

教学质量监控体系构建研究

——基于 ISO9000 标准

梅 冬

(蚌埠汽车士官学校, 安徽 蚌埠 233011)

[摘要] 借鉴全面质量管理理念, 运用质量管理中的 ISO9000 标准, 从只注重结果的传统评估转为对过程控制与结果双重评估的管理。构建了内外结合、全员参与、全过程监控的 PDCA 循环, 建立了三层次、三阶段、四结合的“交流互动式”的士官高职教育教学质量闭环监控体系, 实现持续改进功能, 在实践运行中取得了良好的效果。

[关键词] ISO9000; 士官教育; 实践教学; 教学质量监控

[中图分类号] G642.4 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1672-8874(2014)02-0039-04

A Research on Practice in building Class - teaching - quality - monitoring System of NCO Education Based on ISO9000

MEI Dong

(Automobile NCO Academy, Bengbu Anhui 233011, China)

Abstract: This paper draws on the ideas of total quality management, pulls in the management mode of ISO9000 quality management, from the transformation of traditional to assess the results to implementation of control into the process. This paper constructs the internal incentive - based monitoring system, supplemented by external drivers, by the full, whole process, using the PDCA cycle to achieve continuous improvement functions of three levels, four stages, four combinations of “interaction” of practical teaching quality closed - loop control system, which has achieved good results in practice.

Key words: ISO9000; NCO Education; practice teaching; monitoring system

为适应军事职业教育改革的发展要求, 推进士官教育向实战聚焦、向部队靠拢, 大力开展士官高职教育教学并做好其监控评估, 对于士官人才培养意义重大。笔者团队在士官高职教学质量监控体系的构建和运行等方面, 进行了深入的研究与探讨, 得出了一些经验和启示, 以为教学质量的提高提供一定的理论指导。

一、士官高职教育教学质量监控系统构建的理论基础

(一) ISO9000 简介

ISO9000 质量管理标准是国际标准化组织在总结世界各国, 特别是工业发达国家质量管理经验的基础上提出的, 它要求组织建立并实施一套文件化的质量管理体系, 确保影响产品质量的技术、管理和人的因素处于受控状态, 无论是硬件、软件、服务还是流程性材料, 并且控制的目的是为了减少、消除不合格, 尤其是预防不合格。ISO9000 质量管理标准包含着当代先进的管理思想和管理理念, 主要体现在以五个方面: 一是质量管理的中心任务是建立并实施文件化的质量体系; 二是质量控制的出发点是预防不合格的发生; 三是控制所有过程的质

[收稿日期] 2013-12-18

[作者简介] 梅冬(1977-)男, 安徽寿县人, 蚌埠汽车士官学校训练部教务科科长, 硕士, 主要从事军事教育理论与实践研究。

量;四是生产过程的各个因素、各个环节必须处于受控状态;五是持续改进质量管理体系。

(二) 士官高职教育与 ISO9000 管理理念

士官高职教育教学质量监控体系,旨在遵循军事教育、教学的内在规律,借鉴全面质量管理(TQM)的思路,引入 ISO9000 质量管理标准,全面构建士官高职教育教学质量监控体系,以推动教学质量管理的科学化、规范化、信息化。在士官高职教育质量监控系统中引入 ISO9000 质量管理模式,从传统的“末端检验”,转换为对全过程的实施控制。对影响质量的各个环节进行监测、纠错、反馈、修正,以保证每一过程的质量在严格的监控管理之下进行[2,3]。质量保障主要是以内部激励为主、外部推动为辅。因此,借鉴 ISO9000 质量管理体系的基本原则和方法,建立质量监控体系是保证教育质量的有效途径之一。

二、士官高职教育教学质量监控体系的构建

士官高职教育教学质量监控体系虽然只是学校整个教学监控的一部分,但其内部运行机制和监控要素却涵盖齐全,必须在认真分析现行的教学监控存在问题的基础上明确其建立的基本思路,而后去建立完善整个监控体系。

