



内部质量保证体系建设与运行实施方案



二〇一八年三月

目录

一、建设基础与存在问题.....	1
(一) 建设基础.....	1
(二) 存在问题.....	3
二、指导思想.....	3
三、建设目标.....	4
四、建设思路.....	4
五、体系构建.....	5
(一) 总体框架.....	5
(二) 组织架构.....	8
(三) 目标链.....	10
(四) 标准链.....	13
(五) 质量文化建设.....	17
(六) 信息平台.....	19
六、自主诊改.....	21
(一) 学院层面.....	22
(二) 专业层面.....	23
(三) 课程层面.....	26
(四) 教师层面.....	28
(五) 学生层面.....	30
七、进度安排.....	32
八、保障措施.....	36
(一) 组织保障.....	36
(二) 制度保障.....	36
(三) 数据保障.....	36
(四) 经费保障.....	37

陕西邮电职业技术学院

内部质量保证体系建设与运行实施方案

为贯彻落实《教育部办公厅关于建立职业院校教学工作诊断与改进制度的通知》（教职成厅〔2015〕2号）、《关于印发高等职业院校内部质量保证体系诊断与改进指导方案（实行）启动相关工作的通知》（教职成司函〔2015〕168号）和《陕西高等职业院校内部质量保证体系诊断与改进实施方案》（陕教高〔2016〕3号）等文件精神，建立健全和完善我院内部质量保证体系，树立现代质量文化，强化办学特色，加强内涵建设，切实履行规范教学管理，保证教育质量的主体责任，建立常态化可持续的诊断与改进工作机制，不断提高我院的人才培养质量，结合《关于印发（陕西高等职业院校内部质量保证体系诊断与改进实施细则）的通知》（陕高职诊改〔2016〕1号）和《关于印发（陕西高等职业技术学院内部质量保证体系诊断与改进实施细则）的通知》（陕教〔2017〕207号）文件具体要求，依据《陕西邮电职业技术学院内部质量保证体系建设规划》，特制定本实施方案。

一、建设基础与存在问题

（一）建设基础

陕西邮电职业技术学院是隶属于中国电信集团公司领导的全日制通信信息类高等职业技术学院，创办于1958年8月，原名陕西省邮电学校。1999年被评为“国家级重点中专学校”，2004年5月经陕西省人民政府批准，教育部备案，升格为“陕西邮电职业技术学院”。学院行政主管为陕西电信实业公司，教育教学业务受陕西省教育厅指导。学院传承“立足

行业、特色办学”，遵循高职办学规律，多年来学院内涵建设取得长足进展，教育教学质量持续提升，综合实力显著增强，行业特色更加鲜明。

为提高教育教学质量，建立健全科学规范的教育教学督导机制，构建全员、全过程、全方位教育教学质量监控与保障体系，突出教学中心地位，提升各部门服务教学、服务师生的工作水平，学院制定了《陕西邮电职业技术学院督导工作条例》等相关文件，建立起学院、部门、教研室三级督导工作机制，为学院内部质量保证体系诊断与改进工作打下了坚实的基础。通过系列制度规范、高等职业教育质量年度报告、《教育教学督导简报》引导示范、专题探讨、多层探索与实践，进一步强化了全员质量意识、树立了质量文化。

学院在教育教学质量评价过程中，通过学生评教、教师评教、教师评学、教育教学督导评教评学，实现校内教育教学质量自我评价；同时校外引入社会、行业、企业、毕业生、家长等评价主体，建立起了多元化的教育教学评价机制，实现了对学院教育教学运行状态、学生日常教育与管理状态、教学支持与服务状态、教育教学质量评价等教育教学相关工作的监督、检查和指导。学院将在进一步规范多元评价的基础上，创新评价模式，建立更加客观、科学的多元教育教学质量评价体系与运行机制，为学院诊改试点提供客观依据。

近年来学院通过信息化建设，从教学服务、学生服务、综合管理等方面，初步建成了学院现代信息技术支撑平台，构建了大数据环境，基本实现了全校教育教学状态监测和预警管理，实现了教育教学综合性、精准性的管理与服务。学院已建成网站集群、办公、财务、教务、资产、就业、

图书、数字化档案等 10 余个信息系统和平台，通过校内数据平台的建设与完善，为智能校园建设提供了强有力的信息化支撑。

（二）存在问题

1. 内部质量保证体系不完善。原有的教学质量保证侧重于教学质量的评价与监控，专业、课程、教师、学生等各层面的目标、标准不健全，没有形成科学、自主的诊改机制。

2. 信息化建设对质量监控的支撑不够。各部门都建设了相关的平台系统，各系统间缺乏数据融合，没有形成统一的数据门户，数据的实时性、互融性不能体现在质量监控中，更缺乏对深层数据的挖掘。

3. 全员参与的意识不够强。原有的考核更多借助于部门对工作量的分析及个人年度工作总结，工作质量更多依赖于行政推行，全员参与的主体作用没有充分发挥，自主诊断、自我改进等方面的质量意识还需进一步加强。

二、指导思想

以《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》《高等职业教育创新发展行动计划（2015-2018）》和教育部、陕西省关于高职院校内部质量保证体系诊断与改进相关文件精神为指导，以完善质量标准和制度、提高利益相关方对人才培养工作的满意度为目标，按照“需求导向、自我保证，多元诊断、重在改进”的工作方针，以提高政府、行业、学校、企业、社会、学生、家长等利益相关方对人才培养满意度为目标，切实履行学院人才培养工作质量保证的主体责任，建立常态化的内部质量保证体系和可持续发展的诊断与改进工作机制，遵循“8 字形质量改进螺旋”，立足学院实际，

按照“试点先行、分步推进、总结经验、不断优化”的原则，形成 PDCA 循环过程，促进学院部门、师生员工共同成长，实现学院健康发展。

三、建设目标

到 2019 年末，以学院“十三五”规划制定的一系列目标为依据，以教育教学为切入点，形成全要素、网络化、全覆盖的具有较强预警功能和激励作用的内部质量保证体系；建立起系统化的“目标链”和“标准链”，不断提升标准内涵；在学院、专业、课程、教师、学生五个层面构建起“8 字形质量改进螺旋”，建立起相对独立的自我质量保证机制；促进全员、全过程、全方位育人。为学院教育教学管理水平和人才培养质量的持续提升，为创建“省内一流、行业知名、国内领先”的，具有鲜明行业特色的一流学院奠定基础。

四、建设思路

以建立目标体系、完善标准和制度体系，提高行业对人才培养工作的满意度为目标，按照“需求导向、自我保证、多元诊断、重在改进”的工作方针。纵向重点打造“目标链”和“标准链”，横向重点建设质量改进螺旋。构建全员、全过程、全方位的内部质量保证体系，建立常态化、可持续的诊断与改进工作机制，开展多层面多维度的诊断与改进，切实履行人才培养工作质量保证主体责任，全面提高人才培养质量，为创建“省内一流、行业知名、国内领先”的具有鲜明行业特色的一流学院奠定基础。

五、体系构建

（一）总体框架

依据学院“十三五”发展目标，结合学院发展实际，按照决策指挥、质量生成、资源建设、支持服务、监督控制等五个纵向系统，从学校、专业、课程、教师、学生五个横向层面，建立相对独立又互相依存的内部质量保证体系，建设支撑体系有效运行的信息平台，形成全要素、常态化、可持续的内部质量诊断与改进长效机制。五个横向层面中，学校层面聚焦一流学院建设，专业层面聚焦一流专业建设和专业综合改革，课程层面聚焦在线开放课程建设，教师层面聚焦教学名师及双师素质建设，学生层面聚焦思想品德、工匠精神及职业技能培养。

表1 内部质量保证体系整体架构

五纵		五横	学院	专业	课程	教师	学生	五链	质量文化
质量主体			学院领导 职能部门	系部 专业团队	课程团队	教师个人	学生个人		
决策指挥	事前	目标	1.学院“十三五”事业规划 2.专项建设规划	1.系部专业建设规划 2.各专业建设规划	1.系部课程建设规划 2.各课程建设规划	1.系部、专业师资建设规划 2.教师个人发展规划	1.学生发展规划 2.学生个人发展规划	目标链	建设以人为本、需求导向、创新法治、高效协作、共享、共创、共治的“三全”质量文化。
		标准	1.岗位标准 2.制度标准	1.专业建设标准 2.专业运行标准	1.课程建设标准 2.课程运行标准	1.学院师资队伍建设标准 2.教师个人发展标准	1.学生学业发展标准 2.学生综合素质发展标准	标准链	
质量生成	事中	设计组织 实施	1.学院年度工作分解 2.部门责任目标 3.质量文化建设	1.人才培养方案制定与执行	1.课程标准执行 2.课程授课计划制定与执行	1.课堂教学 2.教学研究与改革 3.专业、课程建设	1.专业知识与技能学习 2.专业实践 3.专业创新教育 4.综合素质培养	实施链	
资源建设			1.教学资源 2.人力资源 3.财务资源 4.安保资源 5.校企合作 6.行业资源 7.文化保障	1.专业师资建设 2.专业实践教学、资源建设 3.教学资源建设与管理	1.师资配备 2.教学及实践条件 3.教学资源	1.教学条件和资源 2.教师发展与继续教育 3.教师创新创业支持	1.学生培养团队 2.学生培养环境 3.学生服务与支持体系 4.创新创业教育与支持机制	保障链	
支持服务			1.制度建设体系 2.制度运行管理 3.质量保证制度	1.专业调研、设置与调整制度 2.校企合作管理制度	1.课程设置与教学过程管理 2.课程教学环境与设施管理 3.课程改革与研究 4.教材管理	1.双师素质、骨干教师、专业负责人评选制度 2.教师教学科研及发展保障	1.学生管理制度 2.学生就业保障 3.学生创新创业支持		

