



# 以全面质量管理理论(TQM), 构建院校教育教学质量保障体系

主讲人：袁长青

广东外语外贸大学教学质量监测与评估中心

2023.12.6

学校建立了较为完善的质量保障体系。学校成立了质量保障与评估机构，建立了覆盖本科及研究生的校院两级督导制度，建立学生信息员队伍，制定各教学主要环节质量标准，各类教学管理文件68项，其中质量管理和评估制度10项，基本覆盖教育教学全过程，基本构建统筹联动的质量保障长效机制。内部质量评估实现了校、院、专业三级教学质量日常数据监测与反馈。外部开展了国际专业认证，国际商务、会计学、工商管理等十个本科专业获得了国际权威机构认证共15项。2022年质保体系建设的探索与实践获全国优秀范例二等奖。



## 指导思想

第九条“加强大学质量文化建设”：完善质量评价保障体系；强化高校质量保障主体意识；强化质量督导评估；发挥专家组织和社会机构在质量评价中的作用。强调“完善高校自我评估制度，健全内部质量保障体系。”

新一轮审核评估将“质量保障能力”列为第一类高校四个一级指标之一，下设质保理念、质量标准、质保机制、质量文化、质保效果等5个二级指标。将“质量保障”列为第二类高校七个一级指标之一，下设质量管理、质量改进、质量文化三个二级指标。

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的教育方针政策，以《教育部关于加快建设高水平本科教育，全面提高人才培养能力的意见》（新时代高教40条）、《教育部关于深化本科教育教学改革，全面提高人才培养质量的意见》等为指南，坚持“学生中心、产出导向、持续改进”（OBE）的理念，深入推进教育教学改革，强化本科教育教学质量保障主体意识，将质量意识内化为全校师生的共同价值追求和自觉行动，推进形成自觉、自省、自律、自查、自纠的质量文化。

第15条提到“全面推进质量文化建设”，完善高校内部教学质量评价体系，建立以本科教学质量报告、学院本科教学评价、专业评价、课程评价、教师评价、学生评价为主体的全链条多维度高校教学质量评价与保障体系。”

OBE教育理念是一种以成果为目标导向，以学生为本，采用逆向思维的方式进行的课程体系的建设理念

# 目 录

## CONTENT

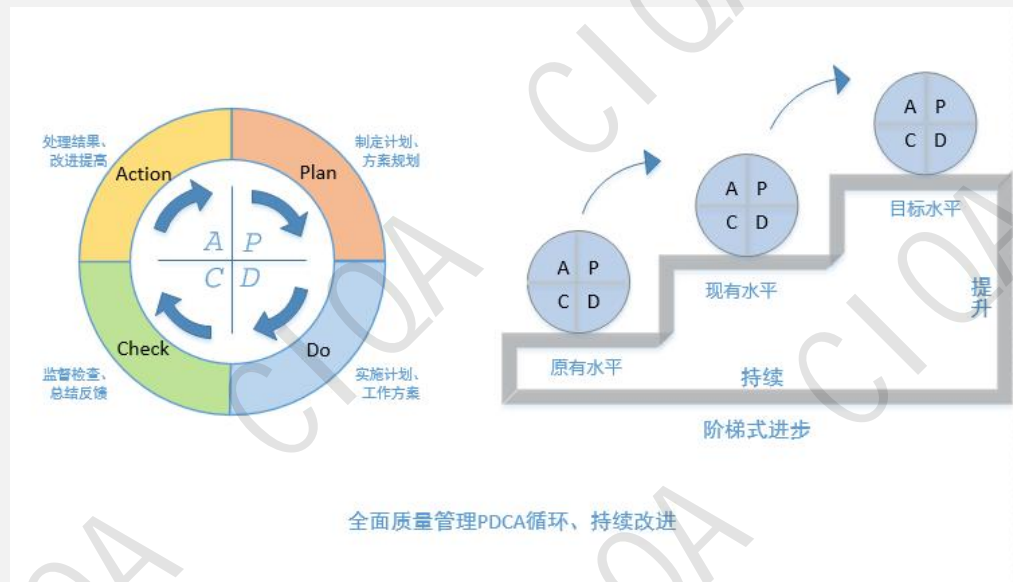
- 01 理论依据
- 02 总体框架
- 03 内容、要素、环节
- 04 主要举措
- 05 建设成效
- 06 几点思考

