



# 高职院校诊改方案解读

经贵宝

全国职业院校教学工作诊断与改进专家委员会委员


高等职业院校内部质量保证体系诊断与改进指导方案起草工作负责人

13951720528 ; 1641755583@qq.com

## 4. 诊改是管理到治理的重要制度创新

- 三个阶段：牌子、项目、品牌
- 诊改有利于促进高职院校特色发展：建立适合自己的尺子，避免一把尺子量到底，形成同质化。评估，一把尺子量到底
- 诊改有利于职业院校建立灵敏的机制，对外界的变化及时作出反应，更好地服务两个需求。

## 5. 职业院校内部网格化质量保证体系逻辑结构

- 多元质量文化是**灵魂**
  - 五纵五横一平台构架是**骨骼**
  - 纵横联动全覆盖的质量改进螺旋运行机制是**经络**
  - 戴明循环与知识创新融合的动力机制是**精髓**
- 

# 灵魂：多元质量文化

- 什么是质量？（我的理解）
- 人本的质量文化
- 自律的质量文化
- 三全的质量文化
- 开放的质量文化
- 创新的质量文化（创新发展）
- 法治的质量文化



# 英国高等教育的质量保证、特色及其他

经贵宝<sup>1</sup>, 蒋立文<sup>2</sup>

(1. 江苏省教育厅 高教处, 江苏 南京 210024; 2. 江苏广播电视大学 继续教育学院, 江苏 南京 210036)

**摘要:**英国高等教育的历史可以追溯到13世纪,在漫长的发展过程中,其在质量保证、管理等诸多方面形成的特色,如双重质量保证体系、数量与质量协调发展等等,颇值得我们借鉴。

**关键词:**英国高等教育;教育质量保证;教育管理

**中图分类号:** G 519.561; G 649.3/.561 **文献标识码:** A **文章编号:** 1007-8606(2005)05-0010-03

英国高等教育的历史可以追溯到13世纪,在漫长的发展过程中,英国高等教育在质量保证、管理等诸多方面形成了自己的特色,但也存在着一些问题,分析、研究这些特色和问题,对我国高等教育的发展大有借鉴。

## 一、质量保证

英国高等教育的质量保证体系由国家高等教育质量保证体系和高等学校自身的质量保证体系组成。

1. 国家高等教育质量保证体系。高等教育法案规定高等教育拨款委员会具有确保学术质量的职责,因而,拨款委员会建立了高等教育质量委员会(The Higher Education Quality Council, HEQC),其职责是负责审计高校质量保证体系的有效性,提高质量,建立合作网络,组织经验交流。从1997年10月起,国家建立了高等教育质量保证机构(The Quality Assurance Agency for Higher Education, QAA)。QAA取

2. 高等学校内在的质量保证体系。在英国,每个大学都有体现自己理念和特色的质量保证体系。比如,剑桥大学教学质量保证体系就具有以下特点:体现大学的使命;体现大学的复杂性、多样性和联邦制的结构;体现大学作为学者共同体(社区)的本性;确信教师和学生在学习和参与而不是命令和管理的环境中是最有效的;体现大学学院制的本性;赋予院系检查和发展自己的质量保证程序的重要责任。

每个大学的质量保证体系都力求内外结合,以内为主。如布里斯托尔大学既建立了一套来自外部的质量反馈机制——聘请校外的专家参与高校的质量保证体系,或利用校外专业机构的权威认证结果,比如外部专家参与学校自己组织的对专业的评估,外部人员参与学生考核/评价,外部成员参与学校自己组织的对系的评估,全国性专业机构或职业资格鉴定机构的确认报告,又制定了一系列

## 高等教育的质量和质量保证

蒋立文 经贵宝

**【摘要】** 文章在对高等教育质量概念和高等教育消费特殊性的简要分析的基础上,重点探讨了高等教育质量保证的模式、方法、原理,并对高等教育质量保证的常用方法进行了比较分析,对高等教育质量保证进行了反思。

**【关键词】** 高等教育 质量 质量保证 模式 方法 原理

**【中图分类号】** G640 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 1003-8418(2006)05-0053-04

**【作者简介】** 蒋立文,江苏广播电视大学继续教育学院工程师;经贵宝,江苏省教育厅高教处副处长。江苏 南京 210024

### 一、什么是高等教育的质量?

关于高等教育质量的概念,世界上还没有公认的统一定义。按照美国高等教育鉴定委员会(CHEA)的定义,质量就是“适切于目的(fitness for purpose)”,或者符合普遍公认的由鉴定或质量保证机构定义的标准(CHEA website, USA)。英国高等教育质量保证机构认为,质量是为学生提供适当的和有效的教学、支持、评价帮助学生完成学业的学习机会的程度。尽管质量的概念见仁见智,1993年蒙特利尔高等教育质量保证国际会议提出两种主要的解释(Jacques L'Ecuyer and Marjorie Peace Lenn, 1994, p178, 179)。

第一种质量的概念要求高校或专业符合预先确定的标准。质量鉴定机构,特别是那些职业资格鉴定机构,一般使用这种质量的定义。标准的选择显然是至关重要的。不同的国家和不同类型的高校有不同的标准,但是有越来越多的国际标准可供参考。一些高校也寻求其他国家质量鉴定机构的鉴定以证明其项目和教育的国际质量。

第二种质量的概念与高校的使命有关。如果一个高校实现自己的使命,符合业界(学生、经费支持者和雇主)对他的期望,这个高校便是有质量的。这一概念包括使命的相关性和使命的履行两个方面的判断。它承认多样性,让不同的高校

选择自己的使命。它强调“教育的产品”的质量可以通过毕业生获得的知识轻松地找到工作,或者他们的社会表现来测量;它对过程(教)不如对结果(学)感兴趣;它尝试评价高等教育的附加值。问题是不同的人有不同的期望,有时难以同时实现。然而,这种质量定义方法将重点放在结果和学生身上,是非常积极主动改进高等教育质量的基础。

L'Ecuyer and Lenn (1993)警告单一的质量模式是不可能适合所有国家的。他们特别强调发展中国家与工业化国家的差异,前者采用最低/最基本的标准,后者瞄准最高可能的成就。因此,第一种定义更适用前者,第二种定义更适合后者。

国内有学者分析了国内外高等教育界的见解,归纳出在教育实践中,对于教育质量常见的三种看法:(1)内适质量:即在知识传递过程中,学生知识准备的充分程度和为以后的“新发现”提供准备的充分程度;在知识生产过程中,表现为生产一部分知识对生产另一部分知识的意义,即学术价值。(2)外适质量:指高校所培养的学生满足国家、社会以及用人单位需要的程度。其特点是注重外部需要,并以外部满足的程度作为评价教育质量高低的标准。(3)人文质量:学生个体的认识、情感、兴趣、特长、意志、品质等个性发展

程度。强调学生作为人的自主与独立性、完整性、自我指导性,强调学生个体自由发展与在学校和教师帮助下,完成一定阶段的自我实现。在进一步综合高等教育的内适质量、外适质量和人文质量的含义后提出:高等教育质量是高等教育机构在遵循教育客观规律与科学发展的自身逻辑基础上,在既定的社会条件下,培养的学生、创造的知识以及提供的服务满足社会和长远需要的充分程度和学生个性发展的充分程度。

1998年10月联合国教科文组织在《21世纪的高等教育:展望和行动》中提出,高等教育的质量是一个多层面的概念,包括高等教育的所有功能和活动:教学与学术计划、研究与学术成就、教学人员、学生、校舍、设施设备、社会服务和学术环境等,还包括国际交往工作;知识交流、相互联系、教师和学生流动、国际研究项目等,当然要注意本民族的文化价值和本国的情况。这认识,反映了世界各国对于高等教育质量概念的某些共识。

### 二、高等教育的质量仅仅是让消费者满意?

许多学者认为,高等教育是服务贸易的一部分,高等教育的质量是使其消费者满意,消费者应该是质量的最终仲裁者。大学教学质量最简单的形式就是使最主要/第一位的消费者——学生满意。但是,Ellis(1993)提出,高等教育的消费与其他产品或服务的消费是不尽相同的。笔者认为,认识到这一点非常重要,如果不能把握高等教育消费与一般产品和服务消费的差异性和特殊性,将一般产品和服务的质量标准简单地照搬到高等教育,对高等教育的质量保证和健康发展是非常有害的。笔者在Ellis等人观点的基础上,对高等教育消费的特殊性作了进一步的探索,列出高等教育消费的五个特殊性:

1. 高等教育消费者的多重性。谁是高等教育的消费者? Ellis(1993)认为,显然学生消费大学的教学,无疑学生是高等教育的消费者。但是,教学不得不使包括同事、系主任、资助单位、政府和作为整体的社会满意。所有这些在某种意义上被看作大学教学的消费者。笔者认为,如果把学生看作是高等教育的产品,那么使用学生的雇主或用人单位才是高等教育产品的消费者,那么高等教育必须使雇主或用人单位这个消费者满意。

2. 高等教育消费与购买的分离性。谁为高等教育消费买单?一般商品或服务的购买者比较明确,而且消费者是全部商品或服务的完全购买

者。而高等教育消费的购买者却不尽其然:如果把学生作为高等教育的消费者,学生支付的仅是高等教育费用的一部分甚至是很少的一部分,尤其是公立教育,学生并不是高等教育消费的完全购买者;即使是学生买单,也往往是家长出钱,家长为他们的子女购买高等教育消费;如果雇主和用人单位是高等教育产品——毕业生的消费者,如上所述,但是,他们往往不为高等教育消费买单,消费者与购买者发生了分离;似乎学生、家长、纳税人、捐赠者、投资者、政府、拨款机构等都在为高等教育消费买单。

3. 高等教育消费购买的间接性。高等教育消费的最大购买者其实是纳税人或其他捐赠者,尤其公立高等教育经费主要来源于税收。但是,纳税人是通过政府以及拨款机构或中介机构间接与高校发生关系。因此,高等学校必须让政府满意,政府是高等教育消费购买者的代表。

4. 高等教育原料、产品、加工过程的统一性。高等教育的消费者——学生既是原料又是产品;既是被加工的对象,又是加工过程的积极参与者。

5. 高等教育服务的学术特殊性。高等教育既要捍卫消费者的利益,也必须捍卫学术标准,文凭作伪也许使消费者——学生满意,但是,并不能保证高等教育的质量。因此,高等教育与其他商品和服务不同,仅仅让消费者满意是不够的。

因此,高等教育至少要三个集团负责,让三个集团满意,这样才能说其质量得到了保证。

1. 对社会负责,让社会满意:社会通过税收支付了高等教育费用的大部分。政府代理社会直接或间接通过学生津贴和贷款资助分配高等教育经费。政府有责任向社会保证他们“购买”的高等教育是可以接受的,是有所值的。对社会负责不仅关系到投资回报,社会需要确保大学没有失职。

