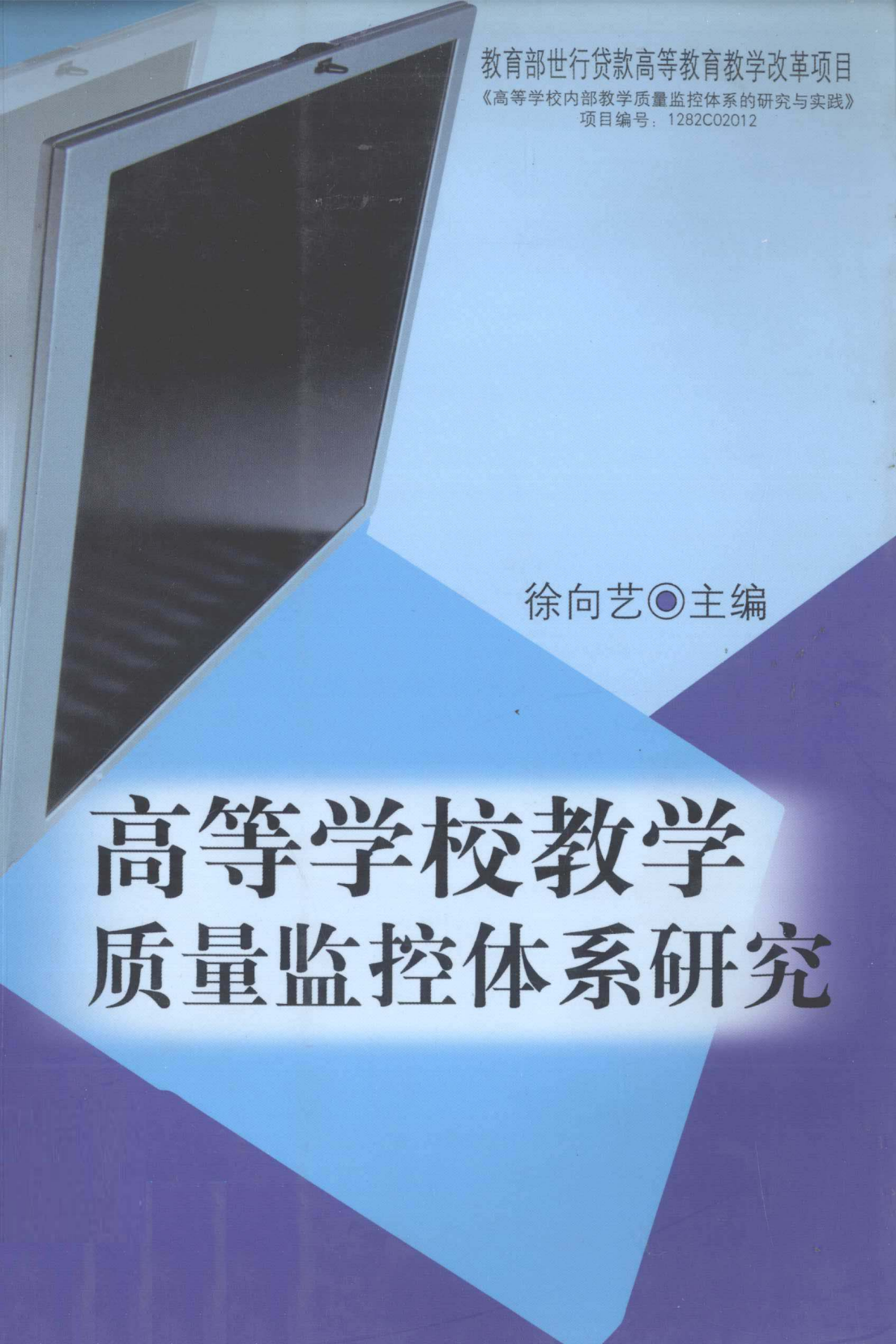
