

中国远程教育研究丛书

OPEN AND DISTANCE EDUCATION
INTERNAL QUALITY ASSURANCE CASES

陈丽 谢洵 王晓霞 / 主编

开放远程教育 内部质量保证案例集

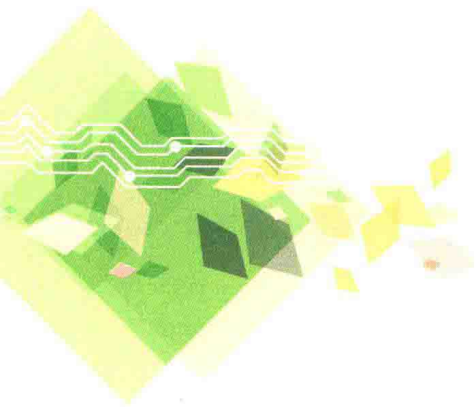


北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

中国远程教育研究丛书

开放远程教育 内部质量保证案例集

陈丽 谢洵 王晓霞 / 主编



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

开放远程教育内部质量保证案例集/陈丽,谢洵,王晓霞主编. —
北京:北京师范大学出版社, 2017. 1

ISBN 978-7-303-21555-3

I. ①开… II. ①陈… ②谢… ③王 III. ①开放大学—远程教育—案例—中国 IV. ①G724.82

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 278245 号

营销中心电话 010-58805072 58807651
北师大出版社学术著作与大众读物分社 <http://xueda.bnup.com>

KAIFANG YUANCHENG JIAOYU NEIBU ZHILIANG BAOZHENG ANLI JI

出版发行:北京师范大学出版社 www.bnup.com

北京市海淀区新街口外大街 19 号

邮政编码:100875

印刷:北京京师印务有限公司

经销:全国新华书店

开本:730 mm×980 mm 1/16

印张:17

字数:300 千字

版次:2017 年 1 月第 1 版

印次:2017 年 1 月第 1 次印刷

定价:68.00 元

策划编辑:陈红艳

责任编辑:陈红艳

美术编辑:王齐云

装帧设计:锋尚设计

责任校对:陈民

责任印制:马洁

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话:010-58800697

北京读者服务部电话:010-58808104

外埠邮购电话:010-58808083

本书如有印装质量问题,请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话:010-58805079

前 言

随着全民学习、终身学习理念的普及，继续教育在学习型社会建立过程中的重要性愈加凸显。我国成人继续教育正处于转型升级阶段，广播电视大学全面向开放大学转型，教育部取消了对普通高等学校举办远程学历教育的审批，越来越多的企业 E-learning 机构加入到远程教育的行列中。对于成人继续教育，政府将采取以社会监督和市场调节为主的管理模式。这种新的管理思路，对开放大学等远程教育办学机构提出了新的要求。远程教育机构必须主动向社会证明其办学水平能够满足劳动力市场的要求。事实上，长期以来，我国成人远程教育的质量水平一直被社会所质疑，提升办学水平，赢得质量声誉是开放大学试点的首要任务，也是我国成人远程教育政府管理权进一步下放的前提。

在国际范围内，很多国家通过构建国家质量保证体系来监控和督促远程教育机构保障质量从而赢得声誉。也有很多远程教育机构借助建立内部质量保证体系的方法提升了自身声誉，赢得了民众信任。实践证明，内外部质量保证系统协同作用能够大大提升远程教育机构的质量管理效果和水平。

我国政府和学术界已经开始着手研究如何在我国建设成人远程教育质量保证制度，远程教育试点院校和开放大学也都着手研究和建设内部质量保证体系。本书希望通过挖掘和还原国内外开放大学内部质量保证实践的现状和特征，为新时期我国成人远程教育/开放教育的质量提升提供经验和方法参考。

