

引入 ISO9001 标准构建教学管理质量体系 ——以浙江大学海洋学院为例

胡小倩 张涛

(浙江大学哲学学院)

摘要: 浙江大学海洋学院结合异地办学教学管理探索实践,引入 ISO9001 标准构建教学管理质量体系,通过梳理质量关键点、构建教学质量管理组织、完善教学管理制度、实施质量审核反馈机制,探索形成教学质量闭环管理体系,结合质量管理方法在各个管理环节的运用,“质量育人”文化理念逐步确立,质量文化逐渐深入人心,为异地办学如何保障人才培养质量提供借鉴。

关键词: 人才培养、教学质量、异地办学

一、引入 ISO9001 标准背景介绍

在继高等教育工作水平评估之后,目前教育部开展了对全国高校进行的审核性评估,同时开展高校专业自发性的专业认证工作,以推动各院校、各专业的教育质量水平不断提高、教学成果持续改进。但由于我国长期以来在计划经济条件下形成的教学管理体系、教学质量管理体系并无突破性的变革,普遍存在管理效率低下、文件重复打架、制度不成体系等问题,随着办学规模不断扩大、教学管理事务信息化发展,高校迫切需要构建一套符合办学实际、全面、系统、行之有效的教学质量管理体系。因此,引入 ISO9001 标准构建科学、有效的教学管理质量体系会是一个合理的选择。

ISO9000 族标准是国际标准化组织发布的国际通用的质量管理体系和质量管理体系标准是世界质量科学和管理技术的精华。由于该标准具有科学性、系统性、实践性和指导性因而能为需要质量管理的各类组织提供建立体系实施管理并有效运行的指导。其中 ISO9001 是 ISO9000 族质量保证模式标准中涵盖面最宽、质量体系要素的数量最多的一种模式。它适用于供方在设计、开发、生产、安装和服务的能力得到适当证实时,才能相信产品符合规定要求的场合。我们把 ISO9000 标准引入教学管理领域一般采用 ISO9001 质量保证模式。ISO9001 质量管理标准体系包括管理职责、资源管理、产品实现、测量分析与改进四个模块,该质量管理体系将“顾客满意度”和“持续改进”作为评价质量管理体系业绩的重要依据。

浙江大学和舟山市合作共建浙江大学舟山校区(浙江大学海洋学院),是浙江大学贯彻落实国家海洋战略,主动服务和支撑国家海洋发展的重要举措。自 2015 年起海洋学院整体搬迁后,海洋学院本科人才培养形成了 2(杭州)+2(舟山)两地办学模式:暨一、二年级阶段在杭州紫金港校区,依托本部丰富的教学资源,主要完成通识教育,大类培养;三、四年级阶段进入舟山校区,凭借一流的设施条件和先进的实验设备更好的完成专业阶段培养。海洋学院异地办学,理论上学校对它应该是延伸管理,但由于办学资源、师资、场地的相对独立,很多管理又无法延伸,需要海洋学院独立运行,比如:教室资源调配、教学后勤保障、学生公寓管理、试卷印刷等事务牵涉了大量人力物力;而低年级学生和专业教师相距两地沟通不便等问题也成为人才培养的不利因素。浙江大学积极推进院系自主改革工作,实施学校管理重心下移、权责利下放,优化完善学院两级管理体系,这一改革背景使得海洋学院尝试构建符合两地办学实际的教学质量管理体系有了政策支持。结合浙江大学海洋学院办学情况,分析现有形势,引入 ISO9001 标准建立一套符合两地办学实际、全面系统、科学有效的教学质量管理体系,是提高和稳定海洋学院教学质量的不二选择,也是学院发展一流学科培养一流人才的必然要求。

二、海洋学院异地办学教学管理探索实践

1. 通过不断完善调整培养方案,优化课程设置,以适应两地办学模式

通过多次调研,召开基层教学组织会议,学生座谈会以及征求本科生院意见,将原有大三的通识课程、大类课(学科基础课)调整到一、二年级,专业课程调整到三、四年级,在适应两地办学情况下,不断优化课程体系,课程分布,保证了教学工作顺利开展。

2. 加强学生选课指导,学业审核工作(在一、二年级阶段形成两会一审一告知工作流程)

一般学院学生公共类课程选课权利有 8 次或者 4 次(只开春夏或秋冬课程),而海洋学院学生由于三、四年级到舟山学习,无法两地奔波上课,选择权(学习机会)减少为 4 次或者 2 次,学生选课或者重修问题越发突出紧张。

(1) 新生选课指导会:为了应对学生选课以及学业问题,海洋学院在新生入学之初专门召开选课指导会议,提醒学生选课注意事项,并联合学院辅导员力量做好学生选课指导工作。(2) 选课问题交流会:在选二年级秋冬课程之际,再次召开学生班委会,统计梳理选课问题,与选课中心以及有关学院沟通,在选课优先权上争取毕业生待遇,确保每位同学都能选上二、二年级要完成的课程。