01

# 理论依据



## 理论依据



全面质量管理PDCA“戴明循环”示意图

全面质量管理 (Total Quality Management, 简称TQM) 是一种企业管理概念和方法。TQM强调一个组织以**质量为中心**，以**全员参与**为基础，目的在于通过让顾客满意和本组织**所有成员及社会受益**而达到**长期成功**的管理途径。全面质量管理将质量管理过程分为“**计划 (plan) — 执行 (do) — 检查 (check) — 处理 (act)**”四阶段的循环方式，简称PDCA循环，又称“戴明循环”。

是美国PDCA循环**质量管理**专家**沃特·阿曼德·休哈特** (Walter A. Shewhart) 首先提出的，由**戴明**采纳、宣传，获得普及，所以又称戴明环。

02

# 总体框架



# 总体框架

广东外语外贸大学本科教育教学质量保障体系组成示意图





目标决策系统

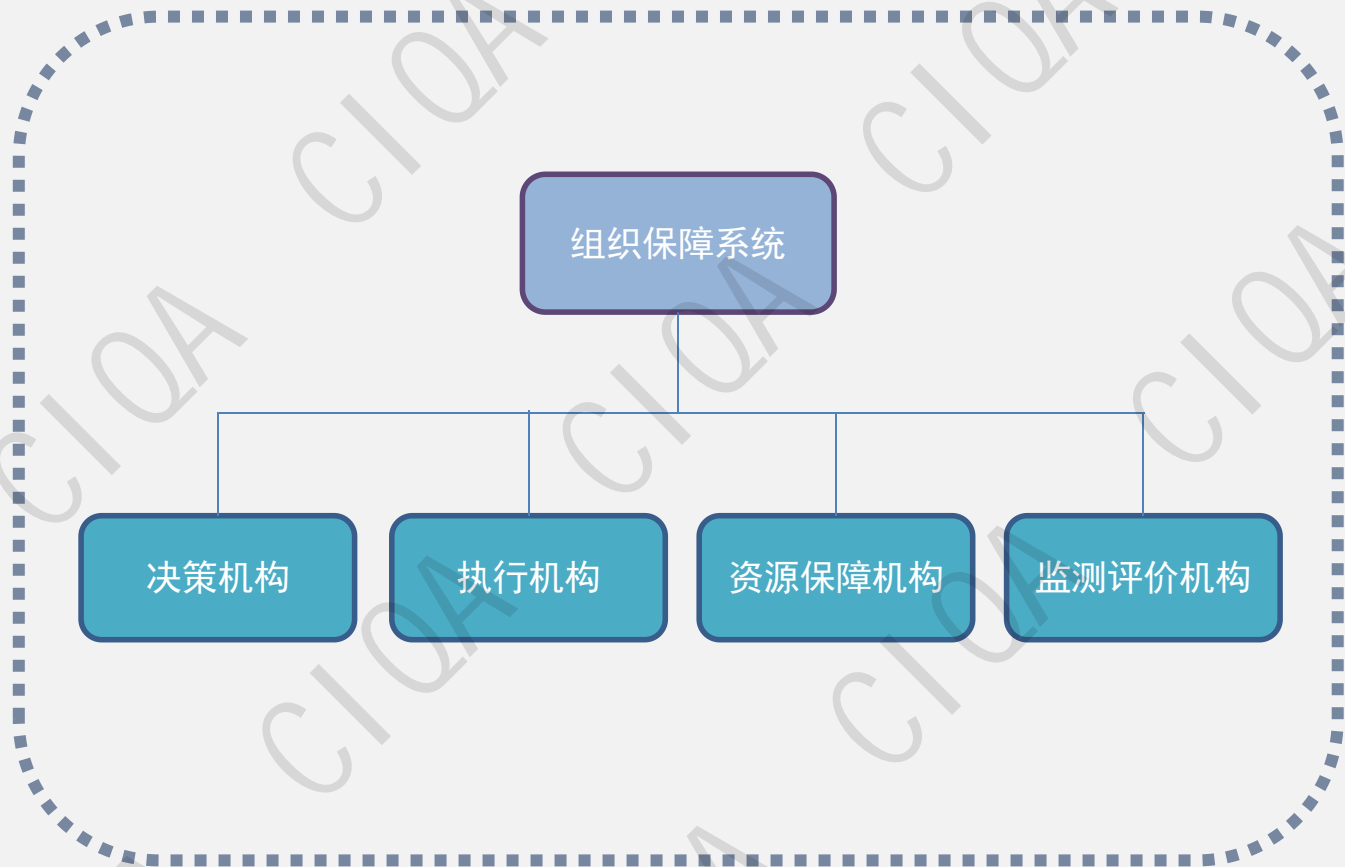
```
graph TD; A[目标决策系统] --- B[办学理念]; A --- C[办学定位 (特色)]; A --- D[人才培养目标]; A --- E[基本规格要求];
```

