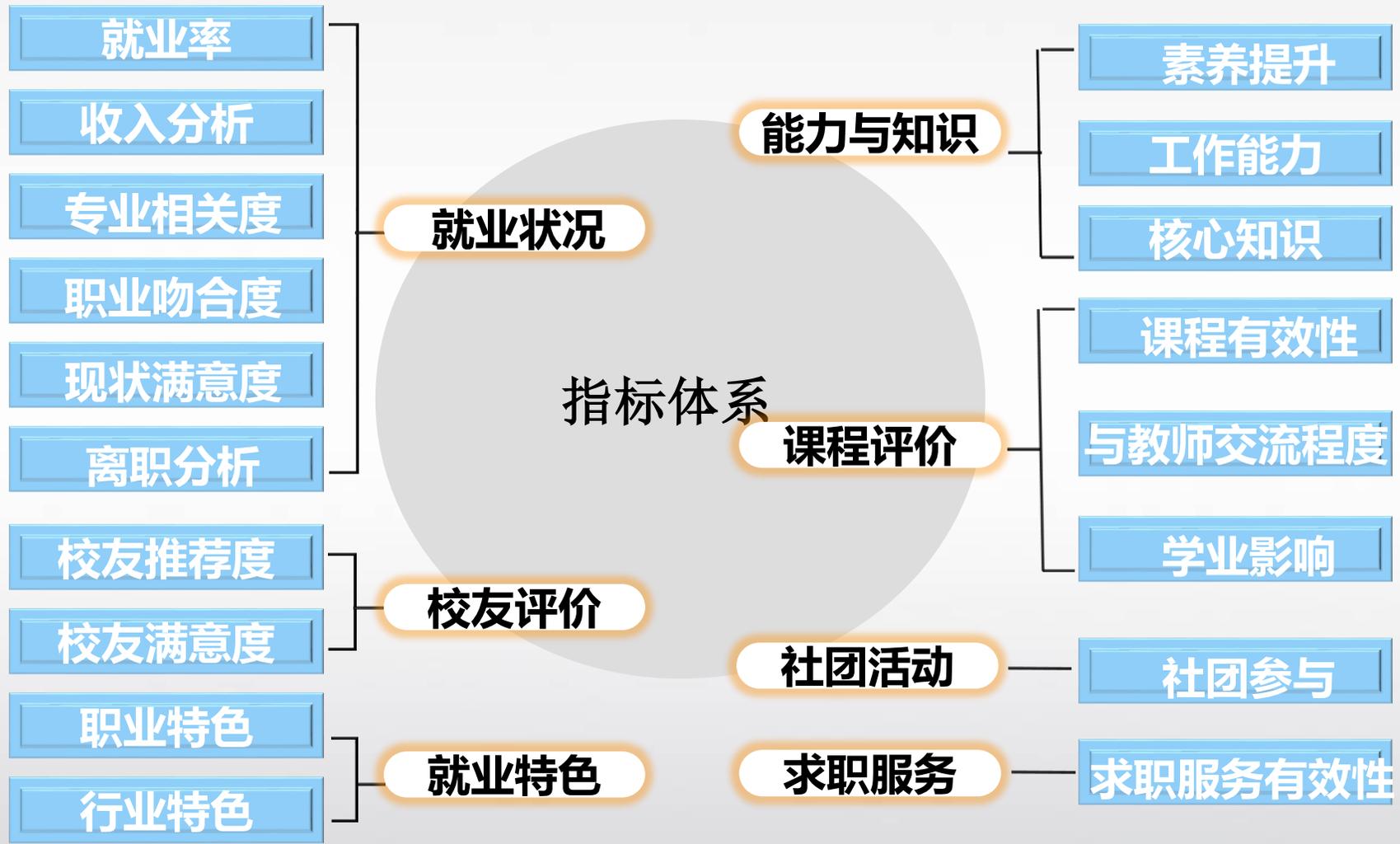
调研时点：毕业半年到一年后

调研方法：电子问卷

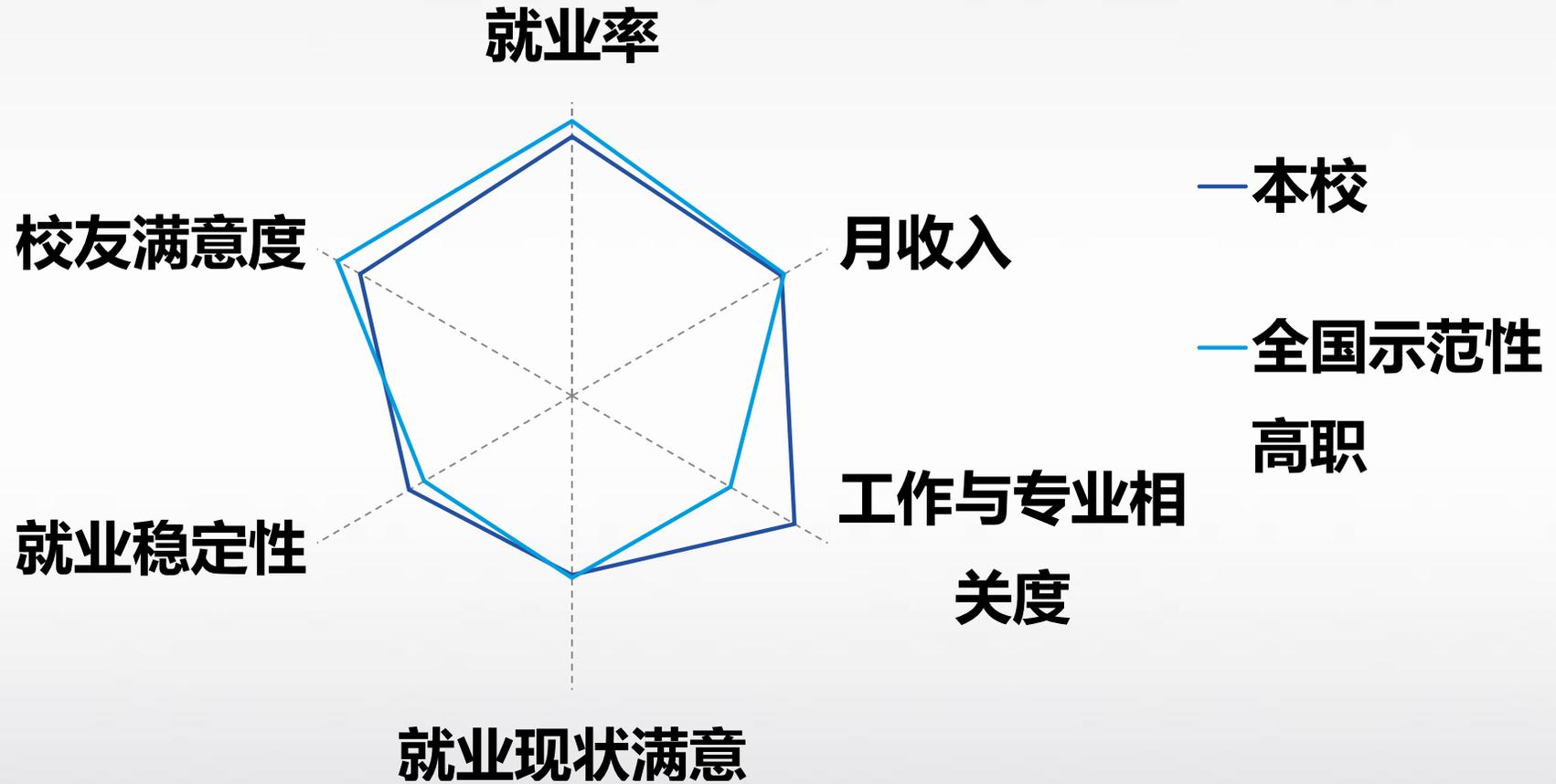
主要关注：就业质量



指标体系（高职）



指标举例：主要指标综合评价



注：由就业、正在读研和留学的毕业生评价课程问题。

调研对象：在校生、教师

调研时点：学期中任意时点

调研方法：多终端（PC、手机）

主要关注：教学、课程

调研对象：教职工

调研时点：任意时点

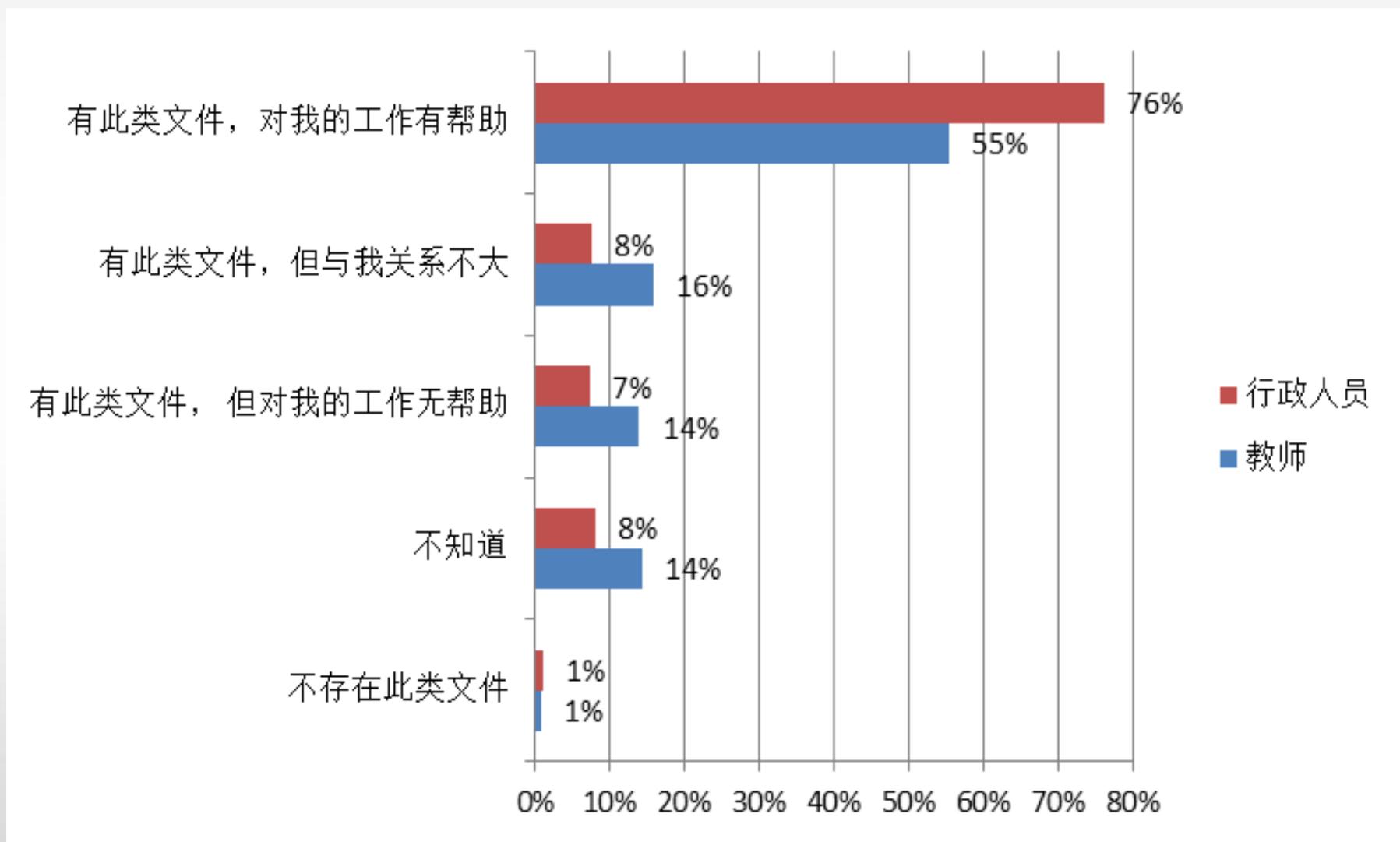
调研方法：多终端（PC、手机）

主要关注：质保体系认知、运行效果、意见

问卷举例

质量保证因素	非常重要	重要	一般	较次要	不重要	不清楚
领导的支持	<input type="checkbox"/>					
对员工贡献进行物质激励	<input type="checkbox"/>					
学生支持	<input type="checkbox"/>					
教师支持	<input type="checkbox"/>					
质量保证措施和过程公开	<input type="checkbox"/>					
建立可靠数据信息系统	<input type="checkbox"/>					
内部质量保证各种信息透明	<input type="checkbox"/>					
对内部质量保证过程进行科学评估	<input type="checkbox"/>					
利益相关者积极参与内部质量保证	<input type="checkbox"/>					
完善教学质量监控机制	<input type="checkbox"/>					
提高教师教学能力	<input type="checkbox"/>					
制定科学的教师工作评价机制	<input type="checkbox"/>					
提高行政人员的素质能力	<input type="checkbox"/>					
营造良好的教学质量文化氛围	<input type="checkbox"/>					

指标举例：质保体系认知度



- 1. 人员覆盖全面**：教职工、在校生、毕业生
- 2. 问题覆盖全面**：培养质量、发展质量、在校体验（学习、学工、生活等）、师资队伍、专业与课程、质保效果等
- 3. 调研方式多样**：对离校人群的电子问卷调研；对在校人群的多终端调研
- 4. 数据用途广泛**：质保体系自我诊改、专业建设、院校评估等

组织架构

构建工具

自我诊断

- **1个工作概述**
- **5个诊断项目：体系总体架构，专业质量保证、师资质量保证、学生全面发展保证、体系运行效果**
- **15个诊断要素：自我诊断意见、改进措施、改进成效**
- **37个诊断点**