作为北京师范大学与北京开放大学合作课题“北京开放大学教学质量保证体系建设项目”的研究成果之一，本书主要内容包括开放大学内部质量保证案例及评述，开放大学内部质量保证的外部制度环境，以及内部质量保证实践的关键要素与重点环节三个部分。书中遴选了对我国质量

保证体系建设有重要参考和借鉴意义的9个国家和地区，包括加拿大、英国、西班牙、马来西亚、印度、巴基斯坦、南非等国家、中国香港等地区的知名远程教育机构作为蓝本，特邀这些机构的在职专家参与撰写，还原其所在机构所构建和运行的质量保证体系，分享成功经验，剖析问题 and 挑战，凝炼出了具有代表性的质量保证案例。结合中国国情，以评述的方式对这些案例进行了归纳和总结。同时，本书梳理、呈现了国际上相对比较成熟、完善的两套质量保证标准体系，对它们的框架、标准、指标、评价方案进行了点评和对比分析，提出了质量持续改进的主要着眼点和重点关注问题，明确了行动指南。

课题是北京开放大学在改革与发展过程中结合自身需求由实践衍生的选题，北京师范大学应邀参与。在陈丽教授的主持下，北京师范大学远程教育研究中心和北京开放大学组成了团队分工开展课题研究工作。北京师范大学参与的主要人员有：陈丽、谢洵、林世员、沈欣忆、解晶晶、张馨邈、万芳怡等；北京开放大学参与的主要人员有：王晓霞、吴亚婕、谭璐等。案例的作者包括：玛格丽特·豪伊(Margaret Haughey)、南希·帕克(Nancy K. Parker)、欧嘉特·达若嘉(Ojat Darojat)和田·贝妮(Tian Belawati)、安迪(Andy Liew Teik Kooi)、埃琳娜·芭芭拉(Elena Barberà)、林迪威·马布扎(Lindiwe Mabuza)、依法莲·孟郎噶(Ephraim Mhlanga)、李锦昌、纳维德·马里克(Naveed A. Malik)、苏雷什·加格和桑托什·潘达(Suresh Garg and Santosh Panda)、黛安娜·斯坦默斯(Diana Stammers)、杨亭亭以及北京开放大学数字化教学指导中心的研究人员。特别感谢加拿大阿萨巴斯卡大学前副校长玛格瑞特(Margaret Haughey)女士，她在本书的撰写过程中提供了很多指导和帮助。同时还要感谢课题结题专家北京开放大学副校长张铁道、北京师范大学教授李德芳、北京麦课在线教育技术有限公司总经理刘义光、北京开放大学国际文化学院院长刘永权对本书稿给予的有益指导。

在本书付梓之际，衷心感谢北京师范大学出版社对本书顺利出版所提供的支持和帮助。

编 者

2016年3月19日

目 录

引 言	1
开放大学内部质量保证案例及评述	3
加拿大阿萨斯卡大学内部质量保证体系	5
印度尼西亚特布卡大学内部质量保证体系	19
马来西亚宏愿开放大学内部质量保证体系	29
西班牙加泰罗尼亚开放大学内部质量保证体系	44
南非大学内部质量保证体系	57
香港公开大学内部质量保证体系	66
巴基斯坦虚拟大学内部质量保证体系	81
印度英迪拉·甘地国立开放大学内部质量保证体系	95
英国开放大学内部质量保证体系	117
中国国家开放大学内部质量保证体系	126
北京开放大学内部质量保证体系	146
开放大学内部质量保证的外部制度环境	165
加拿大阿尔伯特省质量保证制度	167
南非国际远程教育质量保证制度	180
外部认证驱动内部质量改进案例	192
内部质量保证实践的关键要素与重点环节	203

附录	209
远程教育质量标准及指标述评	211
AAOU 亚洲开放大学协会	237
ACODE 澳大利亚远程开放在线学习委员会	247

引言

尽管对于质量保证及其定义众说纷纭，但是其核心目的都是要向利益相关者证明：自己的确是达到了它们的期待。对于大学而言，利益相关者包括学生、政府、公众及同行。在一个全球化的世界里，质量保证变得越来越重要，很多国家已经建立了质量保证体系，以帮助评估、认证高等教育的质量。