办学理念

办学定位  
(特色)

人才培养  
目标

基本规格  
要求



## 资源保障系统

师资队伍  
建设

教学  
经费  
投入

教学  
仪器  
设备

图书  
资源  
建设

体育  
设施  
建设

实验  
室建  
设

实习  
基地  
建设

网络  
教学  
资源  
建设

# 质量评价系统

## 外部评价

- 专业评估
- 专业认证
- 本科教学审核评估
- 毕业生跟踪调查
- 用人单位满意度

## 内部评价

- 听课评价
- 学生评教
- 教师评学
- 校内专业评估
- 课程评估
- 导师制评估
- 教师随堂评价

## 反馈与改进系统

```
graph LR; A[反馈与改进系统] --- B[信息反馈]; A --- C[激励与约束]; A --- D[持续改进]; B --- B1[教学质量信息公开、评学评教报告发布]; B --- B2[编印《教学动态》、教学工作会议]; B --- B3[评教系统、督导反馈]; B --- B4[举办教学质量月活动、生源信息与就业信息反馈]; B --- B5[部门信箱、校长信箱]; C --- C1[教学名师评选、优秀教学奖]; C --- C2[优秀本科生导师、师德标兵评选]; C --- C3[南粤优秀教师评选、教师考核]; C --- C4[教学事故认定、师德考核]; D --- D1[落实质量改进责任、调整培养方案]; D --- D2[完善教学管理制度、加大教学经费投入]; D --- D3[加强师资培训、优化教学条件]; D --- D4[加大教学力度改革];
```

### 信息反馈

教学质量信息公开、评学评教报告发布  
编印《教学动态》、教学工作会议  
评教系统、督导反馈  
举办教学质量月活动、生源信息与就业信息反馈  
部门信箱、校长信箱

### 激励与约束

教学名师评选、优秀教学奖  
优秀本科生导师、师德标兵评选  
南粤优秀教师评选、教师考核  
教学事故认定、师德考核

### 持续改进

落实质量改进责任、调整培养方案  
完善教学管理制度、加大教学经费投入  
加强师资培训、优化教学条件  
加大教学力度改革

质量监控系统

校，院两级监控

校领导听课

院领导听课

教学督导听课

同行听课

教学检查

质量预警

教学基本状态数据采集

教学监控信息化建设

教学信息员

专项评估

教学运行系统



培养方案、招生工作  
日常教学管理  
专业建设、课程建设、教材建设  
教学改革与研究  
学生思想政治工作  
学风建设  
第二课堂  
创新创业教育  
国际化培养  
体育与美育  
学生支持与服务  
课程考核与学籍管理、教学档案管理

质量标准体系

教学过程质量  
标准

教学管理质量  
标准

教学条件质量  
标准

质量保障标准

教学管理规定





## 总体框架：PDCA的循环运作

八个系统组成全面质量管理和保障体系，这八个系统之间相互发生作用和影响，促成质保体系有效运行，体现“全员、全过程、全方位”育人。

目标决策系统根据国家、行业、区域经济社会和学生需求制定质量目标，从而制定与调控质量标准（Plan）。教学运行系统按照质量标准要求运行，组织保障和资源保障为教学运行提供条件基础（Do），质量监控和质量评价系统对运行过程质量进行检查（Check），再将结果反馈给教学运行、组织、资源保障、目标决策系统，采取措施不断改进和完善（Act），由此形成PDCA闭环改进。