2. 对客户负责,让客户满意:如果认为高等教育的客户是学生和毕业生的雇主,那么,他们希望得到最好的教育,获得具有特定水平的知识和职业能力的证书。

3. 对学科负责,捍卫学术水准:高等教育不但让消费者满意,也要捍卫学科的水准。保证组成每一个学科的知识、能力和态度不被曲解、抑制或误用。教师要负责维护学科的完整性,发展学生对学科和应用于社会的积极态度。但是,无论如何,强调让学生满意,是非常必要和很有意义的。事实上,高等教育的教师和管理者往往关注自身的利益,而容易忽视学生的权益。

因此,高等教育至少要对三个集团负责,让三个集团满意,这样才能说其质量得到了保证。

1. 对社会负责,让社会满意:社会通过税收支付了高等教育费用的大部分。政府代理社会直接或间接通过学生津贴和贷款资助分配高等教育经费。政府有责任向社会保证他们“购买”的高等教育是可以接受的,是有所值的。对社会负责不仅关系到投资回报,社会需要确保大学没有失职。

2. 对客户负责,让客户满意:如果认为高等教育的客户是学生和毕业生的雇主,那么,他们希望得到最好的教育,获得具有特定水平的知识和职业能力的证书。

3. 对学科负责,捍卫学术水准:高等教育不但让消费者满意,也要捍卫学科的水准。保证组成每一个学科的知识、能力和态度不被曲解、抑制或误用。教师要负责维护学科的完整性,发展学生对学科和应用于社会的积极态度。但是,无论如何,强调让学生满意,是非常必要和很有意义的。事实上,高等教育的教师和管理者往往关注自身的利益,而容易忽视学生的权益。



# 2005年提出创新发展高职教育

## 借鉴 创新 超越

江苏省高职院校校长新加坡培训论文集

经贵宝 主编

南京师范大学出版社  
NANJING NORMAL UNIVERSITY PRESS

## 创新发展 优化提升

江苏省

高等职业教育改革与发展重大课题研究

CHUANGXIN FAZHAN YOUHUA TISHENG  
JIANGSUSHENG GAODENG ZHIYE JIAOYU GAIGE  
YU FAZHAN ZHONGDA KETI YANJIU

江苏省高等职业教育研究会◎主编

南京大学出版社

## 江苏省高等职业教育 改革发展创新案例集

JIANGSUSHENG GAODENG ZHIYE JIAOYU  
GAIGE FAZHAN CHUANGXIN ANLIJI

丁晓昌 徐子敏 经贵宝 编著



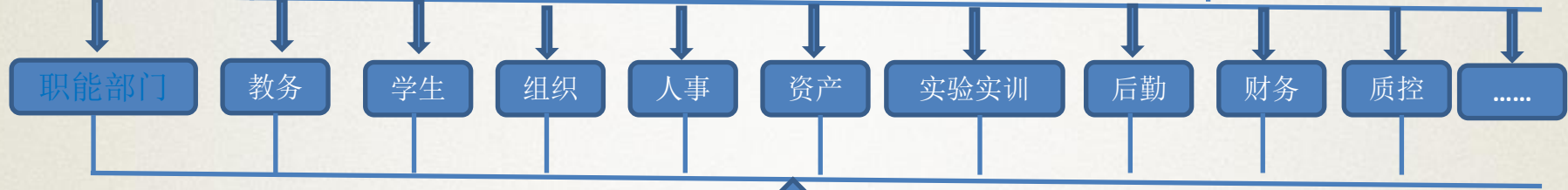
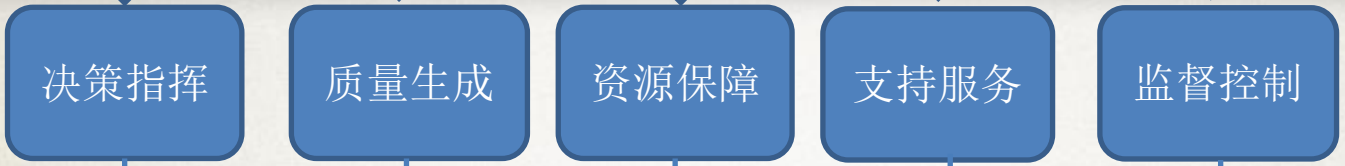
高等教育出版社



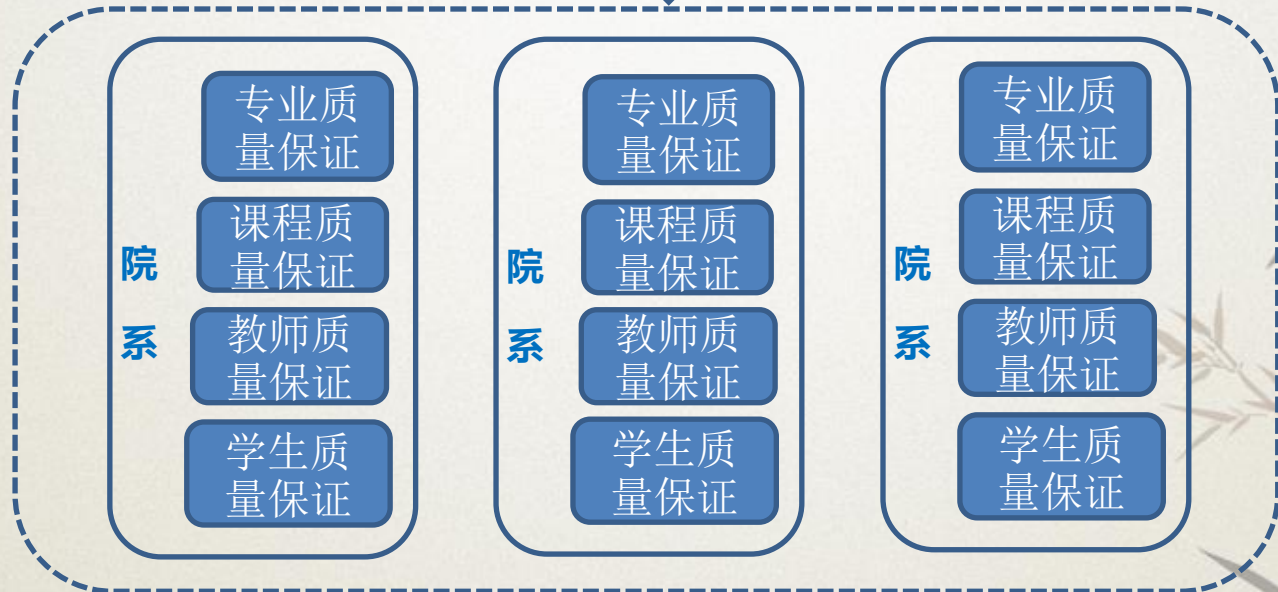
质量方针  
质量目标  
质量文化

# 学校质量保证委员会

纵向  
五系统



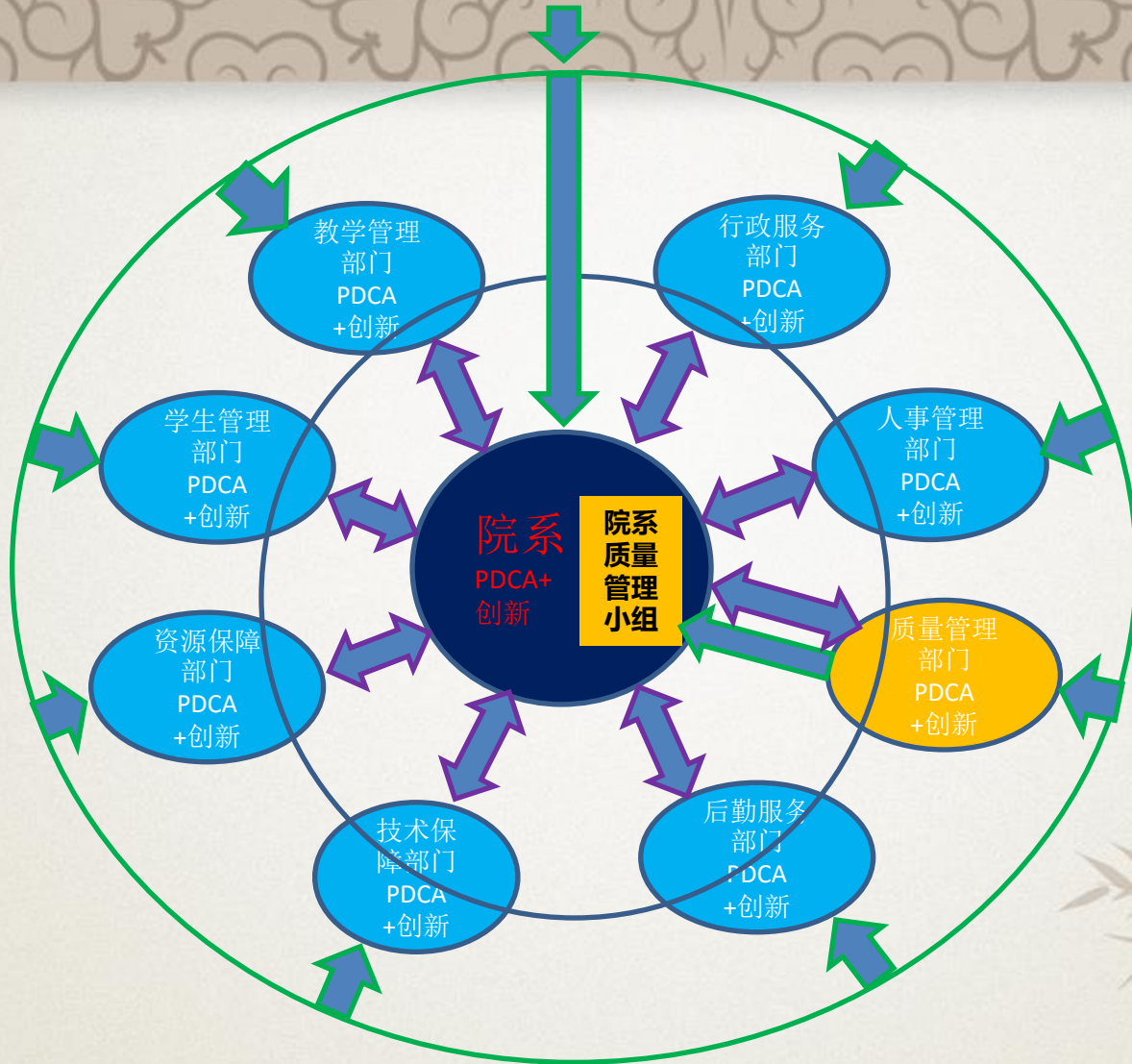
横向  
五层面  
(不含学校)



平台



# 学校质量保证委员会



高职院校内部质量保证机构

## Quality Framework 质量框架

- Education Policy & Guidance
- School Review 院系诊断
- Curriculum Review and Development 课程诊断与改进
- Faculty Quality Teams (FQTs) 系科质量工作组
- Annual Programme Review 年度专业诊断
- Periodic Programme Review 定期专业诊断

Student Surveys 学生反馈

Undergraduate Education

About



## Senate Office

[Appeals, Conduct and Complaints](#)

[Ceremonies and Honorary Awards](#)

[Senate and Committees](#)

[Prizes and Scholarships](#)

[Policy, Strategy and Regulations](#)

[Quality Enhancement and Assurance](#)

[About us](#)

## Quality Officers (系科和学院) 质量官

School and College Quality Officers were appointed to support and advise Schools or Colleges on matters relating to Quality Enhancement and Assurance for undergraduate and taught postgraduate provision.