内部质量保证体系自我诊改内容

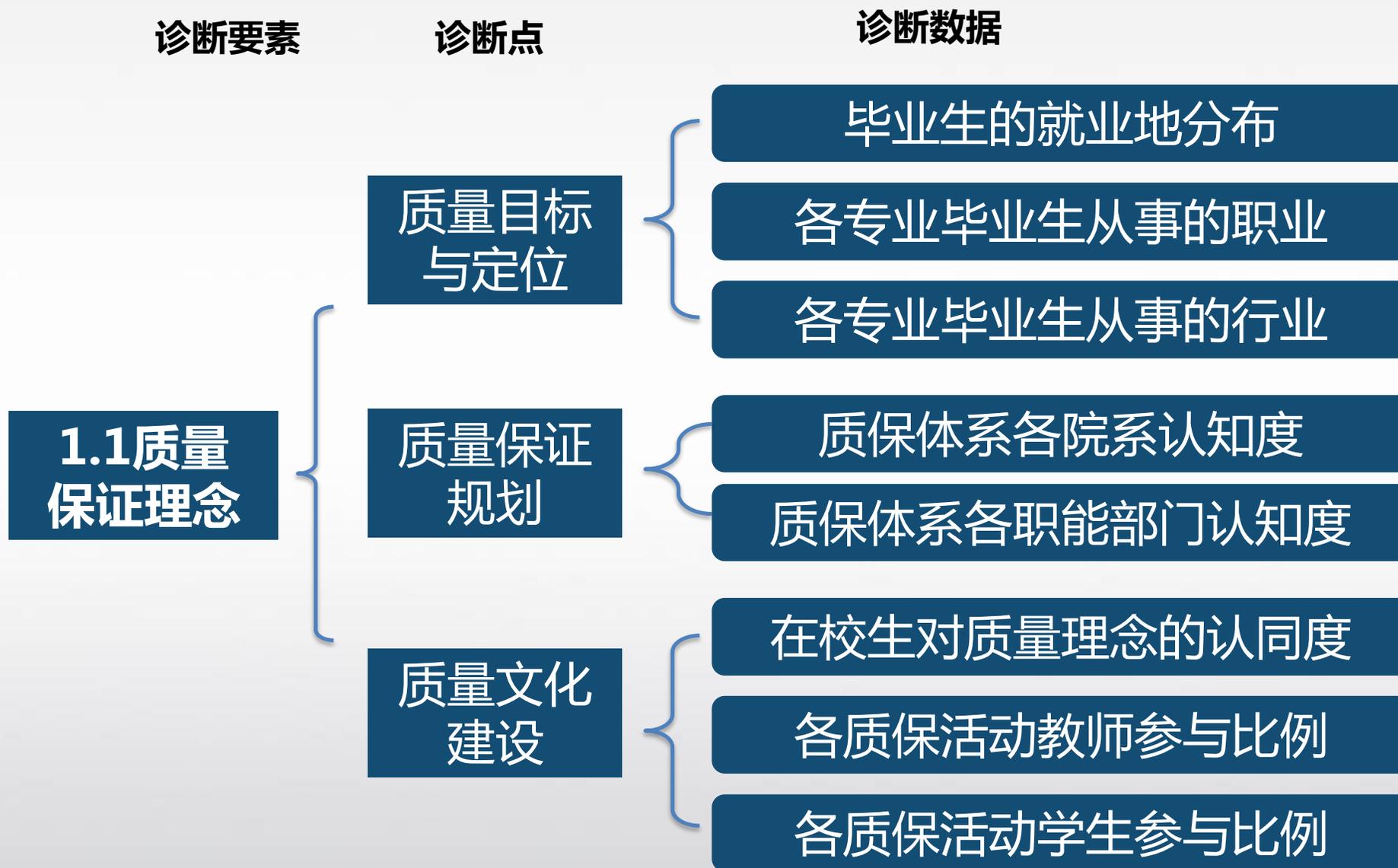
体系总体架构

专业质量保证

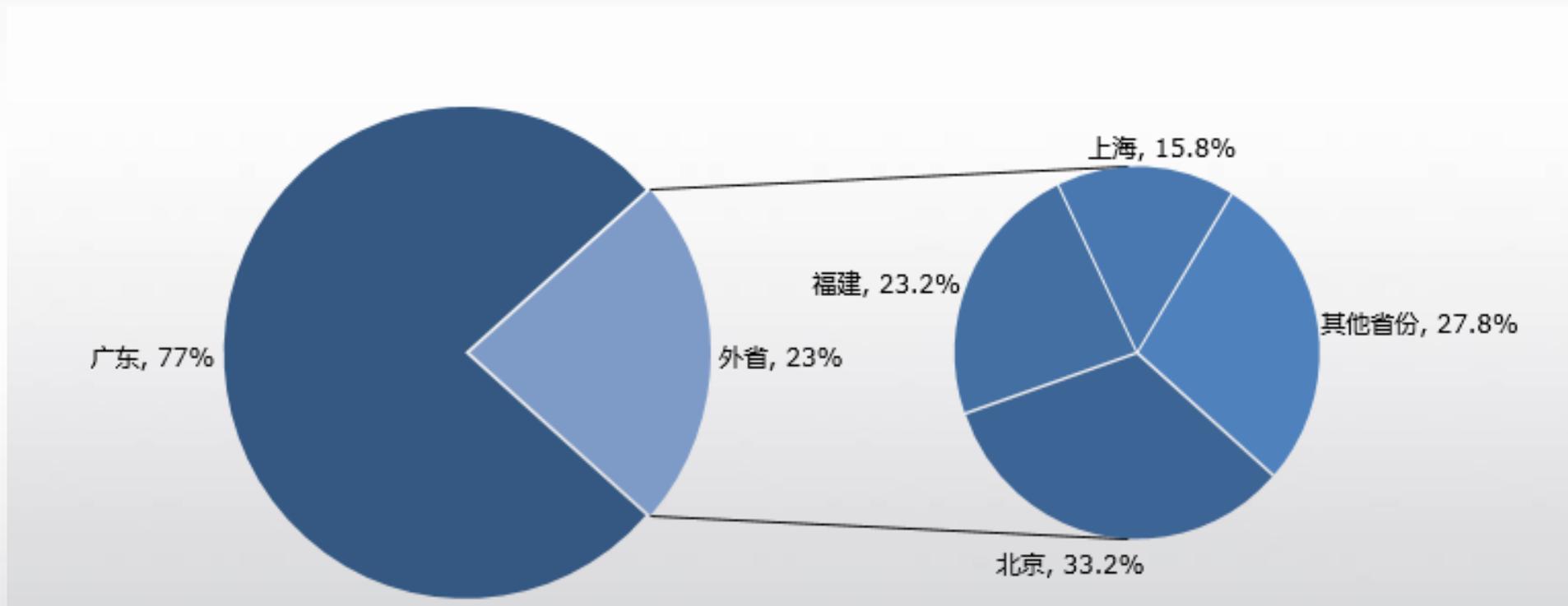
师资力量保证

学生全面发展
保证

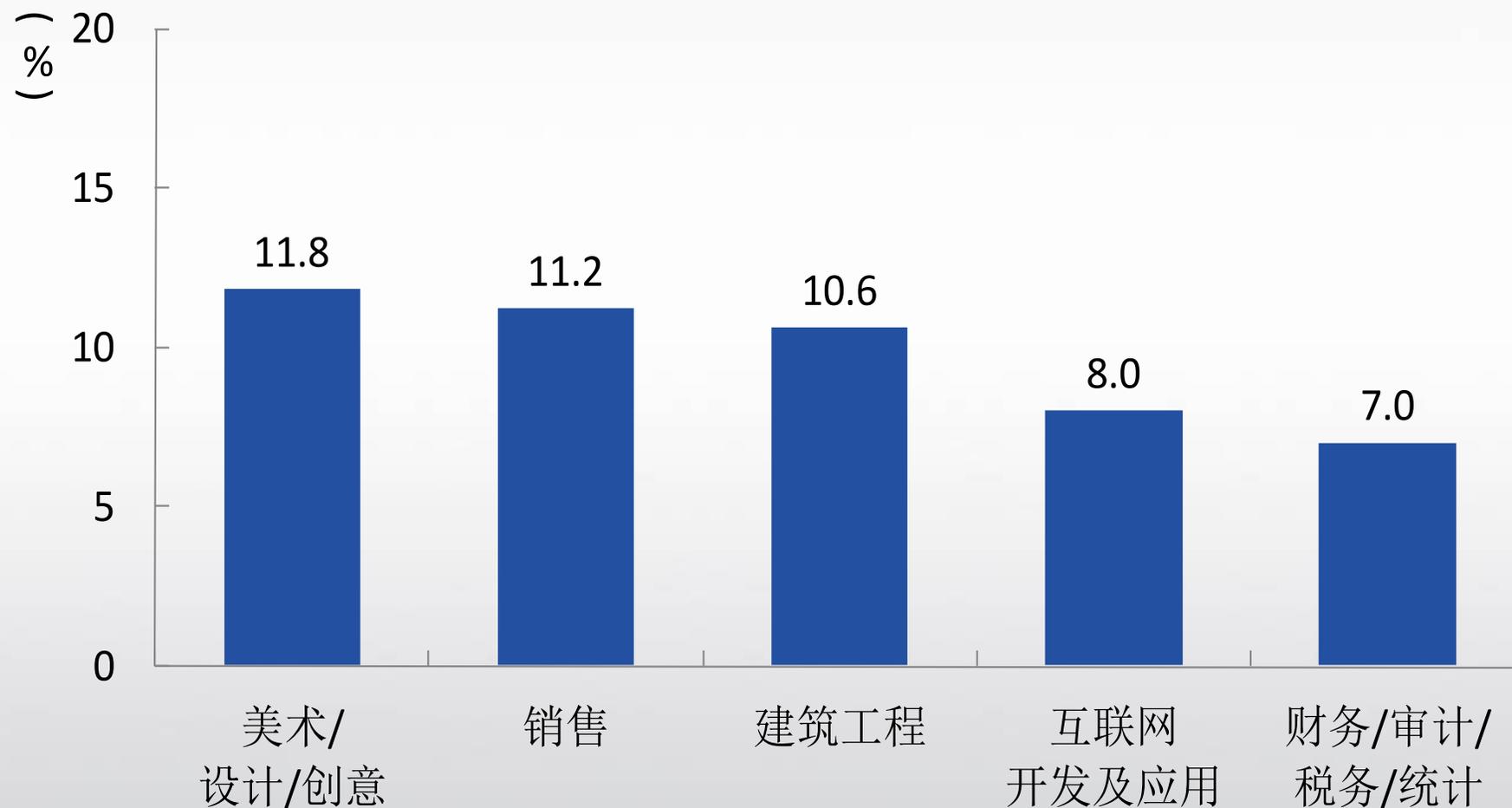
体系运行效果



自我诊断——毕业生就业地分布



自我诊断——毕业生从事的主要行业



1.1 质量保证理念

自我诊断意见：

“我校人才培养目标持续根据社会需求进行动态调整。学院坚持面向广东，服务于本省经济发展。2014届毕业生中，有**77%的学生在广东省内就业**，为本地区区域经济发展输送了较多人才。同时，本校定位立足于服务产业，特点是文化创意产业，2014届毕业生主要的**行业流向为美术/设计/创意和销售**，人才的流向特点也基本符合本校定位。但是因为用人单位较为分散，社会需求仍需继续收集。”

1.1 质量保证理念

改进措施：

“在客观环境难以获得用人单位有效意见的情况下，我校搭建了**毕业生就业跟踪系统**，通过对毕业生就业实际情况的跟踪调研来判断社会需求变动，并将此跟踪数据**变动趋势**作为我校定位调整和目标修订的参考依据之一。”

1.1 质量保证理念

改进成效：

“通过对连续三届毕业生的跟踪调研数据进行分析，从事艺术/设计行业的**毕业生比例上升了5个百分点**，可以判断文化创意产业的人才需求有继续放大的可能。同时，本校的制造业就业比例持续萎缩，毕业生从事该行业的**比例降低了6个百分点**。这一数据结果有力地支撑了我校十三五规划中**‘重点扶持文化创意类专业群建设**，力争在该领域提升学校省域竞争力”的战略目标。”