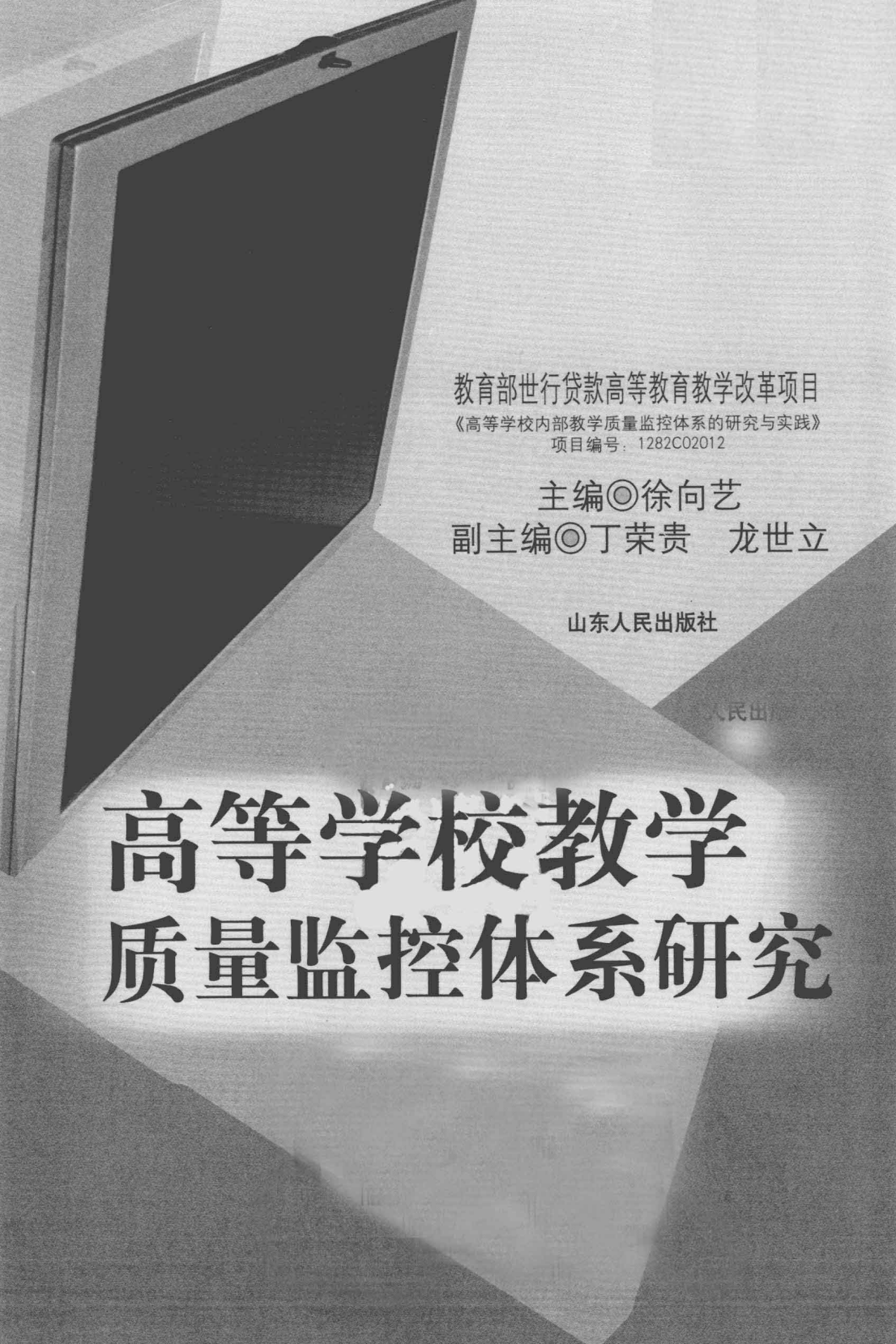