五纵		五横		学院	专业	课程	教师	学生	五链	质量文化
质量主体		学院领导 职能部门		系部 专业团队	课程团队	教师个人	学生个人			
监督控制	事后	诊断 激励 学习 创新 改进	1.部门诊改、激励机制 2.部门年度诊改报告 3.学院年度质量、诊改报告	1.专业诊改机制 2.专业诊改报告	1.课程诊改机制 2.课程诊改报告	1.教师诊改、激励机制 2.教师层面诊改报告	1.学生发展、诊改、激励机制 2.学生层面诊改报告 3.毕业生就业质量年度报告	常态化机制	建设以人为本、需求导向、创新法治、高效协作，共享、共创、共治的“三全”质量文化。	
	全程	监测 预警	1.办学规模和条件 2.师资队伍建设 3.实践教学条件 4.信息化校园建设 5.招生就业 6.管理和服务 7.社会服务能力	1.人才培养方案 2.招生就业 3.课程设置与资源建设 4.校企合作与实践条件 5.师资队伍与培养效果 6.社会服务能力	1.课程定位与建设 2.在线开放课程 3.教学过程及效果	1.师德师风 2.教学科研与社会服务 3.学生管理与培养	1.思想道德素质 2.身心健康 3.专业知识和技能 4.社会实践和个人特长 5.沟通礼仪和团队合作 6.创新能力	信息链		
信息平台		信息平台	1.搭建智慧校园信息平台 2.形成比较全面的全过程数据管理系统 3.利用智慧校园信息平台实时共享和分析数据 4.提供全过程数据监测和预警	1.专业招生、培养、就业过程管理 2.专业诊改数据分析监测、预警	1.课程教学过程与效果数据采集和管理 2.课程诊改数据分析监测、预警	1.师德师风、教学科研、教师发展、教学过程和结果数据采集和管理 2.教师诊改数据分析监测、预警	1.招生就业、学生培养和支持、学生管理和服务、校友联系等数据采集与管理 2.学生层面诊改数据分析、监测、预警			
质量文化	建设以人为本、需求导向、创新法治、高效协作，共享、共创、共治的“三全”质量文化。									

(二) 组织架构

为了更好的开展诊断与改进工作，学院领导对原有质量保障体系进行细致梳理，由学院党委书记、院长作为核心领导成立质量保证委员会，系部及党政部门主要负责人担任成员，委员会办公室设在质量管理办公室，统筹推进诊断与改进工作。

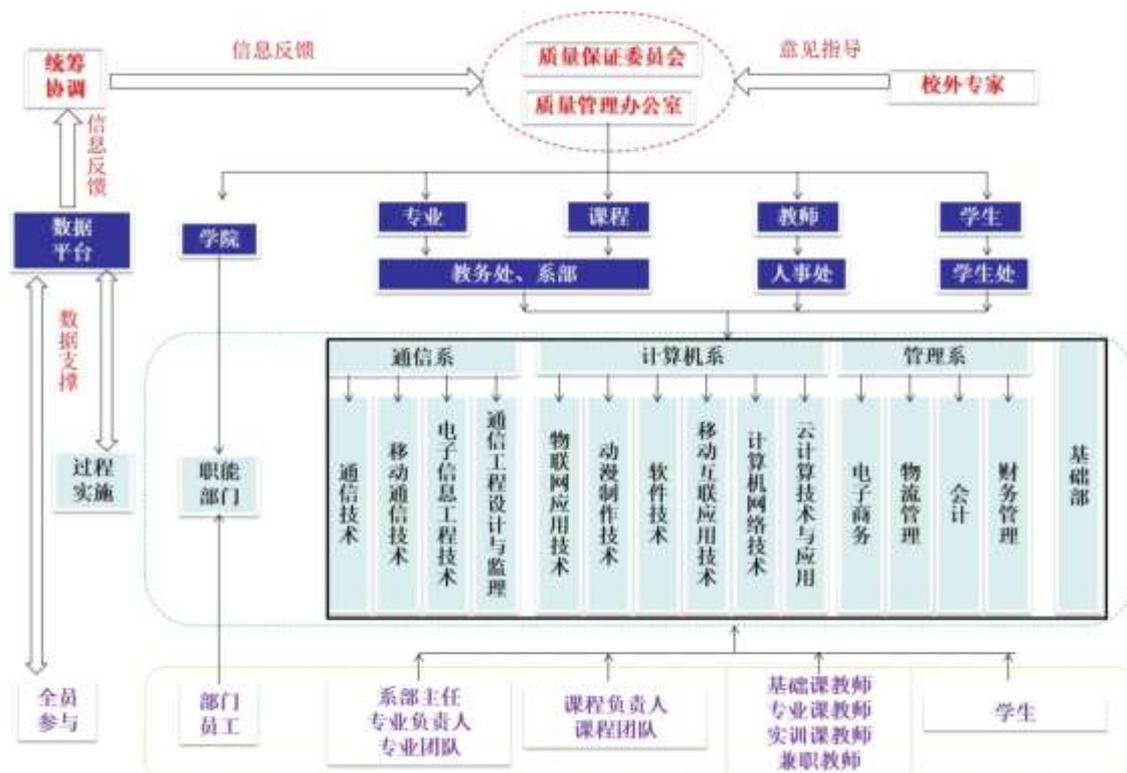


图1 内部质量保证组织架构

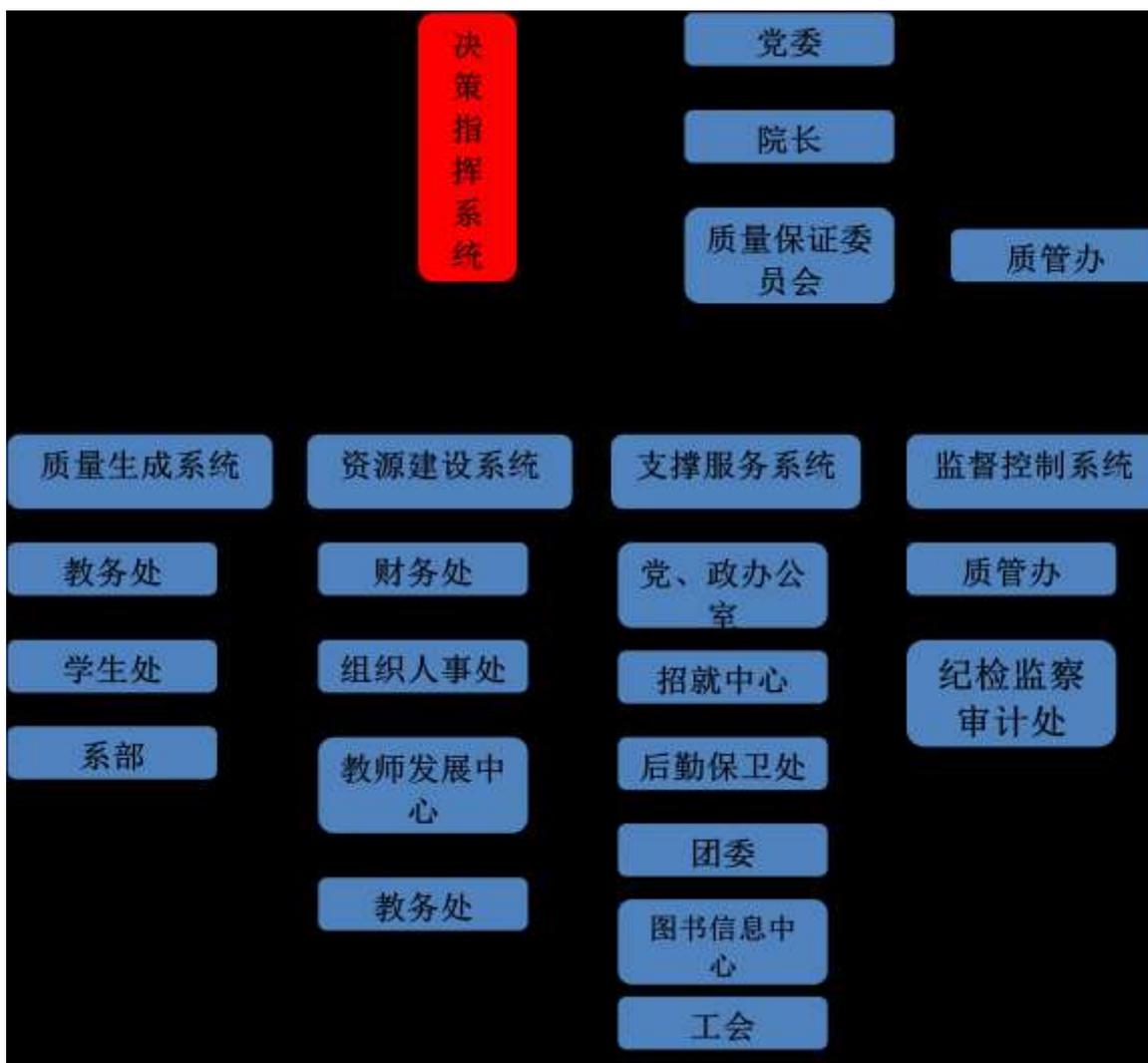


图2 部门纵向归属

决策指挥系统：对诊改工作中发现的问题进行分析决策，提出整改意见，形成整改方案；组织协调各有关部门在质量保证体系运行过程中的关系，明确各部门在诊断与改进工作当中的定位，顺利推进诊改工作。