内部质量保证体系自我诊改内容

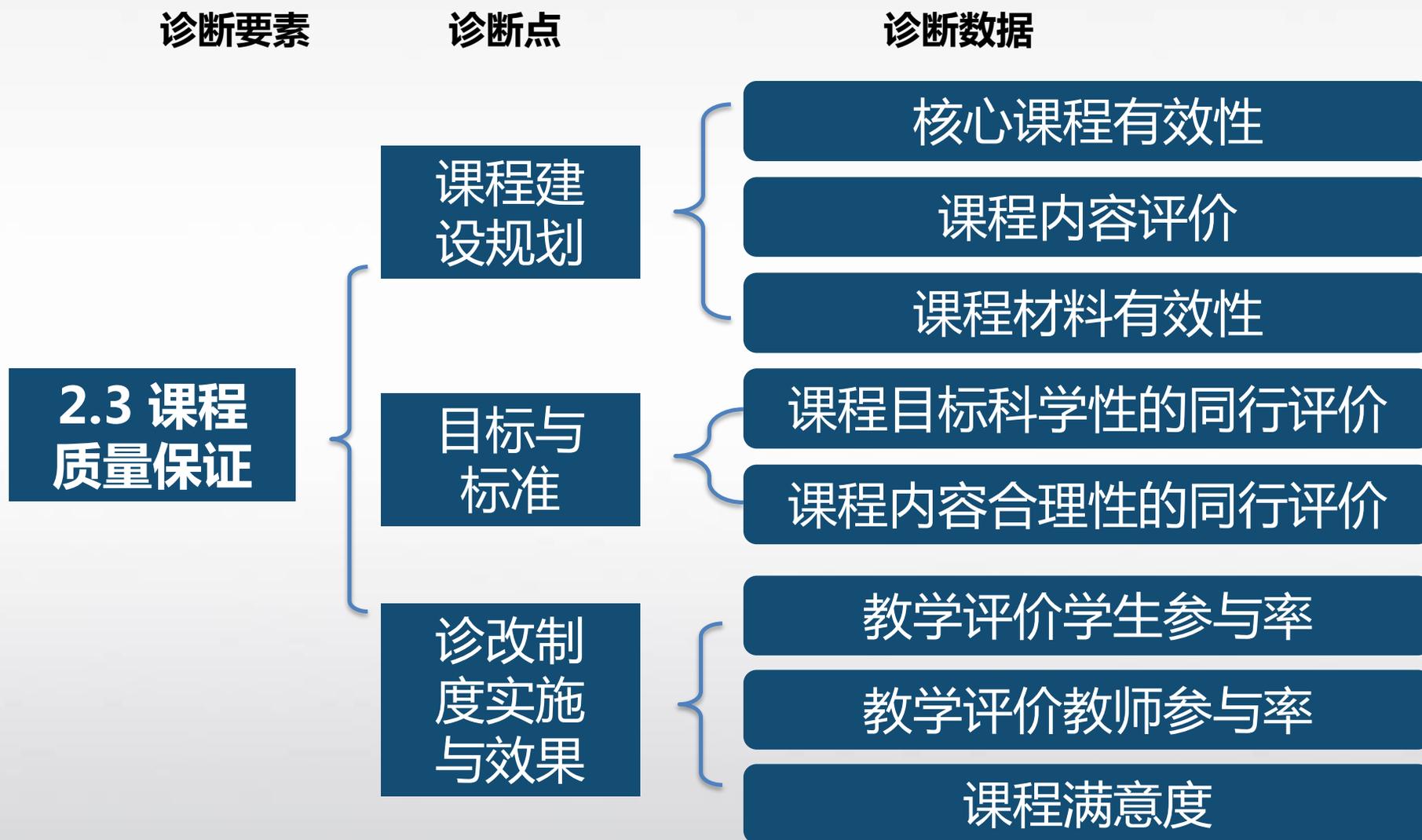
体系总体架构

专业质量保证

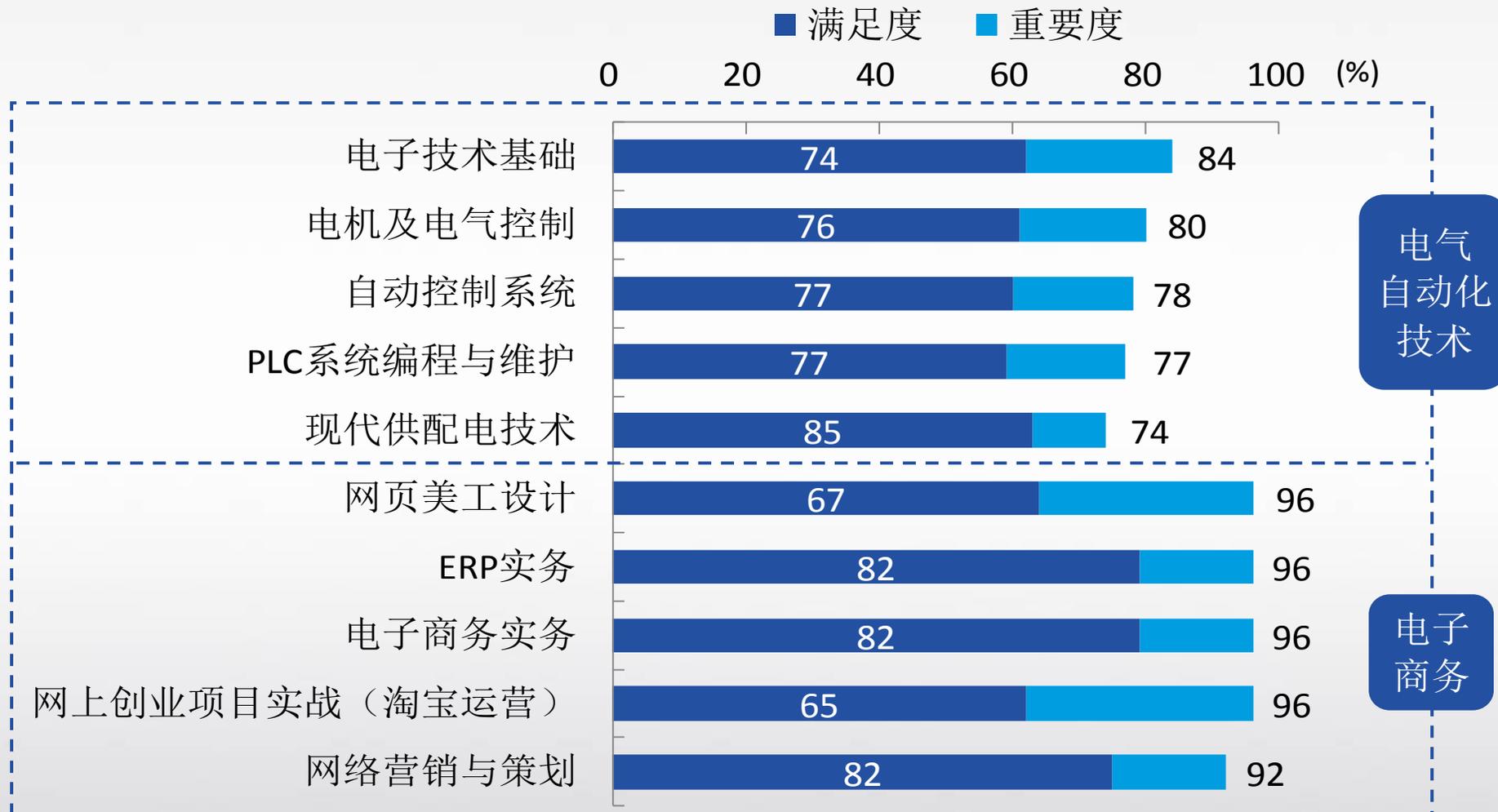
师资力量保证

学生全面发展
保证

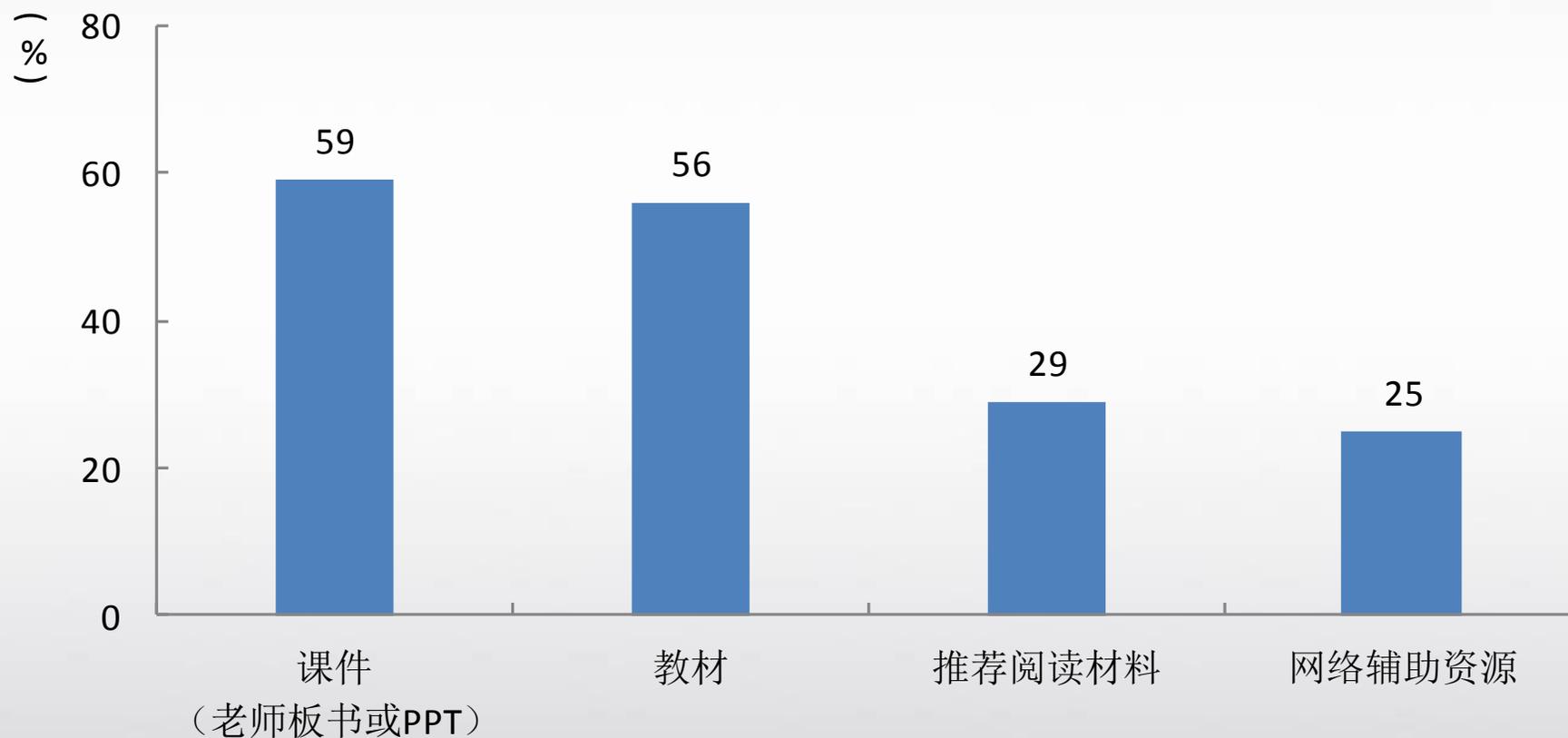
体系运行效果



自我诊断——核心课程有效性



自我诊断——课程材料有效性



2.3 课程质量保证

自我诊断意见：

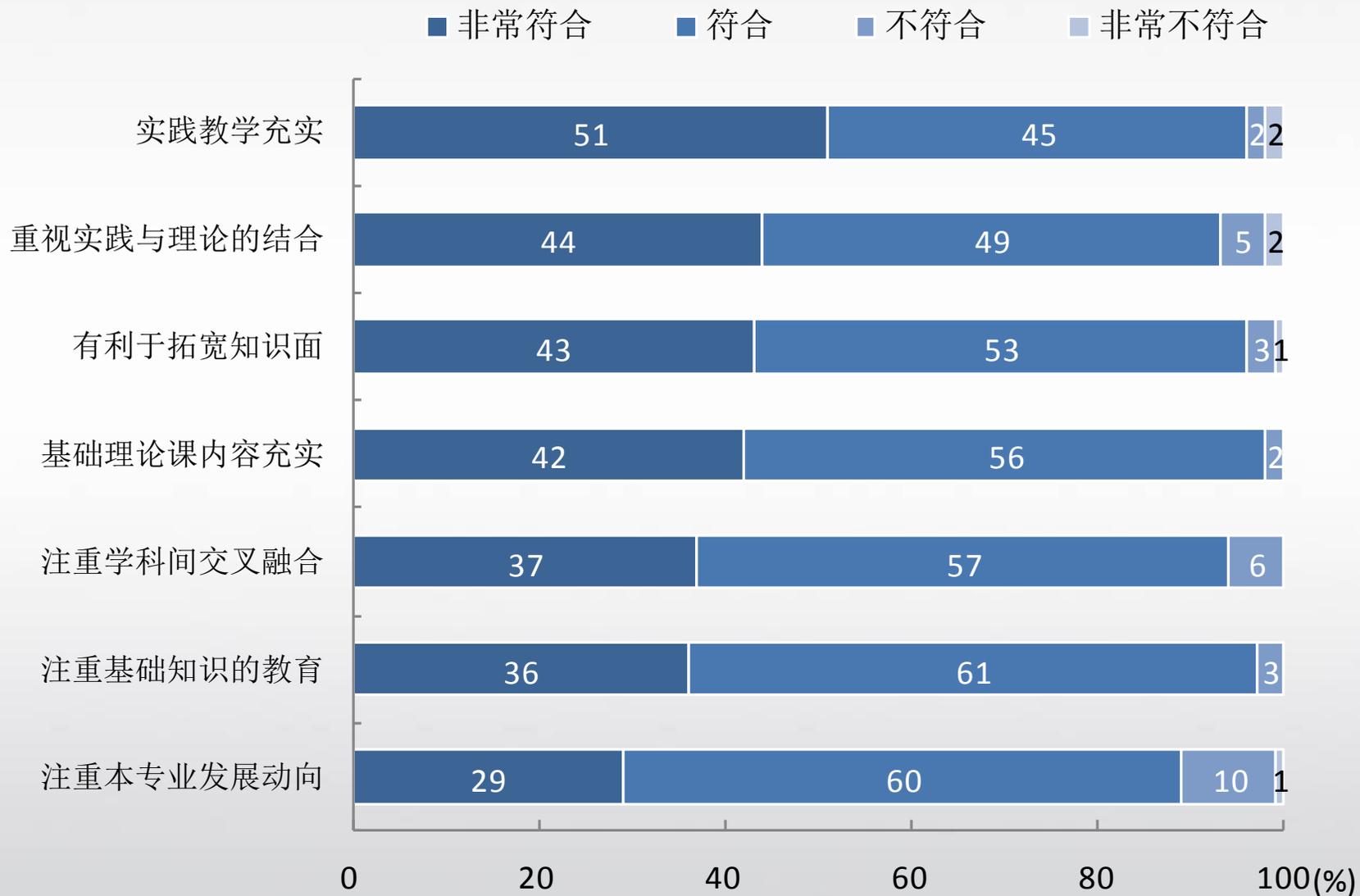
“我院一直积极推进课程体系质量建设和教学内容改革，主动适应社会需求对人才规格和质量的要求。学院的核心课程设置准确，对毕业生工作的重要性达到86%，培养满足度达到78%，基本满足实际工作需求。不足的是我校网络课程资源的利用仍有待进一步提高，存在实际使用频率不高的情况。”

2.3 课程质量保证

改进措施：

**“实际教学中，较多学生认为我校网络课程资源对学习
的帮助有限。这与我校的课程资源质量和课程资源平台易用
性有较大关系。我校在去年新建了课程资源录制教室，逐步
录制更多高质量的精品课程；同时，我校也与多家慕课机构
展开合作，采购优质课程资源；最后，我校也将于年内完成
课程资源平台的升级改造，增强易用性。”**

自我诊断——课程内容评价



2.3 课程质量保证

改进成效：

“通过对课程体系的不断优化和网络课程资源质量的提升，本校教学内容改革初见成效。在课堂教学方面，在校学生对实践教学内容、理论教学内容，理论与实践结合等情况都做出了**较高的正面评价**。在网络课程方面，认为课程内容对拓宽知识面、了解本专业发展动向和学科交叉融合等方面有帮助的学生比例**均超过90%**”