Each College appoints one Quality Officer. Schools will appoint at least one Quality Officer but may determine to appoint separate Officers for undergraduate and postgraduate provision.

Quality Officers work closely with, but are not generally members of Executive Committees, particularly the relevant executive member with responsibility for Learning and Teaching e.g. College Dean of Learning and Teaching, School Learning and Teaching Convener. Quality Officers should also liaise closely with colleagues responsible for Postgraduate Taught provision e.g. Deans of Graduate Studies, School PGT Convener.

[Roles and Responsibilities](#)

[Current Quality Officers](#)

[Training](#)

[Appointment](#)

[Key Contact](#)

### Roles and Responsibilities

Quality Officers are expected to provide leadership within their academic area in relation to quality assurance and enhancement processes and articulate University or national-quality processes and requirements for their local processes and roles. Quality Officers also have an essential role to play in the identification and dissemination of good practice highlighted across their School or College.

An element of identifying and dissemination good practice is attendance at relevant committees such as Staff-Student Liaison Committees, School or College Learning and Teaching Committees and (as appropriate) University Quality Officers Forum.

The agreed roles for Quality Officers are available below:

- [School Quality Officer Role](#)
- [College Quality Officer Role](#)

## 在两个层面对专业和课程进行批准

Responsibility for the approval of programmes and courses occurs at two levels.

a) Colleges have *devolved responsibility* for the approval of: 学院层面：

- new courses or changes to, withdrawals and suspension of existing courses
- minor changes to programmes.

- 增设新课程或现有课程调整
- 专业设置的微调

These changes are considered and approved by the College Board of Studies. Course designers/proposers should check with their College for deadlines and local processes.

b) Senate has responsibility for the approval of: 大学层面：

- proposals relating to programmes (new/ major change/ withdrawal/ suspension).
- 增设新专业
  - 现有专业大的调整

## 二、正确处理“建”“诊”“核”的关系

### 高等职业院校内部质量保证体系诊断与改进指导方案

首先指导 **“建”** ——建构内部质量保证体系

其次指导 **“诊”** ——自我诊断

再次指导 **“核”** ——诊断复核

## 二、正确处理“建”“诊”“核”的关系

指导方案**导语**强调，制定指导方案是：

为了推动高职院校**建**立常态化自主保证人才培养质量**机制**

为了引导和促进高职院校**建**立和完善内部质量保证**体系**

为了**提**升内部质量保证工作**成效**

为了持续**提**高人才培养**质量**

**重点是体系建设，不是复核；不要过度关注诊改复核，更不能仅关注诊改复核；复核是手段，不是目的。**

诊断项目参考表明晰了“五纵五横一平台”内部质量保证体系逻辑结构

诊断项目 (5) 横向五个层面 (主体)	诊断要素 (15) 纵向五个系统+平台	(参考) 诊断点 (37)
1 体系总体构架 (学校; PDCA+创新)	1.1 质量保证理念	质量目标与定位 质量保证规划 质量文化建设
	1.2 组织构架	质量保证机构与分工 质量保证队伍
	1.3 制度构架	质量保证制度 执行与改进
	1.4 信息系统 (平台)	信息采集与管理 信息应用
2 专业质量保证 (PDCA+创新)	2.1 专业建设规划	规划制定与实施 目标与标准 条件保障 (机制)
	2.2 专业诊改	诊改制度与运行 诊改效果 外部诊断 (评估) 结论应用
	2.3 课程质量保证 (PDCA+创新)	课程建设规划 目标与标准 诊改制度实施与效果
3 师资质量保证 (PDCA+创新)	3.1 师资队伍建设规划	规划制定 实施保障
	3.2 师资建设诊改工作	诊改制度 (运行) 实施效果
4 学生全面发展保证 (PDCA+创新)	4.1 育人体系	育人规划 诊改制度 (运行) 实施与效果
	4.2 成长环境 (服务)	安全与生活保障 特殊学生群体服务与资助
5 体系运行效果	5.1 外部环境改进	政策环境 资源环境 合作发展环境
	5.2 质量事故管控	管控制度 发生率及影响 预警机制
	5.3 质量保证效果	规划体系建设及效果 (目标链) 标准体系建设及效果 (标准链) 诊改机制建设及效果 (体系成效)
	5.4 体系特色	学校质量保证体系特色

五层次规划及效果



# 学校层面：纵向+横向；大循环+若干小循环

诊断项目 ( 5 )	诊断要素 ( 15 )	诊断点 ( 37 )
<b>1 体系总体构架 ( 包括纵向和横向 )</b> ➤ <b>纵向</b> ——学校职能管理部门 ( 教务处、学生处、人事师资处、质控…… ) ； ➤ <b>横向</b> ——院系 ； ➤ <b>纵向</b> ( 部门 ) 和 <b>横向</b> ( 院系 ) 的目标与学校目标要一致 ； ➤ 所以文件要求诊改复诊要报 <b>三类自诊报告</b> ：学校、部门、院系	1.1质量保证理念	质量 <b>目标与定位</b> 质量保证 <b>规划</b> 质量 <b>文化</b> 建设
	1.2组织构架	质量保证 <b>机构</b> 与分工 质量保证 <b>队伍</b>
	1.3制度构架	质量保证 <b>制度</b> <b>执行与改进</b>
	1.4信息系统 ( 平台 )	信息采集与管理 信息应用
2 专业(课程)质量保证 ( PDCA+创新 )		
3 师资质量保证 ( PDCA+创新 )		
4 学生全面发展保证 ( PDCA+创新 )		
<b>5 体系运行效果</b>	5.1外部环境改进	<b>政策</b> 环境 <b>资源</b> 环境 <b>合作</b> 发展环境
	5.2质量事故管控	管控制度 发生率及影响 <b>预警机制</b>
	5.3质量保证效果	<b>规划体系</b> 建设及效果 ( <b>目标链</b> ) <b>标准体系</b> 建设及效果 ( <b>标准链</b> ) <b>诊改</b> 机制建设及效果 ( <b>体系成效</b> )
	5.4体系 <b>特色</b>	学校质量保证体系特色

诊断项目	诊断要素	参考诊断点	参考要求
1 体系总体构架	1.1 质量保证理念	质量目标与定位	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 学校发展目标定位科学明确；</li> <li>➤ 人才培养目标规格符合区域经济社会发展和学生全面发展要求；</li> <li>➤ 质量保证目标与学校发展目标、人才培养目标一致性好、达成度高。</li> </ul>
		质量保证规划	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 质量保证体系建设规划科学；</li> <li>➤ 执行效果好。</li> </ul>
		质量文化建设	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 师生认同学校质量理念；</li> <li>➤ 质量保证全员参与程度高；</li> <li>➤ 质量文化形成氛围；</li> <li>➤ 持续改进质量的制度设计科学有效。</li> </ul>
	1.2 组织构架	质量保证机构与分工	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 学校、院系质量均设置保证机构；</li> <li>➤ 质量保证机构职责明确。</li> </ul>
		质量保证队伍	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 质量保证队伍建设符合质量保证体系建设规划和岗位职责要求；</li> <li>➤ 有质量保证机构、人员考核标准与考核制度，并严格执行；</li> <li>➤ 能够持续改进。</li> </ul>
	1.3 制度构架	质量保证制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 学校质量保证制度系统、完整、可操作；</li> <li>➤ 有与学校配套院系质量保证制度</li> <li>➤ 有与学校配套专业质量保证制度</li> <li>➤ 有与学校配套课程质量保证制度</li> <li>➤ 有与学校配套教师质量保证制度</li> <li>➤ 有与学校配套学生质量保证制度</li> </ul>
		执行与改进	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 质量保证制度落实；</li> <li>➤ 质量保证制度不断改进和完善；</li> <li>➤ 质量年度报告结构规范、数据准确；</li> <li>➤ 院（系）、专业自我诊改已成常态。</li> </ul>
	1.4 信息系统	信息采集与管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 重视高职院校人才培养工作状态数据采集与管理平台建设；</li> <li>➤ 人才培养工作状态数据采集与管理平台运行是否良好；</li> <li>➤ 数据采集实时、准确、完整。</li> </ul>
		信息应用	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 运用平台进行日常管理和教学质量过程监控，</li> <li>➤ 各级用户定期开展数据分析，形成常态化的信息反馈诊断分析与改进机制。</li> </ul>

<b>5 体系运行效果</b> (多方受益、事故发生率下降、环境优化、质量持续提升、特色形成)	<b>5.1 外部环境改进</b>	政策环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 促进社会资源引入、共享渠道的拓展；</li> <li>➢ 政策环境利于学校的质量保证体系和人才培养质量持续改进与完善。</li> </ul>
		资源环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 促进校内办学资源不断优化；</li> <li>➢ 促进学校办学条件不断改善。</li> </ul>
		合作发展环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 学校自主诊改机制促进政校合作、校企合作、校校合作不断优化；</li> <li>➢ 合作发展的成效与作用不断呈现。</li> </ul>
	<b>5.2 质量事故管控</b> (高水平大学案例)	<b>管控制度</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 建立学校、院系两级质量事故投诉受理机构；</li> <li>➢ 制定质量事故投诉、受理、反馈制度；</li> <li>➢ 制定质量事故分类、分等的认定管理办法，</li> <li>➢ 定期开展质量事故自查自纠，处理及时有效。</li> </ul>
		<b>发生率及影响</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 学校质量事故发生率低、影响小；</li> <li>➢ 处理安全事故、群体性事件及时有效；</li> <li>➢ 学校质量事故与投诉发生率逐年减少。</li> </ul>
		<b>预警机制</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 建立过程信息监测分析机制与质量事故预警制度；</li> <li>➢ 有突发性安全事故、群体性事件应对工作预案；</li> <li>➢ 有近三年质量事故分析报告及其反馈处理效果报告；</li> </ul>
	<b>5.3 质量保证效果</b>	规划体系建设及效果	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ <b>规划体系完备、科学，</b></li> <li>➢ <b>实施顺利，目标达成度高。</b></li> </ul>
		标准体系建设及效果	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ <b>专业、课程、师资、学生发展等质量标准体系完备；</b></li> <li>➢ <b>诊改过程中不断调整优化；</b></li> <li>➢ <b>社会认可度如何。</b></li> </ul>
		诊改机制建设及效果	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ <b>内部质量保证体系日趋完备；</b></li> <li>➢ <b>持续改进的机制常态化并步入良性循环；</b></li> <li>➢ <b>人才培养质量持续提升。</b></li> </ul>
	<b>5.4 体系特色</b>	学校质量保证体系特色	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ <b>学校自身质量保证体系形成特色，</b></li> <li>➢ <b>应用效果好并能发挥辐射与影响作用。</b></li> </ul>