各国开始重视质量保证有多方面的原因。首先，20世纪中期以来高等教育的迅猛发展，加上各国快速发展高等教育系统的需要，导致了各种各样院校的产生以及各类学生及教职工群体的加入。其次，雇主日益变化的需求也使得国家开始对高等院校培养人才的过程进行监督审查。第三，数字化经济的迅速发展使得如今的雇主们开始要求其雇用的学生不仅能掌握课本上的知识，还要具有一定的工作能力，如合作、决策、领导、沟通等。此外，还有学生的流动性以及大学教育的国际化等原因。政府希望能够确保本国的国民高等教育得到世界的认可，本国院校也能因其优质的教育而吸引更多的外国留学生。

自“质量保证”的概念提出以来，仅仅20多年的时间，质量保证过程就经历了各种侧重点的调整，从评估到认证，从监督评价到审查。通常，该过程会有一整套说明或标准，其中每一项标准都有自己的衡量指标或参照检查程序。在实际应用中，这些标准规范会在国家的、区域的或者机构的层次上展开。质量保证过程可能会由学校的某个独立部门来具体实施，或嵌入各院系的工作要求，或以组成大学行政结构的政策和程序的方式来颁布。如今，大多数院校都认识到了质量保证过程的价值，尽管最开始是为了保证对外服务的质量，然而，随着数字化经济的出现，加上为21世纪的学习者提供更优质服务的需要，各个院校正逐渐认识到，质量保证过程也有助于它们自身的不断进步。

虽然质量保证起源于基于校园的传统院校，但也一直是远程教育大学的一项重要课题。一直以来，远程开放大学注重公众对其教学形式及教学服务的信任，这种信任不仅要来源于公众与学生、还应来自于教育界的同行。然而，盈利性私立院校机构在世界范围内的迅速泛滥成为这一过程的绊脚石，他们抓住远程教育这一契机，主要在提供国家助学贷款的国家（如美国）赚取利润。他们那些早已沦为一纸空文的承诺和劣质的教学实践，使得公众失去了对这种新兴教育形式的信任。此外，有些师生将远程教育视为获取资格认证、甚至是花钱买学历的捷径，这些行为同样损害了那些优质可靠的远程教育提供方的声誉。尽管如今大多数国家已通过建立健全相关机制，责令关闭了这些浑水摸鱼的院校机构，公众与雇主对远程大学的怀疑与顾虑依然存在。英联邦学习共同体学习联盟(COL)、国际开放与远程教育协会(ICDE)等世界远程教育组织已经制定了质量保证标准，很多国家也对远程开放大学的质量保证过程增添了一些特殊的要求。

因此，出版一本以远程开放大学为中心、与质量保证相关的书的必要性可见一斑。首先，在远程开放大学不断完善质量保证实践的过程中，这本书将提供有利信息。其次，质量保证这一话题不应局限于管理者内部，必须包含组织中各层级的成员，本书将创造讨论质量保证实践的机会。第三，远程开放大学的内部质量保证注重教师教学与学生学习过程的完善，这个话题与所有高等教育院校的利益休戚相关。

本书第一部分重点是中外远程教育大学的质量保证活动。作者将介绍他们学校的背景和他们的质量保证实践。（想知道这些大学为何做出这些选择，请阅读相关章节了解更详细的内容）。

绝大部分的章节是专门为本书所写，个别是经授权转载。这些章节较系统地概述了这些远程教育院校所用的各种方法以及一些在具体实施过程中遇到的问题和困难。这些信息尤其适合那些正计划实施质量保证战略的读者。

