

# “以学生为中心”的高校内部教学质量保障体系研究与实践

朱建芳

(广州航海学院 广东 广州 510725)

**摘要:** 坚持以学生为中心、提高本科教育质量是新时代我国高等教育的迫切使命。高校建立 ISO9001 质量管理体系,全面贯彻“以学生为中心”的教育理念,是提高人才培养质量的有力保证。广州航海学院实施 ISO9001 质量管理体系二十年,以学生为中心,改革创新人才培养模式和教学管理制度,形成系统化、规范化、标准化的内部质量保障体系,提高了人才培养质量,实现与国际接轨,为高校建立“以学生为中心”导向的内部质量保障体系提供了借鉴。

**关键词:** 以学生为中心; 高校; 内部质量保障体系; ISO9001 标准; 质量管理体系

中图分类号: G642.3

文献标志码: A

文章编号: 1003-2614(2019)05-0138-04

大学的本质职能是人才培养,提高教育教学质量是高校人才培养工作的永恒主题。2018年,教育部陈宝生部长在全国本科教育工作会议上指出,高校要把本科教育放在人才培养的核心地位,要把人才培养的质量和效果作为检验一切工作的根本标准。高校建立完善的内部教学质量保障体系是保证和提高人才培养质量的关键。世界发达国家高校的内部质量保障建设已经进入一个系统化、精细化、标准化阶段。相比之下,中国高校的内部质量保障体系建设水平参差不齐,特别是在寻找有效保障机制上仍然处在探索阶段<sup>[1]</sup>。目前,我国许多高校内部质量保障体系不完整,质量监控覆盖面不全,缺少全过程、全员、全面的质量保证。

ISO9001标准是国际标准化组织总结了世界全面质量管理实践经验,高度概括了质量管理的一般性规律,从而制定出一套具有通用性和指导性的质量管理体系国际标准<sup>[2]</sup>,适用于任何类型和规模的组织。广州航海学院根据国际海事组织和国家海事局对船员教育与培训的相关要求,建立实施 ISO9001 质量管理体系已有二十年。学校以人才培养为核心,始终将教育教学质量视为学校的生命线,全面贯彻“以学生为中心”的教育理念,不断改革创新人才培养模式和教学管理制度,形成一套比较完善的内部教学质量保障机制,不断提高人才培养质量,培养了大批具有国际竞争力的高素质应用型航海人才,提高了学生和用人单位满意度,为学校赢得了良好的社会信誉<sup>[3]</sup>。相关成果获得省级和国家级教学成果奖,为高校建立“以学生为中心”导向的内部质量保障体系做出示范。

## 一、“以学生为中心”的教育理念内涵

“以学生为中心”的教育理念由美国的卡尔·罗杰斯(Carl R. Rogers)在1952年首次提出,并将其应用到本科教育层面。1998年召开的世界高等教育巴黎会议,通过了题为《21世纪的高等教育:展望和行动》的大会宣言,标志着“以学生为中心”的本科教育理念逐渐成为全世界教育工作者的共识<sup>[4]</sup>。

高校的首要任务是培养适应社会需要的有用人才,学生是高校人才培养的主体,学校的一切教学和管理活动理所应当都要“以学生为中心”开展。“以学生为中心”的教育理念包括三个方面:“以学生发展为中心、以学生学习为中心、以学生学习效果为中心。”<sup>[5]</sup>展开来讲,一是高校的教育教学策划与管理要以促进学生发展为目的,使学生在德智体美劳等方面得到全面发展,知识、能力、素质得到全面提升,成为符合一定标准的毕业生。二是大学教学要以学生为中心,突出学生在教学中的主体地位,把握好教师在教学过程的主导作用,教学设计和教学方法要激发学生的学习兴趣,充分调动学生对学习的主观能动性,同时要关注学生的个性需求,做到因材施教。教学过程应从传统的重点关注“教师如何教得好”转向更多关注“学生如何学得好”,因为只有“学生学得好”,才能真正实现促进学生发展的教育目的。三是教育教学质量评估要以学生学习效果为中心,要从重点关注教师的教学效果转向更加关注学生的学习效果,关注用人单位对毕业生的使用效果,从而判定高校的教育教学