03

## 内容、要素及主要环节



# 保障的内容、要素及主要环节



## 人才培养过程质量

01 关注人才培养过程中的关键环节如理论教学、实践教学、第二课堂、学生思想政治教育、体育、美育、劳动教育、国际化培养、创新创业教育、课程考核、毕业论文（设计）等环节质量。

## 教学管理质量

02 关注教学管理模式包括指导思想、组织架构、管理制度、权责及沟通；关注科学修订人才培养目标、培养方案及教学大纲，对标国家标准，明确教学建设指标要求；关注招生与就业质量；关注日常教学管理的规范性，定期梳理教学管理制度，做好“立、改、废”工作；关注专业建设、课程建设、教材建设、教学改革与研究、学风建设等的成效。



# 保障的内容、要素及主要环节



03

## 教学资源条件质量

关注师资力量、师德师风建设、师资水平提升、师资培训等；关注教学经费投入情况；关注教学设施设备情况，包括教室、实验室、图书资料、网络、实训和实践基地、体育设施等硬件和软件设施建设和管理。

04

## 质量保障和持续改进情况

关注校、院两级常态化的质量监控机制，形成质量监控措施和手段的多样化，利用信息化平台技术开展质量监控。关注质量评价的科学性、合理性，注重过程性评价与结果性评价相结合。关注持续反馈和改进，教学信息公开、评价结果反馈、健全教学激励和约束制度。

04

## 主要举措



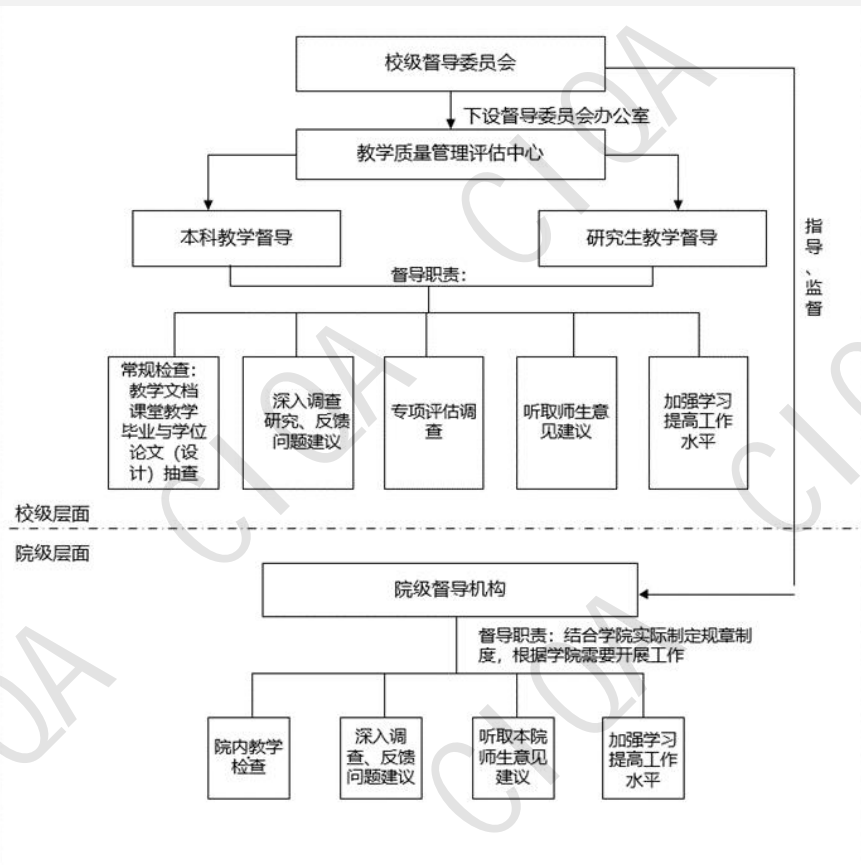
## 1、强化教育教学质量保障工作顶层设计



(1) 完善质量保障组织体系，实现教学管理“管评分离”。学校于2018年组建了独立设置的教学质量管理评估中心，负责教学质量标准研究与制度建设，组织开展教学质量常态化监控和教学检查，开展专业评估、课程评估、教师教学质量和学生学习效果评估等工作。