(一) 士官高职教育教学质量监控体系的研究

1. 士官高职教育特点及质量监控目前存在的问题

由于士官高职教育教学具有组织形式多样、授课程度灵活、实操环节丰富、效果评价直观等特点,所以对教员课堂驾驭能力、授课质量评价方

法、学习效果检验手段要求较高。而目前的实践教学质量监控存在一些不容忽视的问题,如对教员队伍的实践教学能力转型提升重视程度不够,教学水平有待提升;士官学员对专题教学、实践教学、任务教学等环节重视程度不足,各环节的育人质量有待于进一步提升;对士官高职教育教学质量监控研究不深入,监控和监管不太细致和全面,信息归纳、整理、反馈和修正等环节不够健全,还没有建立和健全自我约束、自我发展的实践教学质量保障机制[4];士官高职教育缺少操作性强的考核依据,无法实现人人清、段段清的精细化管理。

2. 实践教学质量监控体系建立的基本思想

教学质量监控体系是全员参与的、对教学全过程和影响教学质量的各个方面实施的监控,这正体现了全面质量管理的“三全”概念[5,6]。其全员性要求所有与实践教学相关的人员,都参与教学质量的监控;全过程是指对影响实践教学质量的每一环节、每个阶段实施监控,以阶段性目标的达成保证高质量结果的实现;全面性要求对影响实践教学质量的各个方面,如教员队伍、教学管理、课程建设等进行监控。

(二) 实践教学质量监控体系的建立

1. 体系的建立

借鉴全面质量管理的思路,引入质量管理中的 ISO9000 的管理模式,构建了以内部激励为主,外部推动为辅的全员、全过程、全面的管理;利用 PDCA 循环实现持续改进功能的三层次、三阶段、四结合的“交流互动式”的实践教学质量闭环监控体系,如图 1 所示。

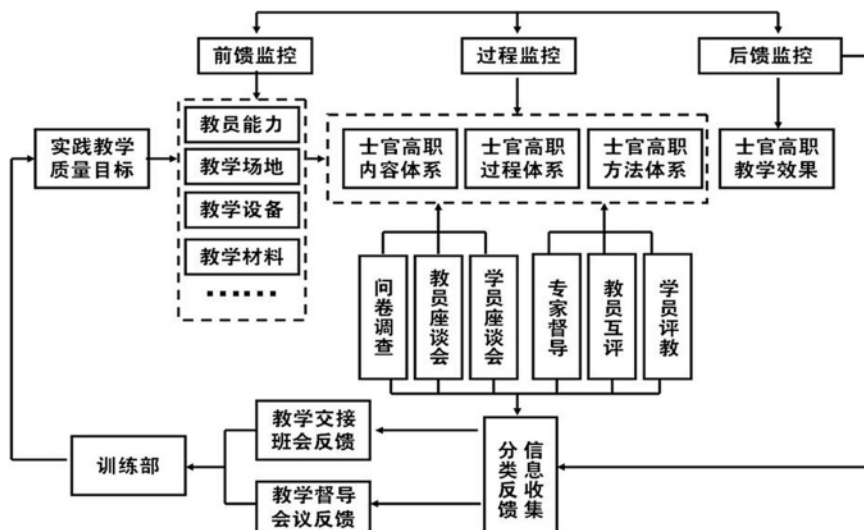


图 1 士官高职教育教学质量监控体系结构图

2. 体系的内涵

士官高职教育教学质量闭环控制需做到“三四”。即三层次, 督导专家评教、同行教员评教、士官学员评教(学员评教系统、学员座谈会, 学员调查问卷等); 三阶段, 即教学前监控、教学过程监控、教学后监控及效果分析(对士官学员学习成绩和部队岗位任职能力等进行分析和抽测, 综合效果分析); 四结合, 即督导专家听课与士官学员评价相结合、教务科监管与士官学员监控相结合、定性监控与量化监控相结合、集中召开教学督导会与专家小组议教相结合^[7]。

“交流互动式”教学质量监控体系是一种新模式, 其特点是注重“交流”, 提倡“互动”, 加深“理解”。“交互式”体系加强了四个方面的交流与互动, 即教员与士官学员之间、专家与教员之间、专家与士官学员之间、学校与教研室之间的交流与沟通。

该体系强调教员和士官学员在教学质量监控体系中的重要地位, 以发挥教员和士官学员的能动性、主动性为主旨, 充分体现了“以人为本、瞄准岗位”的教育理念。体系的运行使监控对象对监控工作有了更加深入的认识和理解, 并自觉接受来自各方面的教学监控, 变“他控”为“自控”, 自觉、自主地参与教学管理过程, 建立自我管理、自我约束、自我发展的机制。同时打通信息交流、反馈、整改和回馈渠道^[8-10]。