教育部世行贷款高等教育教学改革项目
《高等学校内部教学质量监控体系的研究与实践》
项目编号: 1282C02012

徐向艺◎主编

高等学校教学 质量监控体系研究



教育部世行贷款高等教育教学改革项目
《高等学校内部教学质量监控体系的研究与实践》
项目编号: 1282C02012

主编◎徐向艺
副主编◎丁荣贵 龙世立

山东人民出版社

人民出版

高等学校教学 质量监控体系研究

图书在版编目(CIP)数据

高等学校教学质量监控体系研究/徐向艺主编. — 济南: 山东人民出版社, 2004. 11
ISBN 7-209-03559-1

I. 高... II. 徐... III. 高等学校—教育质量—监督—研究 IV. G642.0

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 116325 号

山东人民出版社出版发行

(社址: 济南经九路胜利大街 39 号 邮政编码: 250001)

<http://www.sd-book.com.cn>

新华书店经销 青岛星球印刷有限公司印刷

*

787×1092 毫米 16 开本 23.5 印张 2 插页 320 千字

2004 年 11 月第 1 版 2004 年 11 月第 1 次印刷

定价: 40.00 元

前 言

呈现给读者的《高等学校教学质量监控体系研究》是世行贷款高等教育教学改革项目《高等学校内部教学质量监控体系研究与实践》(项目编号:1282C02012)的结题成果。该课题的研究旨在遵循高等教育教学的内在规律,运用先进的教育教学管理理论、理念与方法,借鉴全面质量管理(TQC)的思路,引入ISO9000质量管理体系,运用业务流程再造理论与技术,全面构建高校教学质量监控体系,以推动高校本科教学质量管理的科学化、规范化、信息化。

高等教育的任务是培养具有高度的社会责任感,过硬的社会竞争力和创造力,个性和人格得到健全发展,高质量、高素质、创新型的人才。人才的培养又要通过教育、教学活动来实现。教学工作是高校经常性的中心工作,教学质量的高低,决定着人才培养质量的高低,关系着高校的生存与发展。知识经济的发展、教学资源国际竞争的加剧、我国高等教育规模的扩张以及我国高等教育由精英教育向大众化教育的转变,给高等学校教学管理带来了新的机遇,也提出了新的挑战。正是在这种大背景下,课题组的同志们利用3年多的时间,对高等学校教学质量规律与方法进行了全面而系统的研究,并取得了可喜的成果。

本书的结构主要分为四篇内容:第一篇是关于构建高校教学质量监控体系的方法与内容的研究,具有全书总论性质。在这一篇中,分析了高校教学质量监控体系的结构、内容与性质;探讨了教学质量监控体系的构建理论、现实意义及推广应用前景;指出了教学质量监控体系的设计有待进一步研究的问题。第二篇是关于

高校教学质量理论的研究。在本篇中,在对高校教学活动、教学过程与教学质量控制相互关系及教学过程的阶段性特征分析基础上,探讨了教学全面质量管理理论与应用;研究了高校教学质量管理的系统性原理与有效性原理;剖析了 ISO9000 质量管理标准在高等教学质量管理中应用的可能性与必要性,以及基于 ISO9000 标准的教学质量管理的范畴、原则与体系;分析了如何利用业务流程再造理论改造高校教学管理流程的方式与途径。第三篇是关于高校教学质量监控的文件系统的设计。按照 ISO9000 质量管理标准系统设计了教学质量手册、教学质量程序文件和(本科)教学管理工作文件。文件体系的设计是以山东大学本科教学为样本进行的,对于其他综合性大学本科教学质量监控有重要的指导意义。第四篇是关于高校教学质量流程与教学评估方案设计。本篇以本科教学管理为例,运用流程再造理论对教学工作流程进行了改造和重新设计;运用教学评估理论对高校教学综合评估、专业评估、课程评估、教材评估、毕业设计(论文)评估制定了具体标准与方案。新的教学工作流程和评估方案具有较强的实用价值。

本书的研究内容主要在以下方面体现了理论与实践方面的创新性:

1. 在借鉴、吸收国内外教学质量思想的基础上,力图实现理论的突破与创新。这主要体现在:提出了高等学校复合产品观(教学服务和学生产品),创立了高等学校双重顾客论,即学生和出资人(家长与用人单位);对教学质量管理系统若干基础模型进行分析;在教学质量管理中引入全面质量管理理论;分析了高校教学质量管理的系统性原理及应用途径;探讨了高校教学质量管理的有效期原理及应用方式等等。

2. 本着高等学校教育教学管理与国际接轨的原则,结合高等学校教育教学规律和人才培养特点,将 ISO9000 国际质量管理标准引入普通高等学校教学质量。按照 ISO9000:2000 八项管理原则设计出高校教学质量监控体系要素,建立起符合 ISO9000 国际标准的教学质量监控体系,把“末端检验”转换为全过程的教学质

量监控。该项目立意新颖、研究方法科学,其成果有推广应用的普遍意义。

3. 移植业务流程再造理论,优化各项教学管理流程。按照业务流程再造原理构建的新的教学管理流程体现了以学生为导向、重视学生在教学活动中的主体地位的思想,建立和完善高效、敏捷的教学管理体制,实现管理重心下移,采取扁平式管理模式,尽量使流程简化,用最少的环节完成每一项教学管理工作,实现减少资源浪费、提高管理效率的目的。

本书是集体智慧的结晶。由我和副主编丁荣贵教授和龙世立研究员设计出课题研究框架,由课题组成员——徐向艺、丁荣贵、龙世立、钟耕深、王宪华、徐超丽、张平慧、张清、齐炳和、徐延宝分工进行专题研究,集体讨论,最后由我定稿。值得一提的是,该课题是一项应用性很强的研究项目,部分研究成果已应用于山东大学本科教学质量监控过程。在这一过程中,山东大学分管校领导和教务处全体同志、各学院教学管理负责人做了大量工作;一些重要研究成果以山东大学文件形式予以颁发,在实际推动教学质量过程中发挥了重要作用。为此,特向关心、支持该项研究,参与该研究成果推广应用的领导、同志们表示诚挚的感谢!

