



基于 TQM 理论的高职院校内部质量保证体系诊断与改进的思考

刘昌喜, 曾 珍

(武汉职业技术学院 质量管理与教学督导处, 湖北 武汉 430074)

摘 要: 高职院校实施内部质量保证体系诊断与改进是对高职教育质量保障体系构建的新要求,也是提高人才培养质量以及实现学校可持续发展的重要举措。高职院校应以 TQM 理论为指导,转变高职教育质量观,树立现代质量文化理念、构建科学高效的质量保证体系和运行机制、运用信息化技术搭建校本数据平台,以切实履行好质量保证的主体责任,自我实现质量保证目标。

关键词: 高职院校; TQM; 质量保证体系; 诊断与改进

中图分类号: G647.3

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2016) 04-0030-05

进入 21 世纪以来,我国高职教育备受关注,规模得以空前发展,高职教育在校人数已占据高等教育的“半壁江山”。然而,随着高职教育的飞速发展,其数量与质量的矛盾也日益凸显,高职院校人才培养质量问题已成为高职教育可持续、健康发展的掣肘。

为提升职业教育发展质量,近年来国家高频颁布了一系列的政策文件,旨在深入推进职业教育“管办评分离”改革,促进职业院校自主创新发展和提升自我治理能力。2015 年,教育部在出台的关于建立职业院校教学工作诊断与改进(以下简称“诊改”)制度和关于高等职业院校内部质量保证体系诊改指导方案的两个文件中,进一步强调了职业院校应“切实发挥学校的教育质量保障主体作用,不断完善内部质量保证制度体系和运行机制”、“建立常态化的职业院校自主保证人才培养质量的机制”^[1-2]。这也标志着我国职业教育质量保障体系建设步入了一个新的

历史阶段。

一、高职院校内部质量保证体系诊改的内涵

“诊断”一词源于医学界术语,但其原理最早被企业界运用。当前“诊断”作为一种新型的应用教育技术,是以问题为导向,引领学校构建反思意识,强化内部发展动力,开拓发展新路、提高学校效能,促进学校自主性、个性化的发展^[3]。因此,教育行政部门以“诊改”作为提升职业教育人才培养质量的重要手段,要求建立教学工作诊改制度,形成常态化的职业院校自主保证人才培养质量的机制。同时为落实和推动教学诊断与改进工作,教育部门还提出了高职院校内部质量保证体系诊改要求。

所谓高职院校内部质量保证体系是高职院校为保证人才培养质量而采取的一种系统管理手段,主要包括目标、规划、制度、组织、平台等内

收稿日期:2016-06-26

作者简介:刘昌喜(1965-),湖南攸县人,武汉职业技术学院质量管理与教学督导处处长,副教授,研究方向:高职教育、质量管理;曾珍(1984-),女,湖北荆门人,武汉职业技术学院质量管理与教学督导处干事,讲师,研究方向:职业教育、质量管理。

容。质量保证体系能将学校人才培养的各要素、各环节的质量管理活动严密组织起来,为提升与保证人才培养质量提供良性运行机制。所以,高职院校内部质量保证体系诊改的内涵可理解为:高职院校根据自身办学理念、办学定位、人才培养目标,聚焦内部质量保证体系目标、规划、组织、制度、标准、平台等建设要素,查找问题和不足并完善提高的工作过程。当前,职业院校要建立常态化自主保证人才培养质量的机制,落实人才培养质量保证主体的责任,就必须做好学校内部质量保证体系的诊改。

二、TQM对高职院校内部质量保证体系诊改的理论指导

(一)TQM的内涵及特征

TQM(Total Quality Management)即全面质量管理,是一种由顾客需要和期望驱动的管理哲学,是指一个组织以质量为中心,以全员参与为基础,用最经济的手段,并考虑长期获得顾客满意、组织成员和社会的利益的条件下进行市场研究、设计、制造和售后服务等全过程的质量管理体系^[4]。TQM具有“三全一多”的基本特征,即全员、全过程、全方位、方法多样性,体现了系统性、整体性与一致性的管理思想^[5]。

TQM的主要观点有:一是以顾客为中心,充分体现“顾客第一”的指导思想,不仅产品物美价廉,而且对顾客的服务也要细致周到;二是以预防为主,通过将产品各道工序纳入控制状态的方式,实现对产品质量的事前监控;三是用数据说话,运用各种数理统计方法获取大量的数据资料,并从中找出规律,对存在问题采取有效处理措施;四是持续改进,将“没有最好,只有更好”的理念作为永恒的追求,持续不断地改进企业产品,提升服务质量。

