

# ISO 9000 系列标准在军事院校应用之初步探讨

刘根, 花兴来, 黄大勇

(空军雷达学院 装备管理教研室, 湖北 武汉 430019)

**[摘要]** 本文阐述军事院校运用 ISO 9000 系列标准, 建立教学质量管理体系的必要性和可行性; 根据 ISO 9000 系列标准, 分析军事院校教学质量体系的内涵与特点; 在此基础上, 给出运用 ISO9000 系列标准, 建立教学质量管理体系的基本思路和框架。

**[关键词]** 教学质量; 管理; ISO 9000; 标准

**[中图分类号]** E251.3 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1672-8874 (2005) 02-0057-04

## 一、运用 ISO 9000 系列标准, 建立教学质量管理体系的必要性和可行性

ISO 9000 系列标准是世界通用的质量管理和质量保证的标准, 是全世界质量科学和管理技术的精华, 是管理思想和经验的总结。其最新版本涉及到 40 个行业, 而教育是其中的第 37 个。联合国教科文组织早在 1972 年就曾指出: “最近的各种实验表明, 许多工业体系中的新管理程序, 都可以实际应用于教育”。但 ISO 9000 系列标准真正应用于教育却是近 10 年的事, 1992 年, 英国 University of Wolverhampton 成为全球第一家进行 ISO 9000 认证的大学。ISO 9000 系列标准作为国际通用和各行业均能适用的质量管理体系越来越引起教育界的重视。资料显示, 目前全球通过 ISO 9000 认证的学校和教育机构数量在北美洲有 139 所, 在欧洲有 263 所, 在亚洲有 123 所, 其中包括哈佛、剑桥、牛津这样的名牌大学。目前我国通过 ISO9000 认证的学校有 9 所如大连海事大学、青岛海洋学院、北京新亚中学、北京大兴亚美学校等, 其中海事类大学属于强制性认证的学校。

军事院校的教学质量鉴定, 随着管理科学的发展, 正逐渐从传统的粗放型主观评定向现代化定量的客观评估过渡。由于各学校的管理水平和教学质量参差不齐, 单纯的行政评价手段已不适应新形势下军事斗争的需要, 应通过 ISO 9000 系列标准推动教学管理的发展和教学质量的提高。

军事院校建立 ISO 9000 教学质量管理体系势在必行。

1. 应用 ISO 9000 质量管理体系, 军事院校教育可以更好地与国家教育接轨, 加强国际合作与交往, 充分体现军队院校教育“面向世界, 面向未来, 面向现代化”的办学方针。

2. 应用 ISO 9000 质量管理体系, 有利于规范军事院校教学质量。

3. 应用 ISO 9000 质量管理体系, 有利于军事院校教学质量的提高和稳定。

ISO 9000 质量保证体系包括为了实现质量管理所需的结构、组织、程序、过程和资源。这个教学质量保证体系除满足自身内部管理需要外, 还可以满足认证机构、委托单位等所要求的教学质量保证体系, 走创“教学名牌”、“教育精品”的道路。

4. 应用 ISO 9000 质量管理体系, 有利于实现院校的人才培养目标, 满足部队对人才的要求。

军事院校很大一部分学员直接来自不同的作战部队, 要求学员毕业后能很快适应工作, 并具有一定的接受新知识的能力。这与目前教育体制改革中“从应试教育向素质教育转变”的要求是一致的, 也与 ISO 9000 系列标准中以“顾客为导向”满足不同顾客要求是一致的。

## 二、军事院校教学质量体系的内涵与特点

根据质量体系在 ISO 9000 中的定义可知: 军事院校教学质量体系就是为了实现教学质量所需的组织、结构、程序、过程和资源的统一有机整体。其具体内涵为:

1. 为了确保教学质量的提高与稳定, 军事院校必须按照科学、合理、精干、高效等原则建立一个职

**[收稿日期]** 2004-12-02

**[作者简介]** 刘根 (1972-), 男, 河北满城人, 硕士, 空军雷达学院讲师。

责及相互关系明确的教学服务组织体系。这是院校教学质量体系建立和运行必不可少的组织保证。

2. 院校为每项教学活动规定了文件化的程序,即教学管理制度。这些程序文件明确地规定了某项教学活动的目的、范围,做什么,谁来做,何时、何地 and 怎样做,使用什么教材或资料,以及如何对该项活动进行控制,怎样记录以证明其受控等。