质量生成系统：负责人才培养方案的制订、修订、专业建设、课程建设等，负责专业、课程运行及教师、学生发展规划。

资源建设系统：负责学院基础设施、实训基地、师资队伍、教学资源、信息化等建设，负责人才引进及师资培养。

支持服务系统：负责学院内控制度的建设、完善，为专业建设、课

程建设、教师发展、学生发展提供有力保障。

监督控制系统：负责全院质量监控体系的建设与运行，重点是专业、课程教学质量监控体系的构建，负责质量考核标准的制定及对职能部门、教师的质量考核。

（三）目标链

1、学院目标链

学院根据“十三五”发展规划，以“省级一流学院、行业特色鲜明”为总目标，制定分年度工作计划。同时参照上级有关文件按年度分解工作要点，涉及专业、课程、师资等专项规划；各系部依据“十三五”规划及专项规划制定系部专业、课程等建设规划；学生处依据育人规划制定学生发展规划；图书信息中心制定信息化建设规划。



图3 学院目标链

2、专业建设目标链

根据学院“十三五”发展规划及专业建设专项规划提出的专业发展目标，按照“适应产业、结构优化、特色引领、协调发展”的发展思路，构建省级一流、院级一流和院级特色三级专业建设目标体系。

各系部、专业团队根据学院“十三五”发展规划及专项规划中关于专业建设的目标，从行业发展、职业岗位能力要求、毕业生就业、用人单位和家长满意度等方面组织现场调研，并结合校本数据平台、第三方

评价、毕业生跟踪反馈等数据进行 SWOT 分析，确定建设目标，编制系部专业建设规划和各专业建设规划。在专业与行业对接、核心课程建设、实训条件改善、服务社会能力等方面明确专业建设目标链。



图4 专业建设目标链

3、课程建设目标链

依据学院“十三五”发展规划及专项规划，明确在线开放课程建设为课程建设总目标。各课程团队根据课程定位和特色，围绕课程标准建设、课程资源建设、课程团队建设、教学条件及课程考核等方面制定系部课程建设规划和各课程建设规划，并积极落实。



图5 课程建设目标链

4、教师发展目标链

以学院“十三五”发展规划及专项规划为依据，从师资队伍建设规

模、结构和水平等方面出发编制各系部、专业师资队伍建设规划。教师个人根据学院发展及专业建设需要，结合自身职业能力发展需求，找准职业发展方向，在师德师风、教学科研、指导学生创新创业、服务社会与专业等方面制定教师个人发展规划。

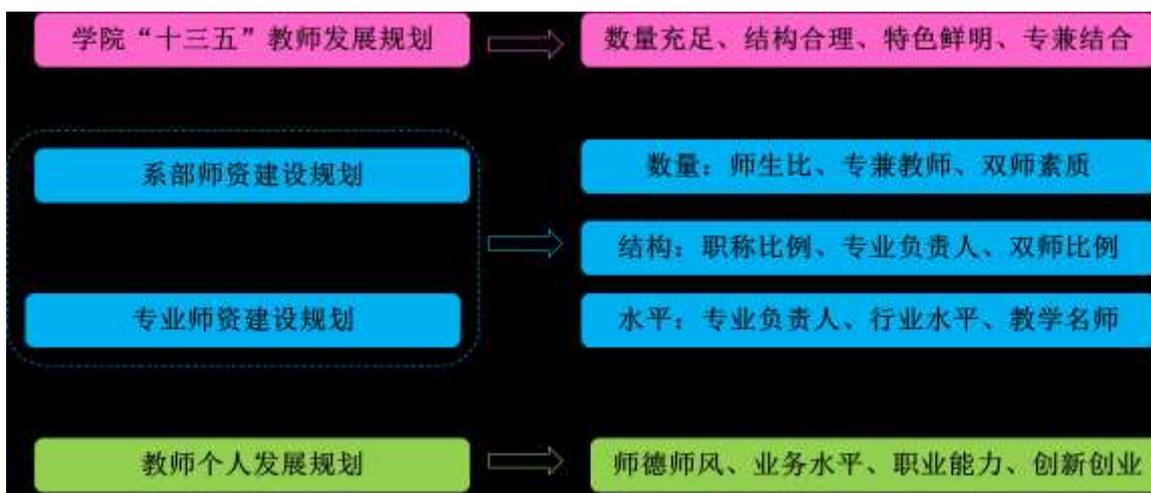


图6 教师发展目标链

5、学生发展目标链

由学生处依据学院“十三五”发展规划及专项规划，制定学生发展规划，健全学生发展工作机制。学生根据专业对人才需求，从理想情操、道德观念、价值取向、学习和生活习惯、职业素养、言行举止等方面制定个人发展规划，最终达到学会做人、学会做事的目标。

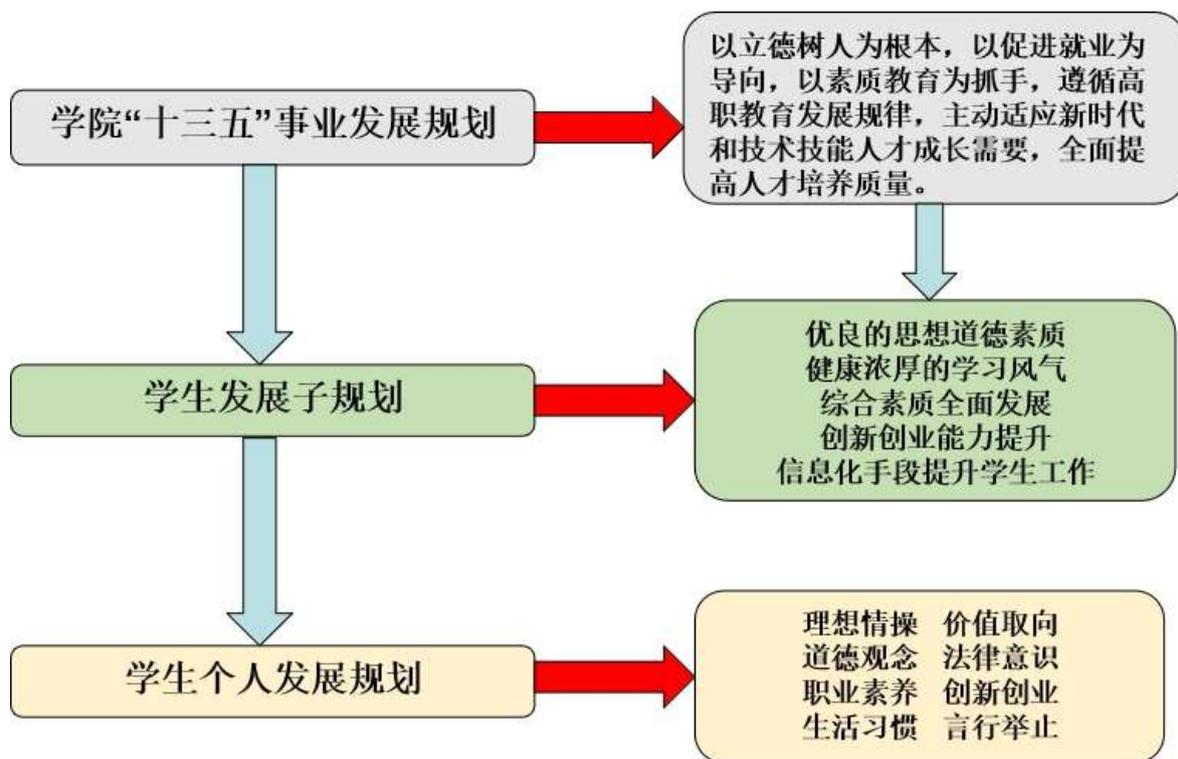


图7 学生发展目标链

(四) 标准链

1、学院标准链

以学院“十三五”发展规划和学院章程为依据，按照决策指挥、质量生成、资源建设、支持服务、监督控制纵向五个系统，梳理各部门工作职责，优化岗位职责、建立岗位工作标准，把制度建设贯穿始终，在特色专业建设、教学团队建设、服务企业及技术技能积累、信息化建设、质量管理体系建设、校园文化建设、校企合作与现代学徒制培养模式、学生素质培养等方面建立和完善部门职责和工作标准，制定部门绩效考核指标及考核方案，形成考核标准，最终形成学院各层面制度标准、岗位标准和考核标准组成的标准、制度体系，逐层落实质量保证的主体责任，逐步建立常态化、周期性的诊断与改进制度。



图 8 学院标准链

2、专业标准链

根据学院专业建设规划，结合现有专业教学标准及人才培养方案，制定专业标准。专业标准分为专业建设标准和专业运行标准，专业建设标准包括规划、人才培养方案制定、专业建设及招生就业等方面标准；专业运行标准包括专业定位、设立、调整、撤并标准。