本书第二部分介绍了开放大学内部质量保证的外部制度环境，第三部分结合前两部分案例对内部质量保证实践的关键要素与重点环节进行了总结，附录部分提供了更多有关现有远程教育标准及指标的信息，简要分析了不同标准文档的异同。这为评估不同标准下的指标提供了重要参考。因为这些指标是一些通用指标，因此，各机构需要根据自身组织及教学体系制定更具有针对性的政策。



开放大学内部质量保证 案例及评述

加拿大阿萨斯卡大学内部质量保证体系

Margaret Haughey & Nancy Parker

解晶晶 译

内部质量保证不仅仅能够为院校机构的质量评估提供过程支持和数据支持，也有助于实现院校机构的质量改进。本文描述了营造一种学习文化的体系与过程，这种学习文化建立在加拿大远程教育机构——阿萨斯卡大学(Athabasca University, AU)质量改进的基础之上。

一、大学概况

阿萨斯卡大学成立于1970年，是加拿大阿尔伯特省四所公立的研究型综合大学之一，同时也是加拿大最大的提供大学层次在线与远程教育的专业机构。阿萨斯卡大学致力于促进教育机会的平等化，为成人学生的大学教育扫除障碍。它在远程教育领域的教学和学术研究方面取得了卓越的成就，尝试为学生建立创新型的在线支持环境。

作为一所开放大学，阿萨斯卡大学采纳开放的入学政策：不以学生的教育背景作为招生条件。学生只要满足课程要求就可以参加课程学习，还可以继续申请学习某一专业。全面综合的学生支持服务和专为远程学生设计的图书馆服务支持了这种开放大学理念的实现。

阿萨斯卡大学共有40000名学生，其中大多数是本科生并来自加拿大除阿尔伯特省以外的12个省和地区。其中，超过98%的学生能够通过高速网络来学习，课程选择范围涵盖了90多个本科和硕士的学历教育项目和非学历教育项目中的750多门课程。80%以上的学生拥有全职工作，每年超过90%的时间都面临着工学矛盾问题。很多加拿大其他大学的学生，也会注册学习阿萨斯卡大学的课程，希望以此能够更快地完成学历教育，获得学位，或者辅助目前的学习。

只需年满16周岁就可以成为阿萨斯卡大学的学生，这是大学招生的唯一要求。但是，如果想要学习高阶课程或特定专业，学生还需满足

一定的学术要求或额外的入学条件。阿萨巴斯卡大学灵活的课程教学模式使其拥有灵活的招生时间。学生可以在每个月的月初注册课程，进行个性化学习。大学的硕士课程因专业的不同而具有不同的入学要求。大多数的硕士课程采用有计划的在线小组学习方式。

本科生的平均毕业时间为 6.4 年，硕士生的平均毕业时间为 3.7 年。63% 的毕业生愿意支持家属学习，74% 的毕业生成为他们家族中获得大学学历的第一人。

加拿大一共有 84 所公立大学，有两所大学只提供远程教育，其中之一就是阿萨巴斯卡大学。另一所是魁北克电视大学(Télé Université du Québec, TELUQ)，其课程多是使用法语授课。加拿大很多其他公立大学也提供远程教育课程，但通常只占总体课程的很小比例。

加拿大是由 13 个省和地区组成的联邦制国家，并没有集权的高等教育机构。加拿大教育部长委员会(the Council of Ministers of Education, Canada)承担着协调各省和地区相关事务的责任。此机构于 2007 年批准了可以解决学生流动性和学位等值性的质量保证框架。有关质量保证框架的文件也成为了各省质量保证立法的依据。所有大学都须遵守相关的法律法规。

二、阿尔伯特省的质量保证

2003 年，阿尔伯特省政府通过了一项新的高等教育学习法案，由此建立了阿尔伯特高校质量委员会(the Campus Alberta Quality Council, CAQC)，委员会的职责包括：“可以调查、审核与特定专业的规划方案相关的任何材料，涉及除神学学位以外的应用学士、硕士或博士学位专业。”