3. 军事院校必须策划和确定一个完善有效的教学过程网络,协调该过程网络中的每一个接口,以确保使人、设备、信息等资源输入后转换为合格的高级专业人才输出。

4. 军事院校的教师、教学管理和辅助人员、教学经费、教学设施、实验仪器设备以及科学正确的教学方法等都是建立院校教学质量管理体系必不可少的资源。一般来说,院校应建立满足其自身内部管理需要的教学质量管理体系,以适应不断变动的部队人才需求;其次也可以建立满足教育评价机构、委培单位等要求的教学质量保证体系。而且,只有首先建立教学质量管理体系,才能确保培养出合格的专业人才并满足部队提出的教育质量要求。

因此,我们既要重视和采用学员及其接收单位、教育行政部门、院校员工等“受益者推动方式”建立教学质量保证体系,更要重视和采用“管理者推动方式”,即由院校最高管理者校(院)长建立的教学质量管理体系,并且要不断注视部队需求的发展变化,调整与完善教学质量管理体系。

军事院校是一个教育服务组织,其根本宗旨是为部队培养合格的专业人才,其质量体系既不同于一般企业的质量体系,它有其自身固有的特点:

#### 1. 有两个“顾客”。

军事院校作为一个教育服务组织,存在着两个“顾客”,一个是广大学员,他们是院校产品即软件和服务产品的直接接受者;另一个是学员的接收部队,他们是衡量教学质量好坏、教学体系是否完善有效的最终判定者。

#### 2. 院校教学质量体系是一个复杂的系统工程。

院校的“产品”主要是由教师讲授或教材记载的科学理论知识以及由相关教学实践活动赋予的实践知识。学员吸收、消化、理解、掌握这些知识需要经过长达数年的艰苦复杂学习过程,更需要充分发挥教、学两方面的积极性。紧密配合,共同努力,才能“生产出”优质“产品”,两者缺一不可。因此,既要有一个良好的学习环境,先进的教学设施,科学的教材和图书资料,端正的学风,优秀的教师和优质的后勤服务,也要有勤奋学习、刻苦钻

研、品质优秀、身体健康的学员。影响质量体系的因素既量大又多变,这就对建立院校教学质量体系并使其有效运行带来很大的难度,必须把它作为一个复杂的系统工程来对待。

3. 院校教学质量体系的有效性要在学员毕业工作若干年后才能获得准确的评价。

实践是检验真理的标准,也是检验院校教学质量体系有效性的标准。学员经过数年的认真学习,成绩考试考核合格,获得了毕业证书或学位,并不能全面准确地检验其教学质量的高低,他们一般需要到工作单位实习与工作数年后才能真正使用其在院校期间学到的知识,表现出学识和业务能力。而这些学员的工作单位也才能正确地对其学习院校的教学质量做出客观准确的评价。因此,一所院校的教学质量信誉也是需要经过较长时期才能逐步建立起来的。

### 三、运用 ISO9000 系列标准,建立教学质量管理体系的基本思路和框架

军事院校建立 ISO 9000 教学质量管理体系,就是要实现教学过程控制的规范化,不断进行评价、反馈、改进,即按照 PDCA 循环,持续改进教学质量。

ISO 9000: 2000 系列标准规定的八项质量管理原理、十二项质量管理体系基本原则、八个质量管理方法和步骤,为教学质量管理体系的建立、实施、保持和持续改进提供了清晰的思路和框架。

#### 1. 建立教学质量管理体系的基本思路

(1) 参照“过程方式模式”识别教学质量管理体系的全过程(见图1、图2)

#### (2) 确定教学过程的顺序和相互关系

教学和服务的提供主要包括以下环节:教学计划的控制、教学常规的控制、教学科研的控制、德育教育的控制、学科质量(教研活动)的控制、学员队活动、学籍管理、图书馆阅览室管理、实验室管理、电教器材管理、教学设备控制、教学用品的管理等环节。

#### a. 教学计划控制基本思路:

学年教学计划(教务处)→年级教学计划(教研室)→周教学计划(任课教师)→教案(任课教师)→各级期末检查总结→教学常规控制

#### b. 测量、分析和改进包括:

● 顾客沟通及满意度的调查与评价:(满意度调查与评价包括部队对学校的满意度调查和评价、学生对教师的满意度调查和评价、教师对学校教学质量的满意度调查和评价);