(三) 士官高职教育教学质量监控体系信息的交换

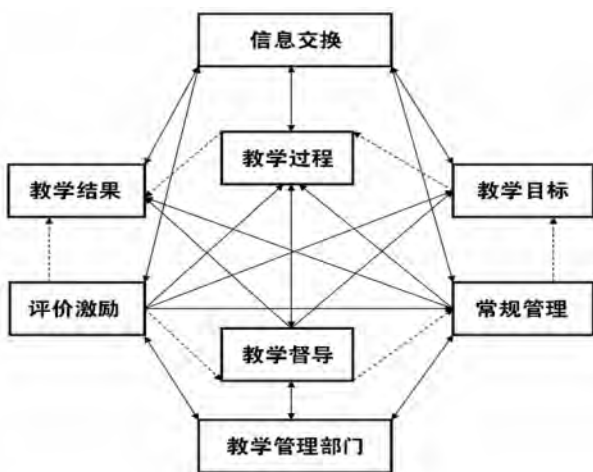


图2 士官高职教育教学质量监控体系信息交换网
实践教学质量监控体系信息交换网络如上图所示。

1. 信息的围绕中心

围绕教学过程这个中心, 由教学管理部门主

导, 主要涵盖了5个信息结点: 分别是教学目标、教学结果、常规管理、评价激励和教学督导。教学过程组织的好坏影响教学结果和教学目标的实现; 评价激励和常规管理又决定了教学过程组织的积极性和规范性; 而评价激励也影响着教学督导的强度和力度, 教学督导的又要通过各种教学会议向常规管理传递信息。这些所有的监控要素之间虽然信息交换渠道复杂, 但都围绕教学过程这一中心, 保证信息交流反馈的畅通是实践教学质量监控首要前提。

2. 信息的交换反馈

图中, 任何两个有连线关系的结点, 都包含了信息的交换和反馈关系, 实线表示该结点直接向下一结点反馈信息或者所反馈的信息对下一结点有明显地影响作用, 例如教学督导直接面对的是教学过程, 二者间的信息交换直接明了, 督导专家在实践教学现场就可以和教员和学员交换意见; 虚线表示该结点间接地向下一结点反馈信息或者所反馈的信息对下一结点有一定的影响作用。例如教学过程和教学结果之间, 教学过程组织的好坏, 虽然对教学结果的实现起到了主要作用, 但不能直接影响教学结果, 只有教学督导、学员队管理等诸多因素综合作用, 才能使教学结果和教学目标得以实现。

三、士官高职教育教学质量监控体系的可持续发展

按照 ISO9000 质量标准要求, 全面建立教学质量监控体系, 并在实践教学质量管理中全面推广应用。教学质量监控体系利用 PDCA 循环的管理模式进行组织, 按如下循环进行: 一是要有明确的教学目标和教学计划 (Plan); 二是按教学目标和教学计划去实施 (Do); 三是要对教学目标和教学计划执行情况进行教学检查 (Check) 即监控; 四是通过教学检查发现问题, 提出解决方案或行动方案 (Action), 达到预期目标。这4个过程构成了第一轮 PDCA 循环, 然后按行动方案去做, 进而去检查, 随后根据检查发现新问题, 再去制定新的行动方案。这就形成了教学质量监控的第二轮 PDCA 循环, 以此类推, 可以形成一个螺旋式上升的教学质量监控 PDCA 循环。螺旋的顶部就是监控的终极目标——教学质量“零缺陷”, 从而组成一个高效、严密的质量保证有机整体, 体现出实践教学质量的持续改进和阶段式的提高, 如图3所示。