(3) 开展搬迁学业自审工作:二年级秋学期发布搬迁学业自审通知,参照毕业自审模式要求学生认真审核二、二年级课程修读情况,查漏补缺。(4) 签订搬迁后课程修读困难告知书:针对即将搬迁的学生,学业仍旧有问题学生(一、二年级未完成学分大于 15 分),根据本科生院意见,建议学生留紫金港继续修读,若学生要坚持要搬迁至舟山学习,请学生签订相应的学习困难告知书。

3. 开展同步异地考试

从以学生为本出发,针对部分学生重修问题,在考试周前统计学生需要异地考试的情况,并提前联系选课中心,协调相应试卷印刷递送工作,实施课程异地同步考试。

4. 暑期实习教学安排与学生搬迁统筹安排

由于学生二年级结束的暑假要搬迁至舟山校区,所以二年级的暑期教学实习安排要与搬迁工作以及学生假期统筹考虑,在杭州实习的要安排在搬迁前,舟山实习的要安排在搬迁后开学前。

5. 强化实验实践教学环节、开展海洋学科竞赛

舟山校区为新建校区,由于学生体量小、群体相对单一,其他类课程、学术讲座以及学生活动相对减少,为了让学生将课余时间利用起来,实施本科生导师制,鼓励三年级学生加入教师科研项目,培养科学研究素养,锻炼学生动手实践能力。

海洋学院创办了校内第一个海洋类学科竞赛项目——水下机器人设计竞赛,创办此项目旨在进一步加强海洋学科与校内其它学科之间的交叉与融合,培养锻炼涉海大学生的实践创新能力。

三、构建教学质量体系的现实实践

高等院校教育教学质量管理体系是一个复杂的系统工程,“过程模式”提供了建立体系的要求和程序,要使该体系行之有效,必须依靠全体教职员工的协作和共同努力,还必须依靠学校质量保障组织体系的保证。高校应在质量体系过程模式的基础上,建立相应的质量保障组织体系。海洋学院把 ISO9000 标准引入本科教学的管理领域,

采用 ISO9001 质量保证模式加以实践,以“学生综合能力”为高校产品,以学生培养为生产过程,以培养合格学生为最终目的。

1. 确定影响人才培养质量的关键点

梳理浙江大学海洋学院两地办学人才培养流程,明确教学质量把控点,主要包含生源质量入口、一、二年级通识教育阶段,大三、四专业培养阶段和毕业出口,主要做法:(1)充实海洋招生队伍、狠抓招生宣传和努力做好主修专业确认环节。(2)优化培养方案和课程体系以适应异地办学模式。(3)建设同步视频教室,落实同步异地考试。(4)汇聚一流师资,加大实验教学投入等。

2. 构建教学质量管理体系

在明确建明确教学质量把控点的基础上,参照 ISO9001 管理体系构建基础的教学质量管理体系。以“学生综合能力”为“产品”,从上生产线到生产合格出厂的有效保证为基本思路,管理体系包括包括“学生”、“培养目标”、“毕业要求”、“持续改进”、“课程体系”、“师资队伍”、“支撑条件”七个基本要素,构建完成了一套切合海洋学院实际的、全面系统、行之有效的教学质量管理体系。

3. 完善组织架构

依托基层教学组织,进一步构建完善的本科教学组织架构。教学指导委员会下设教学所长群体、院级教学督导、教师发展中心、融合思政部以总务部形成“质量保障组织体系架构及人员职责”公开模块,让服务受体“学生”了解并知晓人才培养各个环节的教学服务实施以及质量监控主体,以便于更准确高效的反映或者回馈存在的问题和需要改进的地方

4. 编制质量管理文件

《教学手册》是阐明一所高等院校的教育服务质量方针并描述其质量管理体系的文件。高等院校教育服务质量管理体系程度文件是各类教学管理文件。程序文件应包含:①学位授予工作细则及学位管理规定;②课程建设管理规定;③教材建设管理办法;④学生考场规则;⑤学生生产实习守则;⑥电化教学设备管理规定;⑦科研成果管理规定;⑧论文专著统计及奖惩办法;⑨勤工俭学管理办法等等。为了提高教育服务质量,针对高等院校内部各个岗位的员工以及学生,都应编制岗位工作规范及学生行为规范。如:①教师工作规范;②图书资料员工作规范;③学生行为规范(细则)等等。建立教学过程记录制度,高等院校的主要教学服务质量记录有:①学生考试(查)成绩登记表;②教学实验登记卡;③学生学籍卡;④教学日历;⑤课程教学情况汇总表;⑥毕业设计(论文)任务书;⑦教学质量评价表等。

海洋学院基本完成体系基础文件的梳理及编写。依托教学管理部、对外交流合作部、实验教学中心等教学管理职能部门,对本科生教学管理工作进行了为期一年的文件梳理及编写工作,共完成完成主文件编写 34 份,附件表格 40 余份。基本实现了学生培养各环节的全覆盖。试运行版汇编成册,并通过本科教学评估初试。在 2018 年 11 月开展的浙江大学本科教学评估工作中,学院以项目研究结果为基础,整理印刷了《浙江大学海洋学院本科教学质量手册》,体系完善、思路清晰、重点突出,为本科教学评估的顺利完成及日后开展的专业评估的资料准备打下基础。