人们普遍认为，无论采用何种形式教学，所有的大学必须实行统一的质量标准(这与最新的实践情况一致)。对于提供远程教育的院校机构，质量委员会(the Quality Council)还为其制定了附加标准(CAQC Handbook, 2006; Revised 2011)。

在学历教育的评审当中，质量委员会秉承着这样的理念：无论教学方式如何，高质量的教学是共同的追求。而质量保证的关键在于：以学

习为出发点，以学科、教学、学习和评估方面的卓越学术研究结果为支撑。

与面授教育相同，部分或全部采用混合式、分布式或远程方式进行的学历教育要符合质量委员会为传统教育设立的本科和硕士课程质量评估标准，除此之外，它还要符合以下附加标准。

CAQC 采用以下标准来评估基于混合式、分布式或远程方式进行教学的课程：

1. 机构使命

无论课程教学模式如何，院校机构所提供的课程必须符合其使命或任务、规划、目标和制度。机构在行政、财政和技术方面有义务为注册学生提供课程和相应服务，使其在规定时间内完成学业，获得学位。规定的学习时间是恰当合理的，考虑了学生以及课程对应的特定学习领域这些影响因素。

2. 机构对课程的所有权

对学生负有责任的是学生所注册的院校机构，而非机构的承包商或合作商。尽管课程的核心部分可能由机构之外的其他个人或组织提供，其质量保证仍由认证机构(授予学位的机构)负责。

3. 机构合作

委员会认可院校机构与其他企业就混合式、分布式或远程教育课程达成的合作。如果若干机构合作共同开设课程，那么课程的质量保证由合作的机构共同承担，并最终由认证机构负责。因此，如果机构采用的材料资源是由其他组织提供或开发的，认证机构需要获得修订资源的许可权，必要时对资源进行修订以符合机构的质量标准。关于合作开设课程，机构有必要对合作程度及其相关要求予以考虑。

4. 风险管理与降低

提供混合式、分布式或远程课程的机构，需要证明已建立了恰当、合理的风险管理机制，机制包括：机构具有稳定、可靠、安全、维护良好的技术设备；服务器或其他技术设备发生故障时，灾难恢复计划能够及时启动；机构与其他组织取消合作关系后，学生不会受到影响。

5. 隐私、身份与保密

在混合式、分布式或远程课程中，机构有必要为学生提供恰当、合理的安全机制来确认学生的身份，确保学生学习活动的完整。恰当的文件化程序和存储协议能够保护学生信息在考核评价和发布成绩过程中的安全性。设置销毁信息的程序和时间表同样也很重要，用于认证目的个人信息在超过规定时间之后，就会被销毁。

6. 可获得性

学生具有不同的学习需求，院校机构保证能够关注并满足他们的多样化需求。

7. 知识产权

院校机构制定了相应的制度来处理数据版权保护和学习对象库的合理使用问题，以满足版权与知识产权法的要求。

8. 技术与更新

无论在教学方面还是行政管理方面，用以管理和传送课程的技术都能够支撑课程的实施。院校机构能够适当更新已使用的技术，识别并评估新兴技术；储存足以支持机构可持续发展的资源；为开展学习活动提供尽量安全的技术支持。

9. 合理的机构规划

课程的开设过程(从提案开始，到批准、实施、机构审查，最后是持续改进)清晰并易于理解。专业或课程的学习结果明确，并与机构的规章制度、教学模式、学习评估与反馈具有一致性。