# 四

## 1、强化教育教学质量保障工作顶层设计



“二级二类”教学督导职能结构图

(2) 加强教学督导队伍建设, 形成校、院两级的督导制度和队伍, 且分别建立研究生和本科生督导系统, 完善教学督导运行机制, 充分发挥教学督导在教学指导和质量监控中的作用

## 1、强化教育教学质量保障工作顶层设计

### 广东外语外贸大学

广外教〔2021〕50号

#### 关于印发《广东外语外贸大学本科教育教学 质量保障体系与运行总体方案》的通知

学校各单位：

《广东外语外贸大学教育教学质量保障体系与运行总体方案》已经校长办公会审议通过，现印发给你们，请遵照执行。

特此通知



本科教育教学质量保障体系与运行总体方案

(3) 明确运行体系。学校于2021年制定颁布了《广东外语外贸大学本科教育教学质量保障体系与运行总体方案》《广东外语外贸大学本科教育教学质量标准纲要》《广东外语外贸大学本科教育教学质量保障执行一览表》。

#### 《总体运行方案》

##### 正文部分

阐明方案的总体要求、指导思想，质保体系的组成、主要功能、内涵和要求

##### 附件1：《质保体系组成示意图》

梳理质保体系的组成及主要工作项目，以全面质量管理理念为指导，围绕人才培养的全过程，明确工作任务

##### 附件2：《质保体系运行示意图》

梳理质保体系各系统运行关系，各系统间相互作用和影响，形成“决策运行--监控评价--反馈改进”的持续有效改进的闭环

##### 附件3：《质量标准纲要》

梳理影响质量的关键因素和人才培养过程的关键环节，包含人才培养过程标准、教学管理标准、教学条件标准、质量保障标准4个主要方面共25个项目

##### 附件4：《执行一览表》

梳理各系统的主要执行项目、执行内容、执行单位或机构，明确责任分工

总体运行方案示意图



## 2、完善质量标准体系

### 广东外语外贸大学

广外教〔2021〕51号

#### 关于实施《广东外语外贸大学 本科教学主要环节质量标准（试行）》的通知

学校各单位：

为建立健全学校本科教学质量保障体系，加强教学过程管理，规范教学活动，保证和提高教学质量，进一步明确备课、课堂教学、作业与练习、实验教学、课程考核、教育实习、专业实习、毕业设计（论文）等方面的要求和应该达到的质量标准，学校特编制《广东外语外贸大学本科教学主要环节质量标准》（以下简称《标准》）。《标准》已经校长办公会审议通过。现将《标准》实施的有关工作通知如下：

一、要紧密结合贯彻落实党的十九大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想实施《标准》，坚持“为国育人，为党育才”，坚持立德树人，注重培养学生的道路自信、理论自信、制度自信和文化自信，培养学生的社会责任感、创新精神和实践能力，增强学生创新意识和创新创业能力。以培养全球化高素质公民为使命，着力推进专业教学与外语教学的深度融合，培养“双高”（思想素质高，专业水平高）、“两强”（跨文化交际能力强，实践创