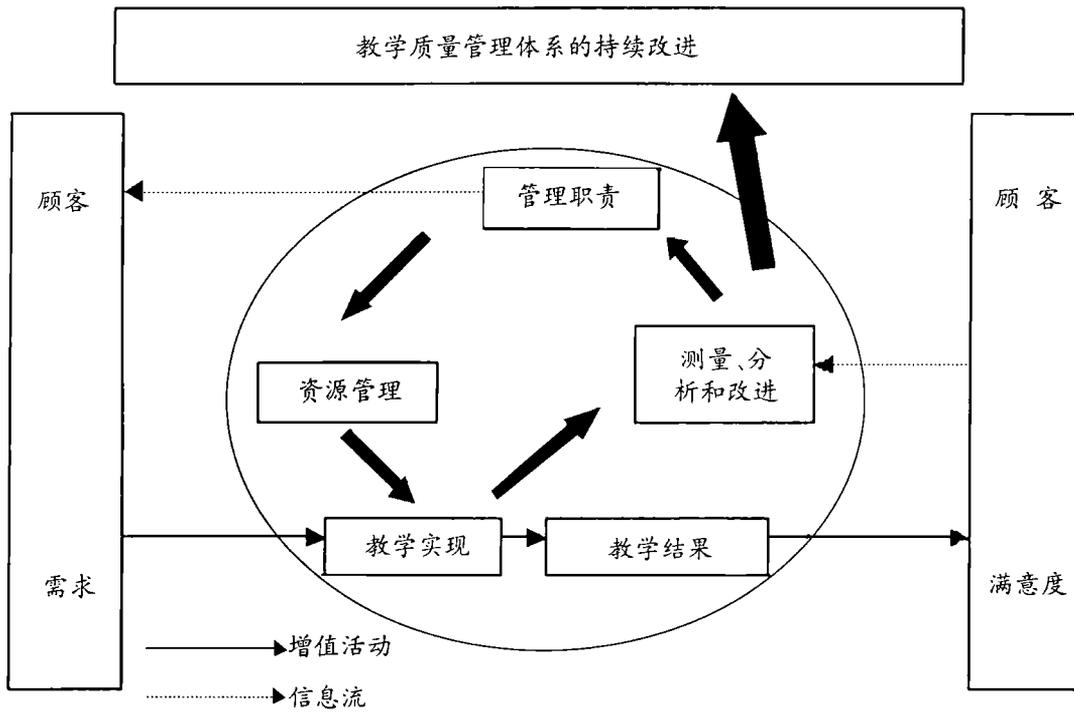


图1 教学质量管理体系过程模式

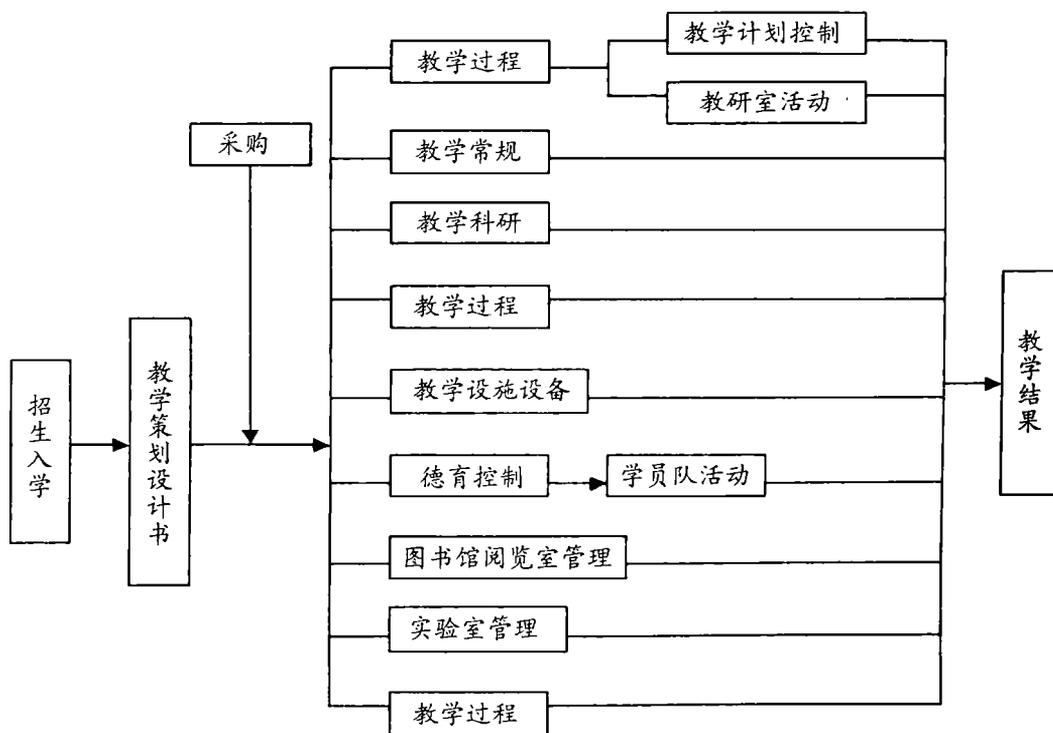


图2 教学实现过程式

- 内部审核；
  - 教学过程和结果的监控和测量；
  - 困难生的控制；
  - 数据分析控制；
  - 持续改进、纠正和预防措施的控制。
- (3) 确定教学过程有效运行和控制的准则和方法；
  - (4) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持这些过程的运行和监控；
  - (5) 监控、测量和分析这些过程；
  - (6) 实施必要的措施，以实现所策划的结果和