徐向艺

2004年10月21日

目 录

第一篇 总 论

第 1 章	构建高校教学质量监控体系的方法与内容	(3)
§ 1	研究的背景、指导思想与方法	(3)
§ 2	研究的主要内容及成果	(5)
§ 3	项目的实践与应用	(14)
§ 4	研究的创新点及有待进一步研究的问题	(18)

第二篇 高校教学质量理论分析、借鉴与创新

第 2 章	教学活动、教学过程与教学质量控制	(23)
§ 1	对教学活动和教学特点的认识	(23)
§ 2	中外教育家对教学过程的理解	(25)
§ 3	教学质量的控制关键在于对教学过程的控制	(27)
第 3 章	教学过程的阶段性特征分析	(31)
§ 1	知识传授为主的教学过程阶段论	(31)
§ 2	探究发现为主的教学过程阶段论	(32)
§ 3	情意交流为主的教学过程阶段论	(33)
§ 4	系统优化观的教学过程阶段论	(33)
§ 5	教学过程理论比较、借鉴与启示	(34)
第 4 章	高校教学质量管理系统若干基础模型研究	(38)
§ 1	教学质量管理系统基础模型的特点	(38)
§ 2	反应迟缓的基础模型	(41)
§ 3	成长极限的基础模型	(43)
§ 4	目标侵蚀的基础模型	(46)

第 5 章	高等学校教学全面质量管理	(49)
§ 1	教学管理与教学全面质量管理(TTQC)	(49)
§ 2	影响教学质量的因素分析及 TTQC 的 基本要求	(51)
§ 3	TTQC 的实施过程	(54)
第 6 章	高等学校教学质量体系、质量保证与 质量监控	(57)
§ 1	高校教学质量体系	(57)
§ 2	高校教学质量保证体系	(61)
§ 3	高校教学质量监控体系	(65)
第 7 章	高等学校教学质量管理的系统性原理	(70)
§ 1	系统的类型及特点	(70)
§ 2	教学质量系统管理的整分合原则	(72)
§ 3	教学质量系统管理的封闭原则	(74)
§ 4	教学质量系统管理的环境适应原则	(76)
第 8 章	高等学校教学质量管理的系统性原理	(77)
§ 1	教学管理效果及其特点	(77)
§ 2	教学管理效果的影响因素	(79)
§ 3	提高教学管理效果的途径	(81)
第 9 章	ISO9000 质量管理标准在高等学校教学质量 管理中应用	(85)
§ 1	ISO9000 质量管理体系概述	(85)
§ 2	ISO9000 系列标准在高校教学质量管理中 应用的可行性及必要性	(87)
§ 3	在高校教学质量管理中实施 ISO9000 系列 标准应注意的问题	(89)
第 10 章	基于 ISO9000 标准的教学质量管理:范畴、原则、 体系	(94)
§ 1	基于 ISO9000 系列标准的教学质量范畴	(94)
§ 2	ISO9000:2000 八项管理原则在教学质量管理中 的应用	(96)

§ 3	高校教学质量保证体系的建立与运行	(103)
第 11 章	业务流程再造理论对高校改进教学管理的借鉴意义	(105)
§ 1	业务流程再造以及目前研究与应用状况	(105)
§ 2	高校教学管理实施流程再造的必要性	(106)
§ 3	高校教学管理实施流程再造的可行性	(108)
§ 4	高校教学管理流程再造的原则	(109)
§ 5	业务流程再造的方法与步骤	(110)
第 12 章	基于网络的高等学校教务管理流程再造	(113)
§ 1	基于网络的教务管理流程再造提出的背景分析	(113)
§ 2	教务管理业务流程再造的理论依据及物质技术条件	(115)
§ 3	教务管理流程再造的基本内涵和特点	(116)
§ 4	综合教务信息系统的特点与功能	(116)
§ 5	综合教务管理信息系统工作流程	(119)
§ 6	综合教务管理信息系统的实际应用	(121)
第 13 章	高等学校教学质量保证与教学评估	(123)
§ 1	目前高校的教学状况	(123)
§ 2	教学评估的内涵	(124)
§ 3	对教学质量的再认识	(125)
§ 4	评估是稳定和提高教学质量的保证	(127)
第 14 章	课堂教学质量评估方法的新探索	(129)
§ 1	课堂教学质量评估的工作流程	(129)
§ 2	目前评估方法的不足之处	(130)
§ 3	评估方法改革的新思路	(130)