(1) “质量为王，标准先行”，学校注重**质量标准体系建设**。定期修订人才培养方案，定期做好教学管理文件“立改废”工作，不断健全和完善教学管理规章制度。



## 2、完善质量标准体系



教学环节质量标准宣讲会

(2) 通过宣讲和检查，逐步将质量意识、质量标准、质量评价、质量管理落实到教育教学各环节，并将其内化为师生的共同价值追求和自觉行动。



## 2、完善质量标准体系



全面质量标准纲要

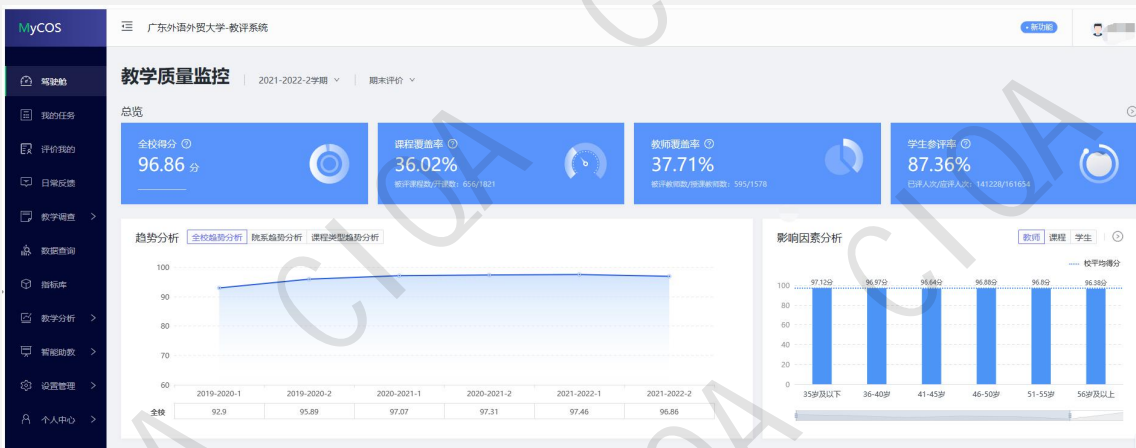


教学主要环节质量标准

(3) 在质量标准体系建设上, 注重“点、面结合”。以“面”为基础, 以“点”为重点, 注重“点”“面”之间的相互衔接和补充, 注重质量标准的“发展性”, 保持质量标准体系不断更新, 持续改进。



### 3、改进教学质量评价方式方法



(1) 以“学生为中心”，建立学生参与教学评价和管理的常态机制，形成较完善的学生评教及学生教学信息员制度。

(2) 搭建教学质量管理平台，整合了学生评教、随堂评价、教师评学、领导听课、教学督导听课、同行听课等多种形式于一体，以课程为中心，实现多维度、质化的评价模式。

### 3、改进教学质量评价方式方法



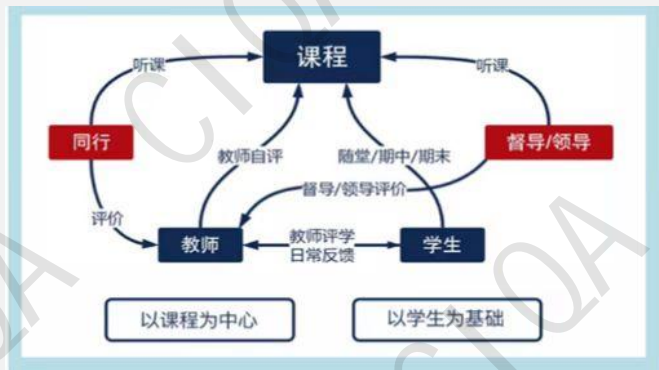
(3) 针对教育教学关键环节，开展专项评估工作。每年开展毕业论文和试卷抽检、每学期开展学生评教、教师评学，全校听课工作，开展本科生导师制评估，研究生毕业论文抽检、研究生导师满意度调查等。

(4) 引入第三方评价。引进第三方机构参与开展专业评估、教学状态数据分析及数据监测等。与全国同类专业进行对比分析，找出优势与不足。基于教学基本状态数据，学校对优势专业开展竞争力分析和全景分析，为专业建设和发展提供决策依据。审核评估期间，与第三方机构合作开展教师教学体验调查、学生学习体验调查、审核评估数据深度分析，形成数据分析报告，并面向各单位开展数据分析解读，系统剖析问题，科学谋划解决措施。



## 4、内部质量评价模式科学化和合理化

“以学生为中心”，建立学生参与教学管理的常态机制。同时，学校通过借鉴国外先进大学的经验，建立“实时监控—科学评估—动态改进”的常态化评估长效机制。搭建教学质量管理平台，整合学生评教、随堂评价、教师评学、领导听课、教学督导听课、同行听课等多种形式于一体，以课程为中心，实现多维度、质化的评价模式，全面实现了教学质量评价由传统、单一的结果性评价转变为过程性评价和结果性评价相结合的模式，使教学评价贯穿整个教学周期。