内部质量保证体系自我诊改内容

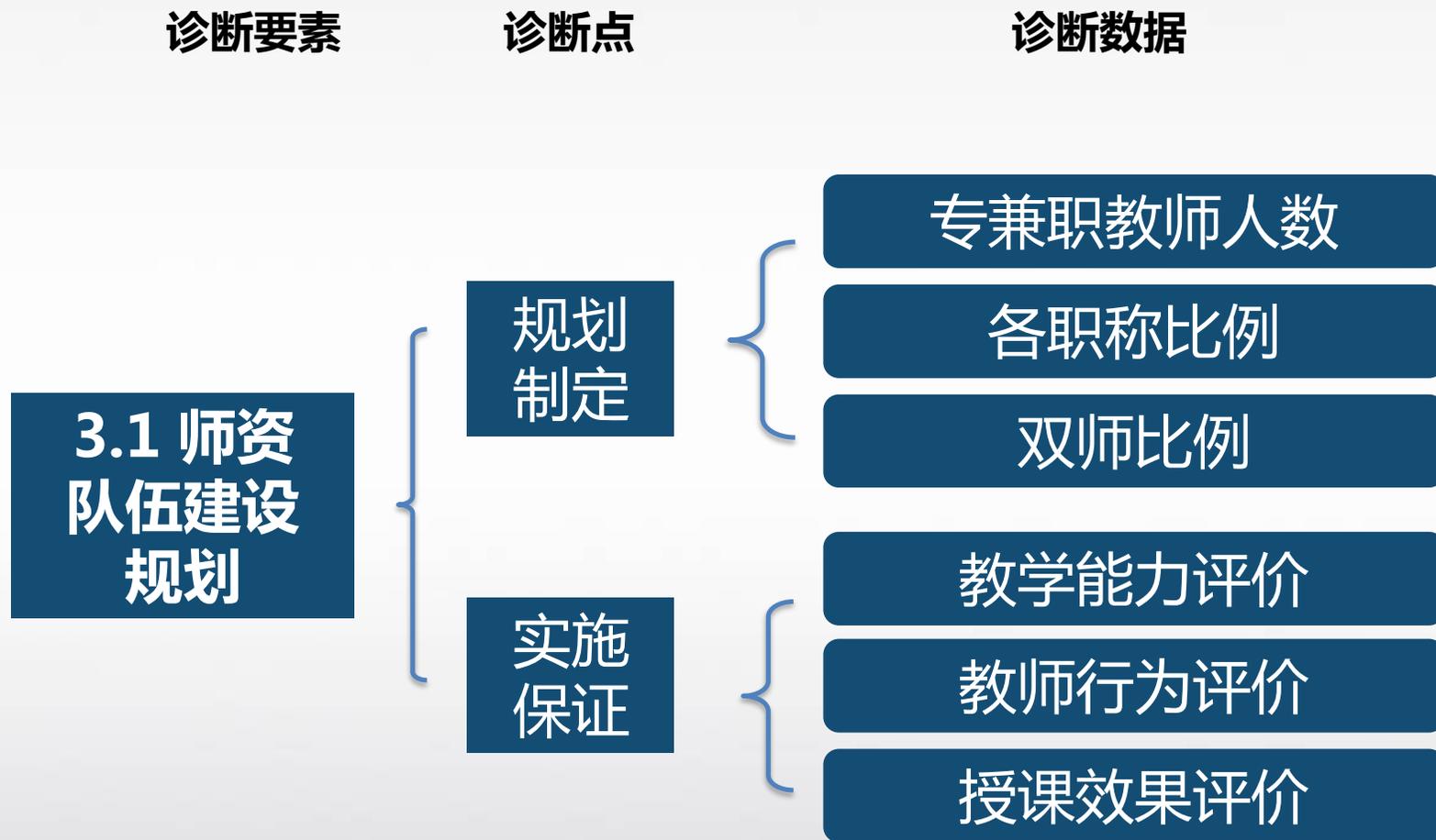
体系总体架构

专业质量保证

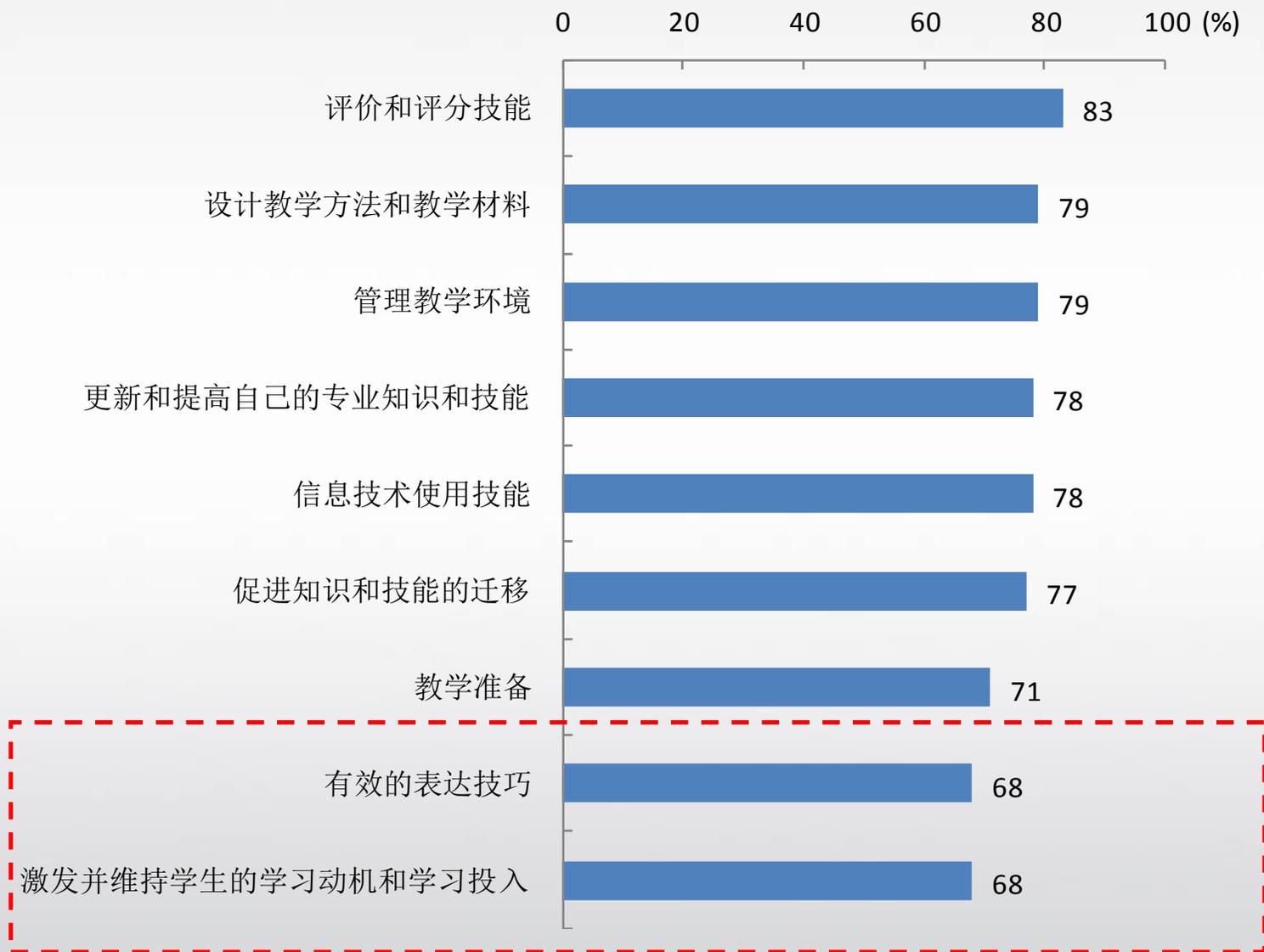
师资力量保证

学生全面发展
保证

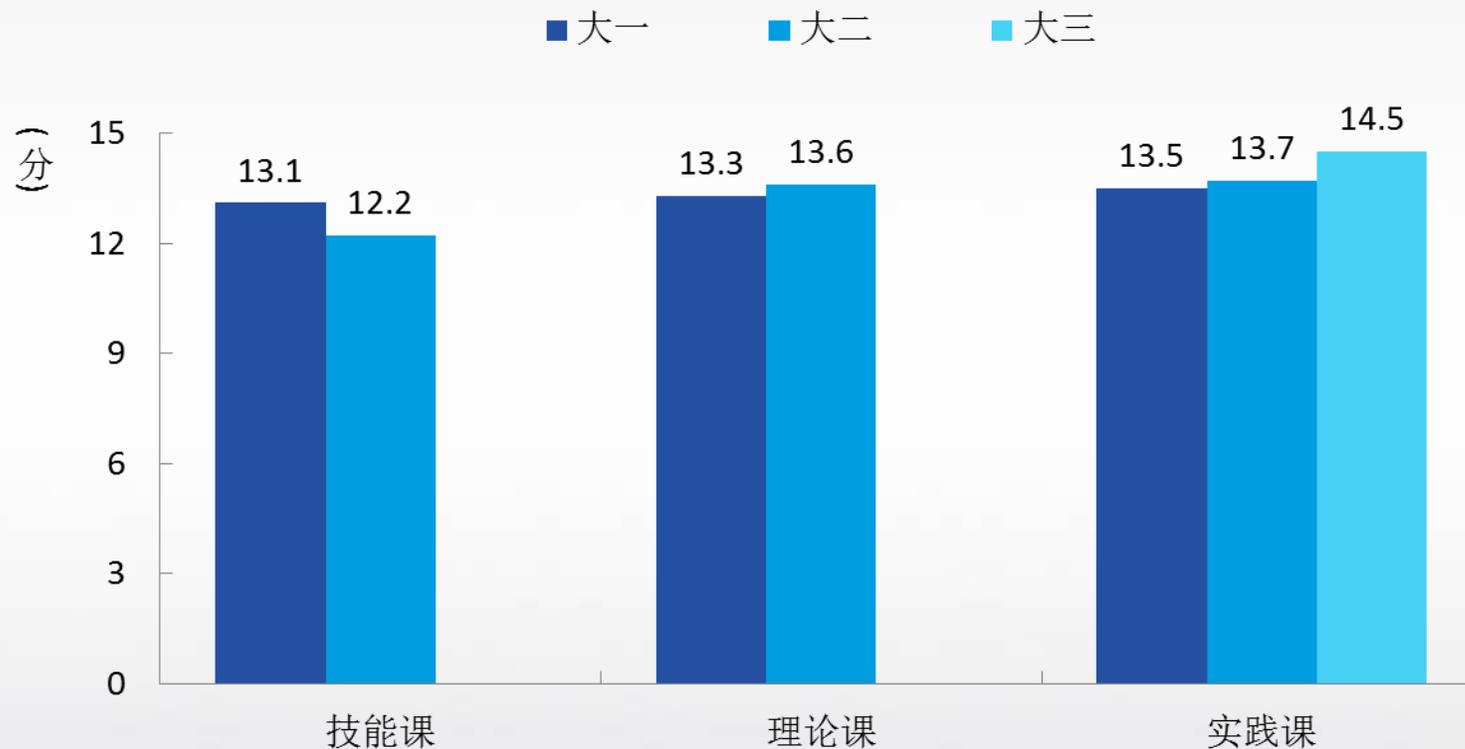
体系运行效果



自我诊断——教师教学能力评价



自我诊断——课程满意度



3.1 师资队伍建设规划

自我诊断意见：

“我校的师资队伍建设成果较为理想。

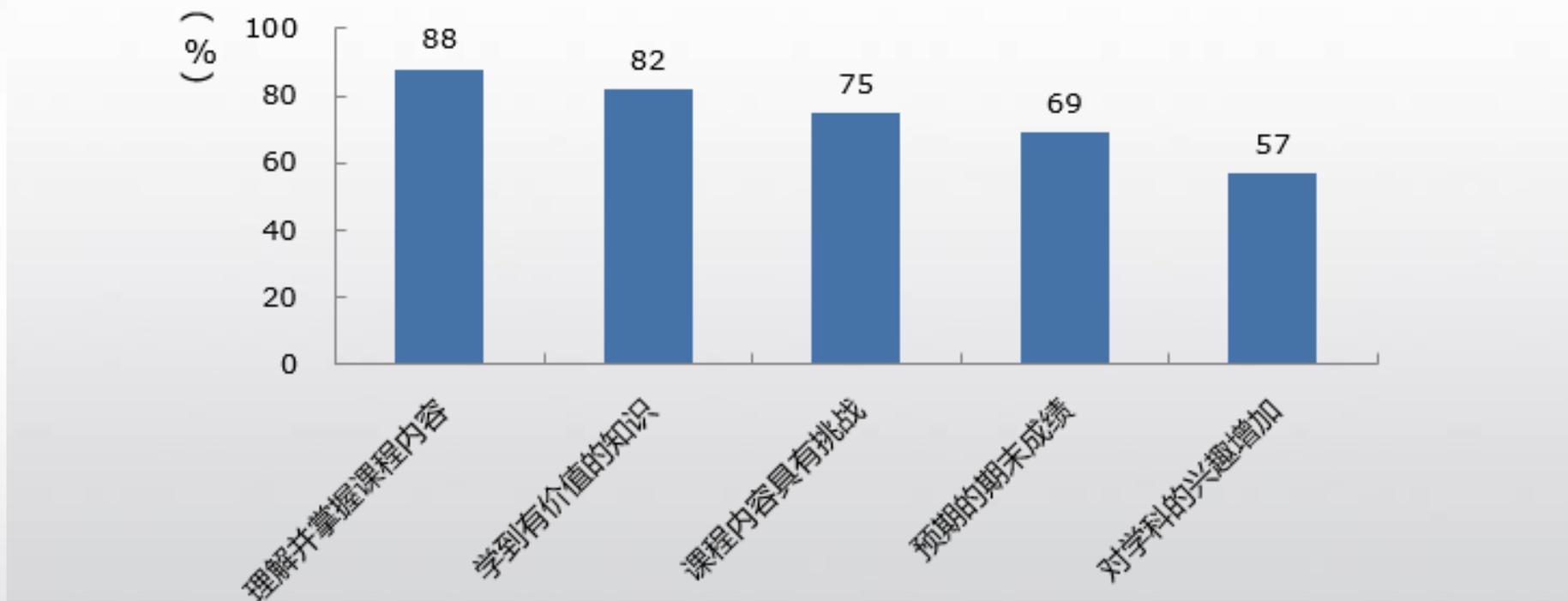
整体来看，我校**八成左右**教师的基本教学能力（例如评价评分技巧、教学方法设计和教学环境管理）获得了学生的好评。同时，我校的理论课程和实践课程的**满意度也达到了90%以上**。但是，我校教师在师生沟通（有效的口头表达和激发学生学期热情）上仍有提升空间，这一点在对沟通要求较高的技能课评分上也有体现。”