收稿日期: 2019-02-16

基金项目: 广东省教育教学改革项目“高职院校教学管理规范研究与实践”(编号:20120201068);广州市创新创业教育项目“应用型高校创新创业教育课程体系构建与实践”(编号:201709k17)。

作者简介: 朱建芳,广州航海学院教务处副教授,研究方向:高等教育管理。

质量高低。高校施行“以学生为中心”的教育理念,就是要做到“一切为了学生、为了学生一切、为了一切学生”学校的一切教学与管理行为都要以学生利益为出发点,紧紧围绕全体学生的全面发展和成长成才。

## 二、建立 ISO9001 质量管理体系,全面贯彻“以学生为中心”教育理念

ISO9001 标准遵循全面质量管理思想,强调质量管理要“以顾客为关注焦点”,采取“过程方法”和“PDCA 循环”<sup>[6]</sup>的质量管理模式。高校建立 ISO9001 质量管理体系,是全面贯彻“以学生为中心”的教育理念的有力保证。

(一) 树立“以顾客为关注焦点”的教育质量观,充分体现“以学生为中心”的教育理念

根据 ISO9001 标准,质量管理要“以顾客为关注焦点”,质量管理的目的是使产品能够满足顾客的需求<sup>[7]</sup>和期望,提高顾客满意度,要求组织的最高管理者在质量策划时对顾客做出承诺,并使组织的全体成员都得到沟通和理解,齐心协力共同为满足顾客的需求和期望而做出贡献。

高校的生产过程即是人才培养过程,就是为学生提供教育服务,促进学生德智体美劳全面发展,使学生在素质、能力、知识等方面获得增值,成为达到规定标准要求的毕业生,为用人单位输送有用人才。因此,高校的产品首先是教育服务,然后才是培养的毕业生;高校的顾客首先是学生,然后才是用人单位;高校的学生具有多重属性,首先是高校教育服务的顾客,其次是高校人才培养的主体,最后成为高校人才培养的产品(合格毕业生)。高校教育质量的形成不仅取决于所提供的教育服务的质量,还要依赖于学生参与教学的主观意愿,学生在教师的指导、管理人员的服务和校园环境的熏陶等共同作用下生成学生学习效果。高校质量管理要“以顾客为关注焦点”,其实就是要“以学生为中心”,将满足学生发展的需求、满足用人单位和社会的需求作为评价教育质量的标准,要充分识别学生、用人单位和社会的需求和期望,增强全校教职员为学生服务的意识,切实从学生利益出发,将全体学生的全面发展和成长成才作为学校人才培养和事业发展的出发点和落脚点,努力使教育服务让学生满意,使培养的毕业生让用人单位满意。

(二) 采取“过程方法”和“PDCA 循环”,充分保证“以学生为中心”的教育质量

ISO9001 质量管理体系的“过程方法”认为,所有任务都是通过过程来完成,产品的质量形成于产品实现的全过程,强调只有保证过程的质量,才能有效地保证结果的质量<sup>[8]</sup>。因此,高校建立 ISO9001 质量管理体系,就是要系统地识别人才培养工作中所有的教育教学过程和作用,并采取“PDCA 循环”实施质量监控,提高学校实现人才培养目标的有效性,从而保证人才培养质量。首先,要“以学生发展为中心”,强调教育质量策划要充分识别顾客(学生、用人单位及

利益相关者)的需求和期望;其次,要“以学生为中心”,强调教育教学过程要实施质量监控(建立标准、规范程序、评估反馈、持续改进),实施全过程、全员、全面的质量管理;最后,要“以学生学习效果为中心”,强调教育质量评估要关注学生满意度和用人单位满意度,持续改进教育教学过程,提高人才培养质量,提高顾客满意度。由此可知,高校建立 ISO9001 质量管理体系,可以保证“以学生为中心”的教育理念得到全面落实,从而有力地保证教育教学质量。

## 三、“以学生为中心”改革创新人才培养模式

广州航海学院根据《海员培训、发证和值班标准国际公约》和国家海事局的相关要求,建立了经过外部认证的 ISO9001 质量管理体系,坚持以学生为中心,构建“以国际标准为导向、校企无缝接轨、双证有机融合、半军事管理”<sup>[9]</sup>的人才培养模式。