多维度、质化的课堂教学质量评价模式



学校教学质量管理平台实现过程性评教



## 5、优化奖惩机制，强化教师激励和约束作用

### 广东外语外贸大学文件

广外校〔2020〕47号

#### 关于印发《广东外语外贸大学本科教学事故 与教学过失认定和处理办法》的通知

学校各单位：

《广东外语外贸大学本科教学事故与教学过失认定和处理办法》已经校长办公会讨论通过，现印发给你们，请认真遵照执行。

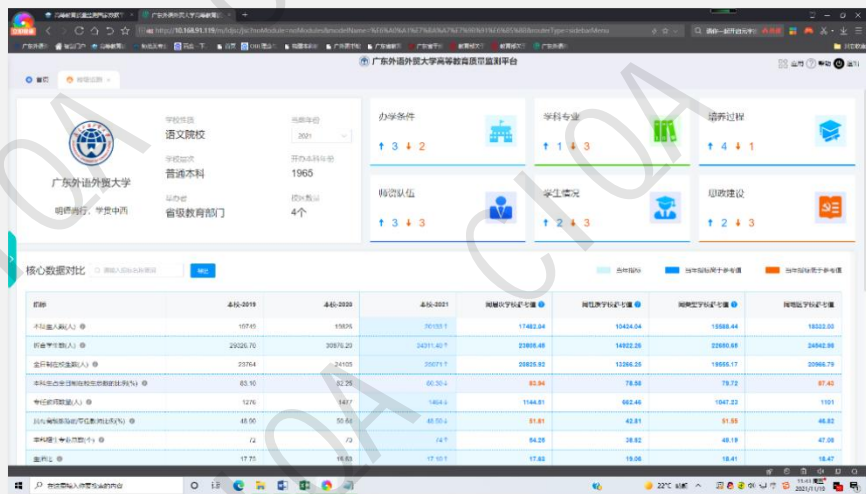
特此通知



开展教学名师、优秀教学奖、优秀本科生导师、师德师风等评选活动，将教学质量纳入教师年度考核。2020年修订完善《广东外语外贸大学教学事故与教学过失认定和处理办法》，增强了制度可操作性和合理性，更好地发挥制度约束作用。文件颁布以来，已处理二级教学事故1起，教学过失6起。



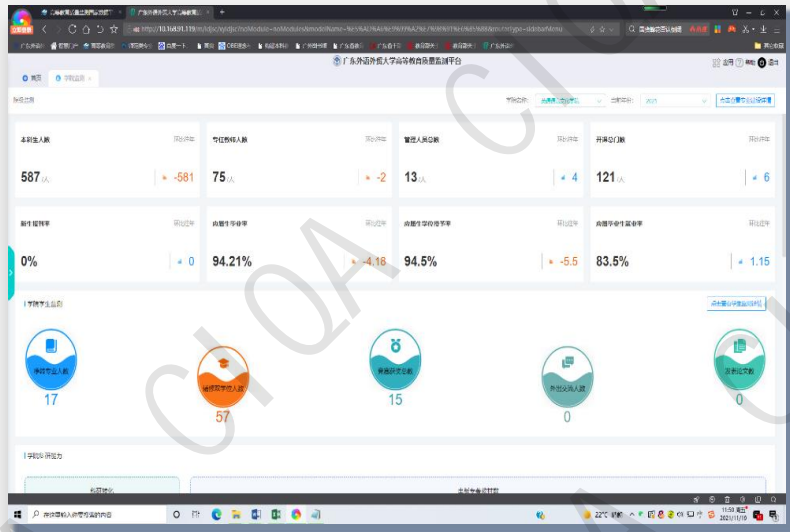
近年来，学校质量监控手段趋于多样化，形成了覆盖本科及研究生的校、院两级督导体系，开展校领导听课、院领导听课、督导听课、同行听课、研究生开题报告和毕业论文答辩环节监控、教学信息员巡课、专项检查和评估等多项质量监控工作。此外，学校紧跟高等教育发展的趋势，响应和落实国家政策和相关文件精神，大力推进建立信息化教学质量监控平台。