3.1 师资队伍建设规划

改进措施：

“我校以教师发展中心牵头，中心与各专业负责人和课程团队负责人进行了深入的沟通，对教师群体主要欠缺的能力进行了分析。依据现阶段实际需求，我校教师发展中心组织了一系列专门的教师教学能力培训。”

自我诊断——授课效果评价



3.1 师资队伍建设规划

改进成效：

“通过一系列的教师培训后，我校的学生对教师教学效果的评价有了明显改善。在校生中认为自己“理解并掌握课程内容”和“学到有价值的知识”的学生比例达到了**八成以上**，取得了良好的效果。

内部质量保证体系自我诊改内容

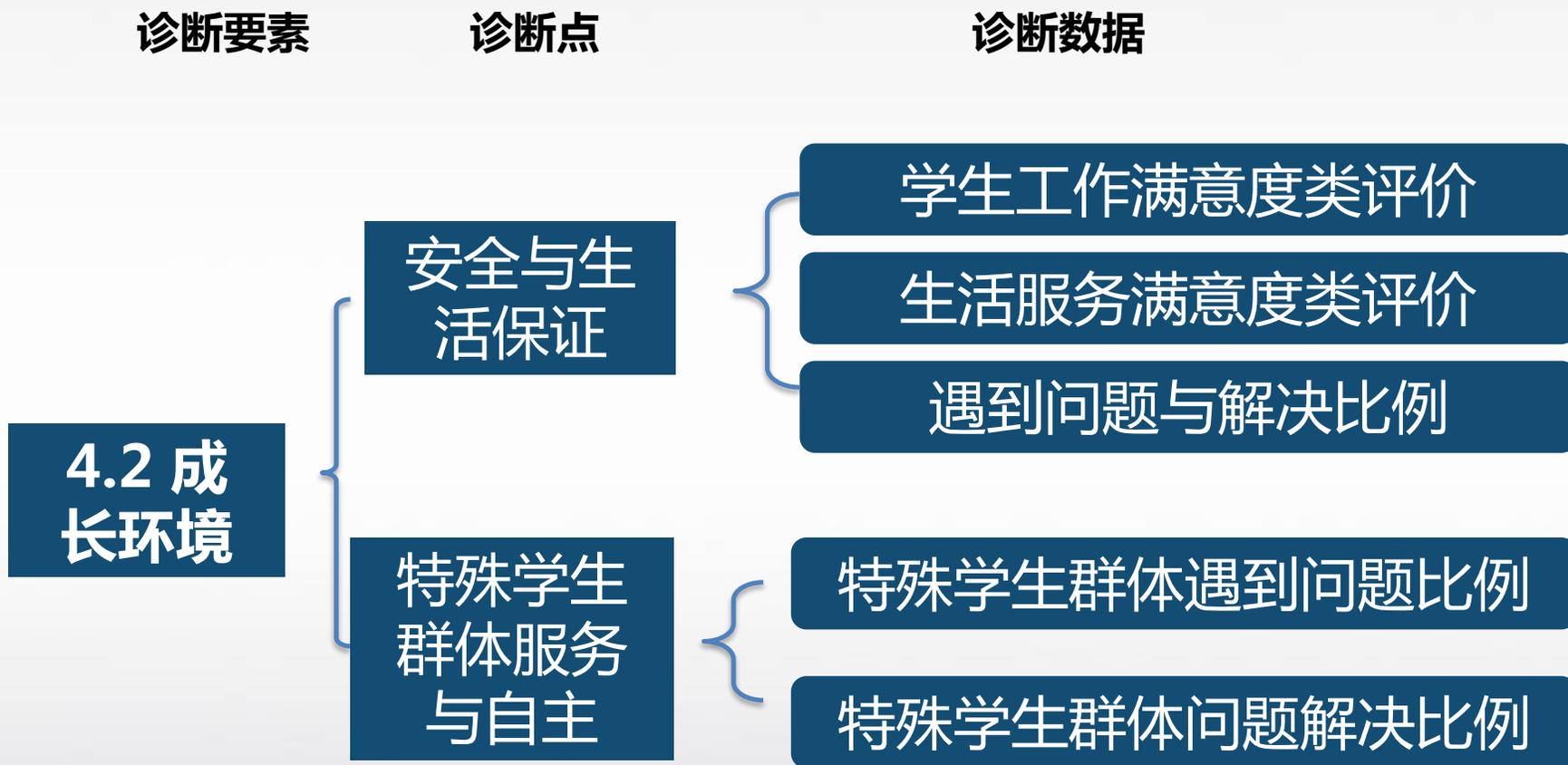
体系总体架构

专业质量保证

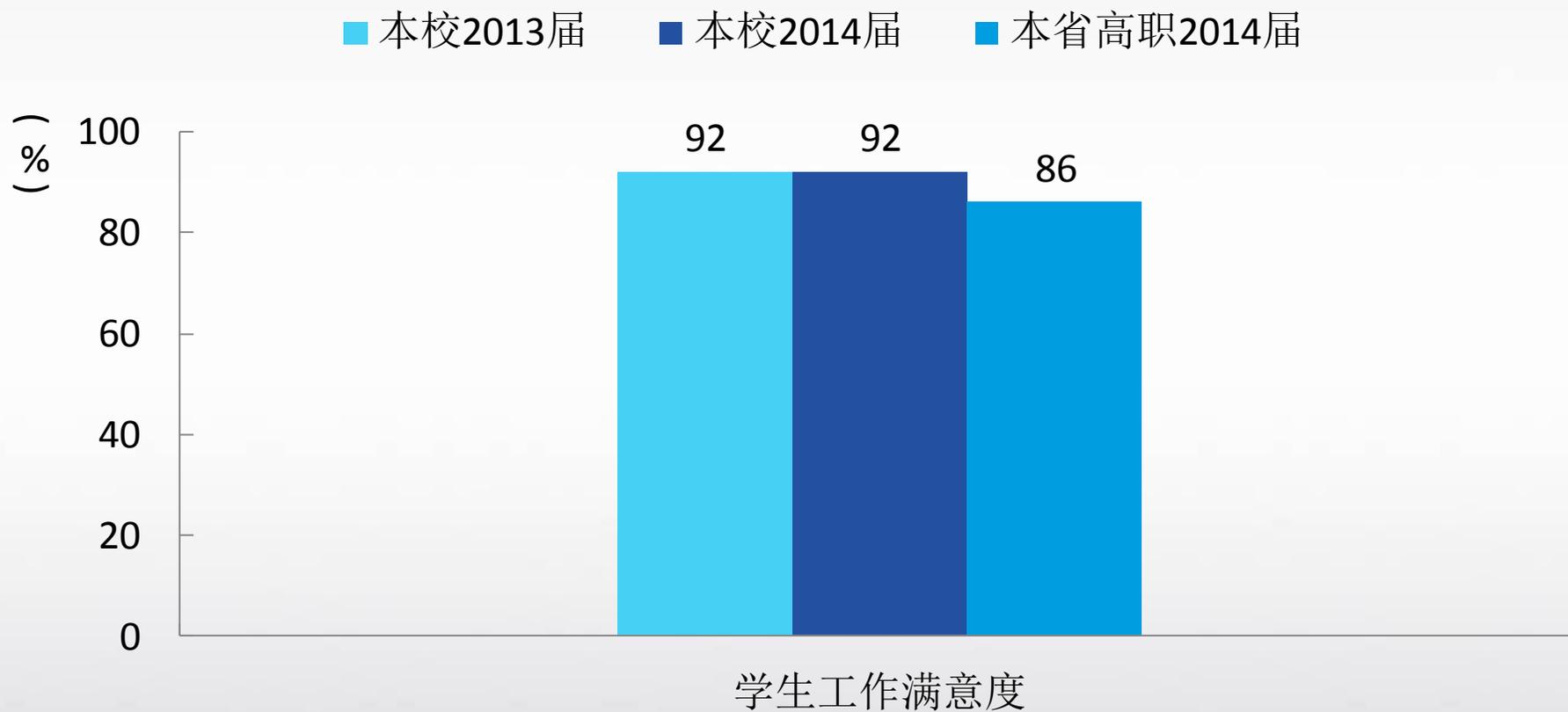
师资力量保证

学生全面发展
保证

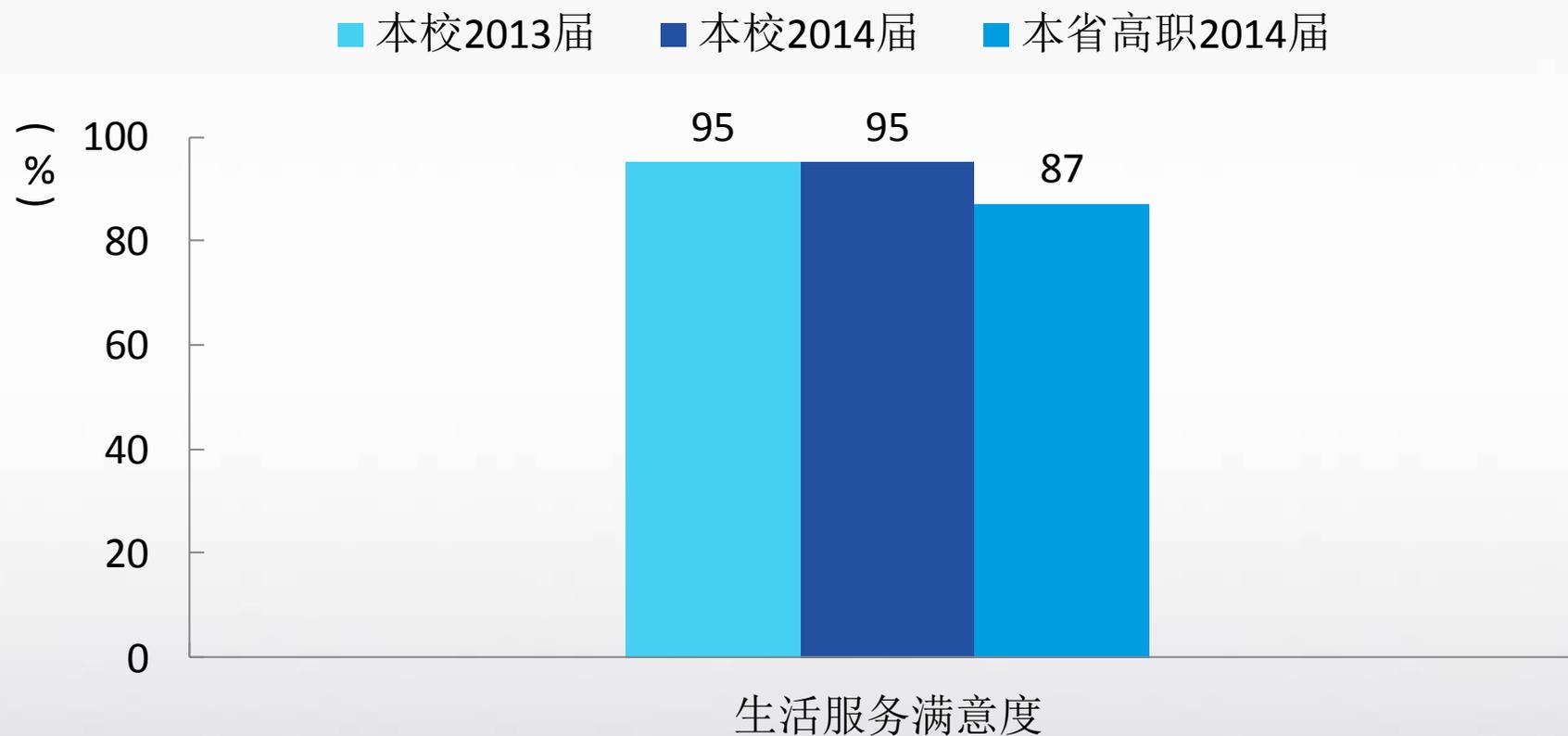
体系运行效果



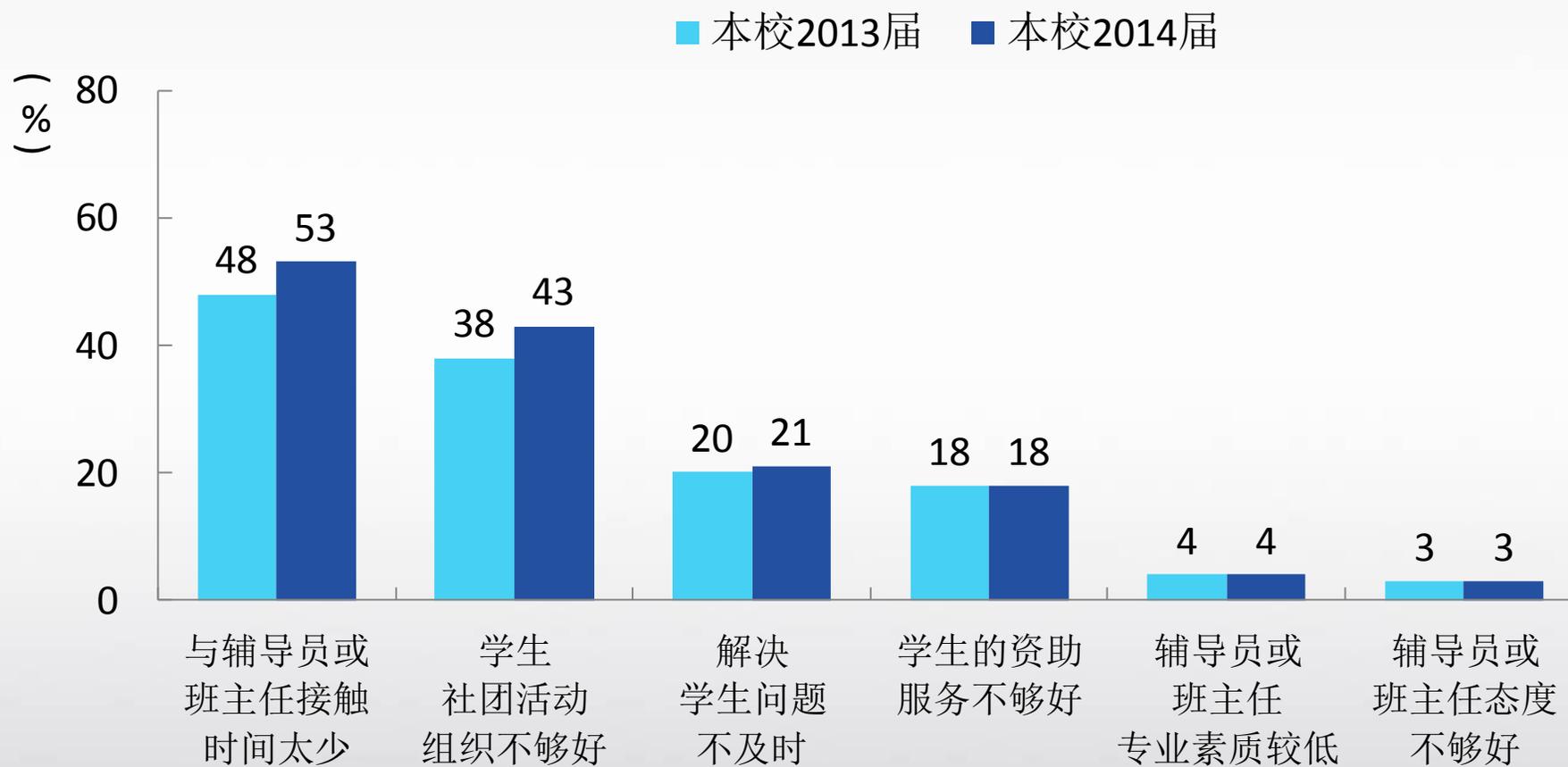
自我诊断——学生工作满意度



自我诊断——生活服务满意度