(二)TQM理论对质量保证体系建设的借鉴

TQM理念虽起源于企业管理,但由于其基本思想和观念贴合高等教育管理的需要,各国在教育质量管理中也均借鉴采用。德国职业教育在质量保障体系的发展道路中,从ISO9001,到EFQM卓越模型,再到Q2E(Qualität durch Evaluation und Entwicklung,通过评价和发展的质量)模式,都是以全面质量管理理论为指导思想,逐渐向系统的、全面的质量管理系统转变,实现学校独立性、自主性发展。

2015年8月,教育部已将“质量保证体系完善行动”纳入职业院校管理水平提升三年行动计划重点建设任务之中,并强调运用“全面质量管理理念”,“建立健全全员参与、全程控制、全面管理的

质量保证体系”^[6]。我国高职院校在借鉴TQM理念时不能完全照搬企业管理模式,需要考虑自身办学特点和运行方式,重新审视并赋予TQM理论新的内涵。

1.对“顾客满意”的诠释

教育属于一种服务,职业教育的本质即是为社会提供优质的职业教育服务。在职业教育质量管理中必须要求以“顾客为中心”,深度关注顾客需求,以“顾客满意”作为评价标准。这里“顾客”是指包括职业教育的直接或间接的组织成员及其他利益相关者所组成的群体,即教职工、学生、家长、用人单位和劳动力市场,同时学校各部门之间也互为顾客。高职院校必须根据顾客的需求,不断调整战略方向及目标,既要促进师生的个性和全面发展,又要满足经济发展新常态形势下的社会需求^[7]。

2.全过程的质量管理

高职院校在质量保证体系建设中要给予输入、过程、输出的全方位、全过程的质量管理,确保每一个环节都达到质量目标。输入质量包括由学校指挥系统确定的质量方针和质量目标、质量保障体系架构和系列规章制度等;过程质量是在学校支持服务、监控评价等质量保障系统下完成的包括专业、课程、课堂教学以及质量文化在内的教育教学质量的生成过程;输出质量包括高职教育质量相关受益方(社会、企业、家长、学生等)的满意度、学习成果、社会成果、毕业生就业质量等。因此,在每一个环节都要设立质量监控点,强化学校各层级管理系统间的质量依存关系,形成全要素网络化的内部质量保证体系和内控机制。

3.全员参与质量管理

全员参与是指在高职院校教学质量管理中要求每一名师生都应该参与进来,而不仅仅是学校领导的责任。教职工在岗位上履行自己的岗位职责,并在各环节中达到学校的质量标准,同时对自己提出更高的质量要求。在教学管理中,学生积极参与学校组织的各种活动和课堂教学,更好更高质量地完成学习任务从而促进学校整体质量管理的上升。学校则相应地为师生提供所需要的资源和学习培训的机会,并赋予相应的自主权。

4.注重数据说话

在大数据时代下,数据是获得持续改进的重要信息来源。在质量保证体系运行中,从专业、课程、学生、教师等质量生成的重要因素出发,通过现代化信息管理系统和各种数理统计方法,获得大量的日常监控数据,对这些数据分析、处理,再结合院校实际情况,形成质量改进的重要依据。

5.持续改进

持续改进就是高职院校在经济新常态和职业教育的发展中,根据顾客提出的新要求,持续不断地改

进教育服务的质量和可靠性,追求创新发展。持续改进是全面质量管理的核心,其注重反馈评价机制,每经过一次从输入、过程到输出的全过程,就会发现新的问题,并以此改进,从而促使人才培养质量螺旋上升。

三、高职院校内部质量保证体系诊改的理性思考

(一)转变高职教育质量观,树立现代质量文化理念,为质量保证体系建立注入源动力

高校质量文化是高校在长期的教育实践中所形成的质量意识、质量价值和质量行为规范的总和,是高校教育质量保障的思想文化基础^[8]。高职教育观影响或决定着高职教育质量观。高职院校内部开展质量保证体系诊改工作的最终目的是引导学校转变质量观念,提升质量意识,树立现代质量文化。具体而言,通过诊断与改进工作,将质量建设主体从决策方变为利益相关方,体现以人为本的文化;将质量监控与保障从外部管理走向自主管理,弘扬自律的文化;将质量目标从注重行为变为服务需求导向,展现开放的文化;将质量管理从静态规范变为持续改进,实现创新文化。因此,在内部质量保证体系建设中,只有让所有的师生参与进来,才能营造一种人人关注质量、人人思考质量、人人研究质量的文化氛围。

