

运用 ISO 理念 构建高校教学质量管理体系

曹 军, 张拥华, 刘绍勤

(长沙理工大学 教务处, 湖南 长沙 410076)

【摘 要】 本文结合高校教学质量实际, 运用 ISO 理念, 理清影响高校教学质量的基本要素, 坚持以顾客为关注焦点, 强化教学管理的服务意识、质量意识, 完善管理制度体系、教学质量监控与评估体系, 构建适应高校教学实际的教学质量管理体系。

【关键词】 ISO; 教学过程; 教学质量管理体系

【中图分类号】 G647 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 1672-8874 (2006) 02-0082-03

ISO9000:2000 族标准, 用高度概括且易于理解的语言, 表述了质量管理最基本、最通用的一般规律。这些规律和要求同样适用于教育服务, 适用于指导高校构建教学质量管理体系。自加入 WTO 以来, 为应对国际化的竞争与挑战, 我国一些高校将 ISO9000 族标准引入高校教学质量管理体系, 在构建高校教学质量管理体系方面作了许多积极有益的探索和实践, 取得了一些成功的经验。但是, 在引入 ISO9000 族标准中仍存在以下几方面的问题或误区: 一是对 ISO9000 族标准的内涵和基本原则缺乏深入的认识。表现为简单地套用 ISO 标准的条文, 过分强调形式上的对应, 削足适履, 使得构建的质量管理体系过分繁琐和机械, 不符合高校教学管理的特点; 二是理论与实践存在较大差距。高等教育的服务性虽已被越来越多的人所理解和接受, 然而在高等教育教学实践中, 将学生作为“产品”和被管理者的思想依然较为严重, 服务较少, 限制较多, 没有真正把学生视为教育服务的“顾客”和关注的焦点, 存在理论与实践相背离的现象; 三是在教学质量标准的认识上存在差距。传统教学质量观以学生掌握知识量的多寡来表征教学质量, 由学校通过考试来认定, 而 ISO9000 族标准认为, “在任何情况下, 产品(服务, 笔者注)是否可接受最终由顾客确定”, 教学质量的高低由学生和社会说了算。本文拟运用 ISO 理念, 结合对高校人才培养主要环节的研究, 谈谈基于 ISO 理念的高校教学质量管理体系的构建和应用。

一、构建教学质量管理体系的基本原则

根据学校人才培养和教育服务的实际, 我们认为构建教学质量管理体系, 应重点贯彻以下四项原则。

1. 以顾客为关注焦点。在教育服务活动中, 学生、家庭、政府和社会等, 是学校教育服务的顾客, 其中学生是学校的直接顾客, 也是最为重要的顾客。学校应依据顾客的需求, 确定教学质量管理体系, 并通过教学质量管理工作

用于教学全过程; 教师则应依据学生的需求和教学质量管理体系要求, 确定教学内容、教学方法和教学策略, 通过教学全过程给学生提供教学服务。学校坚持“以顾客为关注焦点”, 就是要坚持以学生为“关注焦点”, 在人才培养和教学管理活动中, 突出以学生为本的理念, 努力为学生提供良好的学习成长环境, 把满足“顾客”要求并争取超越“顾客”期望作为学校教育服务的质量标准。

2. 系统性。系统是指由相互关联或相互作用的一组要素组成, 具有特定结构和功能, 处于一定环境中的有机整体。学校教学服务系统, 主要由三个环节构成, 即教学输入、教学过程和教学结果。构建有效的教学质量管理体系, 不仅应识别并确立那些影响教学质量目标实现的主要因素和过程(环节), 还应识别体系中过程的顺序及相互作用, 并将其有机结合起来。要明确各因素对教学质量的影响程度及影响方式, 以及相互间的关系, 通过对各过程的有效控制, 使各过程的目标与学校总质量目标保持一致。

3. 过程方法。过程方法是将活动和相关的资源作为过程进行管理, 其优点是对系统中单个过程之间的联系以及过程的组合和相互作用进行连续的控制。学校教学和教学管理具有过程性这一基本特征, 根据过程性这一原则, 学校可按以下步骤构建教学质量管理体系: (1) 定义教学活动的相关过程。要系统地识别和确定教学活动中必须经由的过程, 包括教学过程和管理过程, 特别是关键过程; (2) 明确过程进行的要求、作用和目标; (3) 识别和测量上述过程的输入和输出, 通过分析、评价和改进, 提高过程的有效性和效率; (4) 明确各教学管理过程的职责和权限。

4. 持续改进。教学质量持续改进是教学管理的基本要求, 是学校永远追求的目标。社会在发展, 学校只有坚持持续改进教育服务质量, 才能持续满足社会、学生及其家庭的需要。持续改进的方法可借用世界著名质量管理大师戴明博士提出的 PDCA 循环法, 即制订改进计划, 明确新