表1 北大、清华、浙大、西交大教学事故定义

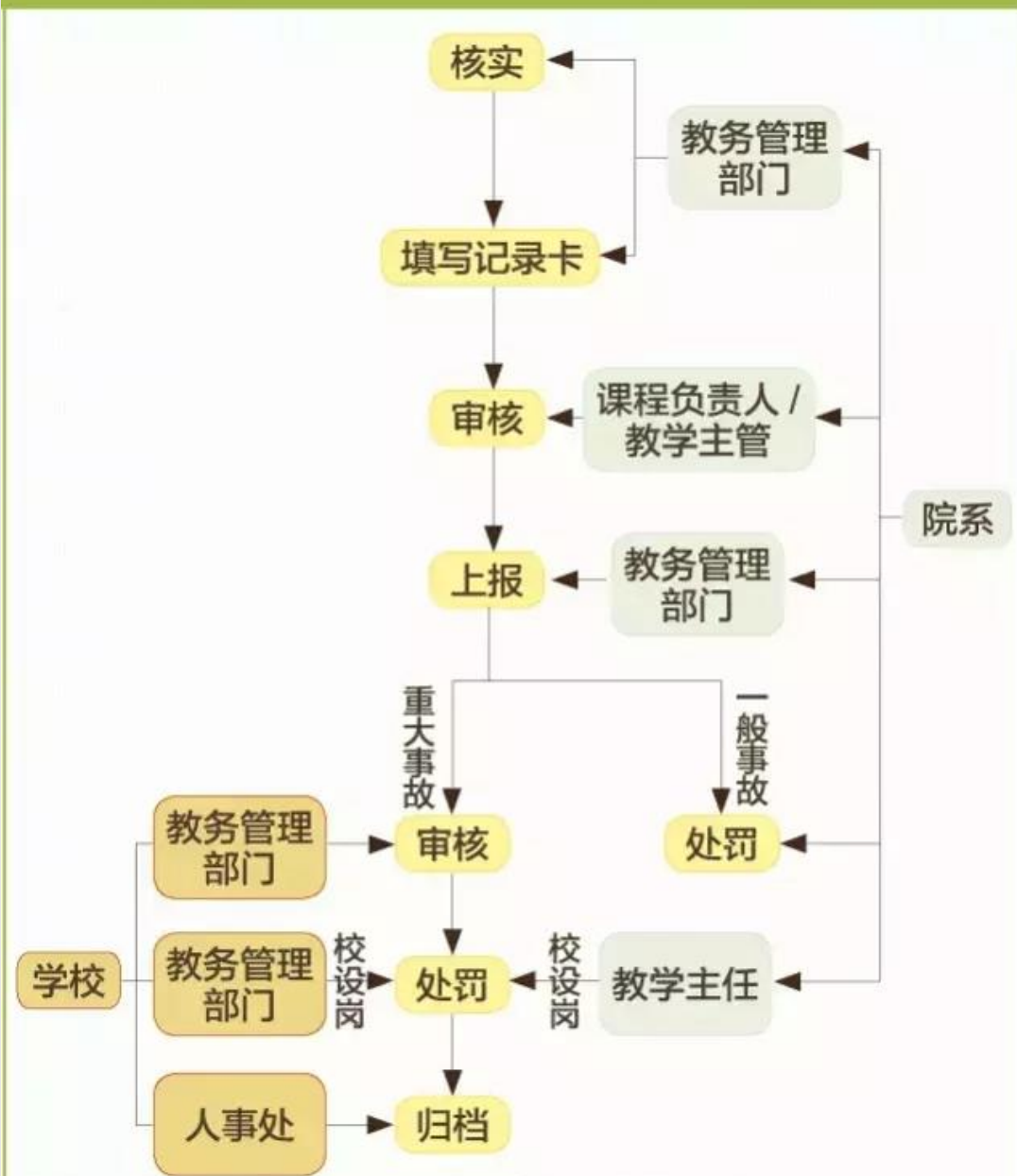
学校	主体	场景	影响
北京大学	无明确定义		
清华大学	任课教师、教学辅助人员、教学管理人员、教学管理部门	教学活动中	对正常教学秩序、教学进程和教学质量造成消极后果
浙江大学	教学及管理人员	教学运行过程中	扰乱教学秩序
西安交通大学	任课教师、教学辅助人员、教学管理人员、教学服务人员、参加助教助教的研究生		影响教学秩序、教学进程和教学质量，造成不良后果

# 教学事故的等级判定

表2 北大、清华、浙大、西交大教学事故等级判定标准

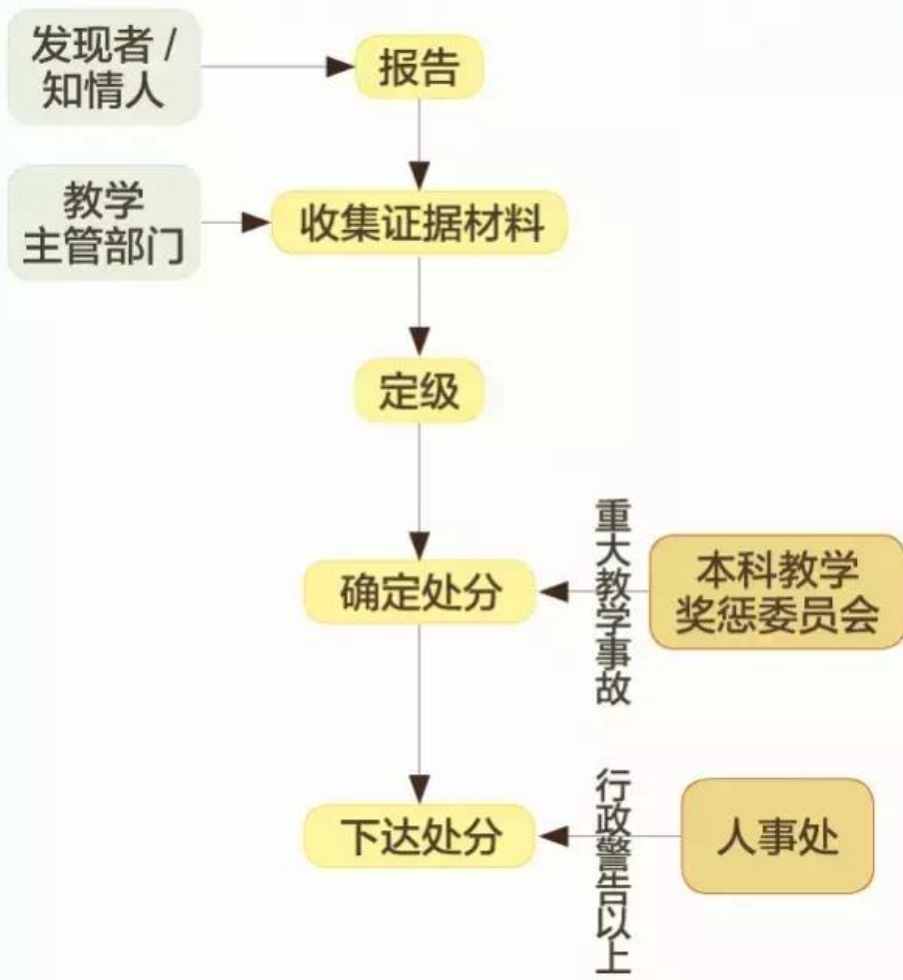
学校	教学事故等级		
	一般（三级）事故	严重（二级）事故	重大（一级）事故
北京大学	上课、监考迟到超过10分钟，擅自请人代课、调课，不按时提交考试成绩材料等	擅自停课、缺课，随意减少学时，实验、实习中出现安全事故，考试过程中出现重大失误，包庇考试违纪学生等	散布不当言论，侮辱学生，考前泄题，纵容作弊，失职导致发生人身伤亡事故等
清华大学	较短时间、较小范围内造成比较轻微的消极影响	无该等级	违背党的纲领，擅自变更教师、教室和上课时间，擅自停课、缺课，迟到，考前泄题，不按评分标准阅卷，未及时提交考试成绩等
浙江大学	迟到20分钟以内，擅自调课，更改上课时间和地点，擅自请人代课，上课接听电话，不及时录入考试成绩，违规操作实验设备造成设备损失1000~20000元等	两年内再次发生一般教学事故，拒绝承担教学任务，迟到20分钟以上，擅自调课请人代课3次及以上，考前泄题，违规操作造成2万~20万的器材损失等	散布不当言论，擅自停课3次，考前泄题造成恶劣影响，收受贿赂，违规操作造成损失20万元以上等
西安交通大学	失误或其他人为因素造成不良后果	重大失误造成较严重不良后果；3次三级教学事故/学年	主观直接过错造成严重不良后果；2次二级教学事故/学年