(一) 以学生发展为中心,人才培养方案与时俱进

### 1. 培养目标定位

根据质量管理体系要求,学校教育策划必须充分识别顾客需求和期望,同时要关注最新的相关法律法规和标准要求,才能提高顾客满意度。学校在充分调研航运企业对航海类专门人才的需求情况下,根据国际海事组织最新发布的有关标准和国家海事局相关要求,将航海类专业培养目标定位为培养符合国家教育方针、国际公约和国家船员适任标准要求的具有国际竞争力的高素质应用型航海人才,使得专业培养目标与国际标准相统一,与国家法规相符合。

### 2. 培养方案设计

坚持立德树人、德育为先,遵循有利于学生全面发展和个性化发展原则,人才培养方案由学年制改为学分制。根据国际公约最新标准要求,确定毕业生核心能力,规定毕业生应具备的素质结构、能力结构、知识结构。构建模块化的课程体系,包括通识教育课程、学科基础课程、专业课程、素质拓展课程、创新创业课程、集中实践教学等六个模块。加大选修课程比例(20%)以满足学生个性化需求。加大实践学时比例(40%),并将船员适任证书考证培训加入教学计划,以强化应用能力培养,提高学生的职业资格通过率。采取了专业课双语教学、基础英语教学与专业英语教学的有机融通、强化学生的课外自主学习等系列措施<sup>[10]</sup>,以提高毕业生国际交流能力。采取校内自主开发和校外引进相结合的办法,构建“一个核心、两个融合、三个层次、四个整合、五位一体”的创新创业教育课程体系。“一个核心”是指创新创业教育课程目标是以培养学生的创新精神、创业意识和提高创新创业能力为核心;“两个融合”是指人才培养过程要将创新创业教育与专业教育相融合;“三个层次”是指创新创业课程体系分为基础级、提升级、高级等三个层次;“四个整合”是指创新创业课程教学内容是自然科学课程与人文科学课程的整合、正式课程与非正式课程的整合、显性课程与隐性课程的整

合、第一课堂与第二课堂的整合,“五位一体”是指创新创业课程的教学模式要将课堂教学、自主学习、课外实践、指导帮扶、文化熏陶融为一体。根据培养目标定位,创造条件鼓励和指导学生参加科研和创新活动,将学科竞赛和实践教学有机结合,以技能竞赛为载体,通过海运专业技能大比武、自动化系统应用大赛等激发学生创造力,以提升学生创新思维能力和创业精神。坚持“以学生为中心”的理念,构建丰富充足的通识教育选修课程,激发学生潜能,引导学生自主、个性发展。

### 3. 培养过程实现“三个融合”

学历教育与职业资格培训相融合,理论教学和实践教学相融合,学校教育 with 航运企业实践相融合。

#### (二) 以学生学习需要为中心,不断完善学习支持系统

##### 1. 加强校内实验实训室建设

为保证办学条件与航海类人才培养目标相适应,学校建设了国内先进的航海模拟实验室、自动化机舱实验室、罗克韦尔自动化实验室、动力定位实验室,建设了航海技能训练、航海模拟训练、轮机综合实训等集教学、培训、职业技能鉴定于一体的校内实验实训基地,充分满足实践教学要求。

##### 2. 加强校外实习基地建设

建设长期稳定的校外实习基地对培养学生的动手能力、实践能力和创新能力具有重要作用。学校先后与多家大中型企业合作共建校外实习实训基地,并签订了实习就业、订单培养或联合办学协议。学校与中海散货运输有限公司等航运企业共建了6艘教学实习船,立项建设了5个省级大学生实习基地,3个校企合作协同育人平台,为学校培养高素质应用型人才提供了重要保障。

#### (三) 以学生学习为中心,大力推行教学模式改革

在教学模式上强调知行合一,教、学、做一体,理论与实践结合,课堂教学与生产实习结合。在教学方式上,推行探究式、启发式、讨论式、翻转式课堂教学,激发学生学习兴趣,引导学生学会思考和自主学习。在教学手段上,适应学生不同特点和个性差异需求,充分利用网络教育资源和服务平台,大力引进通识教育网络课程资源、大学计算机基础教育网络自主学习平台、航海英语网络自主学习平台等,以及通过自主建设具有专业特色的教学资源库,提供丰富的多媒体教学资源以及专业前沿行业发展的相关信息,为学生的全面发展和个性发展提供充分完善的保障支持。