5. 建立质量管理体系审核反馈机制

在实施高等院校教育服务质量管理体系的过程中,可能会出现一些与文件不一致的情况,就需要对实施过程进行监督。因此,采取适当的监视方式,通过对教育服务过程的监视,对在贯标过程中存在的质量问题和管理问题,特别是对内审过程中发现的不合格项或观察项进行整改,按规定采取必要的纠正措施与预防措施,以实现过程的持续改进。质量管理体系的审核(这里主要指内审)是实施监督的一种形式,是实现质量方针与质量目标的一种管理手段,是确定质量管理体系活动和其有关结果是否符合有关标准或文件,质量体系文件中的各项规定是否得到有效贯彻,并适合于达到预定质量目标的系统的独立性检查。质量管理体系的审核包括如下几个方面:编写审核纲要(主要是确定审核人员、确定审核的内容等)、确定审核范围、编写审核计划、编写审核报告、确定跟踪措施等等。

6. 建设教学质量管理体系信息平台

海洋学院教学工作主要围绕“以人为本”的基本理念,服务于广大师生。于 2017 年完成教育教学综合信息平台建设并上线运行,平台包含“教学事务、本科生培养、研究生培养、留学生培养、教师发展、国际交流、实践活动、学科竞赛、教学调查、学生风采、实验教学、实验设备”等十二大板块,同时包括海洋学院所有本科生和研究生的 200 多门课程网站。综合信息平台是全面记录海洋学院专业建设、教学改革、教学资源、教学成果等人才培养全貌的一个超大信息库。是全面展示海洋学院人才培养从“输入-培养-输出-反馈”的闭合循环,让社会各界特别是系友全面了解海洋学院人才培养及教学信息的重要展示窗口。

海洋学院引入 ISO9001 标准构建的教学质量管理体系将充分与学院的教育教学综合信息平台结合起来。将增设专门的质量管理制度文件模块公开各类规范、文件。并结合以下几方面线上线下全面实施新的教学:(1)在海洋学院教育教学综合信息平台上增设“质量保障组织体系架构及人员职责”公开模块,让服务受体“学生”了解并知晓人才培养各个环节的教学服务实施以及质量监控主体,以便于更准确高效的反映或者回馈在教学服务中发现的问题和需要改进的地方。(2)增设“教育服务质量管理体系文件”模块栏目,将教学相关的管理制度、规范文件上传公开,以在开展各项教学活动过程中有据可查,有文可依。(3)充分利用平台已有的各个教学模块做好教学过程记录、资料回收、数据统计等一手资料收集工作。(4)设置反馈意见信箱或者院长信箱便于收集各类意见建议;设置线上讨论区、留言区,对一些教学问题或教学改革可以开展线上交流探讨,从而可以实施“实践-探讨-改进-再实践”持续改进机制。

四、总结

通过对教育过程的监管,对实施过程中存在的教学质量问题和管理问题,特别是对内审自评时发现的不合格项或试行项进行整改,按规定采取必要的纠正措施与预防措施,以实现过程的持续改进。教学管理体系进入试运行阶段以来,建立了向在校生、毕业生、教师开展教育教学调研;通过学生座谈会、在线问卷调查,全面了解本专业人才培养环境;开展毕业生调查,从终端了解本专业教育教学整体情况;通过师生了解国外一流大学同类专业教育教学和人才培养体系;根据家长及用人单位等群体的意见反馈了解人才培养需求的全方位的反馈机制。就学生培养、课程体系、师资队伍、支撑条件等等环节已经进行了多次调研、讨论和优化,促使教学管理体系形成闭合循环,不断优化上升。质量监控部门持续加强重点问题监控,如对课程质量连续两次合格及学生反映问题较多或满意度较低的课程予以重点监控(加强领导、督导的听课),通报主管领导(领导约谈、甚至停课)纳入预警级别。质量跟踪结果有效运用于教师的教学评价体系,由学生层、管理层、决策层等多个评分主体构成的多元评价体系,对教师教学质量进行评价,并在教师工作量计算细则中注重优质教学的导向,在评奖评优中发挥质量结果作用。通过质量管理手段在各个管理领域的运用,“质量育人”文化理念逐步确立,质量文化逐渐深入人心。

参考文献:

- [1]刘继荣,池临峰.异地办学模式下的高校师资队伍建设.江苏高教 2002,(5):105-107
 - [2]张倩,王富荣,于洪芳.高校异地办学师资配置优化探究.当代教育实践与教学研究(电子刊)2016(7):67
 - [3]胡小倩,陈丽.浙江大学海洋学院异地办学初探.《知识文库》2017,(24):162-162
 - [4]张萍,贺进等.建立学生成绩“分析-反馈”机制提高教学管理精细化水平.中国大学教学 2015,(2):81-83
- 胡小倩(1982.09)女,浙江杭州人,硕士研究生,汉,浙江大学哲学学院行政人员,职称:实验师。研究方向:教育管理。单位所在地:浙江省杭州市 邮编 310000