# 图 1 清华大学教学事故处理流程



注：资料整理自《清华大学教师手册》。

图 2 浙江大学教学事故处理流程



注：资料整理自《浙江大学教师手册（2014）》。

图 3 西安交通大学教学事故处理流程

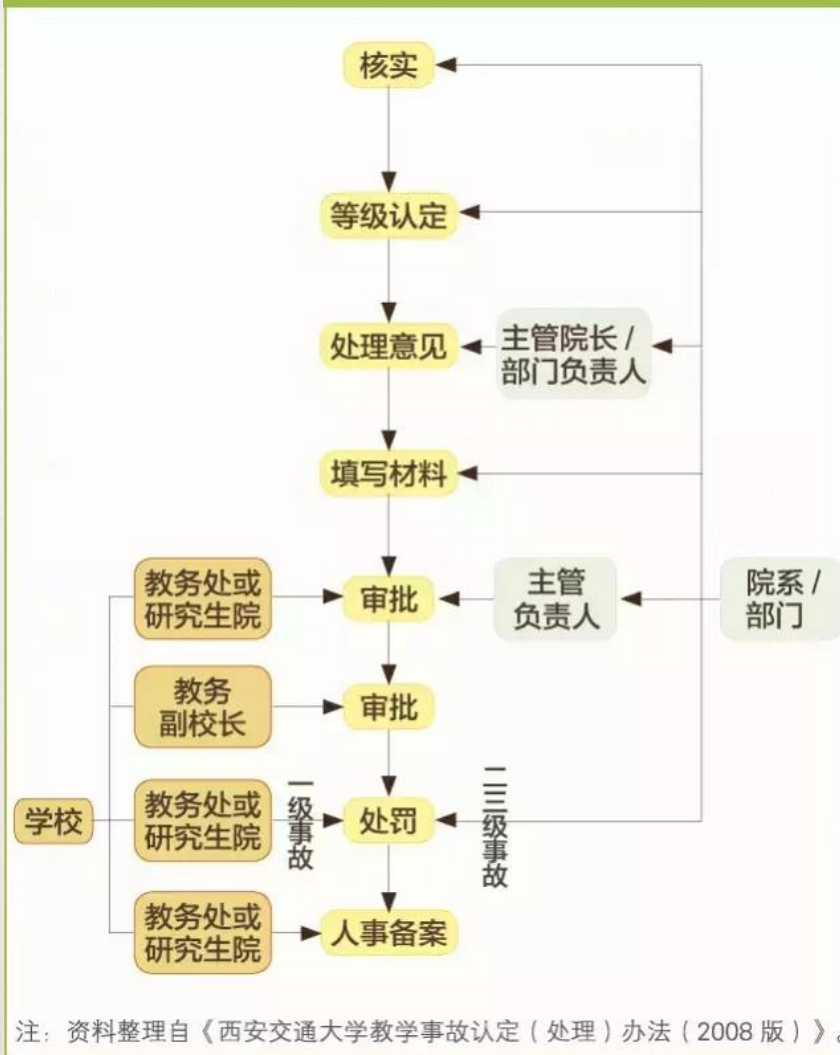




表3 北大、浙大和西交大教学事故申诉程序

学校	事项			
	期限（工作日）	起始时间	申诉部门	申请形式
北京大学	5个	处分送达后	教务长办公室/校长办公室	书面申请
浙江大学	30个	获知处分后	人事处/监察处	书面申请
西安交通大学	10个	接到通知后	教学事故认定委员会	

图 4 标准化事故处理流程

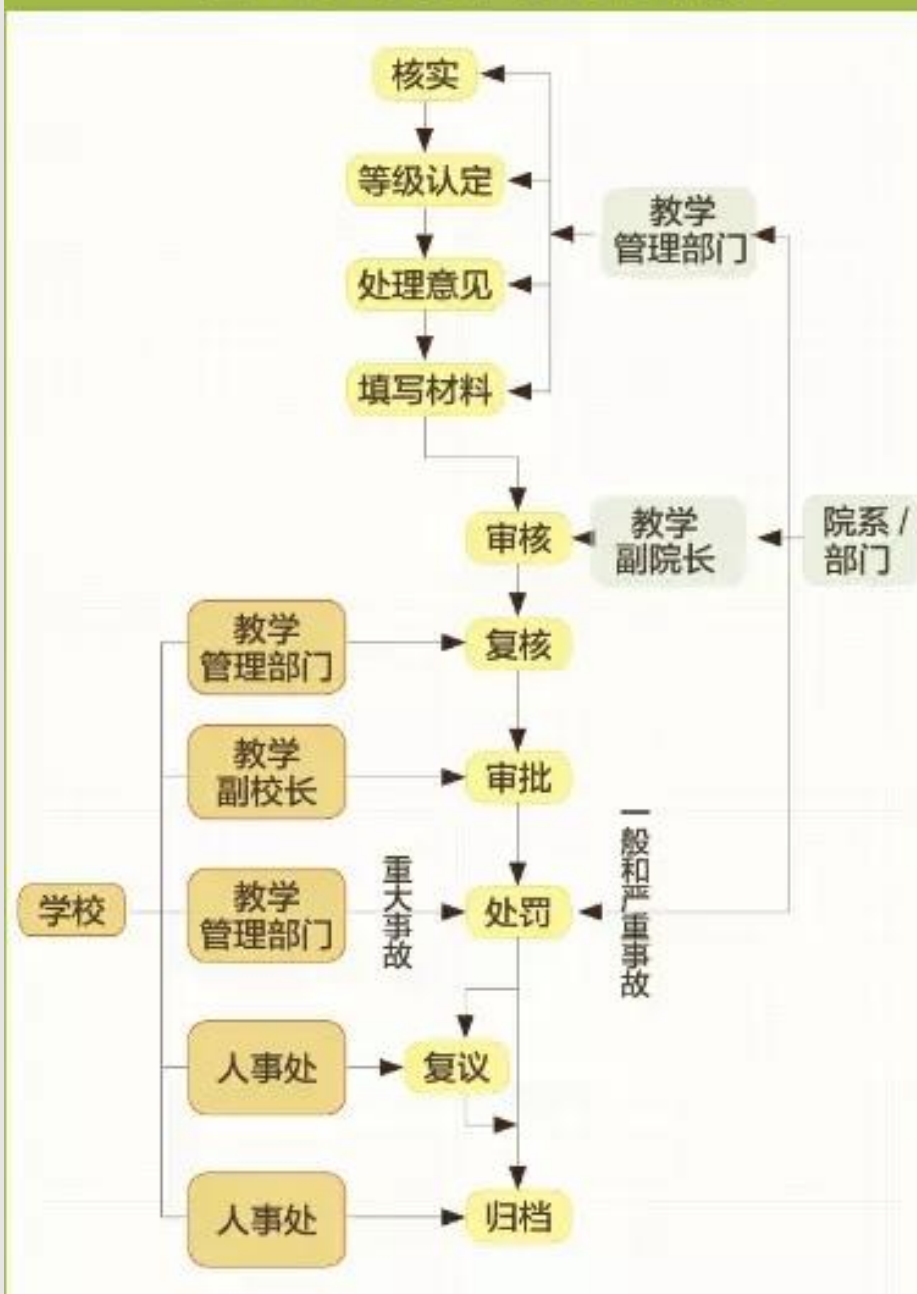


表4 北大、清华、浙大和西交大教学事故处罚措施

学校	事故等级		
	一般（三级）事故	严重（二级）事故	重大（一级）事故
北京大学	口头告知、书面告知、通报批评和纪律处分		
清华大学	1. 签发“教学责任事故通知书”（院系）；2. 系内通报、批评教育、扣发教学岗位津贴或奖金等处理	无该等级	1. 全校通报；2. 签发“重大教学责任事故通知书”（学校）；3. 扣发岗位津贴；4. 解聘
浙江大学	1. 进行训诫谈话；2. 单位内部通报批评	1. 全校通报批评；2. 行政警告处分；3. 当年评估中不能被评为优秀	1. 记过以上（含记过）处分；2. 当年评估中不能被评为优秀
西安交通大学	扣发2个月校内岗位津贴	1. 扣发4个月校内岗位津贴；2. 取消一次申请高一级技术职务资格	1. 扣发半年校内岗位津贴；2. 取消两次申报高一级技术职务的资格；3. 调离现工作岗位；4. 行政纪律处分；5. 解聘

# 三、参考诊断项目表明构建内部质量保证体系

2 专业质量保证	2.1 专业建设规划	规划制定与实施	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 专业建设<b>规划</b>符合学校发展实际；</li> <li>➤ 专业<b>结构</b>不断优化。</li> </ul>
		目标与标准	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 有明确的专业建设<b>目标和标准</b>；</li> <li>➤ 专业<b>人才培养方案</b>科学、规范并不断优化。（案例）</li> </ul>
		条件保障	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 新增<b>专业设置程序规范</b>；</li> <li>➤ 专业建设条件（经费、师资、实验实训条件）有明确<b>保障措施</b>。</li> </ul>
	2.2 专业诊改	诊改制度与运行	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 学校内部建立<b>常态化的专业诊改机制</b>；</li> <li>➤ 形成校内专业设置随产业发展<b>动态调整</b>。</li> </ul>
		诊改效果	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 专业自我诊改形成制度，人才培养<b>质量</b>不断提高；</li> <li>➤ <b>校企融合程度、专业服务社会能力</b>不断提升；</li> <li>➤ <b>品牌（特色/重点）专业（群）建设</b>成效显著。</li> </ul>
		外部诊断（评估）结论应用	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 积极参加外部专业诊断（或评估、<b>认证</b>）；（<b>华盛顿协议</b>）</li> <li>➤ 外部诊断（评估）结论得到有效应用；</li> <li>➤ 对学校自诊自改起到良好促进作用。</li> </ul>
	2.3 课程质量保证【灼见台】 专业教育应强调课程的“情境”.html	课程建设规划	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 课程建设<b>规划</b>科学合理；</li> <li>➤ 课程建设规划严格执行。</li> </ul>
		目标与标准	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 有课程建设<b>目标</b>；</li> <li>➤ 课程<b>标准</b>、规范性；</li> <li>➤ 课程目标、标准有落实保证<b>措施</b>。</li> </ul>
		诊改制度实施与效果	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 开展校内课程建设水平和教学质量<b>诊改</b>；</li> <li>➤ <b>形成常态化的课程质量保证机制</b>；</li> <li>➤ 对提高课程建设水平和教学质量产生明显推进作用。</li> </ul>

查建中：课程服务于专业情境脱离职场人才定位和专业教育“情境”的课程是没有意义的。同一门课程用于不同内容的专业、不同层次的人才培养，被不同学校的生源和师资使用，应当是不一样的，要根据不同的“情境”来改变，这就是课程开发和教学过程必要的创新。

# 人才培养方案参考体例

- 2015年教育部验收明确要求
- 《中央财政重点支持建设专业人才培养方案》即成果性验收材料。包括**主体部分**和**支撑部分**以及**附件部分**，主体部分包括专业人才培养的标准与要求，支撑部分包括人才培养实施的条件、规范、流程和保障。

# 人才培养方案**主体部分**：专业人才培养的标准和要求

## （一）培养目标与规格

- 1.专业代码
- 2.招生对象
- 3.学习年限
- 4.培养目标与规格
- 5.职业资格与就业范围

## （二）课程体系

## （三）课程内容

## （四）集中性实践教学环节

## （五）素质教育活动设计

## （六）就业创业能力培养

## （七）毕业标准

## （八）各种相关表格

# 人才培养方案**支撑部分**：专业人才培养实施与保障

## （一）专业人才需求与专业改革

1. 专业人才需求调研分析
2. 毕业生跟踪调查分析
3. 专业改革思路与对策

## （二）专业人才培养模式与课程开发

1. 专业培养目标定位
2. 专业人才培养模式
3. 课程开发与课程体系构建

# 人才培养方案附件部分

- (一) 社会需求调查报告
- (二) 毕业生跟踪调查报告
- (三) 人才培养方案论证
- (四) 专业核心课程标准

课程1

课程2

课程3

课程4

.....