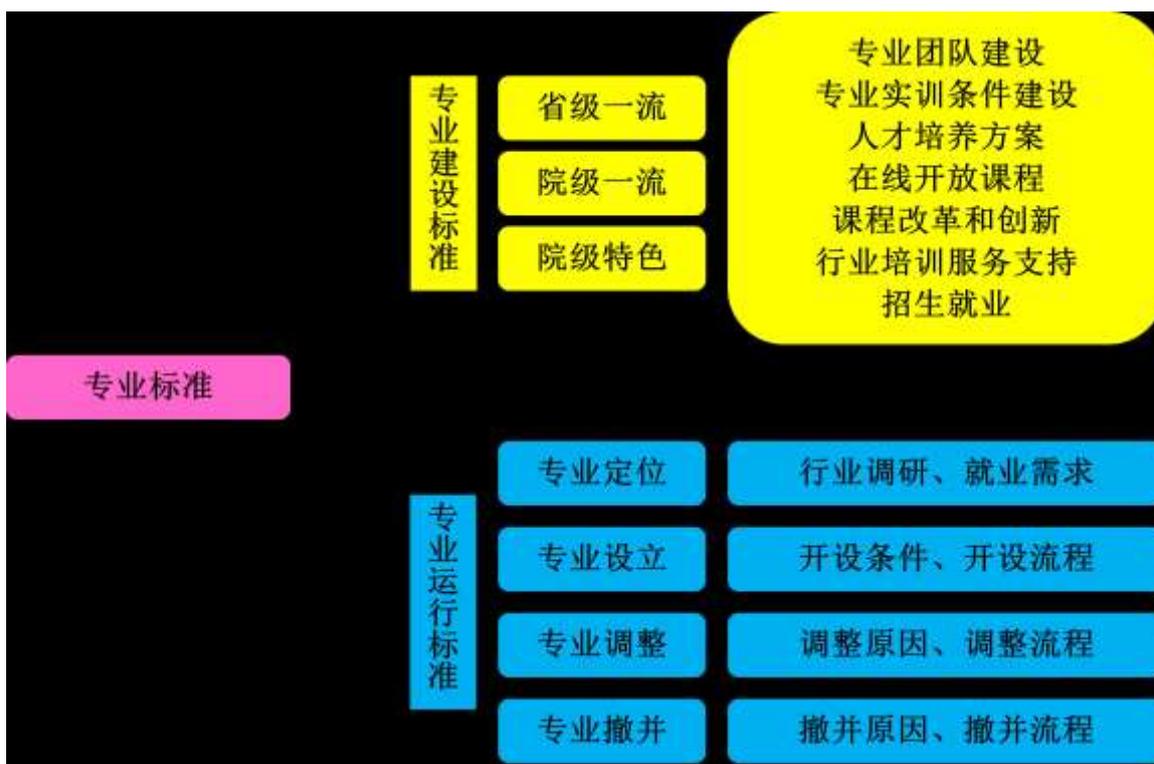


图9 专业建设标准链

3、课程标准链

课程标准分为课程建设标准和课程运行标准，根据课程实际运行过程，按照课程准备、授课及辅导、课程考核三个教学环节制定授课计划、授课教案、教学组织、辅导答疑、考试、评阅等相关标准；各课程结合课程发展实际，以学生成长、职业能力为主线，统筹考虑素质教育和职业能力，以省级精品在线开放课程、院级精品在线开放课程和特色在线开放课程为建设核心，制定各课程标准。

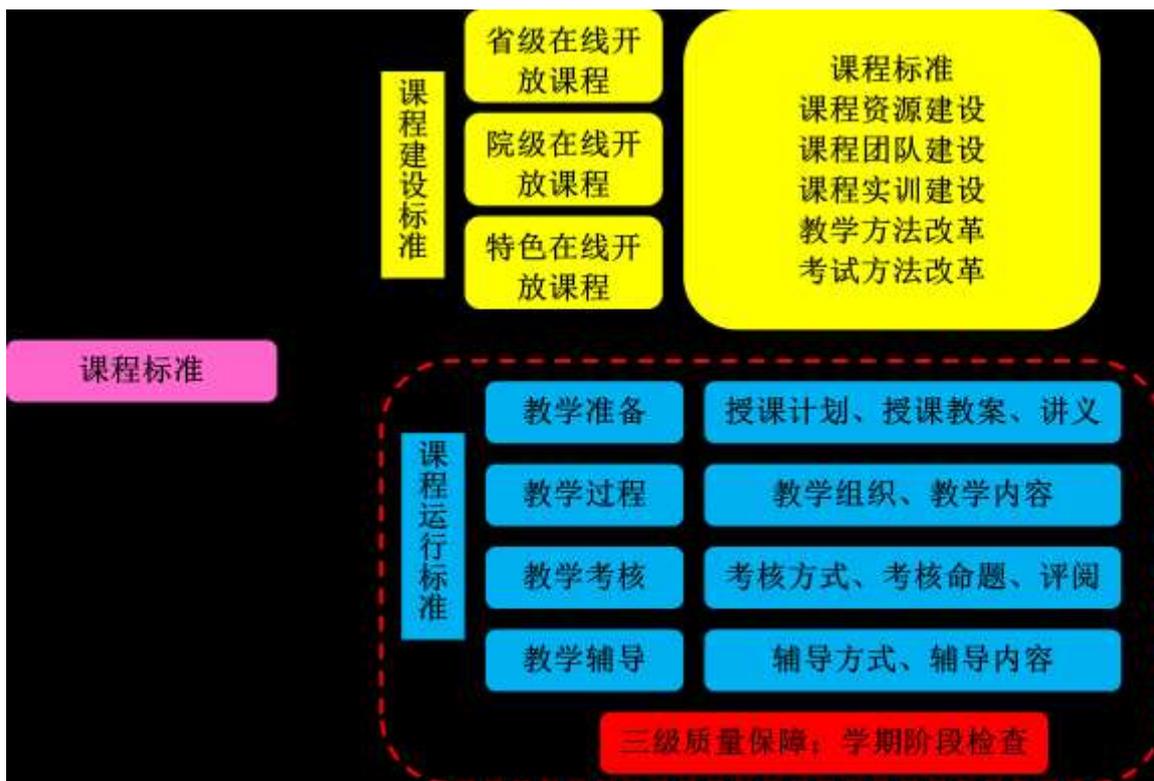


图 10 课程标准链

4、教师发展标准链

以高职教育对教师的要求为依据，以提升教师专业化能力为目标着力教师发展，制定教师的任职标准，进一步明确专任教师、实训教师及双师教师的任职标准，明确教师的退出机制。对成长期教师，以加强师德师风建设、教学能力提升为重点，培养教坛新秀；对发展期的教师，持续加强师德师风建设，提升信息化教学能力和科研能力等，培养骨干教师；对成熟期的教师，通过提升教师的教学水平、指导学生创新创业能力、服务社会能力提升等，打造教学名师。进一步完善企业兼职教师的聘任标准，吸收更多的企业“工匠”加入教师队伍，使教师队伍的结构更加合理。



图 11 教师发展标准链

5、学生发展标准链

基于学生自身发展理念，着力于学生全面发展和成长成才，优化学生发展标准，建立学生学业发展、职业发展、个人发展和团队发展等标准。



图 12 学生发展标准链

(五) 质量文化建设

将质量文化渗透到人才培养的全过程，建设具有行业特色的现代大学质量文化。将“吃苦耐劳、自我牺牲、敢于创新”的文化融入学院内

部质量保证体系建设中，从物质、制度、精神、行为四个层面驱动学院内部质量保证体系运行，进一步建设物质文化、加强制度文化、培育精神文化、激活行为文化，形成师生对质量目标、质量观念、质量标准、质量行为的认同感和使命感，引导全体师生员工将个人的质量意识和质量目标融入到集体的质量目标中，让广大师生在潜移默化中自觉以质量为标准，教书育人、学习成长。

物质文化建设：通过加强校园基础设施、文化设施、校园环境、教学科研仪器设备、资产配置建设，开展物质文化建设，形成科学合理、格调统一的校园环境和物质文化。

制度文化建设：以学院章程为基础，结合内部质量保证体系建设的要求，构建比较完备的制度体系，健全质量管理的领导体制、组织结构、行政管理、教育教学、后勤保障、质量监督、考评、激励、奖惩的制度体系，将质量观内化为全体师生必须遵循的行为准则。

精神文化建设：突出“用户至上、用心服务”的电信企业文化传承，弘扬工匠精神，宣扬电信行业服务理念和发展战略，将电信企业文化引入课程和课外活动，通过组织企业专家校园座谈、“技能节”、观摩企业技能比武等活动促进校园文化和电信企业文化相融，构建学院质量价值体系。

行为文化建设：引导教职员和学生积极参与学院质量管理，将质量理念及质量要求贯穿于管理活动始终，使教职员及学生在潜移默化中将质量意识内化于心、外化于行。学院每年举办一次技能节、校园文化艺术节等校园文化活动，调动学院各社团精心组织校园文化活动，不

断强化行为文化育人功能。

（六）信息平台

1、基础硬件

校园网总出口带宽升至 1000M，利用率达到 100%。校园网对全院建筑的覆盖率保持 100%，师生校园网入网率超过 90%。完善公网链路的安全管理，引进先进技术，保障校园网的安全；实行精确的带宽和流量控制策略，切实提高网络运行管理的专业水平；无线网覆盖全院全部办公区、教学区、学生生活区的所有建筑和校园主要室外空间。引入和逐步普及 4G、802.11ac 技术，扩大无线校园网容量，实现无线用户的应用快速漫游功能，突破上网的时空限制。满足多种智能终端自由接入的需求，实现普遍时段、普遍地点、多终端和移动上网，实现有线/无线网的一体化安全管理；探索 IP 技术、4G、5G 及“物联网”技术条件下，对校园资产、设备和能源调度实现数字化、智能化的跟踪管理，全方位的数字化校园安全监控，打造一个绿色、低碳的智慧校园网络环境。