自我诊断——学生工作应提升的地方



4.2 成长环境

自我诊断意见：

“除前述的教学学习环境外，我校的学工部门和后勤保障部门为在校生构建了良好的成长环境。毕业生对我校的**学生工作满意度连续两届达到92%**，对我校的**生活服务满意度连续两届达到95%**。

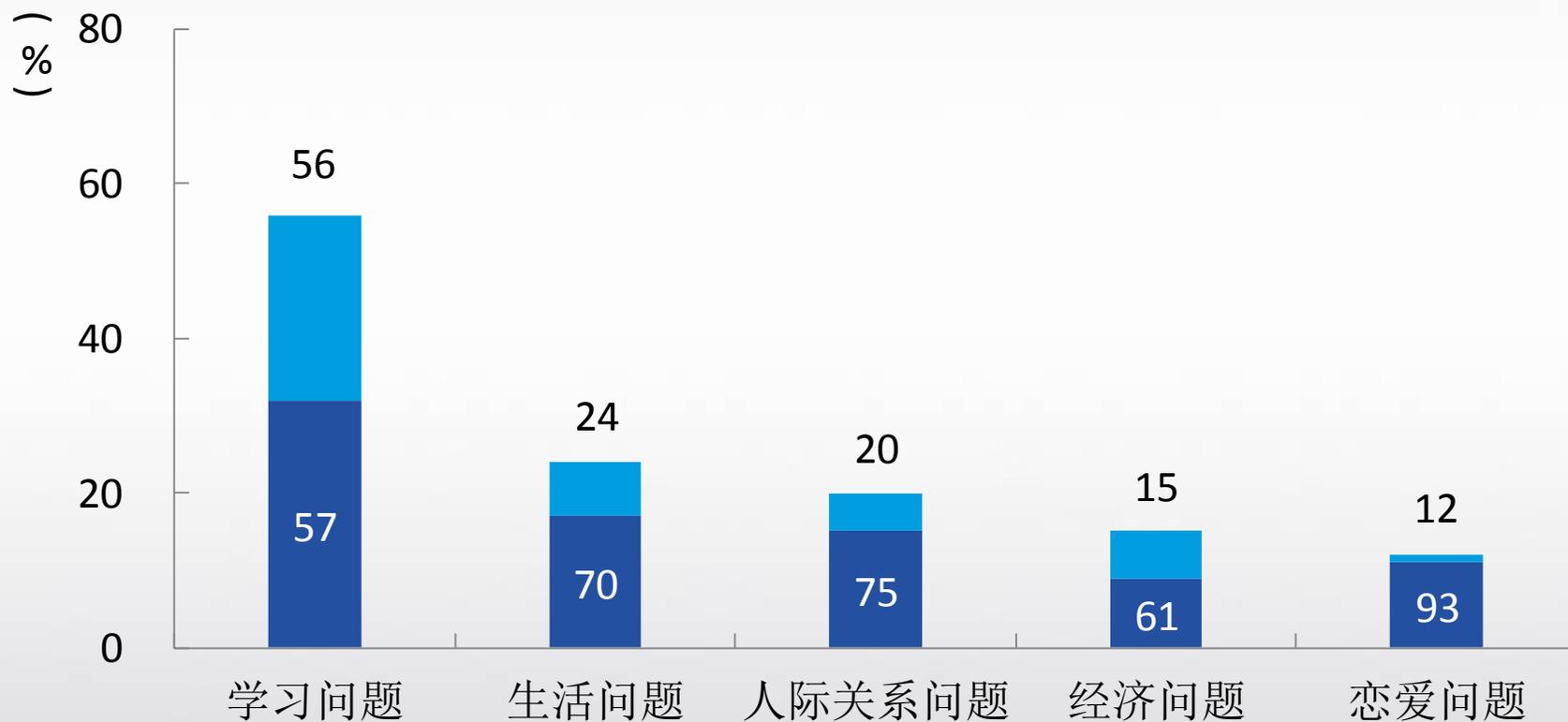
但是，因为人员较为紧张，我校在辅导老师与学生沟通和解决学生问题的时效方面仍需继续提高。”

4.2成长环境

改进措施：

“我校在现有校长信箱等问题反馈手段的基础上进一步搭建了实/匿名问题反馈系统，学生可以实名或匿名反映自己在学习和生活中遇到的问题。学校配备了专门的人员定期整理汇总，限期对问题进行回复和解决。学校正在努力实现‘让每一个学生的声音被听到’的目标。”

自我诊断——遇到问题与解决比例



4.2 成长环境

改进成效：

“新的问题反馈系统和管理制度实施后，我校学生问题解决情况有了明显改善。遇到学习问题的学生中，有**近六成**的问题得到了及时的缓解；遇到生活问题的学生中，有**75%**的问题被学校及时解决。学校一直在努力营造更为优质的人才培养环境。”

