

袁永华 曲中兵 韩英 编著

# 职业技术学院实施 2000版ISO 9001标准 经典案例



中国标准出版社  
www.bzcbs.com.cn

5  
06  
170

**职业技术学院**  
**实施 2000 版 ISO 9001**  
**标准经典案例**

袁永华 曲中兵 韩英 编著

中国标准出版社

**图书在版编目(CIP)数据**

职业技术学院实施 2000 版 ISO 9001 标准经典案例/袁永华等编著. —北京:中国标准出版社, 2004  
ISBN 7-5066-3458-9

I. 职… II. 袁… III. 高等学校:技术学校—质量管理体系—国际标准. ISO 9001—中国—学习参考资料 IV. G719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 038529 号

中国标准出版社出版发行  
北京复兴门外三里河北街 16 号

邮政编码:100045

网址 [www.bzchs.com](http://www.bzchs.com)

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

\*

开本 787×1092 1/16 印张 15.75 字数 377 千字

2004 年 6 月第一版 2004 年 6 月第一次印刷

\*

定价 34.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话:(010)68533533

## 前 言

随着我国毕业生就业制度的改革和高校扩招,用人单位招聘毕业生有了更大的选择余地,因而学生报考时对职业技术学院的选择意识也比以往更加强烈。学校管理层充分认识到高校品牌的重要性,普遍加强了对学校品牌的塑造。只有职业技术学院有了知名度,才能确保学生高就业率,从而吸引高素质的生源,进一步提高学生就业率和就业期望值。我国加入了 WTO 后,国内职业技术教育的市场竞争越来越激烈。原因之一:发达国家的职业技术教育品牌机构涌向中国;原因之二:境内外合作办学的教育机构也在中国市场分一杯羹;原因之三:我国的职业技术教育事业目前还处在一个全新的素质教育体系即将形成的初始阶段,因此,各个教育机构之间的竞争非常激烈。

如何迎接入世的挑战,以便与国际接轨,已是摆在职业技术教育机构面前不得不考虑的重要问题。教育与国际接轨不是单纯的专业和课程接轨,重要的是要在管理机制上,实现职业技术教育与国际接轨,而最切实有效的途径就是贯彻实施 ISO 9001 国际质量管理体系标准。

ISO 9000 族标准是国际标准化组织发布的第一个质量管理国际通用标准,适用于所有的行业。ISO 9000 族标准的思想涵盖了系统学、信息学和控制学的理论思想,蕴含了预防、监督和自我改进三种科学管理机制。依据 ISO 9001 标准对职业技术学院进行贯标的过程,就是为学院诊断把脉、发现问题、提出对策、提高管理水平和教育教学质量的过程。如果说 ISO 9000 系列标准是工业企业走向国际市场的“通行证”,那么也可以说,职业技术学院实施 ISO 9001 认证,是职业技术学院走向国际并与国际接轨的“金钥匙”。ISO 9000 族作为国际通用和各行业均能适用的质量管理体系标准越来越引起教育界的重视。目前全球通过 ISO 9001 认证的学校和教育机构数量在北美洲有 139 所,在欧洲有 263 所,在亚洲有 123 所,其中包括哈佛、剑桥、牛津这样的名牌大学。国际上教育方面的认证发展较快,但我国国内一直对此反应谨慎。至今全国教育行业仅有 10 多所高校通过了 ISO 9001 质量管理体系认证。这对于一个在校生达 2.3 亿的教育大国来说,显然是不相称的。对此,很多有识之士积极呼吁教育管理机构,应积极开展教育质量管理体系贯标、认证工作。

职业技术学院进行 ISO 9001 贯标认证有利于树立新的教育服务观;有利于规范职业技术学院教育质量评价和学校教育质量管理,提高学院知名度;有利于强化学院质量保证意识;有利于提高学院的市场竞争意识;还有利于维护教育消费者的合法权益。

职业教育机构实施 ISO 9001 质量管理体系贯标认证,必须对 ISO 9000 族系列标准有系统全面的理解和认识,根据 ISO 9001 的要求将教育质量管理体系文件化,制定出正确的质量方针和质量目标,方针和目标应体现出以顾客(学生、家长和用人单位)为关注焦点的新理念。应以文件的形式形成学院的质量管理体系基础框架,对教育资源实施有效的管理,营造适宜的教育环境,创造良好的教育信誉,策划科学的教育服务过程,并对顾客(学生、家长和用人单位)满意度、教育服务过程实施有效的测量和分析,在持续的发展过程中不断加以

改进和完善,把教育机构的质量管理体系的特性寓于 ISO 9001 的质量管理体系的共性之中,从而达到国际认证和提高质量管理的目标。

本书以职业技术教育特色为主线,以职业技术学院优质管理个案为范例,对职业技术教育机构贯彻实施 ISO 9001 国际质量管理体系标准进行了系统阐述,包括标准转化、贯标步骤和方法、体系文件的建立、体系运行与检查、持续改进等等。本书注重 2000 版 ISO 9001 标准的特点,在建立质量管理体系时采用过程方法(附过程图),并对每个过程明确输入、输出、活动控制及所需资源。

本书还突出了以下几点:

第一、标准性。以 ISO 9001:2000 标准为主线,展示了职业技术学院运作的全套质量管理体系文件,包括质量手册、程序文件、支持性作业文件、记录等,以符合标准要求,具有较强的指导性。

第二、实用性。以职业技术学院的教育服务为主体,介绍了招生咨询服务、教学服务、学生日常管理服务、安全后勤服务、毕业生就业服务等运作管理的基本模式,具有可操作性。

第三、理论性。以职业技术教育发展为主线根据职业技术学院教育的特点,特别是职业技术学院贯彻实施 ISO 9001:2000 标准的要点,对建立实施质量管理体系的步骤方法及质量管理体系文件编写进行了探讨。

本书对各类教育机构、广大教育管理者及质量管理体系咨询人员具有较好的参考价值。

在本书的编著过程中,我们得到了李坤际、何生民、张新华、吴广文、韩永强、陶远震、陈孝龙、向永清、叶积平、王尔明、胡改云、张富斌、王鹏、李芳琼、杜春雨等有关专家、学者的大力支持,以及武汉世标泽昊尔国际管理顾问有限公司的鼎力相助,在此,谨表谢意!

作为首部职业技术学院贯标的专著,难免有许多需要不断完善的地方。欢迎各位读者与同仁给予指正,共同探索,为我国职业技术教育这一日益显现出生机与活力的事业献计献策。愿我国职业技术教育与日同辉。

作 者

2004 年 1 月

# 目 录

|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| 第一章 职业教育概述 .....                            | 1  |
| 第一节 我国职业教育的产生与发展 .....                      | 1  |
| 一、我国职业教育的发展历程 .....                         | 1  |
| 二、我国职业技术教育体系 .....                          | 2  |
| 三、当前职业技术教育存在的主要问题 .....                     | 3  |
| 四、我国职业技术教育发展趋势与改革方向 .....                   | 3  |
| 第二节 职业技术教育的特点 .....                         | 6  |
| 第三节 职业技术学院实施 ISO 9001:2000 标准的意义 .....      | 7  |
| 第二章 职业技术学院实施 ISO 9001:2000 标准的理解与实施要点 ..... | 10 |
| 第一节 2000 版 ISO 9000 族标准的结构和特点 .....         | 10 |
| 一、2000 版 ISO 9000 族标准的构成 .....              | 10 |
| 二、2000 版 ISO 9000 族标准的特点 .....              | 11 |
| 第二节 职业技术学院实施 ISO 9001:2000 标准的理解与实施要点 ..... | 13 |
| 第三章 职业技术学院实施 ISO 9001 标准的主要步骤和方法 .....      | 60 |
| 第一节 咨询机构的选择 .....                           | 60 |
| 一、咨询机构的选择 .....                             | 60 |
| 二、咨询师的选择 .....                              | 61 |
| 第二节 职业技术学院建立实施质量管理体系的步骤方法 .....             | 63 |
| 一、贯标认证组织具备的基本条件 .....                       | 63 |
| 二、需要营造的贯标认证咨询环境 .....                       | 64 |
| 三、贯标认证咨询过程的控制点 .....                        | 64 |
| 第三节 最高管理者(学院院长)在质量管理体系中的作用 .....            | 68 |
| 一、最高管理者(学院院长)的承诺 .....                      | 69 |
| 二、最高管理者(学院院长)在质量管理体系中的作用 .....              | 69 |
| 第四章 职业技术学院质量管理体系文件编写要点 .....                | 71 |
| 第一节 职业技术学院质量管理体系文件概述 .....                  | 71 |
| 一、文件的概念 .....                               | 71 |
| 二、质量管理体系文件的作用 .....                         | 71 |
| 三、质量管理体系文件的构成 .....                         | 72 |

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| 四、职业技术学院质量管理体系文件编写的基本原则 ..... | 72  |
| 第二节 职业技术学院质量手册的编写 .....       | 75  |
| 一、职业技术学院质量手册的基本概念 .....       | 75  |
| 二、质量手册的基本内容 .....             | 77  |
| 第三节 职业技术学院程序文件的编写 .....       | 79  |
| 一、程序文件的基本概念 .....             | 79  |
| 二、程序文件的基本内容 .....             | 79  |
| 三、程序文件的编写方法 .....             | 80  |
| 四、程序文件的审批和修改 .....            | 81  |
| 第四节 职业技术学院支持性文件的编写 .....      | 81  |
| 一、支持性文件的作用 .....              | 81  |
| 二、支持性文件的种类 .....              | 81  |
| 三、支持性文件的编制要求 .....            | 82  |
| 第五节 职业技术学院记录表格的设计 .....       | 83  |
| 一、记录的定义 .....                 | 83  |
| 二、记录的作用 .....                 | 83  |
| 三、记录的种类 .....                 | 83  |
| 四、记录的编写技巧 .....               | 84  |
| 五、记录表格的设计要求 .....             | 85  |
| 六、ISO 9001:2000 标准要求的记录 ..... | 86  |
| 第五章 质量管理体系文件实例 .....          | 87  |
| 第一节 质量手册实例 .....              | 87  |
| 第二节 程序文件实例 .....              | 129 |
| 第三节 支持性文件实例(部分) .....         | 212 |
| 第六章 职业技术学院实施质量管理体系认证程序 .....  | 249 |
| 第一节 质量管理体系认证与产品质量认证 .....     | 249 |
| 第二节 认证机构的选择 .....             | 251 |
| 第三节 实施认证的步骤和要求 .....          | 252 |
| 第四节 迎审前的准备 .....              | 255 |
| 第五节 质量管理体系认证后的监督管理 .....      | 256 |