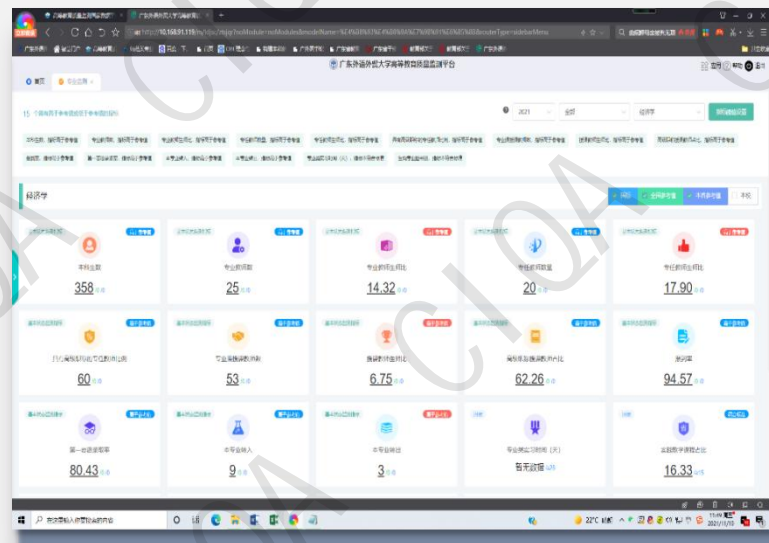
校级质量监测分析



## 6、信息化辅助提升质量监控手段



院级质量监测数据分析



专业监测数据分析

## 7、做好各部门工作协同



调研座谈会

将质量保障渗透到“三全育人”体制机制建设中。一是颁布《广东外语外贸大学本科教育教学质量保障执行一览表》。二是强化沟通协调和及时反馈。就师生关切的问题，经常性召开教师、学生座谈会，走访教学单位，认真听取意见建议。三是强化制度政策的宣传解读，面向职能部门、教学单位召开有关制度文件的宣讲会，在校园网进行文件解读宣传。

### 质保体系的建立和运行 有效促进了质量文化形成

全校形成重视质量，重视内涵建设的良好意识和氛围。学校从上至下树立本科教学中心地位，校领导重视本科教学，教师以教学为重心，师资引进要求教授、副教授100%为本科生上课，评奖评优、各类考核注重教师的教学业绩。

### 教学建设成效显著， 教学管理规范有序

质保体系在促进专业建设方面发挥了重要作用，学校不定期地对一流本科建设成效进行检查和评估，促进加快专业建设步伐。质保体系促进了教学管理不断规范化，确立了教学质量标准，及时监测和反馈教学运行过程中存在的问题，提供改进的意见建议，敦促教学管理部门、教学单位做好教学过程管理，提升管理规范性和实效性。学生总体评教成绩优秀，教学事故极少发生。

### 质量评价和监控体系不断完善， 教学质量持续改进

随着教学工作“管评分离”的推进，质量评价和质量监控工作迈上新台阶。质量监控组织体系不断壮大，质量评价方法和模式趋于科学化与合理化。引入数据监测平台，技术辅助质量监控，质量监控趋于多样化与信息化。质保体系闭环运行更加有效，形成持续改进的良好局面。我校国家级一流专业建设点占比为54%；省级占比87%。学校本科教学工作审核评估整改获广东省评“优秀”等级。我校质保体系建设成效获评广东省第三批教育评价改革典型案例。

### 教学质量不断提升， 学生学习成果丰硕， 毕业生就业质量高。

近一年，学生参加省级以上大学生创新创业训练计划238名，获得省级以上各类竞赛奖励544项，艺术、体育类专业比赛奖励101项，发表学术论文21篇，获专利、著作权22项，体质健康达标率95.12%。2020年，各项调查显示，毕业生对学校的教学满意度为99.58%、就业现状满意度为98.7%，用人单位对毕业生的满意度为100%，可见学校人才培养成效得到学生和社会的广泛认同。毕业生就业质量高，中国薪酬网发布的《2021全国高校毕业生薪酬指数排行榜》显示，我校毕业生毕业一年后平均月薪水平处于全国高校前列，居广东省高校之首。毕业生90.69%在广东省内就业，为粤港澳大湾区建设提供了有力的人才支持。



## 几点思考

如何增加评价维度，  
提高评价的区分度

01

如何及时有效地  
反馈评教结果？

04

如何奖励质化  
和建设性评教？

02

如何充分调动教师  
和学生评教的积极性？

05

如何发挥督导、  
同行评教的作用？

03

如何处理教学的规范  
性与创造性的关系？

06



**感谢观看**