第三篇 高校教学质量监控的文件系统

第 15 章	教学质量手册	(137)
§ 1	前言	(140)
§ 2	组织结构与职责	(143)

§ 3	术语和定义	(144)
§ 4	教学质量管理体系	(144)
§ 5	管理职责	(149)
§ 6	资源管理	(154)
§ 7	产品实现	(157)
§ 8	测量、分析和改进	(166)
第 16 章	教学质量程序文件	(170)
§ 1	教学质量管理体系文件管理程序	(170)
§ 2	教学质量记录管理程序	(174)
§ 3	内部沟通管理程序	(177)
§ 4	人力资源管理程序	(180)
§ 5	教学设施管理程序	(183)
§ 6	教学设备管理程序	(185)
§ 7	招生工作管理程序	(189)
§ 8	学生入学和报到注册管理程序	(193)
§ 9	学生校徽、学生证管理程序	(195)
§ 10	教学大纲编制的程序	(197)
§ 11	专业教学计划制定及执行程序	(198)
§ 12	教学调度管理程序	(200)
§ 13	学生选课管理程序	(202)
§ 14	教材建设管理程序	(203)
§ 15	教材采购管理程序	(204)
§ 16	学生考试管理程序	(206)
§ 17	学生成绩及重修管理程序	(208)
§ 18	学生第二校园及海外学习经历管理程序	(210)
§ 19	实践教学管理程序	(214)
§ 20	学生社会实践基地管理程序	(217)
§ 21	学生专业调整管理程序	(219)
§ 22	学生双学士学位管理程序	(221)
§ 23	教育创新管理程序	(225)
§ 24	专业建设过程管理程序	(229)

§ 25	毕业论文、毕业设计管理程序	(232)
§ 26	学生毕业证书、学位证书管理程序	(234)
§ 27	教学工作优秀评估管理程序	(235)
§ 28	院(部)教学工作状况评估程序	(237)
§ 29	本科专业评估程序	(238)
§ 30	本科课程评估程序	(240)
§ 31	课堂教学评估程序	(242)
§ 32	教学优秀课件评选程序	(243)
§ 33	教学事故认定及处理控制程序	(245)
§ 34	推荐本科优秀毕业生为免试研究生管理程序	(249)
第 17 章	教学管理工作文件	(251)
§ 1	校长岗位职责	(251)
§ 2	分管教学副校长岗位职责	(251)
§ 3	教务处工作职责	(252)
§ 4	学生处工作职责	(253)
§ 5	人事处工作职责	(254)
§ 6	资产管理处工作职责	(255)
§ 7	高等教育研究中心工作职责	(256)
§ 8	教务处处长岗位职责	(256)
§ 9	教务科科长岗位职责	(257)
§ 10	教研科科长岗位职责	(257)
§ 11	考试科科长岗位职责	(258)
§ 12	实践教学科科长岗位职责	(258)
§ 13	招生办公室主任岗位职责	(259)
§ 14	教学指导委员会工作职责	(259)
§ 15	教学督导员工作职责	(260)
§ 16	教学信息员工作职责	(260)
§ 17	学院院长岗位职责	(261)
§ 18	分管教学副院长岗位职责	(261)
§ 19	系主任(所长)岗位职责	(262)
§ 20	教研室主任岗位职责	(262)