# 第一章 职业教育概述

## 第一节 我国职业教育的产生与发展

### 一、我国职业教育的发展历程

中国最早的职业教育从 19 世纪 60 年代实施教育算起,已经有 130 多年的历史。清末的职业教育以学习西方技艺,培养实用人才为主要内容。1902 年颁布的《壬寅学制》规定了一套较为系统的实业教育制度。1917 年成立的“中华职教社”,则开启了与实业界联合举办职业教育的先河。但在旧中国,由于经济发展缓慢,现代工业不发达,影响了职业教育的发展。1949 年以前,全国只有中等技术学校 561 所,在校生 7.7 万人,技工学校 3 所,在校生 2700 人,整个中等职业学校在校生数占中等学校在校生总数的 4.2%。

在 1949 年中华人民共和国成立之后的 50 年里,中国职业教育经历了调整、整顿、充实、改革、完善、提高,不断发展壮大的过程。50 年代为适应大规模经济建设的需要,发展了上千所中等专业学校和技工学校。60 年代加速培养各行各业急需的人才,大学和其他职业中学发展迅速。但在后来,由于发生了“文化大革命”,中国职业教育的正常发展受到很大影响。1985 年,中共中央作出《关于教育体制改革的决定》,明确指出:“逐步建立起一个从初级到高级、行业配套、结构合理又能与普通教育相互沟通的职业技术教育体系”。1991 年,国务院作出《关于大力发展职业技术教育的决定》,根据 90 年代中国经济、社会发展的需要,明确了职业教育进一步发展的目标、任务。1993 年,中共中央、国务院印发《中国教育改革和发展纲要》,逐步形成全社会兴办多形式、多层次职业技术教育的局面。1996 年,中国第一部《职业教育法》正式颁布和实施,为职业教育的发展和完善提供了法律保障。1999 年《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》强调指出:要“构建与社会主义市场经济体制和教育内在规律相适应、不同类型教育相互沟通相互衔接的教育体制”,“大力发展高等职业教育”,“积极发展包括普通教育和职业教育在内的高中阶段教育”。

改革开放以来,在党中央、国务院正确领导下,在各级党委和政府高度重视以及有关部门大力支持下,经过广大职业教育工作者的艰苦努力,我国职业教育事业有了很大发展,取得了可喜成就:

1. 职业教育规模迅速扩大。2001 年,全国初等职业教育招生 30 万人,在校生 83 万人;中等职业学校招生 398 万人,在校生 1164 万人;独立设置的高职院校 386 所,招生为 35 万人,在校生为 72 万人。与 1980 年相比,中等职业学校在校生规模增加了 4 倍多,独立设置的高等职业技术学院在校生的规模增加了 11 倍。职业教育的发展既扩大了我国教育的总体规模,也使我国教育结构发生了历史性的改变,特别是中等职业教育的发展,优化了高中阶段教育的结构。

2. 职业教育师资队伍建设成绩显著

中国职业教育师资主要依托普通高等学校来培养。1989年以来,我国已有160多所高等院校建立了职业教育师范系、专业或班,在校生2.1万人。与此同时,中国政府也进行了职业教育师资技术学院的建设,建立了培训基地14所,国务院有关部委和各省市建立了职教师资培养、培训基地200多个。另有中等职业学校设立的实习指导教师的培养、培训基地近百个,初步形成了职教师资的培养、培训基地网络,基本满足了各级各类职业教育的师资培训需求。

3. 职业教育的质量和水平得到逐步提高。50年来,特别是改革开放20年来,中国职业教育事业在数量大发展的同时,特别注重提高职业教育的质量和水平,重视职业教育办学效益的提高。截止到1998年,共建成2000多所骨干示范性职业学校,推动了职业教育整体上的发展。

#### 4. 职业教育教学改革成果初见成效

学习和借鉴国外职业教育现代教育思想和教学模式,提高教学质量水平,是职业教育改革的一项重要内容。如德国的“双元制”、澳大利亚和加拿大的以能力为基础的教育培训模式,世界劳动组织倡导的就业培训模块(MES),联合国教科文组织倡导的“小企业创业技能课程”和国际上广泛兴起的商业贸易模拟公司等,都成为了中国职教改革借鉴和学习的样板。目前,已有数百所学校和一大批企业进行了借鉴国外职业教育教学模式进行改革的试验,使中国的职业教育教学得到了进一步改进和加强。