2、数字化智慧校园建设

数字化智慧校园是在数字化校园的基础上，融入云计算、物联网、大数据等理念，形成一个能够为全体师生提供全面的智能感知环境和综合信息服务平台，并且能提供基于角色的个性化服务，能将互联网的信息服务融入学校的各个应用服务领域，实现互联协作，打破原有信息孤岛，实现信息共享。从学院、专业、课程、教师、学生等五个层面，给教学、管理和服务的管理系统提供数据支撑。通过对学校、专业、课程、教师、学生五个层次进行“数据画像”，清晰描绘输出个体和群体各个

指标的变化情况，通过数字化管理，对学院的各项工作作出及时的预警。

表 2 监控要素和预警机制

五横	监控要素	预警	数据源
学院	硬件规模、固定资产 实训基地、师资规模 学生信息、招生就业、三方评价	硬件预警 资源预警 质量预警	静态\动态
专业	一流专业建设、专业定位 专业师资、实训场所、专业教学资源库 教学成果、技能大赛 专业招生就业、三方专业评价	专业建设预警 专业资源预警 专业运行预警 专业质量预警	静态\动态
课程	在线开放课程、课程定位 课程团队、课程资源 课程过程质量 课程考核、课程评价	课程建设预警 课程资源预警 课程运行预警 课程质量预警	静态\动态
教师	师德师风、教学与科研、培训进修、获奖数量、年龄结构、学历结构、职称结构、双师比例、名师数量、专业教师数量、专职教师数量等	教学能力预警 科研能力预警 配置比例预警 个人发展预警	静态\动态
学生	学生个人信息、思政测评、心理健康测评、体质测评、社团活动、社会实践、党团活动、技能竞赛、个人荣誉、课堂考勤、考试成绩、违纪情况、校内消费信息等	基础素质预警 专业素质预警 行为能力预警 个人发展预警	静态\动态



图 13 数字化智慧校园功能框架图

围绕管理服务，建成档案、财务、资产、图书、档案、人事管理等业务系统，实现日常工作的规范化、标准化、智能化，进一步提高工作效率。围绕学生教育教学和生活，建成在线课程、学生、成教、培训等管理系统和掌上平台等业务系统，促进学生日常生活和教育教学管理的进一步提升。

六、自主诊改

通过“目标-标准-设计-组织-实施（-监测-预警-改进-设计）-诊断-激励-学习-创新-改进”的不断循环，建立起“8字形质量改进螺旋”，形成网络化、全覆盖、具有较强预警功能各激励作用的内部质量保证体

系。

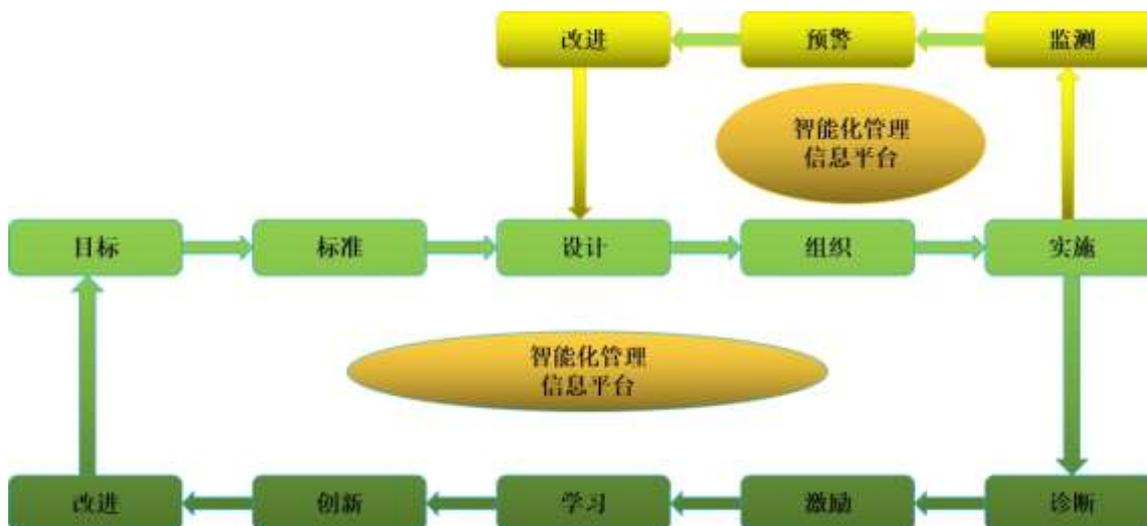


图 14 “8字形质量改进螺旋”图

质量改进螺旋环：按照学院“十三五”规划确定目标和规划，精心设计，组织实施，并形成自诊报告，按照学院相关制度进行奖惩和激励；根据自诊报告、质量年度报告和教育教学相关文件精神，创新思路和方法，不断改进；根据目标内容确定衡量标准，建立量化指标；制定实现目标的路径，确定质量控制点；通过人、财、物等资源整合，努力实现目标；任务结束后，对照目标、标准，检查目标达成情况、质量生成情况；根据诊断结果，不断学习，创新思路方法，制订完善的激励政策；确定新目标，进入下一轮诊改。

质量预警反馈环：在实施过程中，依托质量监控体系对实施环节进行全程跟踪、全方位监测；通过监督、预警提出问题，重新进行设计，再进入循环；通过实时数据分析，对不满足预设条件的监测结果及时进行反馈，发出预警；对预警的内容进行完善后返回至设计环节。

（一）学院层面

根据学院“十三五”发展规划制修订相关专项规划、标准，完善制

度，确定工作要点，精心设计，抓好落实，并根据诊断报告和质量年度报告，创新思路和方法，不断完善规划、目标和制度。

按年度分解规划目标任务，确定学院年度工作要点，明确责任、细化分工，抓好落实，保证各项工作取得实效。任务结束后，检查各项工作任务落实情况，计算目标达成百分比。以相关质控点为依据，查找学院发展过程中存在的具体问题，深入分析其产生的原因，形成有针对性的诊断与改进方案。对学院治理工作进行适当调整，逐步解决学院发展方面存在的问题。进一步凝练新目标，开始新一轮诊改，保证学院健康良好的发展态势。依托现有质量监控体系，结合“学院画像”对学院治理工作进行全程跟踪与全方位监测，实时采集学院治理过程中的各类数据，通过对学院运行状态数据进行分析，发现问题，同时发出预警通知。针对预警问题，返回至设计环节，及时调整、完善工作计划。

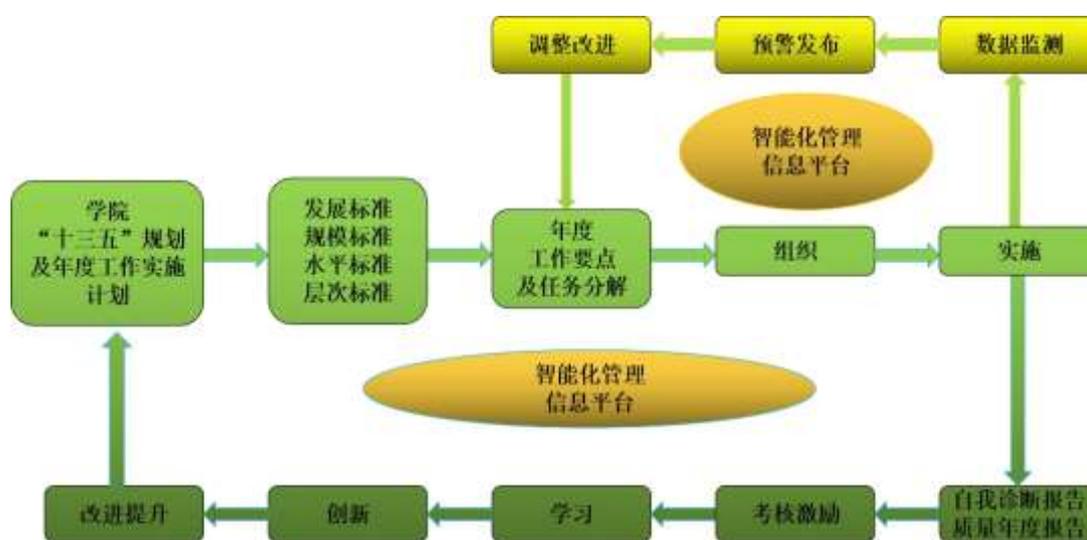


图 15 学院层面“8字形质量改进螺旋”图

（二）专业层面

根据专业存在问题，针对行业现状、人才需求、结合职业岗位能力要求、毕业生就业、用人企业满意度等进行深入调研，了解专业新动向，

及时把握企业对新技术的需求，并结合人才培养工作状态数据采集与管理平台、毕业生跟踪调查数据等人才培养数据分析，形成调研报告。在此基础上修改人才培养方案，更新专业内容，制定系部专业建设规划，根据各专业实际情况确定各专业建设规划，提高新技术的应用。分解各专业的质量控制点，推动各专业建设方案和人才培养方案的实施；在实施结束后，深入分析专业学生、师资、实践教学条件、建设成果、教学资源建设等基本情况，以相关质控点为依据，分类统计过程数据，监控专业建设全过程，进行自诊，查找专业建设中存在的具体问题；针对问题，找出影响专业发展的原因，形成具有针对性的诊断方案并落实，从而不断优化专业结构，形成专业自我发展的良性运行机制。每一轮诊改结束后，形成系部、各专业诊改报告。依托现有质量监控体系，结合“专业画像”对专业建设工作进行全程跟踪与全方位监测。实时采集专业建设过程中的各类数据，通过对专业运行状态数据进行分析，发现问题，同时发出预警通知，针对预警问题，返回至设计环节，及时调整、完善工作计划。