§ 21	教务干事岗位职责	(263)
§ 22	教师岗位职责	(264)
§ 23	教室管理中心主任岗位职责	(264)
§ 24	教室管理员岗位职责	(265)
§ 25	教务处处长办公会制度	(265)
§ 26	教学档案管理制度	(266)
§ 27	教学实验室设置制度	(266)
§ 28	实验教学管理制度	(267)
§ 29	教室管理制度	(268)
§ 30	教学计划制定规范	(269)
§ 31	课程教学大纲规范	(271)
§ 32	学术休假制度	(272)
§ 33	教学组织管理工作制度	(273)
§ 34	院(部)级本科教学管理工作制度	(274)
§ 35	教研室教学管理制度	(278)
§ 36	期中教学检查工作制度	(278)
§ 37	本科课程建设制度	(279)
§ 38	教材(讲义)征订发放管理制度	(281)
§ 39	出版基金管理制度	(282)
§ 40	国家大学生文化素质教育基地建设规划	(283)

第四篇 高校教学管理流程与教学评估方案

第 18 章	教学管理流程	(287)
§ 1	增设本科专业工作流程	(287)
§ 2	本科招生工作流程	(291)
§ 3	制定本科专业教学计划工作流程	(294)
§ 4	修订学期执行计划工作流程	(297)
§ 5	排课工作流程	(300)
§ 6	实践教学管理工作流程	(303)
§ 7	教学检查工作流程	(306)
§ 8	本科教学评估工作流程	(309)

§9	考试工作流程	(313)
第 19 章	教学评估方案	(317)
§1	本科教学工作综合评估方案	(317)
§2	本科专业教学评估方案	(329)
§3	本科课程评估方案	(336)
§4	教材评估方案	(341)
§5	课堂教学质量评估方案	(346)
§6	毕业设计(论文)质量评估方案	(348)
§7	实验教学质量评估方案(试行)	(357)
参考文献		(359)

第一篇

总 论

第1章

构建高校教学质量监控体系的方法与内容

§1 研究的背景、指导思想与方法

1.1 研究的背景及指导思想

高等教育的任务是培养具有高度的社会责任感、过硬的社会竞争力和创造力,个性和人格得到健全发展的高质量、高素质、创新型人才。人才的培养又要通过教育、教学活动来实现。教学工作是高校经常性的中心工作,教学质量的高低,决定着人才培养质量的高低,关系着高校的生存与发展。知识经济的发展、教学资源国际竞争的加剧、我国高等教育规模的扩张以及我国高等教育由精英教育向大众化教育的转变,给高等学校教学管理带来了新的机遇,也提出了挑战。为此我们承担了教育部世行贷款21世纪初教育教学改革项目《高等学校内部教学质量监控体系研究与实践》课题研究任务。

《高等学校内部教学质量监控体系研究与实践》课题项目的开展旨在遵循高等教育教学的内在规律,运用先进的教育教学管理的理论、理念与方法,借鉴全面质量管理(TQC)的思路,引入ISO9000质量管理标准,运用业务流程再造的理论与技术,全面构建高校教学质量监控体系,以推动高校本科教学质量管理的科学化、规范化、信息化。

1.2 研究的方法

在研究过程中,交叉使用以下方法:

1. 借鉴——嫁接——创新的分析方法

在研究过程中,比较分析了国内外先进的教学管理理论和管理理念,并吸收借鉴了全面质量管理思想、ISO9000 质量管理标准、业务流程再造理论以及国内外先进的教学评估方法,并将这些先进的质量管理理论、技术和方法嫁接到高校教学质量监控体系的创新构建中,从而使教学质量监控体系的建立具有坚实的理论基础。

2. 总论——分论——综论的分析方法

课题研究首先总体上分析教学质量监控体系建立的目的与要素,对我国高校教学质量现状与问题进行剖析,把教学质量监控体系放在教育创新的大系统中考察、分析。在此基础上,分别对 ISO9000 质量管理标准在教学质量监控中的应用、教学管理业务流程再造与优化、教学评估方案的设计等进行专题研究。最后在专题研究的基础上综合探讨教学质量监控体系的架构及推广运用途径。

3. 规范——实证——实践递进分析方法

课题的规范分析是从“是(包括将是)”尽可能正确地推导出“应是”的思维规则,以及与这些规则相应的逻辑结构。高等教育的“产品”是什么?“顾客”是谁?教学评估主体与客体是什么?通过分析,得出“应该是什么”、“应该是谁”的答案。实证分析是对我国教学管理现状与事实相关的分析,如“教学管理业务流程再造与优化”的研究就是在对个案实证分析——山东大学教学管理业务流程分析与判断基础上进行的。该课题一切理论研究的目的是实践,实践又是检验理论体系正确与否的惟一标准。该项研究的阶段性成果不断运用于教学质量管理实践中,通过实践又不断校正和丰富研究的成果。