#### 5. 中国职业教育国际交流与合作日益广泛和深入

为提高职业技术学院专业课师资的水平,从1987年起中国派出了数以千计的专业课教师到美、英、德、意、澳大利亚、加拿大、日本等发达国家学习和进修,收到了良好的效果。1990年,中国政府与世界银行签订了《中国职业技术教育项目贷款协定》,开始利用世行贷款发展我国的职业教育。自80年代初,中德双方合作在中国建立了30多个职教合作项目,开展了借鉴德国“双元制”经验的改革实验,从教育思想、办学体制、教学模式等三个层面上进行了广泛深入的合作与研究。除此之外,中国还与加拿大、澳大利亚合作,引入以能力为基础的教育和培训模式,改革传统的教育模式。劳动和社会保障部与国际劳工组织合作,在技工学校中进行了MES培训模式的实验。1993年9月13日至18日,中国承办了由联合国教科文组织举办的国际职业技术教育研讨会,从多方面探讨、总结了国际上职业教育的发展情况,为我国职业教育的发展,提供了宝贵的经验。

## 二、我国职业技术教育体系

中国职业技术教育体系包括职业学校教育与职业培训。职业学校教育分为初、中、高等职业教育。初等职业教育是指小学后初中阶段的职业技术教育,实施这种教育的学校主要是初级职业中学,招收小学毕业生和相当于小学文化程度的青少年,学制3至4年,培养具有某种初步的职业基础知识和具有一定职业技能的工人、农民和其他从业人员。这类学校大部分分布在中国经济欠发达的农村地区,它是为适应农村经济发展,社会对劳动力的需求而设立的,属于中国9年制义务教育的一部分。目前此类学校有1472所,在校生86.70万人。

中等职业教育主要是指高中阶段的职业教育,它主要由中等专业学校、技工学校和职业高中组成,是中国职业教育的主体,在培养各级各类初、中级应用型人才方面发挥着主导

作用。

中等专业学校,招收初中毕业生,学制一般3年,也有部分学制为4年;少数专业招收高中毕业生,学制2年。这类学校主要培养生产第一线的中等专业技术人才,要求学生在相当于高中及中等专业人才必备的文化知识基础上,掌握本专业的基础知识、基本理论和基本技能,具有解决本专业问题的能力。技工学校的培养目标是中级技术工人,招收初中毕业生,学制3年。学生毕业后直接从事于生产实践,这类学生具有较强的实际操作技能。职业高中是中国改革开放以来,在改革中等教育结构的基础上发展起来的,大部分由普通高中改制而成,招收初中毕业生,学制3年。培养具备综合职业能力和全面素质的直接从事生产、服务、技术和管理第一线工作的应用型中级人才和其他从业人员。所设专业以第三产业为多。

高等职业教育主要招收普通高中毕业生及中等职业学校的毕业生,学制2~3年,近年逐渐加大了招收职业学校毕业生的比例,逐步实现了中等、高等职业教育的衔接与沟通。这类教育主要培养经济建设所需的中、高级专业技术和管理人才,强调的是应用型、工艺型人才的培养。目前实施高等职业教育的学校共有5类。一类是高等职业技术学院和高等专科学校,共有30所;第二类是具有职业性、地方性、实用性的短期职业大学,共有101所,在校生已达14.9万人;第三类是普通中等专业学校举办5年制的高等职业教育班;第四类是在部分普通高等学校和成人高等学校中举办高等职业教育,目前已在180所学校的130多个专业进行了这种尝试;第五类是对普通专科学校进行改革,强调为生产第一线培养实用型人才,即培养高等职业技术人才。开展各种形式的职业培训,在职业教育中日益显示出其重要性。

### 三、当前职业技术教育存在的主要问题

我国目前的职业技术教育,基本上还是普教模式,在教学思想、教学内容等方面仍然受着传统教育思想的制约。教学观念落后、专业设置过窄、人文教育薄弱、教学模式单一、教学内容陈旧、教学方法过死、教师缺乏个性、学生缺乏活力等。教学观念落后,不利于教育事业的发展;专业设置过窄,不利于学生适应社会发展变化;人文教育薄弱,不利于学生全面提高;教学模式单一,不利于学生的个性发展和职业技术人才的培养;教学内容陈旧,不利于学生掌握新知识、新技能;教学方法过死,妨碍了学生生动、活泼、主动地学习,不利于学生学习能动性的发挥;考试方法和考试内容格式化,导致学生死读书,或对学习不感兴趣;对学生的评价主要看课程考试分数高低,不利于学生优化知识结构和智能与技能的提高。与此同时,职业教育发展经费不足、师资紧缺、设备落后也是突出问题。现行的教育教学模式已不适应市场经济发展的要求,更难以适应知识经济时代的需要,必须由单纯传授知识转为全面提高学生的综合素质。

### 四、我国职业技术教育发展趋势与改革方向

1. 大力调整职业学校的专业结构。根据我国经济社会发展出现的新情况和产业结构的调整,特别是新兴产业和现代服务业的发展,我国中等职业学校的专业门类经过调整,共形成了470多个指导性专业方向,可以覆盖我国全部一、二、三产业的职业岗位,其中52%的专业方向是近年来新设立的。同时,还确定了与我国支柱产业相对应、覆盖面宽、需求量大的83个重点建设专业。由于专业适应了市场需要,职业学校的毕业生受到了用人单位的