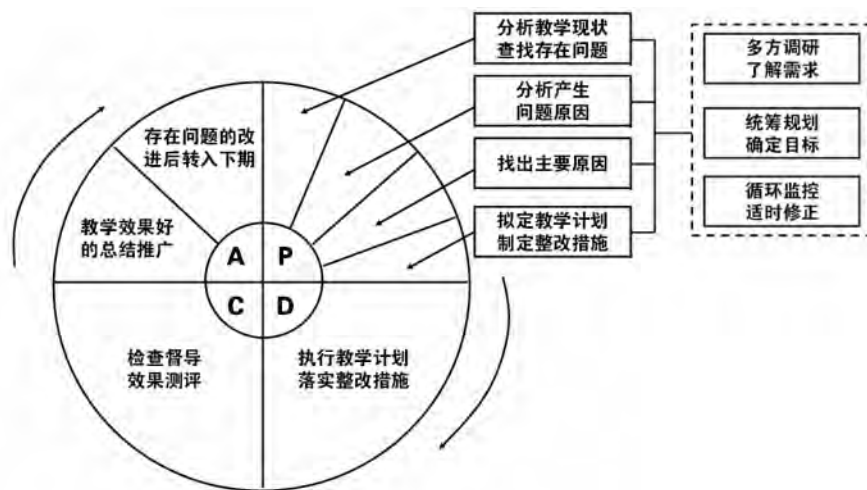


图3 实践教学质量监控 PDCA 循环

(一) 不断完善与教学相关的各项制度建设

教学规章制度建设是学校的基本工作之一，是规范教学工作、实施教学管理和监控的重要依据。要建立健全并严格执行实践教学管理的规章制度，保证实践教学工作开展有秩序、有成效。要结合实际教学实际，经过科学设计、酝酿试行和实践检验，及时修订并完善士官高职教育教学课程标准、教学质量监控、学员评教等各项规章制度，做到有章可循。

(二) 努力加强“双师型”教员队伍建设

提高教员的整体素质，建设一支结构合理、素质优秀、实践力强的“双师型”教员队伍，是加强院校建设、提高士官人才培养质量的关键^[11]。要转变教育、教学观念，重视教学模式的多样化，采取思想引导、健全激励机制，如评优评先、晋升职称优先考虑等，同时多措并举，通过教员听课、公开教学、示范教学、优秀教案展评、课程教学研讨等，强化教员队伍从事士官高职教育的教学能力建设。

(三) 全面充实教学质量监控系统功能

1. 完善专家督导组评教

充分发挥教学督导组的作用，对士官高职教育教学活动、教学环节、各种实践教学改革方案和管理制度等进行咨询、督促和引导^[12]。

2. 完善同行教员评教

评教的主体是负责同类实践教学的教员团队成员，评教方式是通过团队内部的成员互相交叉听课的形式，为授课教员进行教学质量评价，并提出一些想法、建议等。

3. 强化士官学员评教力度

开发士官学员评教系统，把全部士官学员都作

为信息采集员，明晰信息员责任和义务，每隔两个月时间，对已完成的课程和授课教员进行评价并向教学管理部门反馈，教务参谋将学员意见进行分类整理、统计，经分析汇总后，在教学交接班会议或教学督导会议中向下传达或在校园网首页公布，以便教员能够及时安排教学内容、调整教学方法等。

4. 进行多层次、多方位定期和不定期质量监控

由学校领导、督导专家、同行教员和士官学员代表等参与，通过召开各层次座谈会、听课、调查和走访等多种形式，定期或不定期对实践教学环节进行客观、公正、科学、全面的评价，并形成整改意见进行反馈。

5. 注重教学常规检查，稳步提升实践教学质量

教学质量监控办公室（设在教务科）进一步加强对日常实践教学环节的检查和信息反馈力度，形成期初、期中、期末及日常检查制度，为实践教学的规范运行及质量提升提供了有力保障。

6. 制定士官高职教育课程考核标准，监控教学效果

教务科组织各单位教员制定士官高职教育相应项目的操作考核标准，作为教员组织教学和考核士官学员实践动手能力的基本标准。考核不能用一张试卷定成绩，而应将平时表现、实践能力、创新能力、基础知识等有机的结合起来，制定平时考核、报告考核和实践考核于一体的考核方式，使士官学员更加重视教学的每一个环节。