(二)构建科学高效的内部质量保证体系框架,为质量保证体系建设提供核心力

职业院校内部质量保证体系是为保证人才培养质量所采用的一种全员参与、全程控制、全面管理的系统化的手段和方法。具体是指学校依据TQM理论和质量生成规律,以保证和提高人才培养质量为目标,将组织结构中的学校、专业、课程、教师、学生等五个质量生成主体通过系统的方法严密组织起来,对从输入到输出整个过程中影响人才培养质量的所有因素进行监控,形成有明确任务、职责、权限,持续改进的质量管理有机整体。

在TQM和高职教育等系列理论指导下,从基本原则、主体、构成和运行机制等方面厘清建立高职院校内部质量保证体系的基本思路,同时,结合教育部在高职院校开展教学诊改工作要求,以保证和提高人才培养质量为目标,从组织结构、资源、过程、程序等要素出发,构建出包含指挥系统、支持服务系统、监控系统、评价系统和信息管理系统等在内,并覆盖学校、专业、课程、教师、学生等主体对象的自我管理、自我监控、良性循环的内部教学质量保证体系框架。

(三)建立常态化、周期性质量保证运行机制,为质量保证体系运行提供生命力

TQM理念下的高职院校内部质量保证体系诊改工作,要求建立常态化、周期性的质量保证体系和内控机制。为提高质量保证水平,高职院校应以质量目标为主线,过程管理为重心,通过4个环节:计划(Plan)、实施(Do)、检查(Check)、处理(Action),即PDCA循环,形成质量改进螺旋单元,以此控制质量管理中的系列活动。

具体而言,质量改进螺旋单元的计划包括根据对组织单元的质量要求,确定其质量方针、质量目标,以及实现质量目标的具体措施和计划;质量改进螺旋单元的执行包括按照既定的计划和标准,进行行动方案的设计、计划执行前的人员培训,以及在执行活动中的各项计划和措施的实施,同时建立数据采集;质量改进螺旋单元的检查包括对照计划,检查执行情况和效果,分析产生差异的原因,并提出改进建议;质量改进螺旋单元的处置包括以检查结果为依据,调整、改进计划行动方案或具体培养方式,总结经验,吸取教训。对质量改进螺旋单元的处理意味着一个新的质量保证体系运行循环的开始,新的循环不是在原有基础上的简单重复,而是在改进基础上的运行。质量改进螺旋单元既可在质量保证体系下的各个子系统内部进行,也可以跨越子系统在子系统之间展开。

总之,质量改进螺旋单元通过大环套小环、相互衔接、相互促进、螺旋式上升等运行机制,使质量保证体系实现其应有功效。

(四)搭建现代信息技术下的校本数据平台,为质量保证体系诊改提供支撑力

2008年,教育部开发了高职人才培养工作状态数据采集平台,首次开展高职院校人才培养状态数据采集工作,随后形成了年度数据采集工作机制。该平台运行八年来,对教育行政部门和高职院校在质量提升、教学管理、评估评价等方面发挥着重要作用,但也存在局限性:比如,相对学校整体信息化建设而言,缺乏系统、综合建设规划;相对信息化各子系统而言,缺乏规范一致的标准体系;相对不同业务系统而言,缺乏统一的应用架构。此外,还需要进一步优化其数据结构,强化其专业层面的数据采集,增强其统计分析功能^[9]。

随着大数据时代的到来,对高职院校教学运行管理信息化水平提出了更高要求,也迫切需要建立起以高职人才培养工作状态数据采集与管理平台为基础的校本数据管理系统平台。现代信息技术下的校本数据平台搭建应在统一标准规范下,面向校内人事、教务、学工、科研、财务、资产等不同管理系统建立基础数据中心,以此基础数据中心为核心,实现以下功能:一是统一数据标准及数据交换和接口规则下,消除“信息孤岛”,达到数据“一次采集,处处使用”目的;二是实现学校、省

级、国家等不同平台数据共享,避免数据重复采集和因数据不一致造成数据统计不准确等现象;三是体现学校个性化管理和需求,并及时提供校情监测和各项预警。在校本数据平台基础上,建立定期采集、定期汇总、定期分析诊断和及时预警反馈机制,不断强化平台应用,完善平台功能。只有这样,才能为内部质量保证体系诊改提供数据支撑,才能实现常态化的、全过程的人才培养工作信息化管理,才能发挥校本平台在趋势预测、诊断改进、教育行政决策等方面的作用。