欢迎。据 14 个省份的抽样调查,2001 年,中等职业学校毕业生有 78.4% 实现了就业,10% 左右继续升学深造。

2. 适应区域经济发展需要,优化资源配置,大力调整职业学校布局。职业学校的数量从 1996 年的 2.2 万多所调整到 2001 年的 1.8 万所,学校平均规模从 592 人提高到 655 人。在此基础上,各地抓紧建设骨干示范性职业学校。目前,共建设了省级以上骨干示范中等职业学校 3200 多所,办学规模在 2000 人以上的中等职业学校近 3000 所,成为职业教育的骨干力量。

3. 大力改革职业学校招生制度,努力扩大中等职业教育招生规模。中等职业学校进一步放开了招生计划,实行了更加灵活的招生办法;同时,积极扩大招生面,为农村进城务工人员提供多种形式的职业教育和培训。积极开展社区教育、再就业培训、农村劳动力转化培训等工作,2001 年,接受各种形式培训的城乡劳动者达 1 亿人次。

4. 积极发展高等职业教育,职业教育的层次结构更加合理。2001 年,独立设置的高等职业技术学院达到 386 所,招生人数和在校生数比 1996 年分别增加了 8 倍和 6 倍。如包括高等专科学校和成人高校,高等职业技术教育总计招生 286 万人,在校生达 614 万人。

5. 全面实施素质教育,加强学生的职业道德教育和创业教育,重视培养学生的创新精神和综合能力。加强安全生产教育和诚实守信教育,提高法制观念。转变就业观念,提高学生的就业能力。树立素质教育的观念。素质教育的主要内容应包括身体素质、心理素质(如情感、意志、兴趣、个性)、政治思想和道德素质、审美观念和智能素质(如自学能力、创新能力、组织能力、思维能力、社交能力、适应能力、表达能力和决策能力)。创新意识和创新能力是素质教育的核心内容,是高素质人才的一个重要标志。

6. 进一步加强职业教育师资队伍建设工作。主要依托高等院校,建设全国重点职教师资培训基地;依托大型企业建立职业教育技能培训示范基地。在国家建立职业教育师资培养培训基地的同时,各地也相应建立了一批职教师资培训基地,初步形成了职业教育师资培训网络。通过教师在职“专升本”、攻读硕士学位等措施,提高教师学历层次。

7. 大力推进职业教育法制建设。1996 年 5 月,国家颁布了《中华人民共和国职业教育法》,同年 9 月 1 日开始实施。几年来,全国已有 29 个省、自治区、直辖市和有关部门制定和出台了贯彻落实《职业教育法》的地方法规和文件,在全国初步形成了依法治教、依法推动职业教育发展的良好局面。

8. 进一步深化职业教育教学改革,积极促进办学模式、教育教学观念、教学内容和方法的更新和转变,开发具有职业教育特色能够反映新知识、新技术、新工艺和新方法的职业教育课程和教材,推行弹性学习制度,职业教育的教学质量得到逐步提高。推动职业教育信息化建设。

教育教学改革的内容包括:

全面发展是对人才的普遍要求。学校要更新教育质量内涵,使培养的学生达到“四个学会”,即学会生存、学会学习、学会做人、学会做事,并具备科学的思维与技术能力,具备判别捕捉使用信息的能力,具备创新意识和创新能力。

(1) 课程改革。课程改革要以社会需求、学科体系和学生发展为基点,以现代经济、科技和社会发展为导向,以学科最新知识体系为内容,以全面提高学生素质为核心,以促进学生个性发展为重点。根据知识经济时代对人才的要求,学校应改变过去单纯以知识学习为

内容的按普通基础课、专业基础课和专业课“三梯层”的课程结构模式,建立以素质培养、知识学习和技能训练“三结合”的课程结构模式。

(2) 教材改革。教材是教师实施教育教学的重要载体和主要依据,是学生获取知识、发展能力的重要渠道,也是考核教育教学成效的重要依据。教材改革要缩短知识积累进程,要体现教育教学的思想性、科学性、先进性和实用性。为此必须研究先进的教育教学思想,结合科学技术的新发展、新成果和新动向,不断充实和更新教材,过时的内容应坚决删除,新的、实用的以及具有地方特色的内容要尽快编入教材。

(3) 改革教学方法。学校一定要面向全体学生,建立一种双向的、交互的教学模式。教学方法要多样化,一是确立学生的主体地位。使学生成为学习的主体,由过去以“教”为主转为以“学”为主,“教”是手段,“学”是目的。教师要以学生为中心开展教学活动,激发学生的学习兴趣,培养学生自学能力,使学生爱学、勤学和善学。二是重视学生的知识形成过程。教师在教学活动中,应使学生理解知识的产生和发展,在分析和解决问题时,能从多角度入手,全面把握。三是注重发展学生的个性。注意学生的爱好和特长,加强对学生品质、学习兴趣、学习主观能动性、积极性、良好习惯以及自尊心、自信心乃至人格的培养,让不同程度、层次和爱好的学生各有所得,各有所成。四是重视培养学生的思维能力和创新能力。要充分肯定学生的新发现、新观点、新见解,为学生分析、交流提供机会,鼓励学生打破思维常规,引导学生独立思考,启发学生多角度、全方位观察与分析问题。五是强化实践性教学,提高学生的操作和动手能力。