内部质量保证体系自我诊改内容

体系总体架构

专业质量保证

师资力量保证

学生全面发展
保证

体系运行效果

诊断要素

诊断点

诊断数据

5.4 体系特色

学校质量保证体系特色

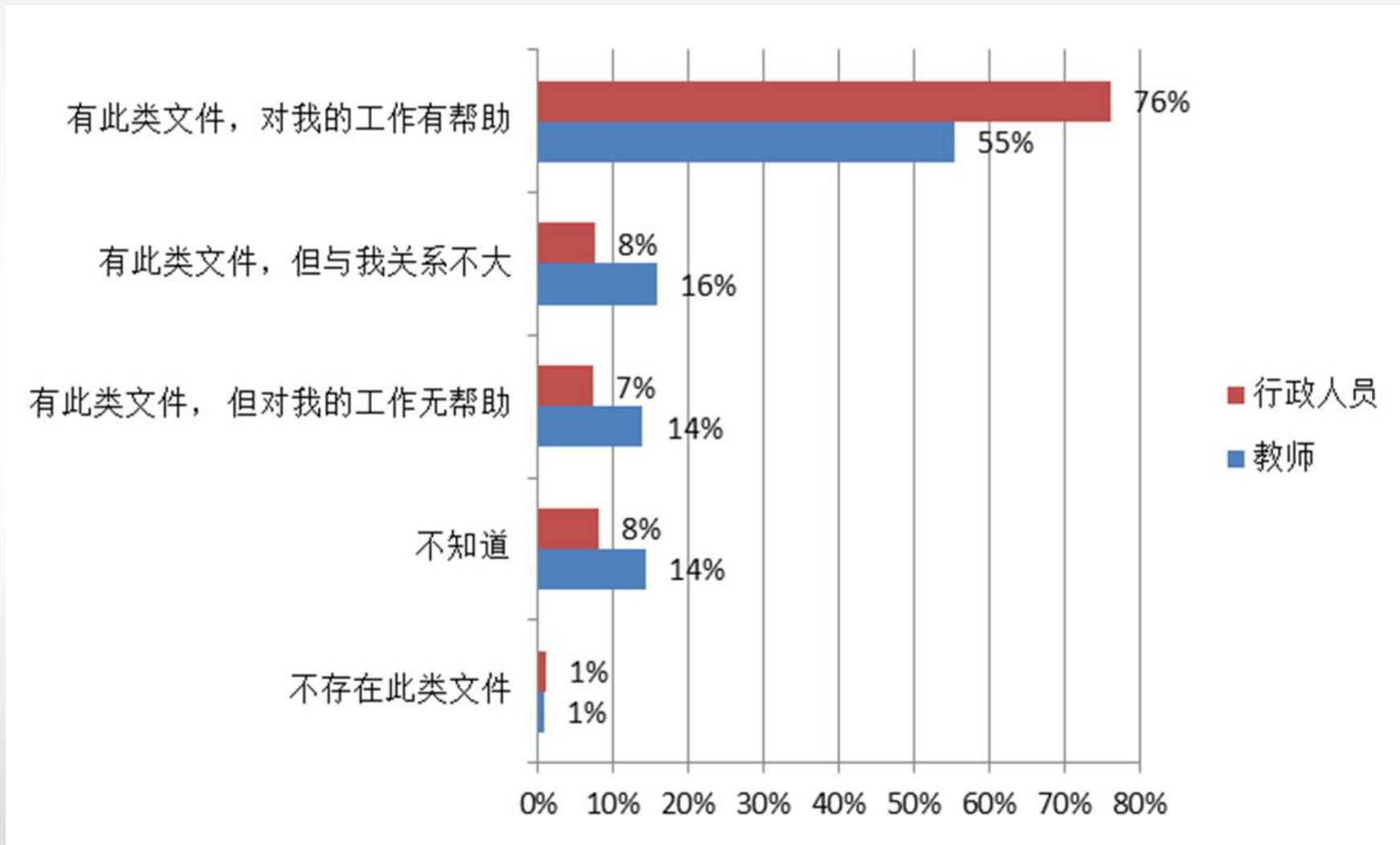
专兼职质量保证人员比例

质量保证体系认知度

教师参自主改进比例

自我诊改决策数据使用比例

自我诊断——质保体系认知度



5.3 体系特色

自我诊断意见：

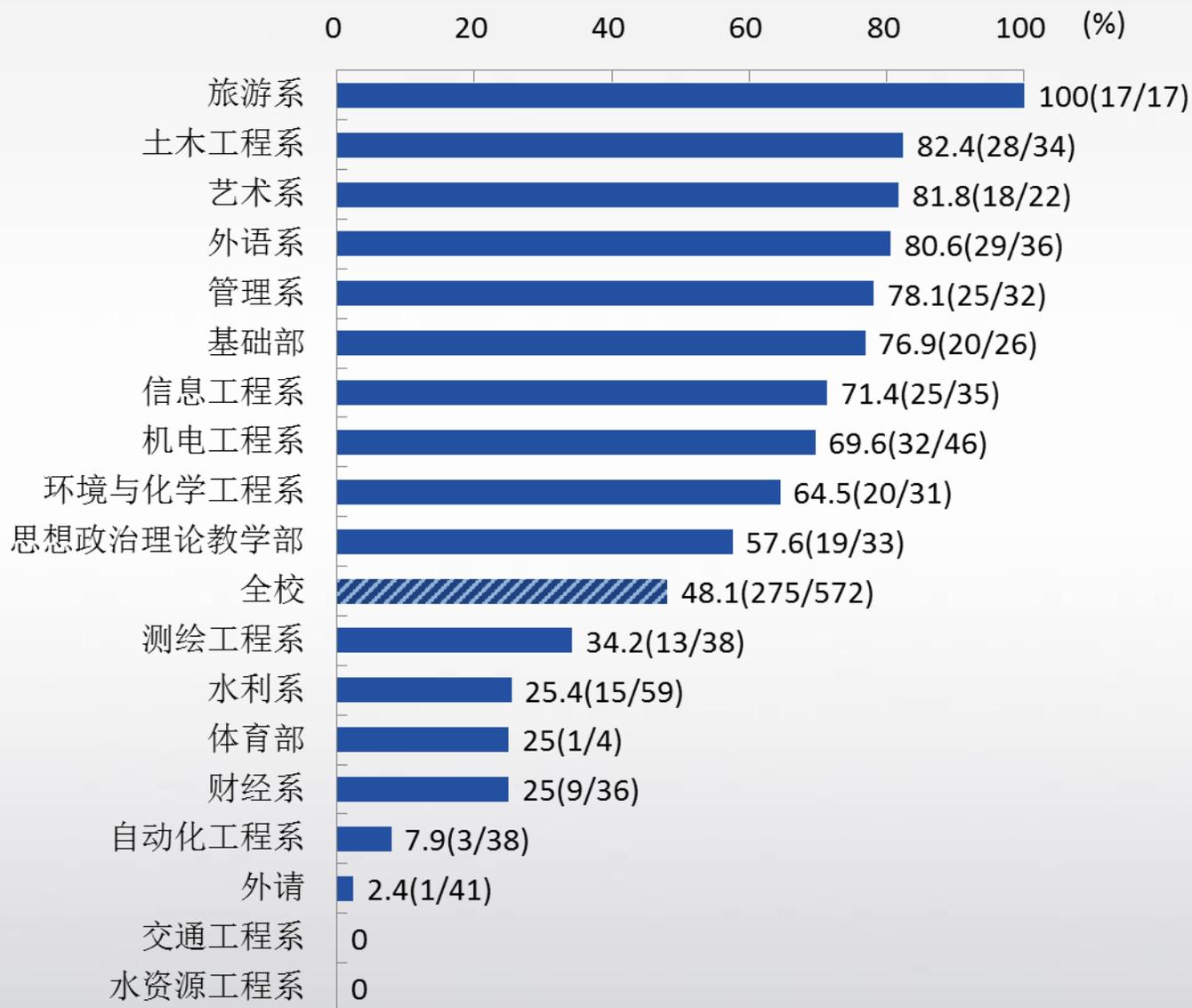
“我校质保体系特色主要体现在三个方面。第一，我校构建了以质量评估处为校内**独立第三方**的内部质量保证部门负责相关工作。第二，我校建立了**全员参与**的质保体系，尤其是教师群体可以全员参与到质保中进行自我改进。第三，我校不仅注重各项工作的质保，也**对质保体系本身的有效性**设计了考核标准。但是，专业教师人群的**质保意识**仍弱于行政人员，有进一步提升的空间。”

5.3 体系特色

改进措施：

“为使教师人群能更好的参与到质保体系中自我改进，我校出台了相关配套政策，鼓励教师利用评价调查系统对自身教学、课程和其他关注问题进行**自主调查**。该系统允许教师对所带班级和学生发送调查问卷，问卷内容完全由教师**自主设计**。这一措施应当可以促进教师的**自我改进的热情**。”

自我诊断——教师自我改进比例



5.3 师资队伍建设规划

改进成效：

“从实际效果来看，我校教师参与质保的意识有所提升，全校有**近五成教师**使用调研系统进行了自主调查。新系统的使用让广大教师群体有了与学生进行沟通的工具，教师可以根据实际情况有的放矢的进行自我改进。质保体系的特色进一步得到了加强，落到了实处。”

总结

1. 质保体系应由校内第三方负责。

质保体系绝不是出一个文件，找几个兼职人员即可完成的工作。质保体系的建设包含了：

- 1) 管理制度的建立；
- 2) 组织架构的搭建；
- 3) 质量标准的制定；
- 4) 监测工具的设计；
- 5) 统计数据的分析；
- 6) 质量结果的反馈；
- 7) 新一轮质量目标的制定。

2. 质保体系应覆盖全面。

质保体系绝不仅仅等价于对教学质量保证体系。质保体系的内容包含了：

- 1) 高校规划与目标的质量保证；
- 2) 专业与课程的质量保证；
- 3) 师资与教学的质量保证；
- 4) 学工、生活等服务的质量保证；
- 5) 质量保证体系本身的质量保证；
- 6) 覆盖了学生、教师、职工、管理者等全部人群。

3. 质保体系的目的是持续改进。

质保体系绝不仅仅是为了院校的考核，绝不是一次性的评估。质保体系的意义和目的是：

- 1) 明确高校质量现状；
- 2) 总结高校建设成绩；
- 3) 发现既有不足和问题；
- 4) 提出针对性改进策略；
- 5) 提升高校质量水平；
- 6) 进入螺旋上升的持续改进循环。

1. 质保机制的补充、完善
2. 质量标准的制定
3. 《质保体系监测评价年度报告》
4. 专家入校开展诊改访谈
5. 《内部质量保证体系自我诊改年度报告》

*** 麦可思质保体系建设咨询项目流程

Step1 : 质保体系建设和诊改数据收集。

成果 : 《质保体系监测评价年度报告》、访谈提纲、结构化问卷。

Step2 : 专家入校访谈。

高教专家、咨询顾问入校访谈。访谈对象包括校领导、质保负责人、教师、学生等。

成果 : 重点待改进问题清单。

Step3 : 解决方案。

专家组与咨询顾问共同撰写咨询报告。

交付 : 《内部质量保证体系自我诊改年度报告》

“麦可思研究” 微信公众号

专注高校管理

扫描右侧二维码

关注获最新高校管理资讯及管理案例



谢谢大家！