【收稿日期】 2005-10-10

【基金项目】 湖南省教育科学“十五”规划课题(重点项目), 编号: XJK03AG021

【作者简介】 曹军(1957-), 男, 湖南长沙人, 本科, 长沙理工大学副教授。

的改进目标，进行改革实践，通过测量、分析和自我评价，发现并纠正问题，提出新的改进计划，进入新一轮 PDCA 循环。这种周而复始、不断解决问题的过程，就是教育服务水平逐步上升，教学质量持续改进的过程。

二、教学质量管理体系的结构及其要素

学校的管理体系包括若干个不同的管理子体系，教学质量管理体系是学校各项管理体系中的一个。ISO900:2000 族标准把质量管理体系定义为“在质量方面指挥和控制组织的管理体系”。据此，我们可以把教学质量管理体系定义

为：学校在教学质量方面指挥和控制学校工作的管理体系。教学质量管理体系通常由众多的与教学质量有关的过程所构成，建立教学质量管理体系就是系统地识别这些相互关联和相互作用的过程，并用文件的方式加以描述和确定。学校教学管理活动主要包含以下三个过程：即教学输入、教学过程和教学结果（见图 1）。

教学输入指学校根据顾客（学生、家长、政府和社会）的需要制订教学计划和课程教学大纲等；教学过程包含在一个由教学管理职责、教学资源管理、教学质量监控、分析与改进等过程构成的一个子系统之中；教学结果是教学过

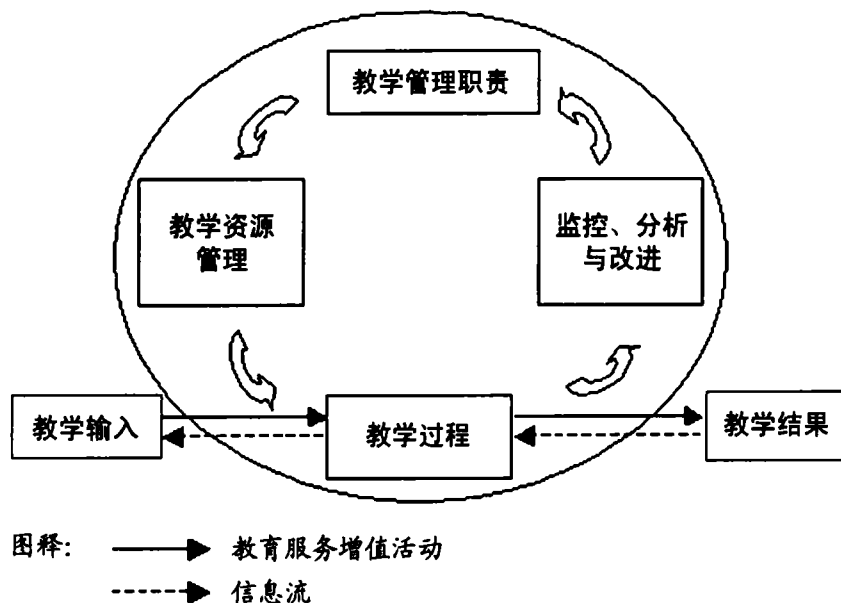


图1 以过程为基础的高校教学质量管理体系

程的输出。通过对教学质量约定标准的达成度和顾客满意程度分析，将信息反馈至教学过程或教学输入，重新调整教学输入和改进教学过程，以达到或超过教育服务质量标准。

三、教学质量管理体系实施的基本要求

根据 ISO 理念，有学者将教学质量标准分为两个方面，即教学质量约定标准和顾客满意标准。所谓约定标准是由政府（教育行政部门）或专家根据各类顾客的需求，或学校自己根据学生、家长、政府、社会等顾客的要求结合自己的可能综合制定的，并得到一定范围公认的标准，学校接受并向一定范围内的顾客约定提供此种教学质量标准；顾客满意标准要求学校及时了解顾客的需求，随时追求顾客满意。因此，学校在实施教学质量管理体系时，要符合以下要求。

1. 强化服务意识。教育既然是一种服务，它就应该服务于学生、服务于家长、服务于社会。只有当学校把“教育的对象”当作“服务的对象”的教育观念得以根本确定后，教育服务于社会经济建设、服务于人的发展这一目标才能得以实现，也只有确立“教育是一种服务”的理念，我们的教育才能真正做到以学生为中心、以社会需求为导向，最大限度地向学生和社会提供优质服务。因此，学校

包括教学质量管理体系在内的所有管理活动的出发点和落脚点，都应坚持以学生为本，强化服务意识，突出服务特性，并落实到具体工作之中。

2. 建立教学质量管理制度体系。学校教学质量管理制度体系应以文件化的形式加以规范和确立。按照 ISO9000:2000 族标准的要求，高校教学质量管理体系文件根据其性质，主要可分为教学质量手册、程序文件、教学业务指导书、岗位工作指导书等 4 个层次的文件。