(4) 教学手段现代化。信息技术为教育提供了现代化的教学手段,改变着传统的教育方式和教学过程。教育技术作用的发挥,可以促进教育教学的改革,可以突破诸如学时、课程、专业以及年级的限制,可以使教学方式灵活多样等。学校应当不断将现代科学、现代技术手段用于教学,积极发展电化教学,充分利用多媒体、网络技术等辅助教学。

(5) 培养高素质的师资队伍。教师在教育和教学过程中发挥着主导作用,教师的素质关系到教育教学改革的成败和教育教学质量的提高。培养和建设一支思想素质好、业务水平高、结构合理、数量稳定的师资队伍,是职业学校发展的关键。学校要努力提高教师的学历层次、教学水平、科研能力和产业化能力。教师要具有现代化的教育观念和教学思想,要掌握现代教育技术手段,要具有广博的知识和多方面的能力,要具有高度的事业心、责任心和对学生的爱心,要具有开拓意识和创新能力。

(6) 走产、学、研结合之路。校企联姻,产、学、研结合,是国际教育发展的普遍趋势。作为体现教育产业化特征的职业技术教育,如何适应市场经济的需要,搞好产、学、研结合,已成为我们必须作出回答的重大课题。学校应根据自身特色与优势走产、学、研之路,不但要在科学文化发展上有重要地位和影响,而且还要在经济建设的主战场上有自己的地位和影响。同时,产、教结合也是课堂教学的延伸与发展,没有产业提供的生产实习教学过程的教育是不完全的职业教育。实习训练和社会生产活动强化学生的动手能力、应变能力,使课堂所学知识在这里得以融汇贯通。

(7) 改革教育教学评价体系。现行的教育教学是以学科知识为中心,以掌握知识的多少为标准,以卷面考试为主要手段,以考试分数成绩为指针的应试教育教学评价体系。这一评价体系客观上引导学生死读书、读死书,不利于学生合理知识结构的形成和智能与技能的提高。应逐步建立新的评价体系,以学生全面发展为中心,以学生的素质或能力发展水平、

知识结构和基本知识的掌握、基本技能熟练程度为标准,以素质测评、技能考核、知识考试为手段,以促进生素质的发展、知识的学习和技能的掌握为目的。

面对历史的机遇和挑战,职业技术教育必须着眼于培养适应知识经济时代跨世纪的人才,深化教育教学改革,加快职业技术教育发展步伐,走出一条具有职教特色的、面向未来的、开放的职业技术教育发展新路子。

## 第二节 职业技术教育的特点

职业技术教育是职业教育工作者向社会、家庭或社会个体提供用于提高或改善人的智力素质、思想道德素质、文化素养、心理体能的非实物社会成果,它与其他文化娱乐、医疗、金融、商业等服务行业一样,提供的是消费服务。只不过职业教育服务(产品)的生产者是教育工作者,其顾客是学生、家长及用人单位;教育产品(教育服务)质量不仅依赖于教学质量,还依赖于学校行政管理和后勤服务质量。因此,教育产品(教育服务)同样需要达到一定的质量标准,教育过程同样需要按照一定质量标准进行控制和检验,同样需要权威机构对其质量管理和评价体系是否具有质量保证和质量控制能力,能否稳定地提供教育服务而进行公证的审核。

职业技术学院是一个教育服务组织,其根本宗旨是为社会培养和提供合格的专业技术人才,其质量管理体系既不同于一般企业的质量管理体系。也不同于一般的商场、饭店等服务组织,它有其自身固有的特点:

### 1. 顾客

职业技术学院作为一个教育服务组织,存在着三种顾客,一是家长,他们对社会需求和对子女比较了解,在选择学校和专业方面有更理性的认识和主见,对子女产生较大甚至决定性影响。同时会对学校教育敢于提出自己的独特要求。二是广大学生,他(她)们是院校产品即服务产品的主要的、直接的接受者;另一种是用人单位,他们是衡量高等院校教学质量好坏、教学体系是否完善有效的最终判定者,还是学生的接收单位。另外,学院食堂、图书馆、体育馆、商店等服务部门的顾客还包括教职员工。

### 2. 质量管理体系的复杂性

职业技术学院的产品是服务,最主要的体现是学生在德、智、体、能等方面的提高。这些需要经过长达数年的艰苦复杂的教育,更需要充分发挥教、学两方面的积极性,紧密配合,共同努力,才能取得优质效果。影响质量管理体系的因素量大多变,这就对建立高等职业技术教育院校质量管理体系,并使其有效运行带来很大的难度,必须把它作为一个复杂的系统工程来对待。

### 3. 服务效果最终评价的双重性

职业技术学院服务效果的评价有内、外两重性,学生经过数年的认真学习,经过考试、考核、鉴定等内部评价,成绩合格,操行合格,才能获得毕业证书或学位证书及执业证书。但这并不能全面准确地检验其教学质量的高低,他们还需要到用人单位工作数年后才能真正将其在院校期间学到的知识与实际结合,有效运用并提高,表现出学识和业务能力,通过用人单位的外部评价。也只有用人单位才能正确地对其学院的教学质量作出客观准确的评价。