持续改进这些过程。

## 2. 教学质量管理体系的基本框架

通过过程的识别, 根据 ISO9001: 2000 标准要求并结合院校实际情况, 建立现代化的质量管理体系, 其程序文件应包括(但不局限于)以下内容:

- ◆文件控制程序
- ◆质量记录控制程序
- ◆质量目标控制程序
- ◆岗位职责
- ◆管理评审控制程序
- ◆各类人员的任职资格和工作能力要求
- ◆培训控制程序
- ◆机构奖惩方案
- ◆教学设施、设备控制程序
- ◆招生和入学控制程序
- ◆设计和开发控制程序
- ◆采购控制程序
- ◆教学过程控制程序
- ◆学员学籍管理程序
- ◆学员管理方法
- ◆教学用品管理程序
- ◆监视和测量装置控制程序
- ◆顾客沟通和满意度调查与评价方法
- ◆内部审核控制程序
- ◆教学过程的监视和测量控制程序
- ◆教学结果的监视和测量控制程序
- ◆困难生控制程序
- ◆数据分析和统计技术应用控制程序
- ◆纠正和预防措施控制程序

## 3. 建立教学质量管理体系应满足的法律、法规

教学质量管理体系应充分考虑适用法律、法规及军事院校条令条例之规定, 在文件中直接引用或转化, 应包括(但不局限于)以下方面: 教师法、学籍贯管理条例、教师教学工作规范、学员学习规范、学员守则、学员日常行为规范、学校达标要求及验收办法、教学质量动态评估方法等等。

## 四、建立 ISO 9000 教学质量管理体系的主要作用

1. 质量方针、目标的建立、分解、实施和控制, 明确了院校各职能部门工作目标和努力方向, 为教学工作的量化考核打下基础。

根据院校的办学宗旨、教学过程和结果的要求、学校质量管理体系持续改进的要求, 制订质量方针, 根据质量方针在学校各职能部门和各层次上

建立定性和定量的、可度量的质量目标。学校的质量目标可考虑以下指标: 统考合格率、优秀率; 考研上线率; 学生品德量化考核优良率; 体育达标率; 社会实践合格率; 学生淘汰率等, 形成目标网络。同时, 不断调整提高目标, 促进教学质量的持续改进。

2. 教学过程的控制, 规范了各职能部门、各期班、各教研组的教学常规工作, 做到了有计划、有落实、有监督、有考核、有改进, 推进了教学管理的 PDCA 循环。

3. 通过对顾客满意度的调查和分析, 及时发现学校管理中存在的问题, 不断持续改进, 以增强顾客满意度。院校顾客满意度调查与评价包括: 部队对院校的满意度调查和评价, 学生对教师的满意度调查与评价、教师对院校各职能部门的满意度调查与评价, 通过定期调查可获取大量信息, 对获取的信息进行数据分析, 查找原因, 采取纠正和预防措施, 促进教学方法和教学作风的改进, 提高教师在学生心目中的形象, 提高学生学习成绩。实践证明: 学生对教师满意度直接影响该学科的成绩。

4. 数据分析和统计技术的应用, 能直观地反映顾客满意度、教学业绩的变化和趋势, 从而识别不合格的潜在原因, 以采取预防措施。

教学质量管理体系中应用数据分析和统计技术的方法和场合可包括以下几种: 教学常规检查——统计表法; 教学质量动态评估——数理统计法; 满意度调查与评价——直方图法。数据分析和统计技术的应用, 能提高学校的综合管理能力。

### [参考文献]

- [1] 赵蒙成. 论 ISO9000 质量体系对高校的适用性[J]. 现代大学教育, 2002, (6).
- [2] 陈坤才. 高校建立 ISO9000 质量体系的可行性思考[J]. 交通高教研究, 2003, (3).
- [3] 杨浪萍. 导入 ISO9000 标准是实现高等教育可持续发展的有效途径[J]. 交通标准化, 2003, (4).
- [4] 陈坤才, 蔡雪梅. 关于 ISO9000 质量体系原理在高校教学质量中的应用[J]. 高教论坛, 2003, (4).
- [5] 姜富明, 周文泳, 宋蕴璞. 如何运用 ISO9000 质量标准优化高校科技资源配置[J]. 成都理工大学学报(自然科学版), 2003, (1).
- [6] 童书琦. 高校实施 ISO 9000 的思考[J]. 昆明冶金高等专科学校学报, 2001, (3).
- [7] 赵伟建. ISO 质量体系要素在高等院校中的运行[C]. 中国科文信息网.

(责任编辑: 阳仁宇)