10. 小组/合作/网络学习

机构关注：发生在同伴之间的大量的学习；群体模式以及其他基于小组学习、合作学习和网络学习的环境所带来的启示。

11. 课程开发与评估

机构定期评估并修订课程材料，使其符合课程质量标准；定期审查预期学习目标，以保证目标的明确性和适当性，并采用多种方法来评估目标的有效性。

12. 给学习者的建议

充分告知学生参加课程学习所需的能力、自律和设备要求，为学生

提供专业、课程、所需文本材料以及其他要求等信息，使其在课程开始前能及时获取。学生还应知道采用不同教学模式的课程的费用。

13. 学习者支持

机构有义务培训学生了解如何使用在线学习工具。如果培训的规划或执行有所变动，机构能为受影响的学生提供最新信息。

14. 硬件与软件

机构设置了相应的程序，为学生提供有关硬件和软件应用的支持和建议。特别是，在课程开始之前提醒学习者有关课程学习的技术要求和时间要求，例如同步学习开始的时间。

15. 学习者服务

机构有义务告知学生，他们可获得的服务内容（例如学术指导与咨询）。在需要时为他们提供帮助，为他们解决所投诉的问题，例如涉及机构制度的投诉。

16. 课程体系的监督

课程体系及其评估和监督由符合资历要求的学术人员负责；课程的展示、管理、考核与评估由拥有相应学历的工作人员负责。

17. 技术培训

为课程设计、开发相关人员提供有关在线学习教学和技术的培训与辅助。另外，当学术人员转换传统课程和在线课程时，机构为他们提供支持，并评估、指导他们的在线教学。

18. 技术支持

机构持续为学术人员提供与课程所需硬件资源和软件资源相关的介绍、培训或技术支持。如果发生任何会影响学术人员参与在线课程的变动，机构能及时为受影响的学术人员提供最新信息。

依据侧重点的不同，以上远程教育课程标准可归为以下几类：专业和课程的规划与审查、学习者指导服务、工作人员的职业发展、技术（安全、恢复、更新、培训）。这些条款是除质量委员会规定的质量保证标准以外的附加要求。

三、院校机构的质量保证

内部的质量保证包含在教育机构开发、服务和审查的循环中，这些

循环是教育机构必不可少的组成部分。院校机构中的五类主要循环分别是：专业的开发与审查、课程的开发与审查、综合性学生支持服务、教学人员和辅导人员的职业发展、教育技术服务。

(一)专业的开发与评审

新专业开发制度和专业评审制度构成了机构层面专业质量保证机制的基础。为满足大学战略规划对质量、灵活性、可持续性和院系目标的要求，新专业开发制度规定了开发新专业的流程，以及制度可比性、劳动市场需求这些外部要求。这一流程也“为满足内部和外部利益相关者的基本要求提供了新的可能”。

专业评审制度规定了详细的流程“以保证机构能够一直符合省和国家两个层面关于质量与严谨性的标准、学生的优质服务标准，并能够反映大学的使命”。这两大制度分别规定了专业开发和评审的主要阶段以及各个阶段的步骤。为保证流程的有效性和及时性，专业的开发与评审由教学人员主持领导，并从属于机构更大的循环：专业与课程的开发与更新。

1. 新专业开发的制度与流程

一般来说，开发一个新专业要经历以下几个阶段：

- 与新专业相关的专业委员会和学院委员会与学院院长以及副校长领导的学术办公室就开发新专业相关的外部标准和过程进行初步协商之后，再准备用以进一步讨论和审核的文件。

- 对文件进行审核，确保文件填写完整，提供了所有必需的材料，并能够解决学院提出的关于新专业的任何问题。

- 新专业的申请人可能需要与和新专业有关的其他学院进行协商，除此之外，还要与各个部门协商以确保专业相关信息和规划的准确性。例如，与教务处协商专业的规章制度问题，与学校信息中心协商专业的招生计划以及申请该专业的学生信息，与图书馆服务中心协商图书馆藏问题，与计算机服务中心协商信息处理相关事务。

- 将文件依次提交给相关的小组委员会和校务委员会。

- 经大学管理委员会的相关委员会批准之后，再将文件提交给高等教育部门进行系统的审查，最后将文件提交到质量委员会。

当此文件与政府部门的需求相吻合时，开发新专业的过程对院校机