## 四、“以学生为中心”创新完善教学管理制度

### (一) 建立弹性灵活的教学管理制度

学校建立了学分制管理制度,为学生提供了自由选择专业培养方向和课程计划的机会;建立相对灵活的弹性学制(4-8年),为有需要的学生提供自由选择休学、创业、复学的机会;建立较为宽松的转专业制度,为学业优秀、有特长爱好和学习困难学生提供相对自由的转专业选择机会;建立主、

辅修制度,为学有余力的学生提供选择修读辅修专业和第二学位的机会。满足了学生多元化学习发展需求,提高了学生满意度。

### (二) 建立完善的教育质量监控机制

#### 1. 培养过程质量监控机制

ISO9001标准强调只有保证过程质量,才能保证结果质量,因此,要对所有教育教学过程、活动实施质量监控。一是集中教学检查制度。每学期开展集中教学检查,包括领导听课、同行听课、示范课、试卷抽查、教学文件抽查、学生网上评教以及由督导主持的教师座谈会、学生座谈会等环节。二是课程满意度调查制度。每学期对全部课程进行学生满意度调查,调查结果反馈给教学单位,并将数据统计分析结果写入学校年度质量报告。三是教学督导制度。建立了一支专职督导队伍,聘请校内外已经退休的教学管理干部或教学经验丰富的教师组成,对课堂教学、教学管理、教风学风等进行全面督导,每个月形成督导简报,向学校领导、教学单位和职能部门公布。四是学生座谈会制度。每学期由分管学生工作校领导主持召开一次学生座谈会,由学生工作处牵头组织落实。各班级设一名学生代表,负责收集全班学生的意见建议,提交给学工处汇总整理,学工处分析反馈给相应职能部门,各职能部门针对学生意见和建议做出处理回复,并在会上与学生代表做面对面沟通。

#### 2. 培养结果质量监控机制

学校建立毕业生质量跟踪调查信息平台,每年对毕业生进行就业满意度调查、在校期间的学习满意度调查以及用人单位满意度调查,及时将数据分析结果反馈给教学部门,促进培养方案的修订完善和教学内容、教学方式、教学条件和管理服务的改进。

#### 3. 质量体系的有效性和持续改进监控机制

一是质量体系内部审核制度。学校每年进行一次质量体系内部审核,对各教学单位和相关职能部门的质量活动进行质量体系符合性审核,包括人才培养方案的制订、课程教学大纲的制定、教学运行管理、实践教学管理、考核考务管理、教材管理、集中教学检查和督导、师资管理、采购管理、学生管理、毕业与就业管理等,对人才培养全过程进行系统性审核。对内部审核结果中的不符合项,限期查找分析原因,并采取纠正改进措施。二是质量体系管理评审制度。学校每年召开一次质量体系管理评审会议,由学校最高管理者主持,学校领导、质量管理办公室主任、教学单位主要负责人和相关职能部门负责人参加。管理评审一般在内部审核之后进行,是学校对质量管理体系的充分性、适宜性、有效性进行的全面评价,形成管理评审决议。有关责任部门要根据决议对不符合项采取整改措施,质量管理部门负责监督执行和跟踪检查。三是质量体系外部审核制度。这是推动质量体系持续改进的强劲动力。学校质量体系获得认证以后,每隔两年接受一次由国家海事局组织的外部审核,每隔四年接受一次换证审核,有力地

保证质量管理体系的有效性和持续改进。

#### 4. 质量信息收集与反馈制度

通过校长信箱、各职能部门信箱以及微信群、QQ群等形式,畅通与学生、教师以及学校利益相关者的沟通渠道,及时收集质量信息,及时进行回复、反馈和处理,提供更高效的管理服务,提高了顾客满意度。