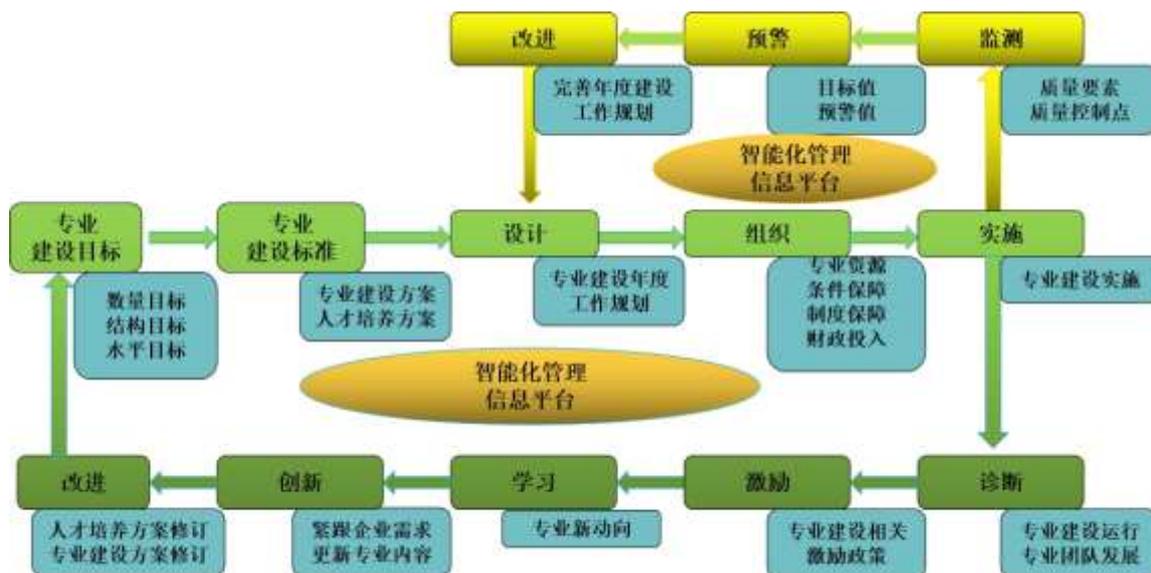


图 16 专业层面“8 字形质量改进螺旋”图

2017 年 12 月-2018 年 8 月遴选通信技术、移动通信技术、金融管理、市场营销、电子商务、物流管理和软件技术等专业作为试点。2018 年 9 月至 2019 年 12 月在全院所有专业展开诊断与改进工作。

表 3 专业建设质量控制点

质量控制点	质量控制要素
1. 专业（群）定位	1.1 专业（群）职业定位要精准、紧跟行业动态 1.2 人才培养的目标要明确 1.3 专业（群）面向岗位要和行业需求对接
2. 人才培养方案	2.1 课程体系要满足专业需求和职业能力需求 2.2 建立合理的课程质量监督体系，保证过程质量 2.3 教学实施中，要合理安排周课时量、教学周数 2.4 结合现有手段、创新素质教育 2.5 人才培养满意度：从毕业率、就业率、对口率、技能大赛、专利、学生家长单位满意度等几个方面
3. 人才培养模式	3.1 结合现有的、成熟的培养模式，逐步探索新的培养模式 3.2 “工学结合”在人才培养中的体现 3.3 “学徒制”在人才培养中的体现

4. 专业教学团队	<p>4.1 教学团队从数量、规模方面达到要求；专业负责人的社会（行业）影响力</p> <p>4.2 教学团队从结构、双师素质方面达到要求</p> <p>4.3 教学团队在发展中要突破瓶颈，努力向“专兼结合”方向发展。</p>
5. 实践教学条件	<p>5.1 实训室建设方式：自建、共建等</p> <p>5.2 实训室数量、每个实训室工位要满足专业需求</p> <p>5.3 实训室精细化的管理，做到进出有记录，实施有规范</p> <p>5.4 实训室要根据行业、岗位的变化及时调整相关配套资源</p> <p>5.5 校外实训基地数量、质量要满足定岗实习需求</p>
6. 教学资源	<p>6.1 专业教学资源库种类要丰富、形式要多样</p> <p>6.2 授课教材要体现行业特色、推进校企共建教材</p> <p>6.3 信息化手段要丰富，要借助各种云平台、互联网等技术建设各种配套的教学资源</p>
7. 校企合作	<p>7.1 校企合作需要不断创新合作方式</p> <p>7.2 校企和做需要不断加深合作深度</p>

（三）课程层面

根据学院专项规划和系部课程建设规划，围绕课程标准建设、教材建设、教学资源建设、师资队伍建设、教学环境建设、教学方法改革、考试改革、实践教学建设及教学科研建设等方面，制定各专业的课程建设规划；基于专业人才培养目标、结合职业岗位能力要求制定课程标准；结合课程教学实际，合理设计课程教学计划，规范课堂教学管理。根据课程标准及课程教学计划，组织实施课程教学，充分调动学生学习的积极性。教学任务完成后，对照课程建设目标，检查目标达成情况、质量生成情况，以相关质控点为依据，查找课程建设及运行过程中存在的具

体问题。根据课程特点剖析原因，及时更新课程内容，不断研究教学方法和手段，形成有针对性的诊断改进方案，及时解决课程建设及课程教学中存在的问题，形成良好的课程运行机制。每一轮诊改结束后，形成系部、各课程诊改报告。依托现有质量监控体系，结合“课程画像”对课程建设工作进行全程跟踪与全方位监测，实时采集课程建设过程中的各类数据。通过对课程运行状态数据进行分析，发现问题，同时发出预警通知，返回至设计环节，及时调整、完善工作计划。

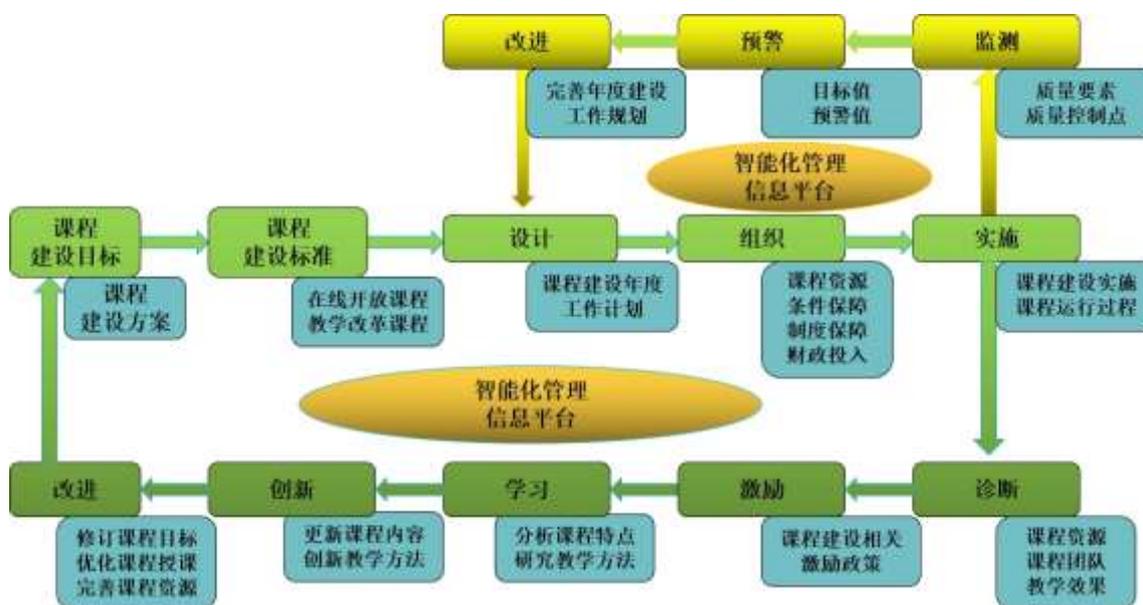


图 17 课程建设层面“8 字形质量改进螺旋”图

2017 年 12 月-2018 年 8 月每个重点专业遴选两门专业核心课和两门素质课作为试点。2018 年 9 月至 2019 年 12 月，在全院所有课程中开展诊断与改进工作。

表 4 课程建设质量控制点

质量控制点	质量控制要素
1. 课程内容	1.1 课程目标要明确、课程标准要细致对接行业能力需求 1.2 实践项目要突出职业能力的要求 1.3 课程考核方式要多样化，分值比要分散