4. 职业技术学院服务质量是综合性与专门性的统一。职业技术学院的服务质量体现在学生的品德修养、专业知识、身体素质、社会适应能力、职业能力等诸方面。而学生在进入职业技术学院之前,已经接受了小学、中学教育或中职教育,并一直受到家庭和社会的影响,其“质量”是上述因素和学校共同作用的结果。但职业技术学院对学生的服务同时具有特殊性,尤其是在专业知识、职业能力方面具有专门性,其他因素难以替代。

5. 学生质量是一致性与多样性的统一。由于学生来源于不同的家庭,不同的社会环境,接受了不同的职业技术学院之前的教育,这就形成了学生素质层次、兴趣爱好等多样化。在职业技术学院学习期间,这种多样性必然会继续影响学生的发展,造成学生“质量”的多样性,这种多样性符合社会发展。但职业技术学院在自己提供高等职业教育服务时,必须有自己的质量标准,并以此衡量服务的效果,这就要求教育服务使学生都能达到某一个统一的水准。

### 第三节 职业技术学院实施 ISO 9001:2000 标准的意义

实施 ISO 9001:2000 标准的主要意义有以下几个方面:

1. 可以促进职业技术学院更新教育观念,树立“以学生为关注焦点”的教育服务理念

ISO 9000 族标准特别强调顾客对组织存在的重要意义,“组织依存于顾客。因此,组织应当理解顾客的需求,满足顾客需求并争取超越顾客期望”。“以顾客为关注焦点”,“确保整个组织关注顾客要求”;同时最高管理者应“向组织传达满足顾客要求及法律法规要求的重要性”。

职业技术学院的直接顾客是学生,学生是职业技术学院生存的基础。职业技术学院的生存和发展都依赖于学生,只有学生认可该校并愿意接受其教育服务,职业技术学院才有效益,才能发展。而 ISO 9001:2000 版国际标准为职业技术学院了解学生需求,满足并超越其需求提供了一套系统的管理方法。通过建立质量管理体系,有助于职业技术学院真正树立和增强为学生服务的意识,所有的工作都以学生为中心,促使各级领导重视学生服务工作;促使教师遵循因材施教的原则,不断更新知识,与时俱进,改革教学和考核学生的做法,启发、调动学生的主动性、积极性;同时也促使行政和后勤工作人员转变传统观念,明确自己的工作也是为学生提供教育服务必不可少的环节,自己也是“服务员”。使各部门主动了解并反馈学生的合理需求,及时向学生提供满意、高效的相关服务。因此,实施 ISO 9001:2000 版标准可以确保职业技术学院理解学生对专业、课程、教师、教学设施和后勤服务的需求,满足学生需求并争取超越学生期望,从而不断增加学生、家长和社会的满意度。

2. 规范了职业技术学院的各项活动,提高学院管理水平

通过实施 ISO 9001:2000 版标准,有利于职业技术学院吸收国际先进管理经验,建立一套系统、透明、完善的教育质量管理体系。职业技术学院的主要活动包括机构设置、职责分配、专业建设、招生、资源配备、教学和后勤服务、毕业生就业服务等各项活动,这些工作是一个复杂的管理体系,每个环节都对其他相关工作以及最终的教育质量产生影响。通过吸收国际先进管理经验,并按过程方法对职业技术学院进行管理,有利于规范管理、协调工作、突

出重点,可以获得事半功倍的效果,全面提高学院的管理水平;同时,由于职责明确,工作有序,减少了失误和内部纠纷,便于职业技术学院的领导从具体事物中解脱出来,更多地关注职业技术学院的战略决策。

### 3. 系统控制服务过程,提高教学育人质量

学院以教学为中心,学院的产品是教育服务,服务的效果是学生品德修养、专业知识、就业或创业能力的增长和提高。教学服务的质量是职业技术学院服务质量的关键。教学质量通过主要专业设置,课程内容,教师素质,备课、讲授、辅导、作业,学生评价(考试、考核的成绩),毕业生就业等活动体现。通过实施 ISO 9001:2000 版标准,可以使职业技术学院通过有效的调查,充分了解顾客(学生、家长、用人单位)的教育需求,根据顾客的需要开发相应的专业和课程,制定教学计划和教学大纲,严格按照计划执行,增强教学内容的适应性,系统地建立教学服务规范和教学服务提供规范,并实行连续的监视、测量,评价其效果,可以确保职业技术学院教学服务全面,教学过程秩序井然,内容适用、生动活泼,教学效果优良。同时标准的实施也把学生日常修养和行为指导、职业技能培养等活动纳入了科学有序的轨道。如此系统规范的服务,必然会使学生在品德修养、专业知识、社会适应能力、职业能力诸方面得到全面发展和提高,确保职业技术学院向社会和用人单位提供符合要求的人才。