### 五、内部质量保障体系不断完善,人才培养质量稳步提高

(一) 质量管理系统化、规范化、标准化,有效地促进教育质量稳步提高

广州航海学院按照 ISO9001 质量管理体系要求,以顾客(学生、用人单位和社会)为关注焦点,以学生为中心,对影响教育教学质量的全部过程及其相互作用进行充分识别,明确有关部门和岗位的职责和权限,并建立有效沟通机制。对主要的教学过程、教学活动建立了文件化的程序,并明确质量标准、质量控制点、过程输入和输出要求,构建了系统、完善的质量监控机制,有效地促进了教育质量稳步提高。

(二) 质量意识深入人心,提高管理效率和水平

广州航海学院质量管理体系运行二十年来,通过对所有的新进教职员工(包括换岗员工)在入职培训中进行质量体系培训,每年质量内审前各部门例行开展的宣贯学习,全体教师员工的质量意识不断增强,在日常教学与管理中自觉按质量体系规定执行,以学生为本、依法治校理念处处体现,质量文化深入人心,形成全过程、全员、全面质量管理的良好氛围,提升了学校整体管理效率和水平。

(三) 人才培养质量高,符合国际标准

广州航海学院航海类专业人才培养达到“国际化程度高、职业素质高、技能证书持证率高、就业率和就业质量高、用人单位满意度高”的整体效果<sup>[11]</sup>。根据学校和第三方对毕业生

和用人单位的跟踪调查统计数据,多年来,广州航海学院毕业生总体就业率接近 100%;航海类专业的毕业生,就业对口率接近 100%;用人单位对广州航海学院毕业生满意度高于 90%。据统计,在中国海运集团广州地区企业,现有 30% 以上的船长和高级船员毕业于广州航海学院。“基于国际标准的高级海员人才培养模式改革与实践”<sup>[12]</sup>获国家级第七届教育教学成果二等奖,“应用型本科实践教学保障条件建设的研究与实践”获广东省第八届教育教学成果二等奖。

坚持以人为本、以学生为中心、提高本科教育质量是新时代我国高等教育的迫切使命,“以学生为中心”的理念应该成为高校建设内部质量保障体系的重要导向。实践证明,高校建立 ISO9001 质量管理体系,全面贯彻“以学生为中心”的教育理念,是实现内部质量保障体系建设系统化、规范化和标准化的重要手段,是提高本科人才培养质量的有力保证,对我国高等教育走向国际化、培养符合国际标准的世界性通用人才、增强我国高等教育的国际竞争力具有重要作用。

#### 参考文献:

- [1] 宋伟新. 国际与中国高等教育质量保障的新进展与发展方向——基于“高等教育质量保障: 国际经验与中国探索国际研讨会”的分析[J]. 教育探索, 2016(12): 51-56.
- [2] [3] [6] [7] [8] 朱建芳. 高校 ISO9001—2015 标准质量管理体系的建立与实施——以广州航海学院为例[J]. 教育教学论坛, 2018(4): 12-14.
- [4] 朱 峰. “以学生为中心”的高校教学管理制度创新[J]. 中国成人教育, 2018(7): 40-42.
- [5] 洪艺敏. 构建“以学生为中心”的本科教学质量标准[J]. 中国大学教学, 2017(10): 88-91.
- [9] [10] [11] [12] 叶伟强. 基于国际标准的航海类人才培养模式改革与实践[J]. 航海教育研究, 2015(2): 18-22.

## Research and Practice of “Student – Centered” Internal Teaching Quality Assurance System in Colleges and Universities

ZHU Jian – fang

(Guangzhou Maritime University, Guangzhou 510725, China)

**Abstract:** It is an urgent mission for China’s higher education to insist on student – centeredness principle and to improve the quality of undergraduate education in the new era. The establishment of ISO9001 quality management system in colleges and universities and the comprehensive implementation of the “student – centered” educational concept are the powerful guarantee to improve the quality of talent cultivation. Guangzhou Maritime University has implemented ISO9001 quality management system for twenty years, adhering to the student – centeredness principle, keeping on the reform and innovation of the mode of talents cultivation and the system of teaching management, forming a systematic, standardized and normalized internal quality assurance system, which helps improve the quality of talents cultivation, to realize international standards, and to provide a reference for colleges and universities to set up a “student – centered” internal quality assurance system.

**Key words:** student – centered; colleges and universities; internal quality assurance system; ISO9001 standard; quality management system