- [人才培养方案\电子商务人才培养方案（深信）.pdf](#)
- [人才培养方案\软件技术人才培养方案（深信）.pdf](#)



# 三、参考诊断项目表明构建内部质量保证体系

3 师资 质量保 证	3.1师 资队伍 建设规 划	规划 制定	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 学校<b>师资队伍</b>建设规划、可行；</li><li>➤ 院系有相应的<b>师资队伍</b>建设规划；</li><li>➤ 专业有相应的<b>师资队伍</b>建设规划。</li></ul>
		实施 保障	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 师资建设规划实施有<b>外部环境</b>保障；</li><li>➤ 师资建设规划实施有<b>组织管理</b>保障；</li><li>➤ 师资建设规划实施有<b>资源支撑</b>保障；</li><li>➤ 师资建设规划实施有<b>经费投入</b>保障。</li></ul>
	3.2师 资建设 诊改工 作	诊改 制度	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 制定<b>专、兼职教师</b>标准；</li><li>➤ 制定<b>专业带头人</b>标准；</li><li>➤ 制定<b>骨干教师</b>标准；</li><li>➤ 开展<b>师资队伍</b>建设成效<b>诊改</b>。</li></ul>
		实施 效果	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 教师<b>质量意识</b>得到提升；</li><li>➤ 教学改革<b>主动性</b>得到提高；</li><li>➤ 师资队伍<b>结构</b>不断优化；</li><li>➤ 学生评教<b>满意度</b>持续提升；</li><li>➤ 师资队伍规划<b>目标达成度</b>高。</li></ul>

1. 学校**师资队伍**建设规划
2. 院系**师资队伍**建设规划
3. 专业**师资队伍**建设规划
4. 教师**个人**发展规划

表 1 高职教师知识结构构成要素

四个维度	十二个知识要素
A 本体性知识(实体部分)	A1 学科内容知识 A2 专业学科理解与认识 A3 相关职业背景知识
B 条件性知识(理论支撑)	B1 职业教育教学知识 B2 职业课程知识 B3 关于学生及其特性的知识
C 实践性知识(实践指导)	C1 职业教育情境知识 C2 职业教育技术能力 C3 操作性实践与指导能力
D 文化知识(基础作用)	D1 自然科学和人文知识 D2 个人职业修养与行为 D3 沟通与合作能力

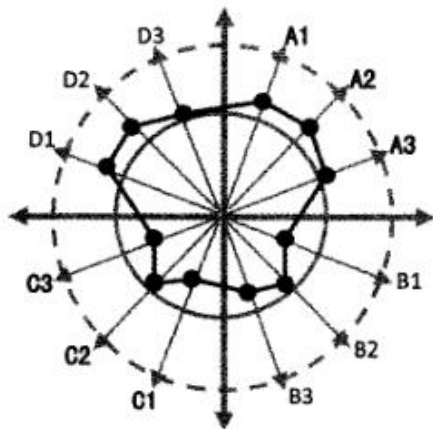


图2-1 新手型教师知识结构模型(片面发展型)

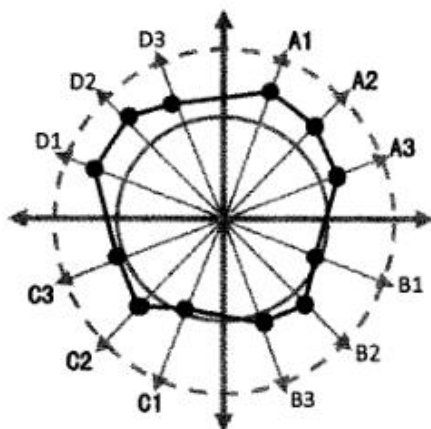


图2-2 熟手型教师知识结构模型(逐渐完善型)

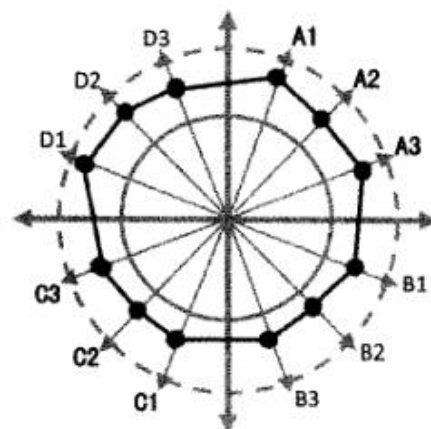


图2-3 专家型教师知识结构模型(全面发展型)

图 2 高职教师知识结构模型的雷达图

### 三、参考诊断项目表明构建内部质量保证体系

4 学生 全面 发展 保证	4.1 育人体系	育人规划	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 制定学生综合素质标准；</li> <li>➤ 学生素质教育方案科学，</li> <li>➤ 培养目标定位准确；</li> <li>➤ 因材施教，注重分类培养与分层教学；</li> <li>➤ 全员全过程全方位育人；</li> <li>➤ 加强创意、创新、创业教育。</li> </ul>
		诊改制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 建立育人工作常态化诊改机制</li> </ul>
		实施与效果	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 育人目标达成度高；</li> <li>➤ 学生自主学习能力得到提高；</li> <li>➤ 职业能力和创新创业能力得到提高。</li> </ul>
	4.2 成长环境	安全与生活保障	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 建立常态化安全与服务工作诊改机制；</li> <li>➤ 学校安全设施不断完善；</li> <li>➤ 学生生活环境不断优化；</li> <li>➤ 学生诉求回应速度、学生满意度持续提高；</li> <li>➤ 意外事故率不断降低。</li> </ul>
		特殊学生群体服务与资助	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 建立家庭困难学生、残障学生、少数民族学生等特殊学生群体服务体系，为特殊学生群体提供必要的设施、人员、资金、文化等保障；</li> <li>➤ 建立学生心理健康教育体系；</li> <li>➤ 建立特殊学生群体服务工作和学生心理健康教育诊改机制；</li> </ul>

从表 4 可看出, 学生 7 和学生 18 总分相差无几, 但个性特征相差较大. 使用 Excel 软件, 分别画出两名学生的雷达图见图 1, 图 2. 从这两幅图可清晰看出, 学生 7 与学生 18 专业素质水平相当, 德育素质水平接近, 但学生 7 的基础素质明显比学生 18 扎实, 学生 18 的技能素质水平明显高于学生 7.

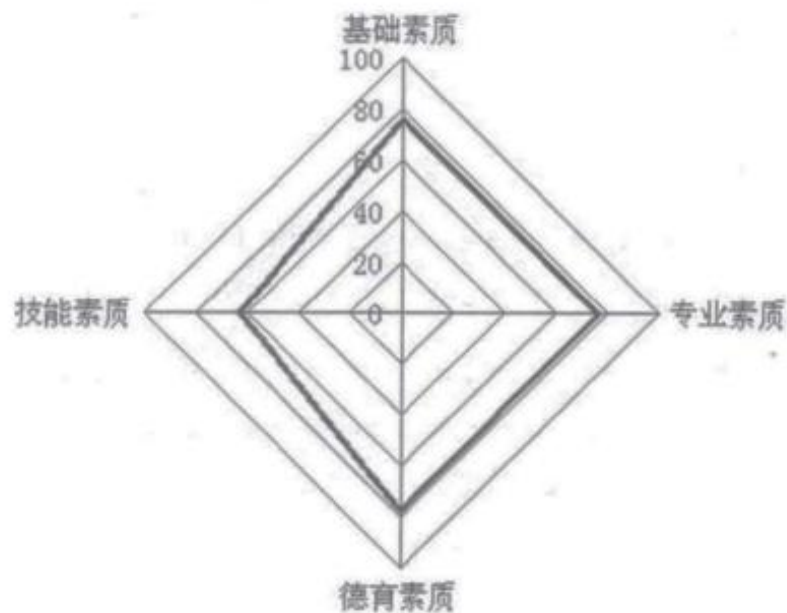


图 1 学生 7 雷达图

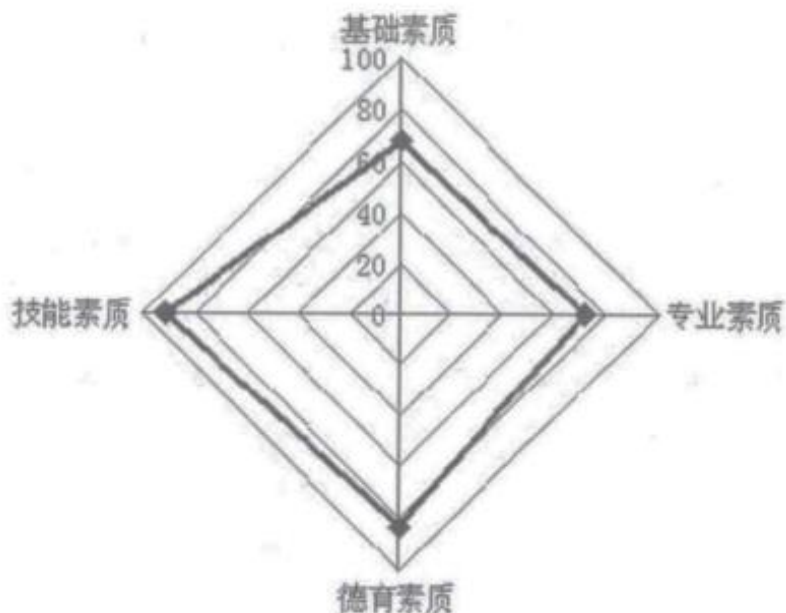


图 2 学生 18 雷达图

## 四、落实整改制度要把握重点

- 1.落实诊改制度要以**理念更新**为先导
- 2.制定诊改方案要体现特色
- 3.选择诊断项目要聚焦**体系和机制**
- 4.推进诊改工作要激发内生动力
- 5. 诊改从目标标准开始
- 6.诊改基于质量改进螺旋



# 四、落实整改制度要把握重点

## 1.落实整改制度要以理念更新为先导

诊改是管理到治理的重要制度创新

诊改是管理的重大变革

- 诊改是治理**主体**创新：由**一元管理**到**多元主体共同治理**
- 诊改是治理**机制**创新：由**被动管理**到**自主治理（激发活力）**
- 诊改是治理**模式**创新：由**管理**到**服务（划船者到掌舵者）**
- 诊改是治理**手段**创新：由**行政命令**到**多元方法手段**
- 诊改是治理**技术**创新：由**手工**到**信息技术应用（IT、DT）**
- 诊改是治理**结构**创新：由**科层管理结构**到**网格化治理结构**

要花大力气宣传、发动、培训，转变观念，统一认识，培育质量文化

## 四、落实整改制度要把握重点

### ➤ 2. 制定诊改方案要体现特色

- 要坚持**问题导向**，进行省情、校情分析，问题分析要**聚焦**到内部质量保证体系和质量监控机制上，不能泛化
- 要有**地方和学校特色**，但是特色也要**聚焦**到内部质量保证体系和质量文化上，不能把各种项目作为特色，塞进诊改方案
- 诊改要**一校一方案**，每个的学校定位不同、目标不同、标准不同、起点不同、问题不同、文化不同，体系结构不同，建设路径、措施、进度也不同