### 4. 维持和提高招生优势,提高毕业生就业率

学生是职业技术学院生存的基础。当前国内外职业技术学院繁多,质量参差不齐,而学生、家长择校的心理也日趋成熟,不单纯以学费为挑选标准,更看重职业技术学院管理水平、教学内容、教学效果和毕业生就业状况来评价选择学校,所以职业技术教育市场竞争日益激烈,而且职业技术教育竞争不仅仅是专业类别、教育设施的竞争,更是教学质量和管理水平的竞争。没有规范的管理就没有优质的教育服务,更谈不上市场竞争与学院效益。通过实施 ISO 9001:2000 标准,职业技术学院各过程和活动得到控制,服务活动规范,管理就会逐步完善,教学质量也就会大大提高。学院就会形成校园环境优美,秩序井然,学风日浓,举止文明的一派景象。学生对职业技术学院的服务满意度就会上升,当然学生综合素质普遍得到提高。通过与顾客(包括家长、学生、用人单位)密切沟通,顾客必然认可职业技术学院的水平,由此产生综合竞争力,学生竞相报考该校,家长能放心地送子女来校学习,保证该校能招收到更优秀的学生;同时用人单位争先恐后到该校录用毕业生,使学生一次性就业率大大提高,甚至达到百分之百。一进一出的良性循环将极大地促进职业技术学院的发展。

### 5. 实施第三方认证,提高职业技术学院知名度

由于职业技术学院结合学院实际,实施标准要求,员工职责明确、工作井然有序、各个过程受控、学生充分就业、师生人才辈出,必然会引起学生、家长和社会的关注,从而提高学院的知名度。通过第三方认证,取得学生、家长、用人单位和教育行政部门的信任和支持。同时为教育行政部门管理职业技术学院也提供了宝贵的经验。另外,由于实现教育管理与国际接轨,可为职业技术学院学历证书的国际认可提供了强而有力的依据,也有利于职业技术学院开展国际合作与交流。

与此同时,职业技术学院实施 ISO 9001 标准,有利于内部沟通,加强了民主管理与监督;严格按质量管理体系运作,提高了各部门的工作效率,杜绝随意现象,减少浪费,降低成

本,使学院在服务过程中能及时纠正失误,采取预防措施,不断改进工作,获得更多的经济效益和社会效益。

正如 ISO 9001 标准引言所称:“采用质量管理体系应当是组织的一项战略性决策。”对于我国职业技术学院而言,实施该标准,确实是关系到职业技术学院教育质量、关系到其未来生存的战略决策。据不完全统计,截至 2001 年夏,已有国防科技大学计算机学院、河北大学、大连海事大学、青岛海洋学院、西安商学院、上海海事大学、天津新兴科技专修学院、上海商业会计学院等十多所高等学校通过 ISO 9001 国际质量管理体系认证。实践证明,通过建立教学质量管理体系,能够达到控制教学过程质量,持续提高学生、家长和用人单位满意度,进而全面提升教育质量的目。

## 第二章 职业技术学院实施 ISO 9001:2000 标准的理解与实施要点

### 第一节 2000 版 ISO 9000 族标准的结构和特点

#### 一、2000 版 ISO 9000 族标准的构成

##### (一) ISO /TC176 第 17 届年会讨论标准结构的情况简介

1999 年 9 月中旬 ISO /TC176 第 17 届年会在美国旧金山召开,来自 40 多个国家的 300 多名代表出席了会议,代表中包括中国派出的 13 名代表。寓意于会址旧金山的著名大桥和中心议题 2000 版 ISO 9000 族标准,所以将会议题名为:构筑一座通向 2000 年的桥梁。本届大会讨论了有关 ISO 9000 族标准的个性问题,决定对 ISO 9000 族标准的总体结构进行较大调整,将 1994 版的 27 项标准全盘作出重新安排。对原有的标准有以下 4 种处置方式:

1. 并入新的标准;
2. 以技术报告(TR)或技术规范(TS)的形式发布;
3. 以小册子的形式出版发行;
4. 转入其他技术委员会(TC)。

##### (二) 2000 版 ISO 9000 族标准的结构

ISO 9000 族标准文件结构为表 2-1 所列。

##### 1. 新版 ISO 9000 族的四个核心标准

- |              |              |        |
|--------------|--------------|--------|
| (1)ISO 9000  | 质量管理体系       | 基础和术语  |
| (2)ISO 9001  | 质量管理体系       | 要求     |
| (3)ISO 9004  | 质量管理体系       | 业绩改进指南 |
| (4)ISO 19011 | 质量和(或)环境管理体系 | 审核指南   |

##### 2. 技术报告和小册子

技术报告和小册子都是 ISO 9000 族标准的组成部分,属于对质量管理体系建立和运行的指导性标准,也是 ISO 9001 和 ISO 9004 质量管理体系标准的支持性标准。见表 2-1。

原 ISO 9000-1 中有关选择和使用指南的内容将编为小册子。《ISO 9000-3、ISO 9001 在软件开发、供应和维护中的使用指南》和《ISO 9000-4 可信性大纲管理指南》将以国际标准要求加行业要求的形式,转至其他的技术委员会。

编制的各行业的质量管理体系要求,将作为技术规范发布(ISO/TS16949 是汽车行业的质量管理体系要求)。