(1) 教学质量手册。教学质量管理体系手册阐明学校教育的质量方针，并描述教学质量管理体系要素和基本结构。主要包括教学质量方针、教学质量管理体系职责与权限、教学计划与教学大纲及教学质量记录控制、人员培训、教学质量内部评审等教学文件，以及对教学质量管理体系所包括的过程顺序和相互作用的表述。它是学校教学质量管理体系的主要文件，同时也是向学生、家长、社会、政府提供教学质量信誉保证的指导性文件。

(2) 程序文件。程序文件对学校教学的主要过程及其要求做出具体规定，并确保所有教学过程和管理过程处于受控状态。程序文件是教学质量手册的支持性文件，也是教学质量管理体系的核心文件。教学质量管理体系中教学资源管理、教学过程管理、教学质量监控、分析与改进环节的相关文件，都属于此类型的文件。

(3) 教学业务指导书。教学业务指导书是对程序文件以外的其他重大交叉性事项做出的规定以确保其过程处于受控状态。教学业务指导书是程序文件的补充,是教学质量手册的支持性文件。

(4) 岗位工作指导书。岗位工作指导书规定具体岗位的职责和岗位要求,是教职工工作的依据。岗位工作指导书是程序文件和教学业务指导书的支持性文件。

此外,教学质量管理体系文件还包括其它支持性文件和各种质量记录,如学校有关职能部门颁发的教学管理文件、学生管理文件及与教学质量管理体系有关的各类行政管理文件、规章制度,上级部门下发的与教学质量管理体系有关的各类文件和资料。教学质量管理体系文件作为学校教育的指导文件,应发至校内所有相关部门及有关人员,确保相关人员了解、熟悉质量标准与程序,保证教学工作处于有序受控状态。学校教学质量管理体系文件的多少和详略可根据学校的规模、具体教学活动的复杂程度和管理人员的素质、能力来确定。

3. 改善教育服务硬件条件。学校教育不论是要满足约定质量标准,还是要达到顾客满意,均需要与之相适应的教育服务资源。应按照教育部颁布的《普通高等学校本科教学工作水平评估指标和等级标准》所规定的基本要求,学校应保证投入,全面规划和建设,切实改善办学条件,使校舍、教学场地、教学设施、仪器设备、师资队伍、图书资料、校园环境、生活条件等达到国家规定“教学条件质量标准”。

4. 建立监控和评估体系并实施。按照 ISO9000 族标准“质量形成于生产全过程,必须使影响产品质量的全部因素在生产的全过程始终处于受控状态”的基本思想,学校应当坚持以质量为中心,以全员参与为基础,将质量设计、质量维持和质量改进等活动构成一体,达到让师生满意和

学校自身及社会受益的目的。为此,一要加强质量监控。学校内部要建立校、院系和学生三级教学质量监控机制。校级监控主要负责宏观层面的监控和督导,以及对主要基础课程和主要实践环节教学质量的监控,以使学校各项管理规章制度能有效实施和运行,基本教学质量得以保证;院系级监控的主要任务是通过监督,保证院系教学秩序的稳定,检查专业教学情况;学生主要是对课堂教学进行监督,并通过教学质量信息员、信息网或电子邮件等形式将教学质量信息反馈给学校教学质量管理部门,以便于职能部门及时了解面上的教学情况,督促改进教学中的不足,表彰激励先进。二是建立教学质量评估机制。针对各主要教学环节,制定质量评估标准,明确评估方式,建立评估制度,定期开展专项评估。

学校要制订各教学要素和主要教学环节的质量标准,充分发挥评估的导向作用,通过宣传、培训等方式,全面推介评估学校教育服务的质量标准和要求。要坚持教学质量评估与管理体制创新相结合,建立保证教学质量的长效机制和持续改进的运行机制,使教学质量监督和评估工作经常化、制度化、系统化,使学校教育教学质量和教育服务质量得以持续改进和提高。

【参考文献】

- [1] 刘俊学.高等教育服务质量观[M].长沙:湖南大学出版社,2002.
- [2] [美]W.爱德华兹·戴明.戴明论质量管理[M].海口:海南出版社,2003.
- [3] 程凤春.教学全面质量观——理念与操作策略[M].北京:教育科学出版社,2004.

(责任编辑:阳仁宇)

(上接第81页)

主要从以下两方面开展工作:第一是重视入学教育工作,学员报到后的第一堂课是由学院领导亲自讲授,主要是介绍学科专业及规章制度、学籍管理等方面的情况,并且明确地告诉所有学员,想学真知识真本领,选择国防科大计算机学院是正确的,但如果是混文凭的话,那就选错了校门,在校时就让大家进一步明确学习目的与要求,要求大家刻苦学习、自觉服从学员队的管理;第二是严格按照“工程硕士培养协议书”进行管理,协议书包含了对学

院及学员双方的权利和义务,如学院按计划与大纲实施教学,队干部坚持24小时值班服务等,同时对学员也按照协议书规定的内容实施严格管理,如一日生活制度、内务卫生制度、请销假制度、政治学习制度、党团活动制度、学风考风要求等,确保条令条例及各项规章制度在工程硕士队的严格落实。

(责任编辑:胡志刚)