	1.4 考核试卷要体现客观为主、主观为辅；试卷内容要以能力为主、记忆为辅。
2. 课程资源	2.1 课程教学资源是否满足教学需求 2.2 师资体现专兼结合 2.2 课程配套实训资源能否满足教学需求，积极开发校外实训资源
3. 课程教学	3.1 课程授课计划设置要科学合理 3.2 课程教学情景设计要基于“工作过程”、“项目驱动”等 3.3 课程教学过程中情景、项目的执行、完成情况；学生课堂的参与、教学的完整性 3.4 基于三方评价的评价体系在本课程教学效果中的实现。
4. 课程建设	4.1 课程团队从数量、规模方面达到要求 4.2 课程团队从结构、双师素质方面达到要求 4.3 课程团队在发展中要突破瓶颈，努力向“专兼结合”方向发展。 4.4 在线精品开放课程是课程建设的核心内容

（四）教师层面

根据学院专项规划，系部根据实际情况制定系部师资建设规划。教师个人依据学院、系部教师发展规划及标准，结合自身实际，制定教师个人发展规划。完善各类制度，使师资质量保证体系建设有据可依，有章可循。按照师资队伍建设规划及标准，科学制定教师发展计划。重点做好人才引进、职称评聘、培训学习、实践锻炼、“双师”认定、优秀评选、专业带头人及骨干教师遴选、教学名师及先进教育工作者评选等工作。建设任务结束后，对照师资建设规划，检查管理与保障制度是否完善、机制是否合理、培训学习是否安排合理、教育教学质量是否有所提升等，检查各项任务的落实情况及目标达成情况。以相关质控点为依

据，查找实施过程中存在的问题。结合实际，分析原因，学习新技术，创新教学方法，不断提高政治水平、教学水平和技能，形成有针对性的诊断改进方案，及时解决师资队伍建设中存在的问题。每一轮诊改结束后，形成学院、系部、教师个人三个层面的诊改报告。依托现有预警机制，结合“教师画像”对教师发展进行全程跟踪与全方位监测。实时采集教师发展过程中的各类数据，通过对教师个人状态数据进行分析，发现问题，同时发出预警通知，针对预警问题，返回至设计环节，及时调整、完善工作计划。

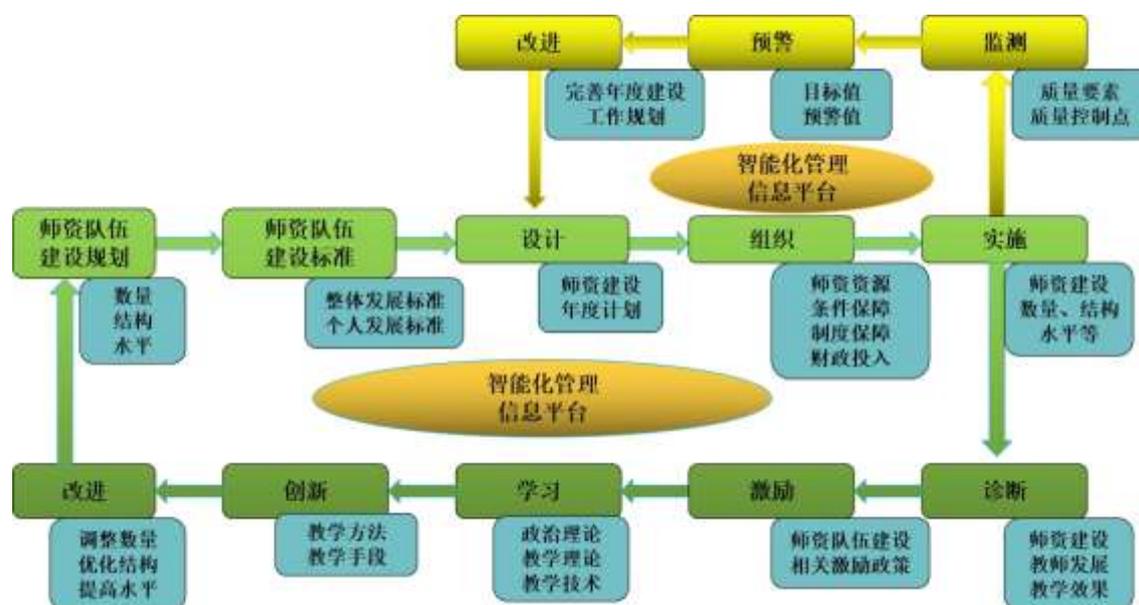


图 18 教师层面“8 字形质量改进螺旋”图

2017 年 12 月-2018 年 8 月在重点专业的专业课教师中进行试点。2018 年 9 月至 2019 年 12 月，在全院所有教师中开展诊断与改进工作。

表 5 教师整体发展质量控制点

质量控制点	质量控制要素
1. 数量	1.1 专兼职教师数量、比例 1.2 双师素质教师数量
2. 结构	2.1 中青年教师比例

	2.2 高级职称比例 2.3 博、硕学位教师比例 2.4 双师素质教师比例
3. 水平	3.1 各层级、各类别优秀教师、团队的数量及影响力

表 5 教师个人发展质量控制点

质量控制点	质量控制要素
1. 师德师风	爱国守法、敬业爱生、教书育人、严谨治学、服务社会、为人师表
2. 教育教学	教学组织能力、教学效果、课程建设、专业建设、学生管理、育人指导
3. 科研与服务 社会	教学改革与研究、科研项目与成果、社会培训、技术服务、科技创新
4. 职业发展	企业锻炼、职业技能培训、技术职务晋升、学历提升、双师素质

（五）学生层面

根据学院专项规划制定系部学生发展规划、学生个人发展规划；按照学生全面发展的目标要求，制定学生基础素质标准和能力发展标准；强化学生思想政治工作和日常管理工作，促进学生成长成才，全面发展，逐步建立全员、全过程、全方位的育人机制。检查管理制度是否完善、培养机制是否合理、学生工作是否取得实效等，检查各项任务的落实情况以及目标达成情况，以相关质控点为依据，查找制约学生全面发展的主要问题，分析问题产生的原因。针对存在问题，创新工作思路及方法，形成有针对性的诊断改进方案，及时解决学生工作中存在的问题和不足，积极拓展学生课外活动，开发创新创业训练项目，加强学生素质培养和

行为养成。每一轮诊改结束后，形成学院、系部两个层面的学生发展诊改报告。依托现有预警机制，结合“学生画像”对学生发展进行全程跟踪与全方位监测。实时采集学生发展过程中的各类数据，通过对学生个人状态数据进行分析，发现问题并预警，再返回至设计环节，及时调整、完善工作计划。

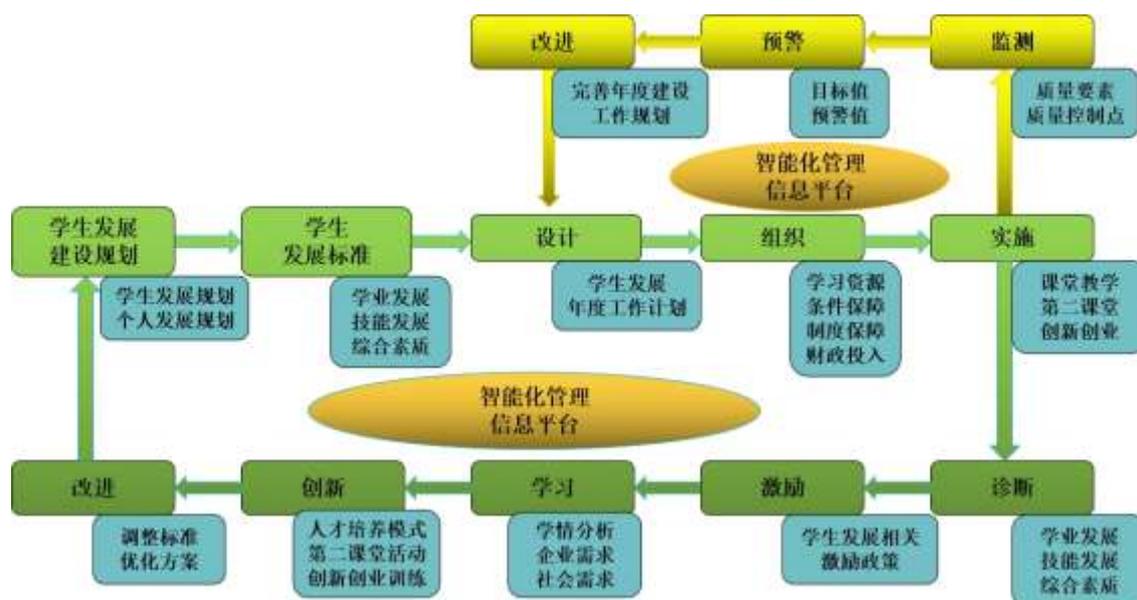


图 19 学生层面“8 字形质量改进螺旋”图

2017 年 12 月至 2018 年 8 月在重点专业的 2017 级学生中进行试点。2018 年 9 月至 2019 年 12 月在所有专业的 2017 级、2018 级学生中开展诊断与改进工作。

表 6 学生发展质量控制点

质量控制点	质量控制要素
1. 学业发展	学习目标、学习能力、学习方法、学习效果
2. 职业发展	生涯规划、能力拓展、创新创业、职业准备、岗位目标、服务礼仪
3. 学生个人	价值观、发展目标、情绪管理、责任意识、自我管理
4. 团队发展	团队意识、团队精神、领导能力