7. 对实践教学进行专项评估，确保教学工作的高质量规范运行

学校定期组织专家对实践教（下转第46页）

厂所发展最新动态,从源头上提高其岗位认知能力和实践应用能力。

(四)实施“部队教官”工程,培养团队高能力兼职教员

兼职教员是任职教育院校专职教员队伍的重要辅助和补充。院校任职教育以岗位需要为本位,不仅要求教学内容贴近部队、贴近岗位、贴近实战、贴近前沿,还要根据现代战争的发展不断调整和完善军事人才培养目标及其课程标准,即“用什么学什么”、“需要什么教什么”,这给院校专职教员提出了严峻挑战,但部队相关人员做起来却要容易得多。因此,为适应岗位任职需求和信息化人才培养需要,任职教育院校应实施“部队教官”培养工程,聘请部队人员以“教官”身份充实和完善院校教学团队,以此构建专兼结合、搭配合理的教学团队结构。(1)院校建立“兼职教员备选人才库”,制定优惠政策,吸引具有丰富实践经验或较高技术水平的部队指挥技术人员及优秀专业士官到院校从事兼职教学工作,并参与院校学科专业建设、课程标准和教学实施方案的制定。(2)建立“一元化”管理模式,把部队兼职教员作为院校教学团队师资队伍的重要组成部分来建设和管理,要

求每位专职教员与一名兼职教员建立常态化通联机制,这样既可丰富和提高专职教员的部队实践能力,也有利于兼职教员更快地了解和把握院校教育教学的特点和要求。(3)院校应参照专职教员的教学标准对兼职教员进行规范化教学管理,院校教务和督导部门对兼职教员的教学过程要加强监督、检查、评估与考核。同时,要为兼职教员兼评院校教员专业技术职称创造条件、开辟绿色通道,使其真正成为团队中名副其实的“双师”素质教员。

任职教育院校加强创新型教学团队建设是一项复杂的系统工程,贵在有计划、有设计、有举措、能持续,不谋求表面形式上的组建,重要的是要突破传统学历教育模式下教学基层组织管理的体制性弊端,按照创新型教学团队建设的基本要求,建立以团队建设为导向的全方位保证机制。

[参考文献]

- [1] 张进明.军队院校教学团队建设初探[J].军事,2012(6):39.
[2] 高永平,李江.外军任职教育院校师资队伍建设及启示[J].继续教育,2009(9):69.

(责任编辑:赵惠君)

(上接第42页)

学的教学文件、报告撰写及教员执行情况等进行专项评估,使教员能够高度重视士官高职教育教学工作及相关环节的规范性,从制度上约束教员对教学工作全程予以重视,从而进一步提高教学质量。

四、结束语

士官教育教学质量监控是一个系统工程,而实践教学质量监控则是其中一个非常重要的子系统,其构建的科学性和实用性如何,不仅影响整个系统的运行情况,更关系到士官教育的创新发展和人才培养质量的提升。文章对此展开深入探讨,为士官教育教学改革提供了借鉴。

[参考文献]

- [1] 房海.高校本科教学全面质量管理体系的构建与实践[J].中国高教研究,2007(5):21-22.
[2] 蔡伟清.引入全面质量管理理念,完善教学质量监控体系[J].辽宁教育行政学院学报,2006(9):58-59.

- [3] 张晓京,张丽嘉.基于全面质量管理体系的教学质量体系建设与实践[J].中国大学教学,2008(6):68-70.
[4] 刘元林,张增凤,孟庆强.实践教学教学质量监控体系的研究与实践[J].实验室研究与探索,2009,28(8):127-129.
[5] 李小聪.本科教学全面质量管理体系的建构[J].西安联合大学学报,2004(2):110-112.
[6] 胡彩梅,谭旭红,吴莹辉.本科高校全过程教学质量监控体系的构建与实施[J].继续教育研究,2008(2):86-88.
[7] 蔡青.大众化背景下地方教学型高校构建“四个结合”教学质量监控机制的探讨[J].中国高教研究,2007(10):61-62.
[8] 秦梦华,李红霞,张旭东,等.构建“以人为本、三维一体”的教学质量监控体系[J].教育研究,2007(11):83-87.
[9] 刘元林,孟庆强,潘莉,等.实践教学质量监控与评价指标体系的构建研究[J].实验技术与管理,2011(1):19-21.
[10] 章蔚中,张兴旺,王颖.实践教学质量评价指标体系的构建研究[J].南昌工程学院学报,2008(4):62-64.
[11] 唐会.军队士官院校“双师型”教员培养刍议.科教导刊[J],2013(3):31.
[12] 于恩林,孔祥东,傅万堂,等.实时全程教学质量监控与评价指标体系的探索与实践[J].中国大学教学,2008(1):55-56.

(责任编辑:胡志刚)