四、结语

综上,高职院校基于校本人才培养工作状态数据管理平台,开展内部质量保证体系诊改工作,是提高教育管理水平和人才培养质量,丰富中国特色的现代职业教育质量文化以及实现学校可持续发展的重要举措。

未来高职院校的诊改之路还很艰辛,正如高职教育专家杨应崧教授描述:“诊改”是朝“零失败教育”走出的具有决定性意义的一步,但也是一块“硬骨头”,是一场所有人都必须直接参与、做出承诺,牵一发而动全身性质的深刻变革^[10]。我们有理由相信,在TQM理论指导下,重点抓好上述四方面工作,才能战胜前进道路上的艰难险阻,才能履行好质量保证的主体责任,顺利实现学校发展战略目标。

参考文献:

[1] 教育部. 教育部办公厅关于建立职业院校教学工作诊断

与改进制度的通知[EB/OL].http://www.moe.edu.cn/srcsite/A07/moe_737/s3876/201507/t20150707_192813.html, 2016-05-20.

- [2] 教育部.关于印发《高等职业院校内部质量保证体系诊断与改进指导方案(试行)》启动相关工作的通知[EB/OL].http://www.moe.edu.cn/s78/A07/A07_gggs/A07_sjhj/201512/t20151230_226483.html, 2016-06-15.
- [3] 周俊. 基于质量提升的职业院校教学工作诊断与改进研究[J].中国职业技术教育,2015,(26):35-38.
- [4] 杨应崧,李静杨,秀英.教育质量保障体系的内涵诠释及理论向度——以高职专业教育为例[J].上海城市管理,2014,(6):76-77.
- [5] 谢安邦,覃玉荣.全面质量管理与ISO9000在高校的运用[J].中国高教研究,2005,(9):16-19.
- [6] 教育部.教育部关于印发《职业院校管理水平提升行动计划(2015-2018年)》的通知[EB/OL].http://www.moe.edu.cn/srcsite/A07/moe_950/moe_721/201509/t20150917_208794.html, 2016-05-10.
- [7] 朱永江. 基于全面质量管理的高校内部教学质量保障体系构建[J].当代教育科学,2010,(11):48-50.
- [8] 高耀明,张光辉.大学内部教学质量保障体系——以上海师范大学为例[J].大学(研究与评价),2007,(10):84-86.
- [9] 王成方.用人才培养状态大数据诊断和改进教学[N].中国教育报,2016-02-23(5).
- [10] 杨应崧.教学质量要“医院体检”,更要“自我保健”[N].中国教育报,2015-10-29(10).

[责任编辑:王秋梅]

Reflection upon Internal Quality Assurance System Diagnosis and Improvement Based on Theory of TQM in Vocational Colleges

Liu Changxi, Zeng Zhen

(Department of Teaching Quality Control and Supervision, Wuhan Polytechnic, Wuhan 430074, Chian)

Abstract: Vocational colleges to implement internal quality assurance system diagnosis and improvement is the new requirements for higher vocational education quality assurance system to build, and improve the quality of personnel training as well as to achieve sustainable development. Vocational colleges should adopt a total quality management theory, change the quality of higher education, establish modern mass culture, build a scientific and efficient quality assurance system and operation mechanism, and use information technology, so as to build up a school-based data platform to properly fulfill main responsibilities for quality assurance, self-quality assurance objectives.

Key words: Vocational Education; Total Quality Management; Quality Assurance System; Diagnosis and Improvement



(上接第 29 页)

Post Competency Oriented management: Study on Multi-level Cultivating Pattern of Vocational School—Based on the View of Talents of Marketing Demand in Beauty Industry in Guangdong Province

FANG Hui

(Guangzhou Panyu Polytechnic, Guangzhou, 511483, China)

Abstract: To serve the regional economic development, explore post competency oriented multi-level cultivating pattern of vocational school, is the direction of reform of the supply side of vocational education. Based on talents demand in beauty industry in Guangdong province, the research presents the specialized establishment direction of vocational education in service of the beauty industry by visiting and investigating 317 beauty enterprises; multi-level pattern of vocational education determined according to the business scope and job groups of beauty enterprise; orientation of talent cultivation aims depending on post competency.

Key words: post competency; vocational education; cultivating pattern; beauty industry talents