七、进度安排

表7 诊断与改进工作整体进度安排

时间安排	工作内容
2017.9-2017.10	组织学院内部各个层面人员的学习，领会文件精神内涵。
2017.11-2017.11	校内讨论、邀请专家解读，形成诊改规划及实施方案，建设诊断与改进平台。
2017.12-2018.1	完成各项子规划，建设目标体系。重点专业教师制定个人发展规划、2017级学生制定个人发展规划。
2018.2-2018.3	五个层面标准制定，形成标准体系。梳理全院各项制度，进行制度的“存废改并立”，形成制度体系。
2018.3-2018.8	重点专业完成各层面的自主诊改，充实完善诊改平台，修订数据制度。
2018.9	完成第一轮PDCA循环，总结、提升、创新，初步形成质量文化。
2018.10-2018.11	制定其它各专业的专业建设规划、标准；制定其它课程建设规划及标准；其它教师制定个人发展规划；2018级学生制定个人发展规划。
2018.12-2019.7	全面开展各层面诊改，将诊改工作融入到学院及部门年度目标和工作计划中，建立质量改进螺旋，形成常态化工作机制。
2019.8-2019.12	总结、提升、创新，形成特色质量文化，迎接教育厅专家复核。

表8 学院层面诊改进程表

实施阶段	工作项目	工作内容	完成时间	责任部门
体系建设	建立目标链	制定学院“十三五”事业发展规划	2016年12月	院办
		制定学院专业建设规划	2017年12月	教务处
		制定学院课程建设规划	2017年12月	教务处
		制定学院教师发展规划	2017年12月	组织人事处
		制定学院学生发展规划	2017年12月	学生处

		制定学院信息化建设规划	2017年12月	图书与信息中心
	建立标准链	制定学院层面标准	2018年6月	质管办
		制定专业层面标准	2018年6月	教务处
		制定课程层面标准	2018年6月	教务处
		制定教师发展层面标准	2018年6月	组织人事处
		制定学生发展层面标准	2018年6月	学生处
	制度完善	梳理学院各项制度,进行“存废改并立”,形成制度体系	2018年3月	院办
自主诊改	实施诊改	各部门依据目标链和标准链开展诊改	2018年3月-2018年7月	相关部门
	第一轮诊改总结	各部门自主诊改报告	2018年8月	相关部门
		学院自主诊改报告	2018年8月	质管办
		分项诊改报告	2018年8月	相关部门
第二轮诊改	依据第一轮诊改情况,总结经验,持续推进诊改	2018年9月-2019年11月	相关部门	
诊改复核	按要求接受复核		2019年12月	
完善提升	加强改进,总结经验,完善提升,进入下一阶段诊改工作		2019年12月后	

表9 专业层面诊改进程表

实施阶段	工作项目	工作内容	完成时间	责任部门
体系建设	建立目标链	制定学院专业建设规划	2018年1月	教务处
		制定学院骨干专业(物流管理、电子商务、市场营销、金融管理、通信技术、移动通信技术、软件技术)建设规划	2018年1月	专业系
		制定学院普通专业建设规划	2018年6月	专业系
	建立标准链	制定学院骨干专业(物流管理、电子商务、市场营销、金融管理、通信技术、移动通信技术、软件技术)建设标准	2018年3月	专业系
		制定学院普通专业建设标准	2018年6月	专业系
	制度完善	完善有关专业建设的各项制度	2018年3月	教务处
自主诊改	诊改实施(一)	依据目标链、标准链开展专业诊改	2018年7月	专业系
		依据建设标准,实施专业诊断	2018年7月	质管办
		依据校本数据平台,实时监测预警	2018年7月	质管办
		总结专业诊改经验,激励学习创新	2018年8月	质管办、专业系

	诊改总结 (一)	分析诊改成效, 撰写诊改报告	2018年8月	质管办
		优化目标链、标准链, 准备下一阶段诊改	2018年8月	质管办、专业系
	诊改实施 (二)	依据第一阶段诊改经验, 开展学院普通专业诊改工作, 骨干专业继续开展第二轮诊改	2018年9月-2019年11月	专业系
	诊改总结 (二)	分析诊改成效, 进一步优化目标链、标准链	2019年12月	质管办、专业系
诊改 复核	按要求接受复核		2019年12月	
完善 提升	加强改进, 总结经验, 完善提升, 进入下一阶段诊改工作		2019年12月后	

表 10 课程层面诊改进程表

实施阶段	工作项目	工作内容	完成时间	责任部门
体系建设	建立 目标链	制定学院课程建设规划	2018年1月	教务处
		制定核心课程建设规划	2018年1月	教务处
		制定其他课程建设规划	2018年6月	教务处
	建立 标准链	制定核心课程建设标准(专业系每个重点专业遴选核心课程两门、基础部遴选素质教育课程两门)	2018年3月	专业系
		制定其他课程建设标准	2018年6月	专业系
制度 完善	完善有关课程建设的各项制度	2018年3月	教务处	
自主 诊改	诊改实施 (一)	依据目标链、标准链开展核心课程建设	2018年7月	专业系
		依据建设标准, 实施核心课程诊断	2018年7月	质管办
		依据校本数据平台, 实时监测预警	2018年7月	质管办
		总结专业诊改经验, 激励学习创新	2018年8月	质管办、专业系
	诊改总结 (一)	分析诊改成效, 撰写诊改报告	2018年8月	质管办
		优化目标链、标准链, 准备下一阶段诊改	2018年8月	质管办、专业系
	诊改实施 (二)	依据第一阶段诊改经验, 开展其他课程诊改工作, 核心课程开展第二轮诊改	2018年9月-2019年11月	专业系
诊改总结 (二)	分析诊改成效, 进一步优化目标链、标准链	2019年12月	质管办、专业系	
诊改 复核	按要求接受复核		2019年12月	
完善 提升	加强改进, 总结经验, 完善提升, 进入下一阶段诊改工作		2019年12月后	

表 11 教师层面诊改进程表

实施阶段	工作项目	工作内容	完成时间	责任部门
体系建设	建立目标链	制定学院师资队伍发展规划	2018年1月	组织人事处
		重点专业(含物流管理、电子商务、市场营销、金融管理、通信技术、移动通信技术、软件技术)教师制定个人发展规划 基础部思政教研室教师制定个人发展规划	2018年1月	各系部
		制定非骨干专业教师个人发展规划	2018年9月	各系部
	建立标准链	制定学院《教师发展标准》	2018年6月	组织人事处
	制度完善	完善有关教师发展的各项制度	2018年3月	组织人事处
自主诊改	诊改实施(一)	依据目标链、标准链开展骨干专业教师发展诊改	2018年7月	质管办
		总结诊改经验,激励学习创新	2018年8月	质管办、组织人事处
	诊改总结(一)	分析诊改成效,撰写诊改报告	2018年8月	质管办
		优化目标链、标准链,准备下一阶段诊改	2018年8月	质管办、组织人事处
	诊改实施(二)	依据第一阶段诊改经验,开展其他教师发展诊改,骨干专业教师开展第二轮诊改	2018年9月-2019年11月	质管办
	诊改总结(二)	分析诊改成效,进一步优化目标链、标准链	2019年12月	质管办、组织人事处
诊改复核	按要求接受复核	2019年12月		
完善提升	加强改进,总结经验,完善提升,进入下一阶段诊改工作。	2019年12月后		

表 12 学生层面诊改进程表

实施阶段	工作项目	工作内容	完成时间	责任部门
体系建设	建立目标链	制定学院学生发展规划	2018年1月	学生处
		制定骨干专业2017级学生发展规划	2018年1月	专业系
		制定非骨干专业学生发展规划	2018年10月	专业系
	建立标准链	制定学院学生发展标准	2018年3月	学生处

	制度完善	完善学生发展各项制度	2018年3月	学生处
自主 诊改	诊改实施 (一)	依据目标链、标准链开展骨干专业 2017级学生诊改	2018年7月	质管办
		总结专业诊改经验,激励学习创新	2018年8月	质管办、学 生处
	诊改总结 (一)	分析诊改成效,撰写学生发展诊改 报告	2018年8月	质管办、学 生处
		优化目标链、标准链,准备下一阶 段诊改	2018年8月	质管办、学 生处
	诊改实施 (二)	依据第一阶段诊改经验,开展其他 专业学生发展诊改,骨干专业学生 开展第二轮诊改	2018年9月 -2019年11 月	质管办、学 生处
	诊改总结 (二)	分析诊改成效,进一步优化目标 链、标准链	2019年12 月	质管办、学 生处
诊改 复核	按要求接受复核		2019年12 月	
完善 提升	加强改进,总结经验,完善提升,进入下一阶 段诊改工作。		2019年12 月后	

八、保障措施

(一) 组织保障

在学院内部质量委员会部署下,质量管理办公室负责教学诊改工作整体规划和方案制定,组织、指导、协调、监督各部门开展诊改工作,形成有效的诊改工作机制,落实诊改工作的主体责任。

(二) 制度保障

建立学院诊断与改进制度,定期从学院实际出发,围绕人才培养工作要素进行自我诊断,及时总结经验,找出存在的问题和不足,制定相应改进措施。进一步完善绩效考核制度,将过程考核纳入绩效考核管理系统中,在考核中及时发现并解决问题,从而形成完整的螺旋循环。

(三) 数据保障

加大学院信息化建设的投资力度,于2017年完成学院的WIFI全覆盖

盖、建设学院教学工作诊断与改进专题网、数字化校园一期工程、“一卡通”工程等信息化建设任务，于2018年建成学院的信息化综合平台，以实时、准确、完整的平台数据分析学院人才培养质量，为诊断和改进工作提供数据支撑。

（四）经费保障

学院设立教学工作诊断与改进专项资金，用于调研、学习及各项工作所需的费用。