## 四、落实整改制度要把握重点

### ➤ 3.选择诊断项目要聚焦体系和机制


- 诊断要素、诊断点可以多也可以少，但是**灵魂**不能变
- 诊断要素、诊断点也要**聚焦**，比如课程质量保证，有的把课程改革放进去，容易干扰诊改，我们关注的是课程质量保证机制，比如开课的质量控制……





## 四、落实整改制度要把握重点

### ➤ 4.推进诊改工作要激发内生动力

- 要唤醒学校质量自我保证意识
  - 要激发组织和个人内生动力
  - 师生员工人人参与，人人发现自己的问题，人人自我纠偏，人人自我完善，人人追求卓越
  - 学校主动服务教师发展，教师主动服务学生发展（比如，帮助学生建立能力发展雷达图）
- 

## 四、落实整改制度要把握重点

### ➤ 5. 诊改从目标标准开始

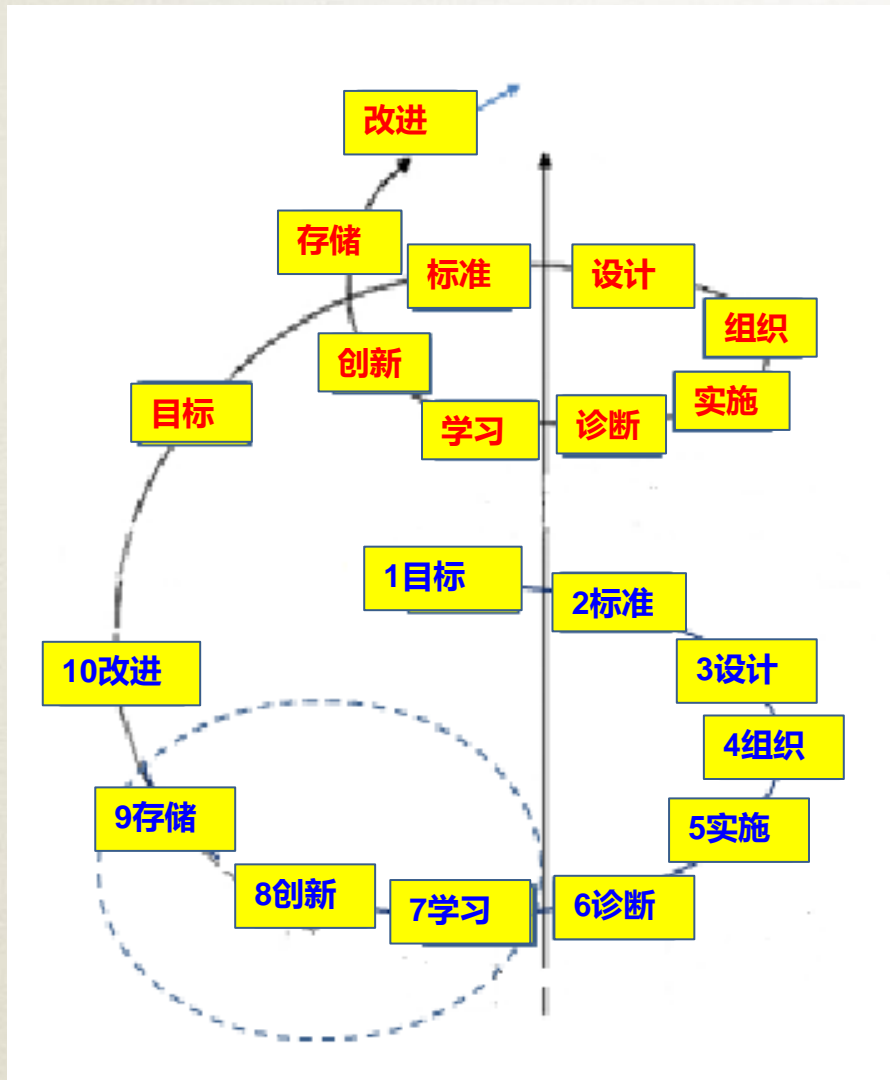
- **诊改，不是自娱自乐**
- 诊改从质量计划、目标、标准、制度建设开始
- 质量计划、目标、标准、制度要形成体系
- 目标、标准要纵横相交、相互匹配
- 规划体系
- 目标体系（**学校——院系——专业——要对的上**）
- 标准体系
- 制度体系

## 四、落实整改制度要把握重点

### ▶ 6. 诊改基于质量改进螺旋

- 质量改进螺旋是内部质量保证体系的基本单元；
- 质量改进螺旋是内部质量保证体系运行的基本流程；
- 每个质量保证主体形成一个质量改进螺旋；
- 质量改进螺旋网络化全覆盖，实现纵横联动、网络化全覆盖；
- 质量改进螺旋呈现大环叠小环的形态，相交于“诊断”与“改进”；
- 质量改进螺旋从目标、标准开始，通过纵向和横向体系化的目标、标准（指标）形成的目标“链”（体系）、标准“链”（体系）
- 知识创新始于诊断。由诊断发现问题，再进行分析研究。其中不乏新情况新问题，那就必须学习，通过学习获取新知识（含经验），找到解决问题的有效对策；还有些问题，必须敢为人先、取得突破，方可解决那就需要通过创造性思维和探索，实现知识的创新，并将创新的知识进行分享，达到深度改进目的。

# 质量改进螺旋示意图



质量改进螺旋从目标、标准开始，通过纵向和横向体系化的目标、标准（指标）形成的目标“链”（体系）、标准“链”（体系）

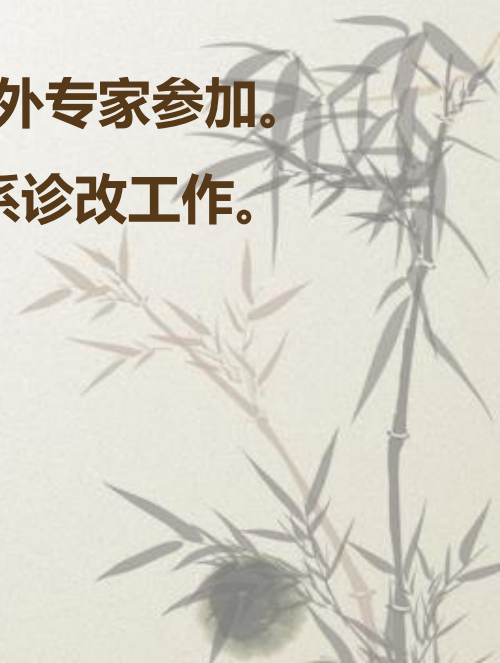
## 五、规范开展自主诊改和复核

### ▶ 三个原则：

- **（一）数据分析与实际调研相结合。** 诊改工作主要基于对学校人才培养工作状态数据的分析，辅以灵活有效的实际调查研究。
- **（二）坚持标准与注重特色相结合。** 省级教育行政部门可在本方案基础上，依据实际情况调整补充形成省级执行方案。学校可在省级方案基础上，补充有利于个性化发展的诊改内容。
- **（三）自主诊改与抽样复核相结合。** 以高职院校自主诊改为基础，教育行政部门根据需要对学校进行抽样复核。

## 五、规范开展自主诊改和复核

### ➤ 自主诊改：

- 高职院校应根据省级诊改工作实施方案，依据高等职业院校人才培养工作状态数据采集与管理平台数据，对内部质量保证体系运行情况定期自主诊改。
  - 自主诊改情况写入本校质量年度报告。
  - 学校自主诊改可以安排校内人员实施，也可自主聘请校外专家参加。
  - 独立设置的高职院校应**每3年至少完成一次**质量保证体系诊改工作。
  - 新建高职院校可按照省级教育行政部门规定执行。
- 

## 五、规范开展自主诊改和复核

### ➤ 抽样复核（如何有别于评估？）：

复核工作主要目的在于检验学校自主诊改工作有效程度。

省级教育行政部门在学校自主诊改基础上，**每3年**抽样复核的学校数不应少于总数的1/4。

省级教育行政部门应于**年底前**向社会公布本地区下一年度接受复核的院校名单。

被列入复核的学校应提交以下材料：

- （1）学校的《**内部质量保证体系自我诊改报告**》。
- （2）近2年学校的《**人才培养质量年度报告**》。
- （3）近2年学校的《**人才培养工作状态数据分析报告**》。
- （4）**近2年学校、校内职能部门、院（系）的年度自我诊改报告**。
- （5）学校事业发展规划、内部质量保证体系建设规划及其他子规划。
- （6）学校所在地区的区域经济社会事业发展规划。


报送材料应于**复核工作开始前30日**在校园网上公示。

学校须根据复核工作报告制定整改方案，在规定的期限内完成整改任务。

# 五、规范开展自主诊改和复核

## ➤ 抽样复核

### 1. 专家选择

- 省级教育行政部门按照诊改方案要求建立专家库
  - 根据抽样复核学校的类型、办学定位、办学规模、专业设置等因素，按照回避原则，从专家库中随机抽取人员，组成现场诊改复核专家组。
  - 专家组一般为7~8人（含秘书）。
  - 应回避的情况包括：
    - 本人现任职或受聘于复核学校；
    - 复核学校的上级主管部门人员；
    - 直系亲属在复核学校工作或受聘于复核学校；
    - 其它应依法回避的情形等。
- 



# 五、规范开展自主诊改和复核

## ➤ 抽样复核

### 2. 工作职责

- 专家组是受国家和省级诊改组织委托，从事高等职业院校内部质量保证体系诊改复核的专家组织。
- 专家组自接受委托之日起组建，至诊改复核结束后终止。
- 对学校内部质量保证体系自我诊改工作进行“**远程预诊**”：研究分析省级教育行政部门对复核学校的远程常态监测数据、学校人才培养工作状态数据，审阅学校提交的自我诊改报告、学校质量保证体系实施方案等相关材料，对学校内部质量保证体系自我诊改工作取得的主要成绩和可能存在的突出问题作出初步研判。
- 对学校内部质量保证体系的有效性进行“**现场诊断复核**”：（区别于评估，核什么？）
  - 学校内部质量保证体系总体架构、
  - 专业质量保证、师资质量保证、学生全面发展保证、质量保证体系运行成效等方面诊改情况（怎么衡量成效，对照目标/标准；有没有发现问题并改进）
  - 聚焦学校质量目标与质量保证体系建设与实施的契合度，
  - 对学校内部质量保证体系的完备性、自洽性、常态性、有效性进行复核，
- 提出诊改复核意见和改进建议。
- 向当地省级教育管理部门提交诊改复核报告。

# 五、规范开展自主诊改和复核

## ➤ 抽样复核

### 3.准备工作

- **业务学习。**现场诊改复核专家应认真学习诊改工作文件和有关高等职业教育改革发展的政策法规，准确把握诊改复核工作原则，深入理解诊断项目参考表中的诊断内涵。
- **远程预诊。**接受现场诊改复核任务后，诊改复核专家应独立分析省级教育行政部门对复核学校的远程常态监测数据、学校人才培养工作状态数据采集与管理平台相关数据、学校自我诊改报告等，对照《高等职业学校内部质量保证体系诊断项目参考表》，填写“[表1专家复核预诊意见表](#)”，提交专家组组长，供专家组预备会议讨论使用。
- **专家组预备会。**专家组内交流研讨预诊意见、确定现场诊改复核重点、制定现场诊改复核工作方案，审议专家组组长提出的复核工作日程和分工方案。每位专家根据分工制订“[表2专家个人工作计划表](#)”，并做好相应准备工作。所有方案和日程由专家组秘书负责收集，专家组工作结束后交省级诊改专家委员会存档备查。
- **专家组秘书**应将汇总整理的“专家个人工作计划表”及时传递至学校，以便做好人员通知、场所安排等准备。

表：  
复核专家预诊意见表

诊断项目	诊断要素	诊断点	对自我诊改有效性的初步诊断	原因初步分析	是否列为复核点
1.体系总体构架	1.1质量保证理念	①质量目标与定位			
		②质量保证规划			
		③质量文化建设			
	1.2组织构架	①质量保证机构与分工			
		②质量保证队伍			
	1.3制度构架	①质量保证制度			
		②执行与改进			
	1.4信息系统	①信息采集与管理			
		②信息应用			
	2.专业质量保证	2.1专业建设规划	①规划制定与实施		
②目标与标准					
③条件保障					
2.2专业诊改		①诊改制度与运行			
		②诊改效果			
		③外部诊断结论应用			
2.3课程质量保证		①课程建设规划			
		②目标与标准			
		③诊改制度实施与效果			
3.师资质量保证	3.1师资队伍建设规划	①规划制定			
		②实施保障			
	3.2师资质量诊改	①诊改制度与运行			
		②诊改效果			
4.学生全面发展保证	4.1育人体系	①育人规划			
		②诊改制度与运行			
		③诊改效果			
	4.2成长环境	①安全与生活保障			
		②特殊学生群体服务与资助			
5.体系运行效果	5.1外部环境改进	①政策环境			
		②资源环境			
		③合作发展环境			
	5.2质量事故管控	①管控制度			
		②发生率及影响			
		③预警机制			
	5.3质量保证效果	①规划体系建设及效果			
		②标准体系建设及效果			
		③诊改机制建设及效果			
	5.4体系特色	学校质量保证体系特色			

## 表2：专家个人工作计划表

复核学校：

日期		时间	工作内容	地点	备注
月 日	上午				
	下午				
	晚上				
月 日	上午				
	下午				
	晚上				



# 五、规范开展自主诊改和复核

## ➤ 抽样复核

### 4.现场复核

- **听取介绍。**听取学校主要领导所作的自我诊改工作情况介绍，重点介绍内部质量保证体系**自我诊改思路、制度设计、执行情况、诊改效果**等内容，一般不超过20分钟。
- **走访交流。**视需要选择学校领导、中层干部、教职员工、学生、用人单位人员等对象进行走访交流，并填写“[表3走访交流记录表](#)”。
- **重点复核。**专家组可根据学校实际情况及预审中发现的问题，有针对性地选择**诊断项目**，参考相关**诊断点及诊断要素**进行抽样重点复核。具体复核方式由省级教育行政部门制定。
- **实态观察。**对**组织（学校、部门、院系）和个人（教师、学生）**的**目标设定、标准建设、质量诊断、改进创新**等**质量改进螺旋建设与运行情况**进行观察调研，并有针对性地**对调研样本进行研判分析。（访谈部门和个人，了解质量保证体系落实情况）**
- 复核工作结束后，填写“[表4专家个人复核意见表](#)”

表3：走访交流记录表  
复核学校：

走访主 要议题		时间	
		地点	
走访对象 (职务)		走访形式	
主要 情况 与 分析	主要走访内容：		
	主要问题及建议：		



表4：专家（个人）复核意见表

复核学校		复核时间	年月日~月日
负责项目			
工作内容			
复核意见	(内容包括主要成绩、问题、原因分析、改进建议等)		



# 五、规范开展自主诊改和复核

## ➤ 抽样复核

### 5.结论形成

- 组内评议。现场诊改复核完成后，每位专家须对获得的信息进行梳理和汇总，对分工的诊断要素形成个人复核意见。由专家组组长召集全体成员会议，进行交流、评议，形成初步复核意见。
- 结论形成。以初步复核意见为基础，专家对诊断要素逐条进行投票表决（秘书不参与投票）。得“相符”票2/3及以上的要素视为“相符”（[表5 专家个人表决表](#)；[表6 表决结果汇总表](#)），依据“相符”要素数量形成结论。



表5：专家个人表决表  
 复核学校：

诊断项目	诊断要素	相符	不相符
1.体系总体构架	1.1质量保证理念		
	1.2组织构架		
	1.3制度构架		
	1.4信息系统		
2.专业质量保证	2.1专业建设规划		
	2.2专业诊改		
	2.3课程质量保证		
3.师资质量保证	3.1师资队伍建设规划		
	3.2师资质量诊改		
4.学生全面发展保证	4.1育人体系		
	4.2成长环境		
5.体系运行效果	5.1外部环境改进		
	5.2质量事故管控		
	5.3质量保证效果		
	5.4 体系特色		

表6：表决结果汇总表  
 复核学校：

诊断项目	诊断要素	“相符”票数	“不相符”票数	“相符”票数是否大于2/3
1.体系总体构架	1.1质量保证理念			
	1.2组织构架			
	1.3制度构架			
	1.4信息系统			
2.专业质量保证	2.1专业建设规划			
	2.2专业诊改			
	2.3课程质量保证			
3.师资质量保证	3.1师资队伍建设和规划			
	3.2师资质量诊改			
4.学生全面发展保证	4.1育人体系			
	4.2成长环境			
5.体系运行效果	5.1外部环境改进			
	5.2质量事故管控			
	5.3质量保证效果			
	5.4 体系特色			
复核结论	专家组复核总体结论： 有效 ○ 待改进○ 异常○			



# 五、规范开展自主诊改和复核

## ➤ 抽样复核

**6.意见反馈：**专家组离校前由组长向学校反馈现场诊改复核意见。专家个人也可应学校要求补充诊改复核意见。现场诊改复核意见要求客观、简明、务实，具有针对性与建设性，避免形式主义。

现场诊改复核意见内容至少包括：

- **现场复核工作概况**（主要工作过程和方式）。
- **对学校自我诊改工作的总体印象。**着重反映学校自我诊改工作制度、机制建设情况、学校内部质量保证体系建设，状态数据管理系统建设、常态监测与应用情况；学校诊改工作成效；对学校诊改工作存在的不足、问题及原因分析等。
- **改进建议。**针对存在的问题，提出加强和完善自我诊改工作的建议，以提高自我诊断的科学性与准确性，改进的针对性和有效性。
- **向学校主办方提出的相关建议。**

## 五、规范开展自主诊改和复核

### ➤ 抽样复核

7. 复核报告：诊改复核报告由专家组以现场诊改复核意见为基础撰写，主要内容至少包括（具体格式见[表7 高等职业院校内部质量保证体系诊改复核报告](#)）：

- 现场诊改复核工作概况。
- 学校自我诊改工作的总体印象。
- 学校诊改工作改进建议。
- 给学校主办方的建议。
- 复核结论建议。



表6：表决结果汇总表  
复核学校：

诊断项目	诊断要素	“相符”票数	“不相符”票数	“相符”票数是否大于2/3
1.体系总体构架	1.1质量保证理念			
	1.2组织构架			
	1.3制度构架			
	1.4信息系统			
2.专业质量保证	2.1专业建设规划			
	2.2专业诊改			
	2.3课程质量保证			
3.师资质量保证	3.1师资队伍建设和规划			
	3.2师资质量诊改			
4.学生全面发展保证	4.1育人体系			
	4.2成长环境			
5.体系运行效果	5.1外部环境改进			
	5.2质量事故管控			
	5.3质量保证效果			
	5.4 体系特色			
复核结论	<b>专家组复核总体结论：</b> 有效 ○ 待改进○ 异常○			

# 五、规范开展自主诊改和复核

## ➤ 抽样复核

8. 材料报送：复核工作结束后，专家组秘书负责向省级诊改专家委员会报送诊改复核报告及相关附件。附件主要包括：

- 复核专家组名单
- 复核工作日程安排
- 专家预诊意见表（表1）
- 专家个人工作计划表（表2）
- 走访交流记录表（表3）
- 专家（个人）复核意见表（表4）
- 专家个人表决表（表5）
- 表决结果汇总表（表6）
- 诊改复核报告（表7）
- 其他需要报送的材料。



## 五、规范开展自主诊改和复核

### ➤ 复核结论：

- 有效——15项诊断要素中，自主诊断结果与复核结果**相符 $\geq 12$ 项**；改进措施针对性强、切实可行、成效明显。
- 异常——15项诊断要素中，自主诊断结果与复核结果**相符 $< 10$ 项**；改进措施针对性不强、力度不够。
- 待改进——上述标准以外的其他情况（自主诊断结果与复核结果**10—11项相符**）。

## 五、规范开展自主诊改和复核

### 诊改报告包含：

学校**内部质量保证体系自我诊改报告**  
近2年学校**年度自我诊改报告**  
近2年校内职能部门**年度自我诊改报告**  
近2年院（系）**年度自我诊改报告**

### 诊改报告要求：

自我诊改工作概述，内容必须**真实、准确**  
总体不超过1500字，存在问题与原因分析应占一半左右篇幅

### 自我诊断与改进报告表填写要求：

每一诊断要素的“**自我诊断意见**”需阐明**目标达成程度、主要成绩、存在问题、原因分析**  
**改进措施**  
**改进成效**



## 六、攻坚克难改进从现在开始

**落实诊改制度，推进内部质量保证体系建设，面临诸多困难和挑战，比如：**

- 理念、意识更新难
- 目标体系、标准体系建立难
- 各层面质量改进螺旋建立难
- 实现数据源头、实时采集、开放共享难
- 激发内生动力，人人主动参与难……

**攻坚克难，持续改进从现在开始**

- 千里之行始于足下，诊改从构建“五纵五横一平台”开始，一个一个落实诊改制度
- 诊改是全面的、长期的，必须一把手亲自抓、长期抓
- 永不停歇的改进从自己开始，从现在开始



**唤醒高职院校质量自我保证意识**  
**提升高职院校质量自我保证能力**  
**推动高职院校质量螺旋上升**

谢谢!

欢迎提问!

如有疑问:

请提问:

