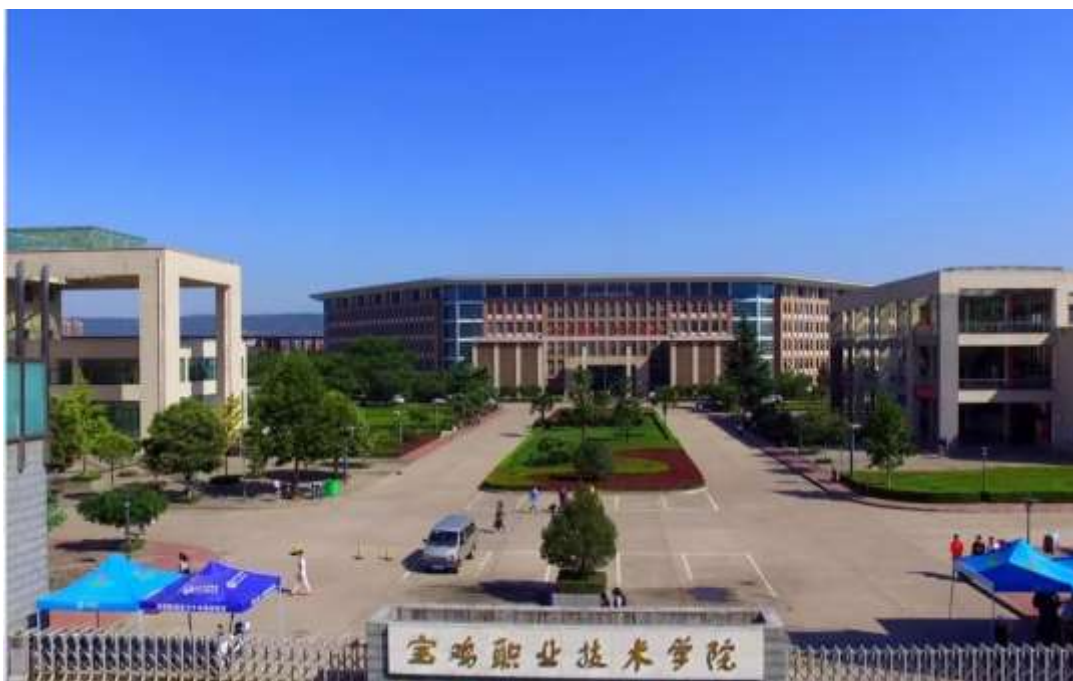


 宝鸡职业技术学院
Baoji Vocational & Technical College
**内部质量保证体系建设与运行
实施方案**



2018 年 12 月 18 日

目 录

一、指导思想.....	1
二、建设思路.....	2
三、目标任务.....	4
四、构建内部质量保证体系.....	6
（一）健全组织机构，形成组织链.....	6
（二）完善发展规划，形成目标链.....	9
（三）完善工作标准，形成标准链.....	14
（四）建设信息化平台.....	19
（五）营造质量文化氛围，建设质量文化.....	22
五、诊改运行.....	23
（一）学校层面诊改运行.....	23
（二）专业层面诊改运行.....	25
（三）课程层面诊改运行.....	26
（四）教师层面诊改运行.....	27
（五）学生层面诊改运行.....	29
六、保障措施.....	32
七、进度安排.....	34

宝鸡职业技术学院

内部质量保证体系建设与运行

实施方案

为贯彻国务院《关于加快发展现代职业教育的决定》（国发〔2014〕19号），建立常态化职业院校自主保证人才培养质量机制，构建网络化、全覆盖、具有较强预警功能和激励作用的内部质量保证体系，切实履行人才培养工作质量保证主体责任，促进学校主动适应宝鸡及西部地区经济社会发展需求，持续提高人才培养质量，根据教育部办公厅《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（试行）〉启动相关工作的通知》（教职成司函〔2015〕168号）、《关于全面推进职业院校教学工作诊断与改进制度建设的通知》（教职成司函〔2017〕56号）以及陕西省教育厅《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》（陕教〔2017〕207号）等相关文件精神，结合我校实际，制定本实施方案。

一、指导思想

以教育部和陕西省教育厅相关文件精神为指导，围绕学院“十三五”教育事业发展规划，以提升人才培养质量，提高学生、家长、用人单位、政府部门等利益相关方对人才培养工作的满意

度，提高学院社会服务能力为目标，按照“需求导向、自我保证、多元诊断、重在改进”的工作方针，充分运用 SMART 原则、SWOT 方法精细化质量管理，切实履行学院在人才培养工作中的质量保证主体责任，构建网络化、全覆盖、具有较强预警功能和激励作用的内部质量保证体系，实施常态化教学工作诊断与改进，营造质量文化氛围，为提升学院人才培养质量提供保障。

二、建设思路

（一）整体规划，分步实施

内部质量保证体系具有很强的系统性，需要建立常态化的内部质量管控机构和相关的质量保证机制，用系统论的方法进行严密的顶层设计，明确各部门在决策指挥、质量生成、资源建设、服务支持、监督控制等五个纵向系统中的归属，全面认真地分析学校、专业、课程、教师、学生等五个横向层面的优势、不足、机遇和挑战，在此基础上全方位设计学院内部质量保证体系，同时规划建设内部质量保证运行平台及校本数据平台。

对学院内部质量保证体系中的规划目标进行分解，形成年度（阶段性）部门、科室、岗位、人员目标任务，结合学院实际情况，具备条件的先行先试，以点带面，成熟一部分推进一部分，争取在较短期限内全面铺开。

（二）自主诊改，重在改进

进一步明确学院各部门、全体教职工、学生在人才培养工作质量保证体系中的主体责任，在 SMART 理论的指导下，按照问题

导向、自定目标、自立标准、自主诊断、自我改进、自我保证的原则，建立、完善校本数据中心，实时采集过程化数据，在确保数据真实性、有效性和时效性的基础上，不断发现问题、自主诊断、改进超越，不断提升学院人才培养质量。

（三）需求导向，质量至上

以服务需求为导向，以提升学院人才培养质量为核心，通过内部质量保证体系的信息化平台，能及时反映学院人才培养中存在的问题，并及时发布预警。学院在解决问题的过程中，优化人才培养条件和环境，营造质量文化氛围，形成全员参与，全方位、全过程提升人才培养质量的良好格局。

（四）方便快捷，高效实用

诊改工作的初期，需要投入大量的人力物力，进行前期规划和建设，信息化平台投入运行后，在保证实用、高效的前提下，必须做到方便快捷，所有基础数据一次输入、全院共享，对于海量数据，最大程度上实现自动采集，把日常繁琐的数据处理与交换全部交由平台自动处理，要赢得全体教职工和广大学生对信息化分析平台的认可，激发全体教职工参与诊改工作的积极性，真正履行人才培养工作质量保证主体责任。

（五）形成常态，持续推进

内部质量保证体系的建设与运行，是一种创新的、常态化的工作模式，是人才培养质量螺旋提升的过程，是不断解决旧问题、产生新问题、不断实现原目标，树立新目标的质量提升过程，需

要持续推进，方能追赶超越。

三、目标任务

（一）建设目标

围绕学院办学的核心目标，在智慧校园建设的基础上，借助信息化手段构建涵盖学校、专业、课程、教师、学生等五个层面的网络化全覆盖、具有较强预警功能和激励作用的信息化平台，充分发挥决策支持、质量生成、资源建设、服务支持、监督控制等各方主体作用，创新人才培养内部质量保证机制。

通过学院内部质量诊断与改进工作，引导全体师生员工提升质量意识，促进全员全过程全方位育人；建立和完善以信息技术为基础，以学生成长成才为中心、以育人过程控制为主线的具有预警功能和激励作用的学校内部质量保证体系——“五纵五横一平台”，实现对教育教学工作常态化的监控、反馈与改进；不断深化教育教学质量的标准内涵，实现学院教育教学管理水平和人才培养质量的“8 字型”质量改进螺旋运行机制，为学院的进一步发展奠定基础。

（二）建设任务

1. 建立目标链

依据学院“十三五”教育事业发展规划和“行动计划”承担的任务项目，梳理确定学院总体发展目标、专业建设目标、课程建设目标、师资队伍建设目标、学生培养目标，制定教师职业生涯发展规划、学生成长与职业生涯规划，构建相对独立而又

互相联系的目标体系，形成目标链。

2. 建立标准链

依据学院内部质量保证目标体系，参考行业、企业相关标准及国家有关政策文件等，制定各部门工作标准、专业建设标准、课程建设标准、师资队伍发展标准、学生全面发展标准等，构建内部质量保证的标准体系，形成标准链。

3. 应用质量改进螺旋

根据当前任务完成情况，对照总体目标、年度（阶段性）目标和工作标准，充分发挥内部质量保证主体职能，以需求为导向，以质量提升为核心，以实时、过程性数据为一手资料，认真分析、发布预警、及时调整计划并采取措施，通过问题解决实现改进提升，推进学院各项事业向更高目标发展，形成人才培养质量螺旋提升的良好态势。

4. 建设内部质量保证体系运行平台和校本数据平台

建设校本数据中心、打通信息孤岛，实现数据共享以及数据采集的实时性、过程性、真实性、可靠性、时效性和准确性，全面支持内部质量保证体系高效实用、方便快捷地持续运行。

5. 建立常态化内部质量保证体系的运行机制

建立、完善考核性诊改机制，不断完善质量保证制度，以绩效考核为抓手，推进诊断与改进工作进程。强化过程性诊改与预警机制，发挥全员质量主体作用，全方位关注人才培养质量生成全过程，逐步构建富有内生动力的常态化内部质量保证体系运行

机制。

6. 培育“三全”质量文化

在全院倡导学习先进质量文化，研究、传播工匠精神，渗透全员质量意识，强化全面质量管理理念，贯彻落实以质量谋发展的战略方针，不断丰富内部质量保证体系内涵，构建文化育人体系，形成“三全”质量文化，全面提升人才培养质量。

四、构建内部质量保证体系

（一）健全组织机构，形成组织链

成立学院内部质量保证体系诊断与改进工作委员会（简称为学院质量保证委员会），学院党委书记、院长担任主任，其他院级领导担任副主任，成员由各部门负责人组成。

主 任：苏永兴 周 义

副主任：宋学锋 张秋学 周恩善 王 烨

成 员：各二级学院、各部门负责人

学院内部质量保证体系诊断与改进工作委员会下设质控中心。成员从党院办、组织人事部、教务处、教师发展与规划科研处、学生处、网络与信息中心等部门抽调人员组成。由主管教学的副院长任质控中心主任。

学院内部质量保证体系诊断与改进工作委员会下设六个专项工作组，由分管领导负责，分块开展工作。

第一组 学校层面工作组，牵头单位：党院办

第二组 专业层面工作组，牵头单位：教务处、各二级学院

第三组 课程层面工作组，牵头单位：各二级学院、教学部

第四组 教师层面工作组，牵头单位：组织人事部、教师发展与规划科研处

第五组 学生层面工作组，牵头单位：学生处、团委

第六组 信息平台建设工作组，牵头单位：网络与信息中心
质量控制中心统筹推进诊断与改进工作（见图 4-1）。

宝鸡职业技术学院内部质量保证体系诊断与改进工作组织框架图

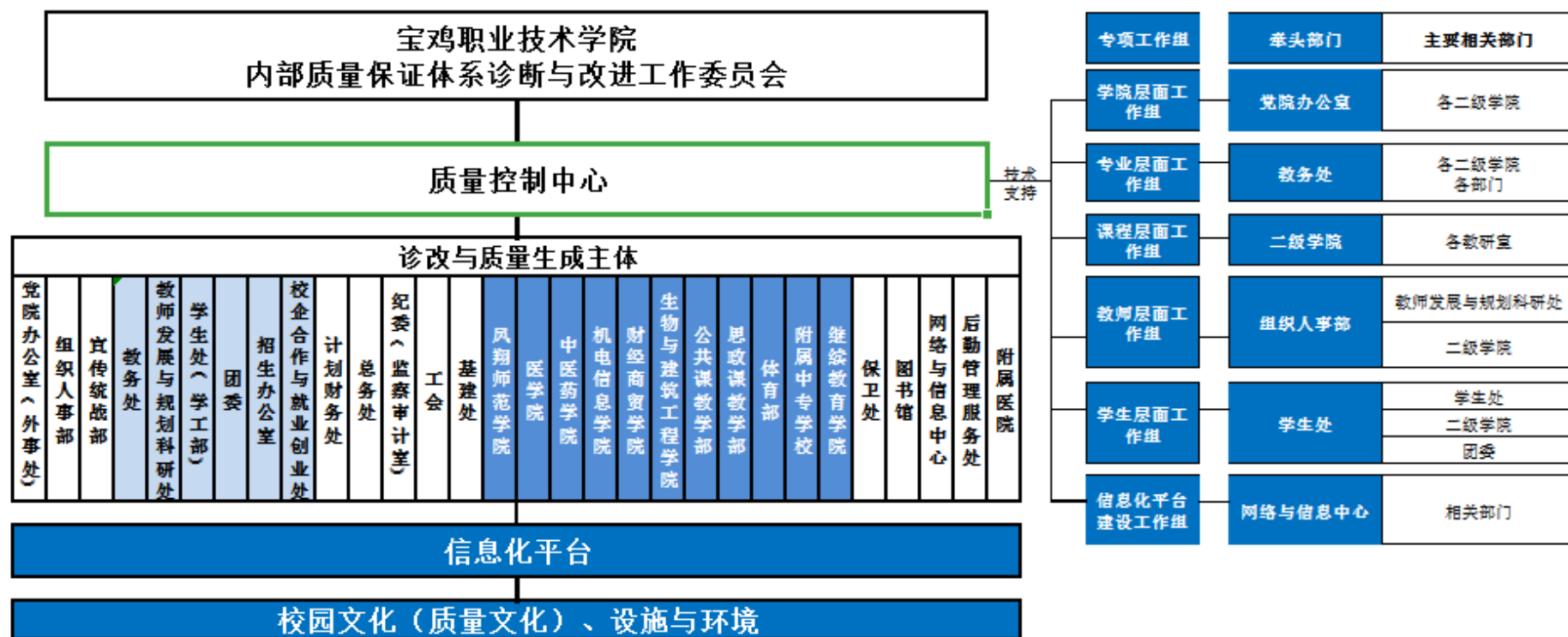


图 4-1 内部质量保证体系组织框架图

学院层面诊改由党院办公室牵头，协调整体与边界间的关系，其余部门各负其责，共同构建起学院的目标链、标准链、实施链、监督链等。专业、课程层面诊改以二级学院及其教研室为主体，其他相关部门承担相应的支持保障部分责任。教师层面的诊改由组织人事部、教师发展与规划科研处牵头，二级学院及其教研室负主体责任，其他相关部门承担相应的支持保障部分责任。学生层面的诊改由学生处牵头，二级学院及学生科负主体责任，其他相关部门承担相应的支持保障部分责任。（见图 4-2）。

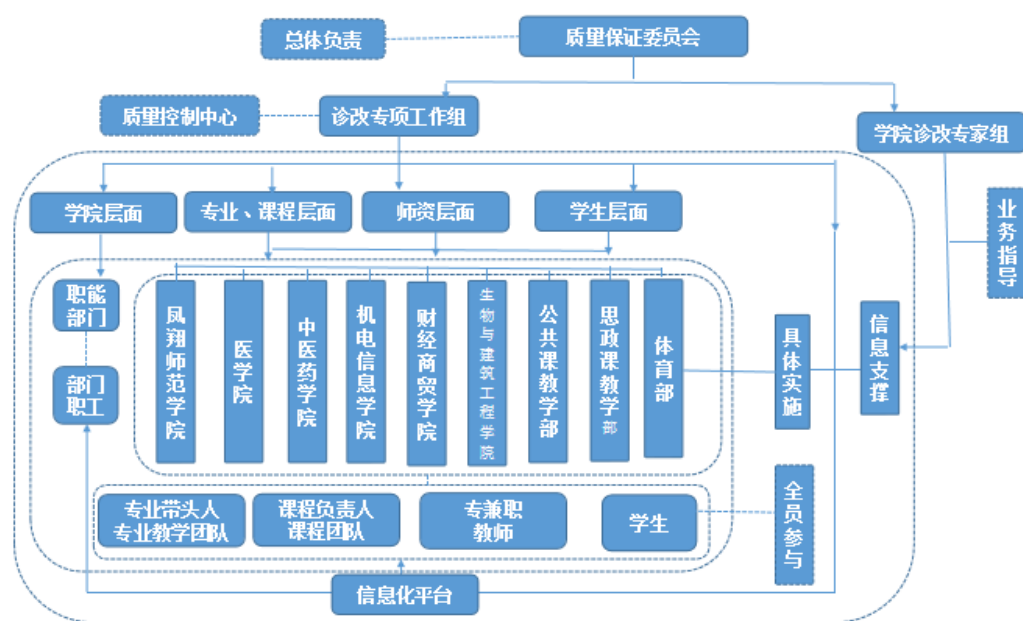


图 4-2 内部质量保证组织体系

（二）完善发展规划，形成目标链

1. 完善学校目标链

通过广泛深入调研、对比、找准我院自身在全国、全省同行中的位置，结合自身基础条件，进行 SWOT 分析，确立科学、先进、合理、有效、切合实际的办学理念、办学定位和人才培养目

标。以学院“十三五”教育事业发展规划及子规划、陕西“两个一流”等作为学院的发展目标。

将学院发展规划按年度进行分解，确定学院年度目标。各部门根据学院年度目标及党政工作要点，结合本部门的工作职能，确定自己部门的年度工作计划和任务，将目标任务落实到人，形成部门各自的年度目标。

将学院发展目标落实到各部门及具体责任人的过程就形成了学院发展目标链（见图 4-3）。

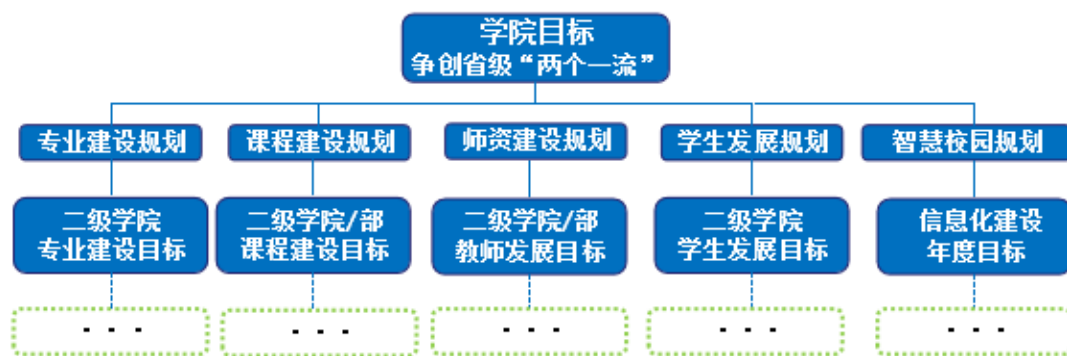


图 4-3 学校发展目标链

2. 完善专业目标链

根据学院“十三五”发展规划及专业建设规划，从市场调研、校企合作、协同育人入手，紧贴宝鸡“四城建设”等发展规划和“一带一路”战略，确定专业建设目标：重点建设省级“一流”专业和重点专业，加强 8 个省级重点专业、5 个省级一流培育专业、3 个专综改革专业建设，力争创建 5 个省级一流专业。充分发挥骨干专业、一流专业示范作用，带动一批专业建成特色和优势专业，逐步形成国家、省、校三级骨干专业建设梯队，引领全校专业建设水平的整体提升。二级目标从人才培养、课程建设、

师资建设、实践条件、教学资源、社会服务、合作办学、学生就业等方面入手，加强专业建设，这些目标形成学院专业建设目标链（见图 4-4）。

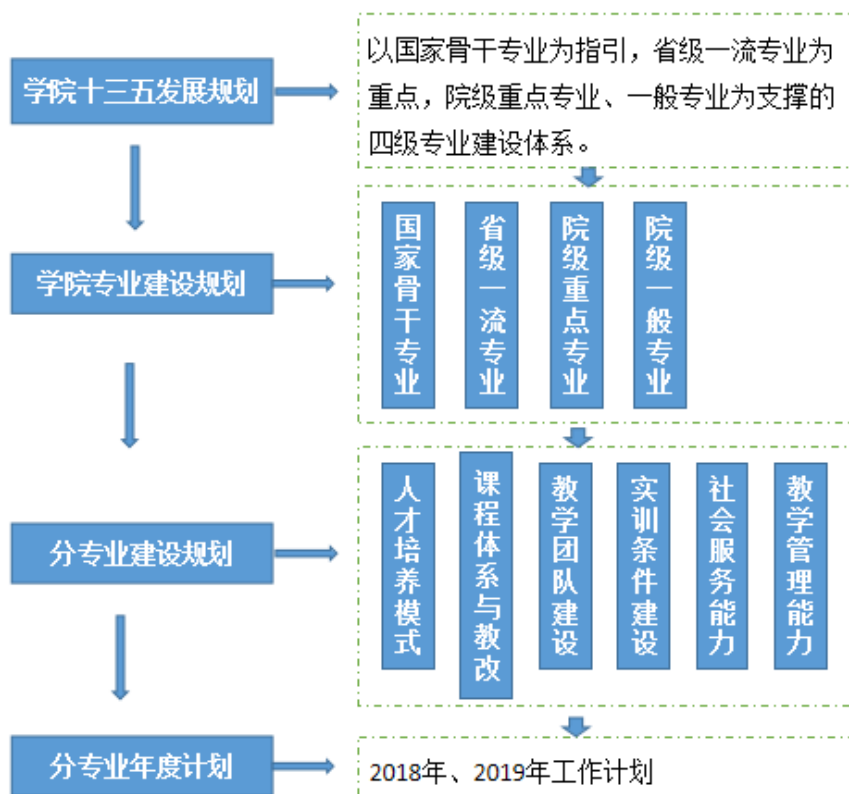


图 4-4 学校专业建设目标链

3. 制定课程目标链

根据学校“十三五”发展规划及课程建设规划提出的建设目标，制定课程目标。从课程的培养目标、教学内容、教学方法、教学条件改善及教学资源建设等目标的制定形成课程目标链（见图 4-5）。遵循“保证质量、重点建设、注重实效”的原则，进行基于工作过程的课程开发，以教学过程与生产过程对接来打造一批优质课程资源。如院级、省级精品课程及精品在线开放课程。对标国际标准，引入国际优质课程教学资源。进行课堂教学创新，主动服务学生发展，保证和拓宽学生就业适应能力。组织教师培

训，提高教师课程资源制作和开发能力。加强教材建设，鼓励教师出版教材和编写校本教材。

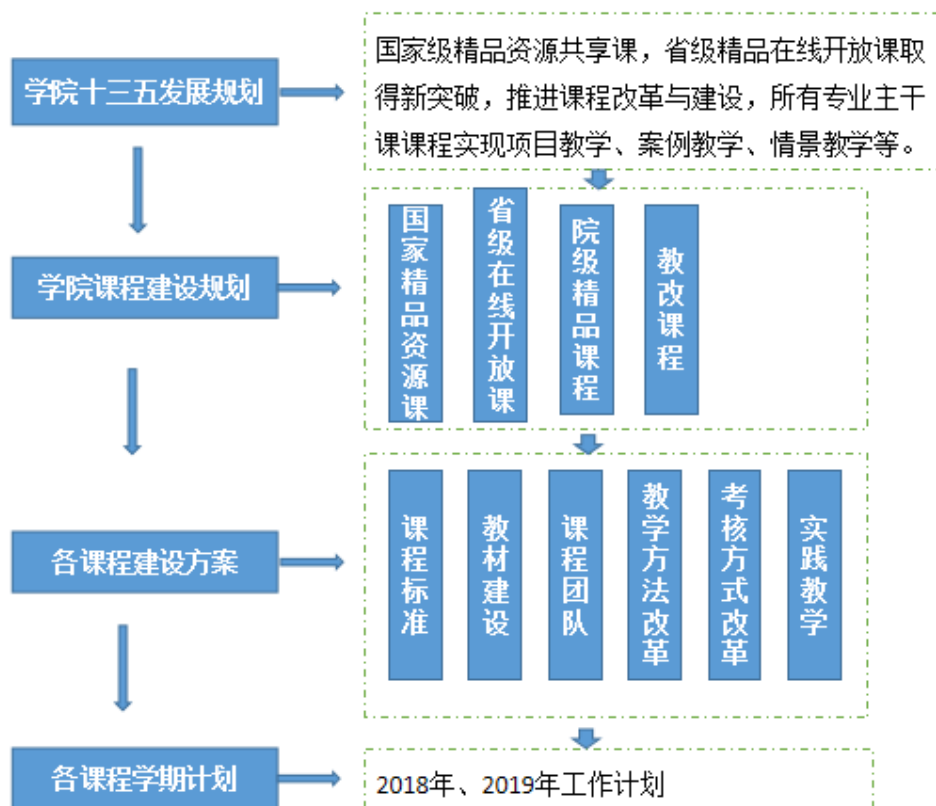


图 4-5 课程发展目标链

4. 完善教师发展目标链

根据学校“十三五”师资队伍发展规划和“两个一流”建设中教师队伍发展规划，教师制定教师职业生涯发展规划（包括教辅人员、辅导员等）；从师德师风、教育教学、科学研究、社会实践等四个维度的教师发展标准，科学设计教师成长发展目标链（见图 4-6），并与岗位聘任、绩效考核挂钩。

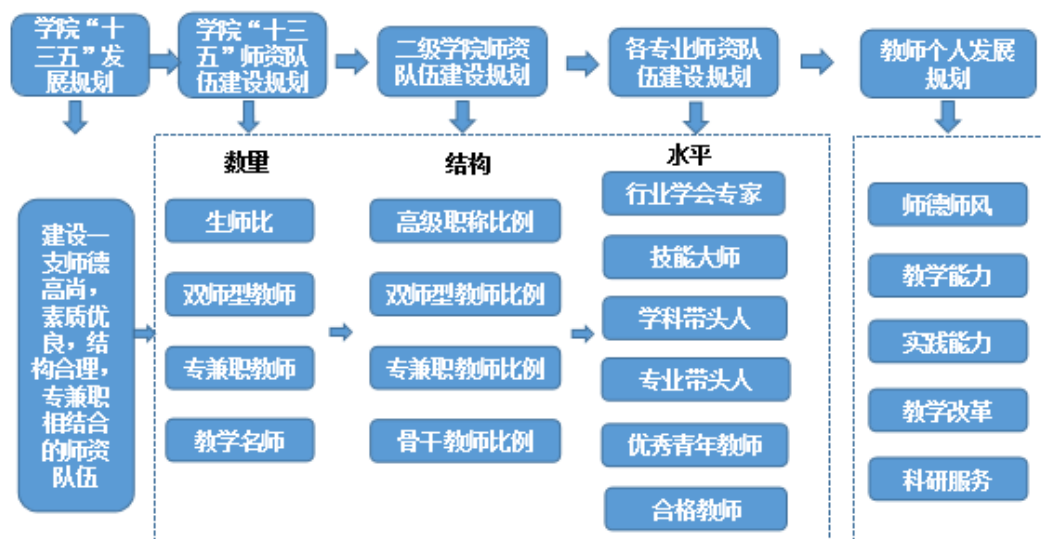


图 4-6 教师发展目标链

5、建立健全学生发展目标链

学院制定学生职业生涯规划。依据学院“十三五”教育事业发展规划中确定的学生培养目标，制定出学生发展的子规划，然后把子规划中的目标落实到学生处及学工口的年度工作计划中，同时，制定出年度学生管理计划、心理健康教育计划、艺术教育计划、资助计划、共青团工作计划等。把对学生全面发展的规划细化落实到每年的每项学生管理工作中，任务逐级分解落实，责任逐级分担，目标逐层传导落实，形成学生管理工作的目标链（图 4-7）。

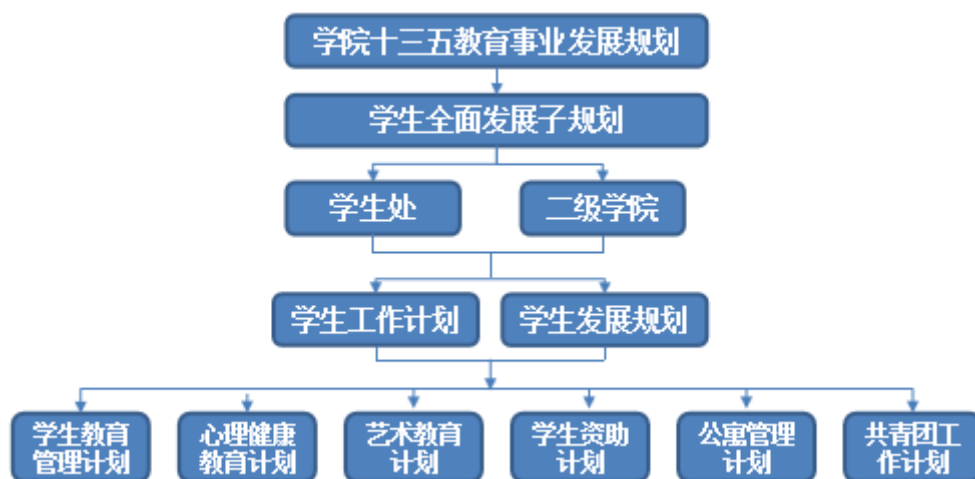


图 4-7 学生层面目标链

6、完善服务保障目标链

根据学院“十三五”发展规划、党政工作要点，各职能部门制定本部门工作计划，并将目标任务分解细化，按岗位职责落实到人（见图 4-8）。

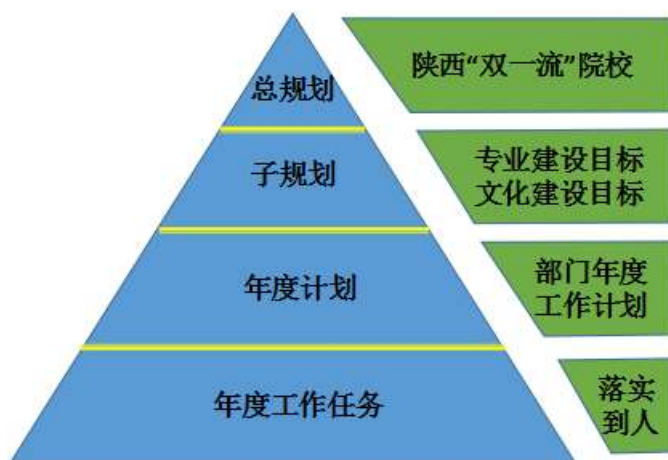


图 4-8 服务保障目标链

（三）完善工作标准，形成标准链

依据学校制定的“十三五”发展规划，各责任主体制定标准体系。标准体系建设原则：一是标准通过努力可达成，二是标准高于现有水平，三是标准可衡量。

1. 健全学院发展标准链

根据国家规定、行业标准，健全学院工作机制，完善各项制度建设。按照各部门在纵向五系统中的归属，厘清部门归属，明确部门职责和权限，优化岗位设置，将部门职责转化为具体工作任务，进一步完善岗位工作标准、服务规范、考核量化标准。并根据部门工作实际，修订完善相关制度，使各项工作开展有标准可依（见图 4-9）。

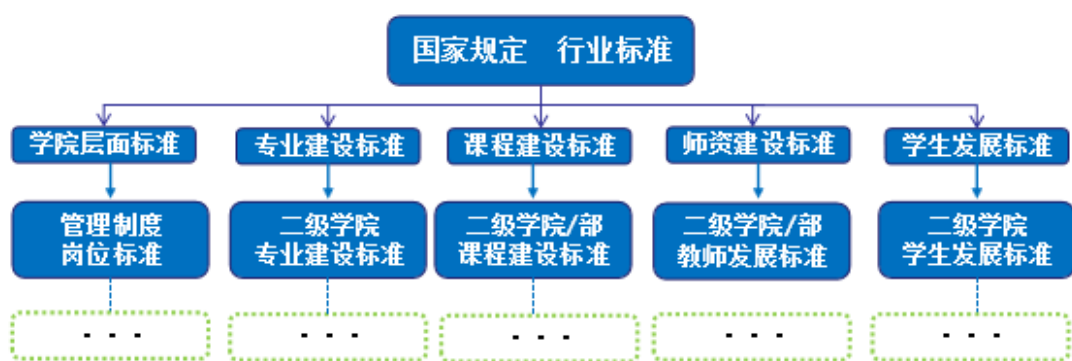


图 4-9 学校发展标准链

2. 完善专业建设标准链

专业建设按照不同层次的建设目标制定不同层次的建设标准：品牌特色专业建设标准、省级一流专业建设标准、省级专业综合改革项目建设标准、院级重点专业建设标准、一般专业建设标准等。全面梳理专业建设标准，按照国家级、省级、院级不同层次，制定专业建设标准，形成学院专业建设标准链（见图 4-10）。

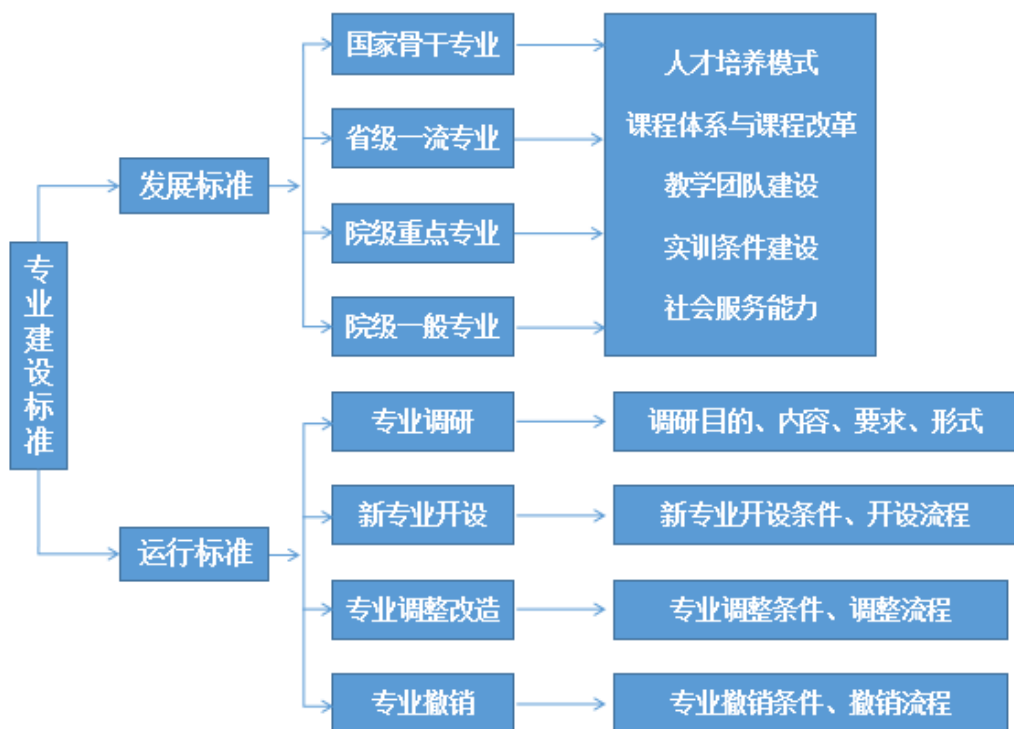


图 4-10 专业建设标准链

3. 完善课程建设标准链

基于学院课程发展规划和课程建设目标，制定专业核心课程标准、在线开放课程建设标准、项目化课程开发标准；各二级学院根据学院制定的相关课程建设标准，结合课程建设实际，认真分析研究，围绕项目化课程开发、课程教学设计、课程资源开发、教学方法改革、考核方式改革等方面，按照学院优秀课程→院级精品在线开放课程→省级精品在线开放课程→国家级精品在线开放课程等不同层级，制定学院课程建设标准链（见图 4-8）。

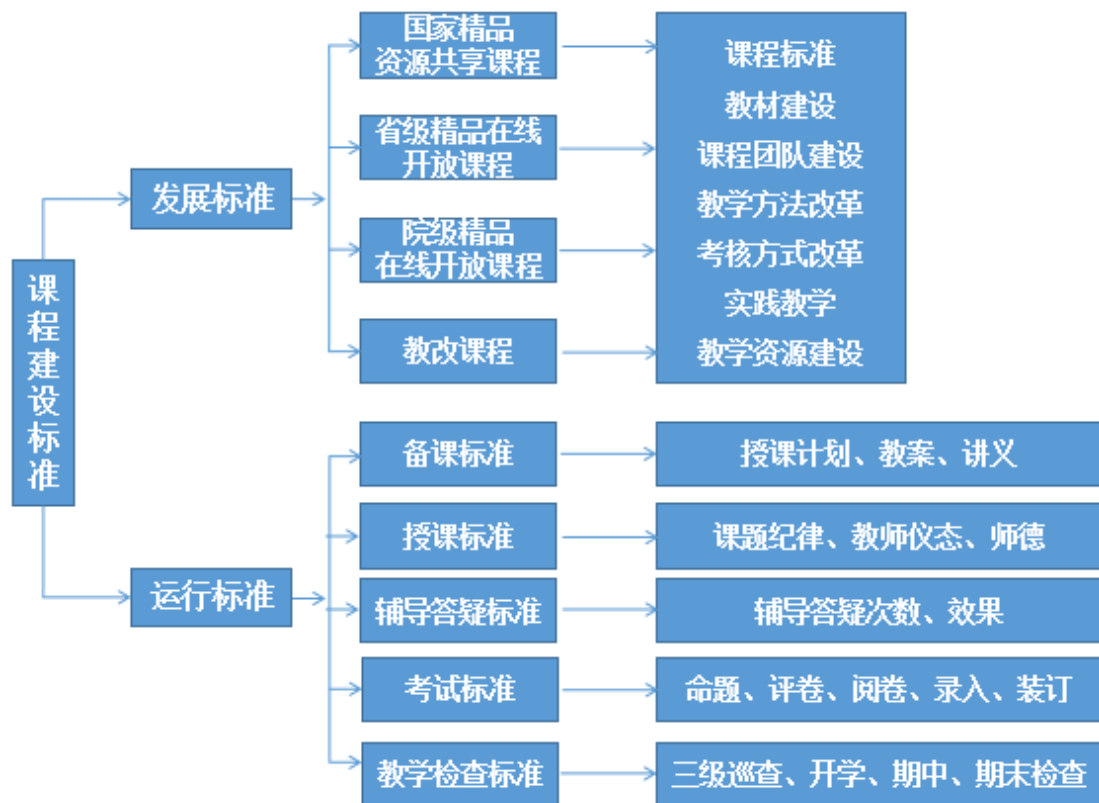


图 4-8 课程建设标准链

4. 健全教师发展标准链

根据“助讲→讲师→副教授→教授”阶梯式发展标准，结合岗位评聘制度，建立“青年教师→骨干教师→专业带头人→教学名师”推进工程，重在提升青年教师能力、培养双师型教师、优秀教学团队和教学名师，坚持人才强校战略，培养校内双师型教师和企业兼职教师队伍。从师德师风、教育教学、科学研究和社会服务等四个维度进一步完善教师发展标准体系，制定各级各类教师发展标准链（见图 4-9）。

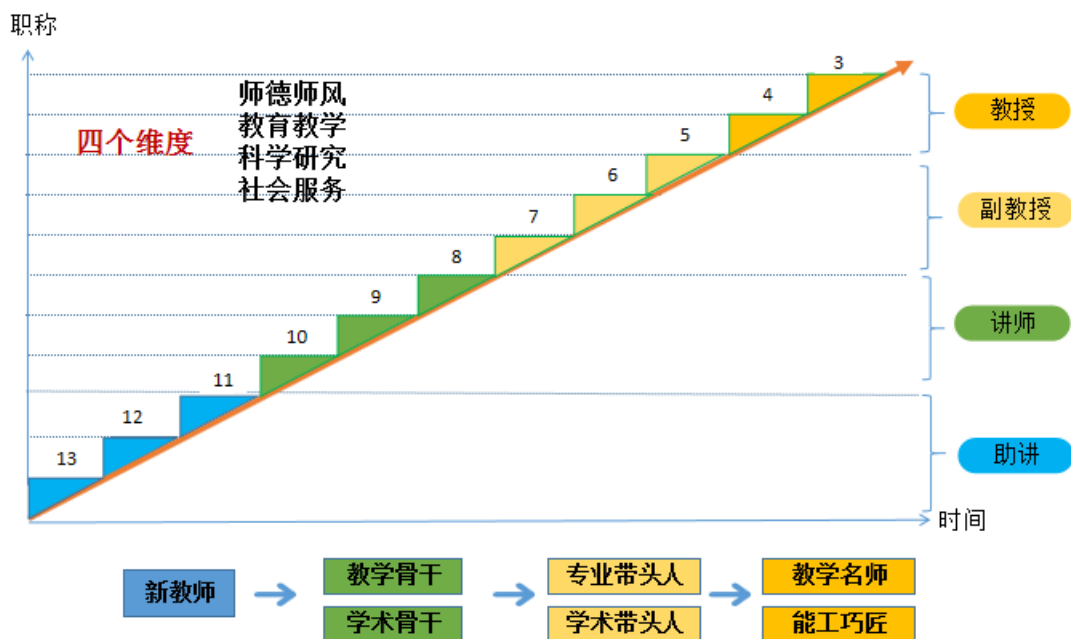


图 4-9 教师发展标准链

5. 完善学生发展标准链

以学生全面发展为根本，从学生成长、学业发展、职业发展、团队发展四个维度完善学生发展标准链（见图 4-10）。综合考虑学生个人发展、职业发展、学业发展、社会能力等要素，加强职业技能提升和创新创业教育。

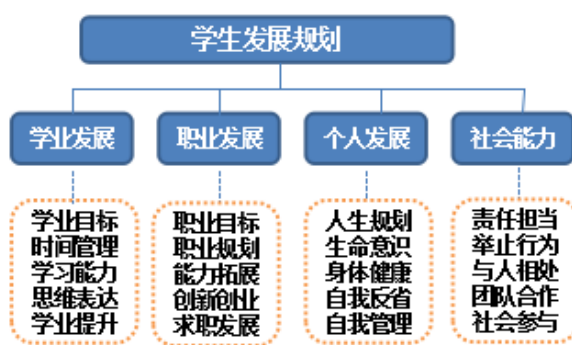


图 4-10 学生发展标准链

逐步建立学生入学、日常生活（食、宿、卫生、购物、娱乐等）、学习（教室、实训条件、图书服务、网络服务等）、学生心理健康、学生困难资助、少数民族学生服务等方面的服务标准；

进一步完善学生管理标准，包括辅导员队伍建设与配置、辅导员工作规范等标准。进一步完善招生及学籍管理，毕业、就业及跟踪服务管理工作标准。

6. 建立和完善服务保障标准链

(1) 以工作目标→工作岗位→工作职责→工作标准→工作规范（工作态度与要求、工作方法、工作流程、工作禁忌等）→管理制度（包括尽职尽责措施，引导促进措施，违规惩戒措施等）为流程，进一步完善各行政管理部门、后勤保障部门的工作标准及操作规范。

(2) 以人事制度改革、绩效工资改革、干部聘用、职称晋升为突破口，以全面履行高职院校职能为原则，以适应岗位需要为出发点，从岗位聘用、岗位变动、岗位培训、职称与职务晋升晋级、岗位考核等方面入手，在全面梳理基础上，建立和完善党务、行政、后勤、教学辅助等岗位工作规范与工作流程标准。

（四）建设信息化数据平台

通过建设智慧校园平台提高学校教育的信息化水平，探索如何促进基于大数据模式下的内部质量管理，逐步解决校园教学的全向交互、校园环境的全面感知、校园管理的高效协同、校园生活的个性便捷，最终实现建成完整统一、技术先进，覆盖全面、应用深入，高效稳定、安全可靠的智慧校园（见图 4-11）。

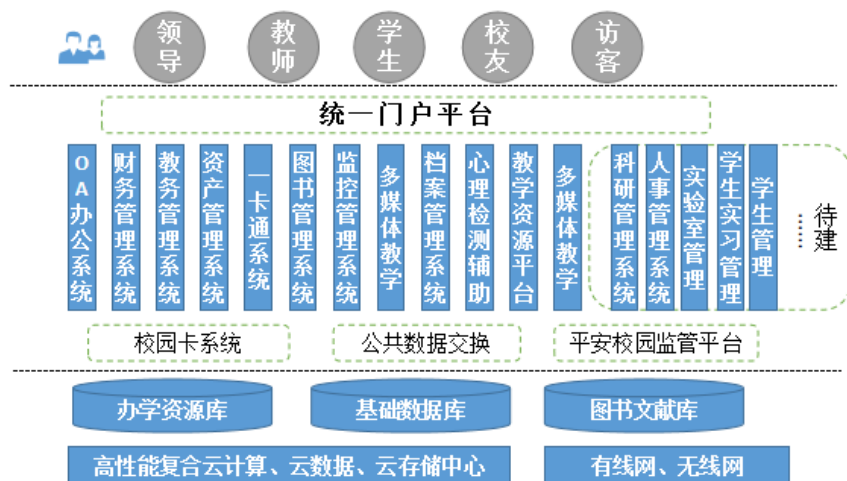


图 4-11 智慧校园平台规划系统架构

智慧校园建设分两个阶段。第一阶段进行网络基础设施扩建和数据中心建设，打通信息孤岛，建立统一共享数据中心，从学院、专业、课程、教师、学生等五个维度，向教学、管理和服务的系列管理信息系统提供数据支撑；第二阶段，建立学校统一信息系统，突出以教学为核心的信息化建设理念，聚焦课堂教学，丰富教学手段，实现教学过程的动态监控，利于开展学生为中心互动式、混合式、探究式、合作式教学，发挥学生的学习主观能动性，提高学习能力和创新能力，从而提升教学质量。

1. 规划建设内容

（1）学生发展一体化

建成一个可以覆盖学生从入学报名到毕业工作的业务系统，能够实现招生管理、迎新管理、学工管理、社团管理、心理咨询、实习管理、就业管理、校友管理等学生信息化，全面提升学生管理工作水平。

（2）教师发展管理一体化

完善围绕教师发展管理信息化业务系统的建设，建成人事、

科研、个人空间、知识累积、教学评价等业务系统，实现教师入职、提高、教科研、晋升等信息化覆盖；继续加大教师的信息化技术培训力度，推广移动教学手段，提高教师课堂信息化应用能力，促进教学工作质量和效率的全面提高。

（3）管理服务应用一体化

完成管理信息化水平提升行动任务，不断提高管理服务信息化；建成档案管理、协同办公、财务管理、资产管理、后勤管理、一卡通管理、图书管理等业务系统，实现办公事务处理、信息管理、档案管理和日常业务工作的规范化、标准化，建设智能高效的行政管理一体化平台，提高各业务部门的服务质量和效率。

（4）移动应用一体化

整合校内服务资源，结合移动互联技术，面向校园提供便捷、一站式、全方位、个性化的服务，打造集信息发布、自助查询、自助审批、自助报修等符合手机终端应用特点的移动服务平台，实现校园 OA 系统、个人信息、校园一卡通、服务门户等内部各种信息交互，全面提升校园的数字化水平。

2. 规划成效

建设对接人才培养工作状态数据管理系统的校本数据管理平台，打通校内各部门以及各业务系统的流程障碍，实现数据即时采集、数据共享，对相应业务流程进行再造，为实现诊改工作常态化和数据分析即时化提供流程支撑（见图 4-12）。

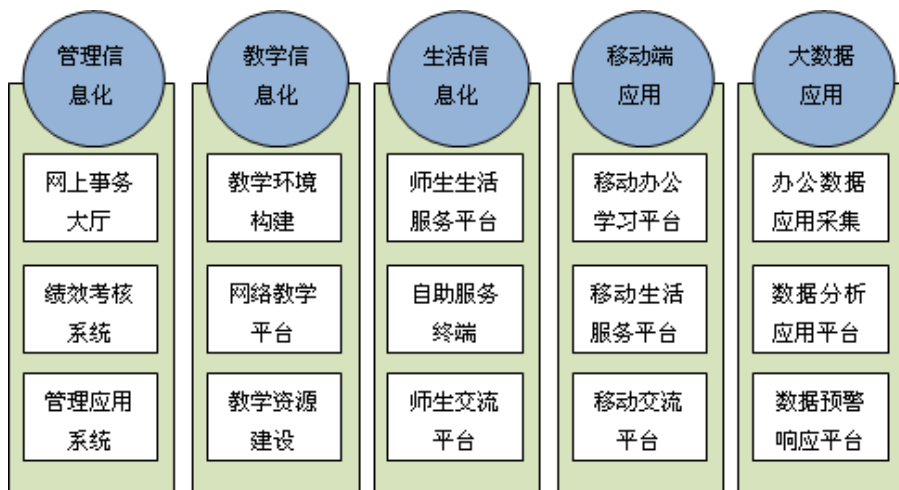


图 4-12 校本数据平台功能系统示意图

（五）营造质量文化氛围，建设质量文化

质量文化是推进学院质量建设的内生动力，是学院持续健康发展的有力保障。要努力营造浓厚的质量文化氛围，在精神、物质、行为、制度四个层面建设富有我院特色的质量文化。

1. 树立质量精神文化

在继承和发扬百年办学优良传统，坚持“以服务为宗旨，以就业为导向，走产教融合的发展道路”的职教方针，在大力弘扬“精诚致功，厚己达人”的大学精神的基础上，树立全员、全过程、全方位育人质量观，引导师生形成敦品尚能，学养日新；公诚勤毅；崇德敬业，严谨执教；勤奋博学，善思笃行的质量精神文化。

2. 建设质量物质文化

突出学院特色，专业特色、岗位工作特色，建设绿色校园、人文校园和数字校园，形成建筑与环境相协调、科学合理、特色鲜明、标识醒目、格调统一的校园环境和物质文化。

3. 强化学院质量行为文化

通过多种方式促进形成质量行为内生机制，使师生形成符合制度要求的行为习惯，做到知行合一。依托精神文化的渗透引领作用，发挥先进人物的示范作用，把贯彻质量标准变成每个师生员工的自觉行动，落实到师生工作、学习、生活的各个环节。

4. 健全质量制度文化

结合学院、专业、课程、教师、学生五个层面，健全质量管理的领导体制、组织结构、行政管理、教育教学、后勤服务、科技研究、质量监督、质量考评、质量激励与奖惩等的规范化制度体系。同时，加快理顺学院内外关系、突出彰显师生权利义务，形成对于制度被动接受到自觉自律的文化特质的转变。

五、诊改运行

内部质量保证体系运行以教育教学为核心，分步实施。先对五纵五横系统中质量影响较大的五个层面进行重点诊断，日益完善内部质量体系，将诊改工作全面、深入开展。逐步建立自我诊断、持续改进的良性循环机制。进一步完善目标责任落实与考核体系，最终形成各自独立、相互依存、纵横联动网络化全覆盖的诊改工作机制。

（一）学校层面诊改运行

通过管理重心下移、转变部门职能，形成学校和二级学院两个层级管理，明确学院的办学和管理主体地位，建立学院宏观决

策、部门协调配合的“8 字型”质量改进螺旋运行模式，提升学院内部质量管理。

学校层面的“8 字型”质量改进螺旋运行如图 5-1 所示。

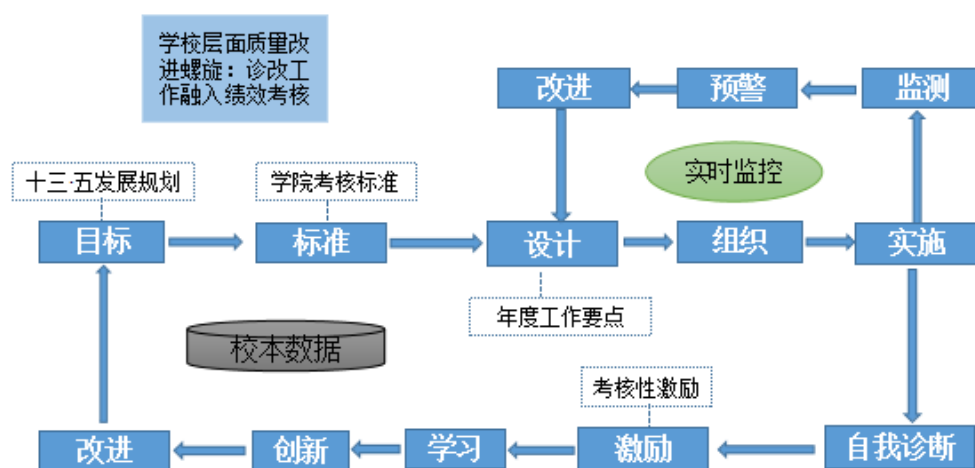


图 5-1 学校层面诊改螺旋示意图

按照“目标—标准—设计—组织—实施（—监测—预警—改进）—诊断—激励—学习—创新—改进”的“8 字型”质量改进螺旋运行模式进行学校层面诊改，全面内部质量管理。

“大循环”运行流程：

根据国家战略和关天经济发展需求，科学制定学院“十三五”事业发展规划。按年度分解规划目标任务，结合党政工作要点确定年度工作任务，明确责任、细化分工，落实到各部门、各二级学院，保证各项工作取得实效。实施目标管理与绩效考核的有机结合，建立“目标—标准—组织—实施—诊断—改进”“8 字型”质量改进螺旋的常态化自我诊改机制。

各部门、各二级学院在实施过程中，参照质量控制点关键点；

通过人、财、物等资源整合，努力实现目标；任务结束后，对照学院事业发展规划，检查各项工作任务落实情况及目标达成情况，进行量化绩效考核；根据检查结果，以相关质控点为依据，查找学院治理过程中存在的具体问题。针对问题和不足，分析人才培养状态数据，查找其产生的原因，形成有针对性的诊断与改进方案。根据方案，对学院下一步工作进行适当调整，逐步解决各方面存在的问题，凝练新目标，开始新一轮工作，确保学院良性发展。诊改结束后，形成学院教育质量年度报告，为下一年度工作奠定基础。

“小循环”是对学校管理及教学实际工作过程进行实时监控，通过“监测、预警、改进”，实时采集并分析学校运行过程中的各类重要数据，将不满足预设条件的监测结果及时反馈，提出预警，针对预警问题，返回至设计环节，结合学院实际，及时调整、完善工作计划，将改进的内容增加到新的环节中。

（二）专业层面诊改运行

专业层面“8 字型”质量改进螺旋运行如图 5-2 所示。

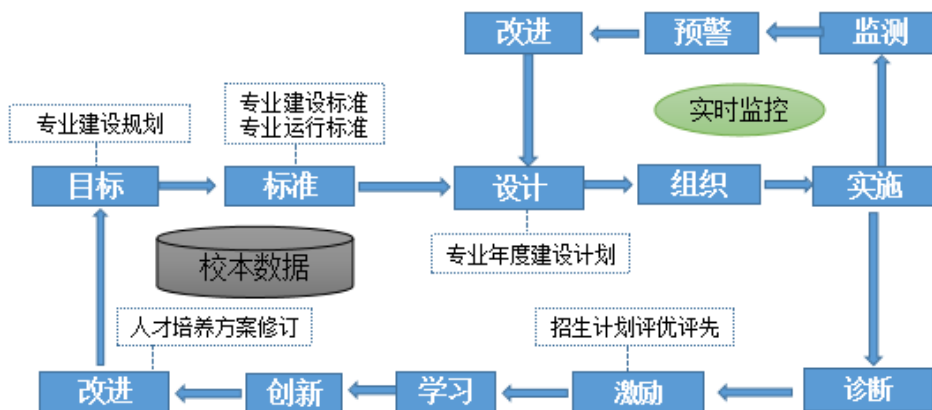


图 5-2 专业层面诊改螺旋示意图

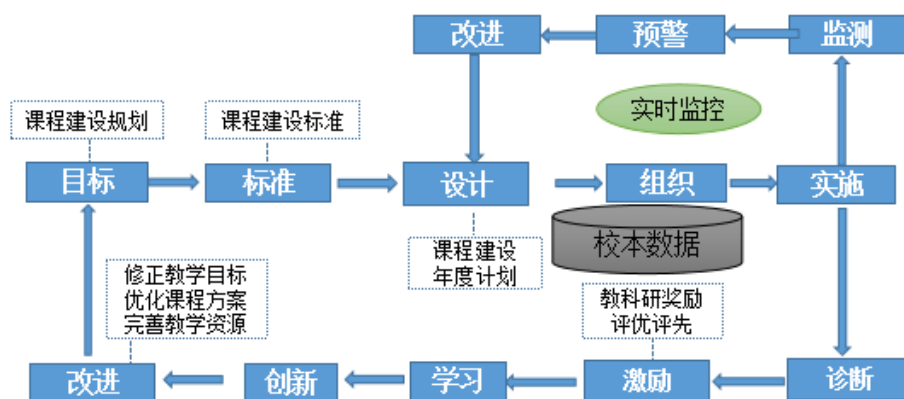
“大循环”运行流程：

按照学校专业发展规划确定专业建设目标，根据国家职业标准和行业规范形成专业建设标准，制定人才培养方案，确定专业发展方向，完善专业运行管理制度。通过分析人才需求、就业质量、用人单位满意度、就业率等，每三年进行一轮专业整体诊断、创新、改进，制定诊断改进方案并组织落实到下一阶段，实现专业层面“8 字形”质量改进螺旋提升。

“小循环”是依托现有质量监控体系，利用学院信息化平台对专业人才培养过程实施实时监控，通过监测课程体系、专业建设进度、教学队伍、实验实训条件等，对专业建设大数据的实时采集，吸收行业企业、政府、用人单位专家、学生与家长代表等方面意见，及时发现问题进行专业预警，返回至设计环节，调整设计、纠正偏差，形成常态化的预警机制，确保专业建设目标的实现与建设质量的提升。

（三）课程层面诊改运行

课程层面“8 字型”质量改进螺旋运行如图 5-3 所示。



5-3 课程层面诊改螺旋示意图

“大循环”运行流程：

根据专业建设方案和课程建设规划，落实每门课程年度建设任务。针对课前、课中、课后三个环节，设置课程诊断要素和质量监控点。针对每个质控点，认真对照课程建设标准，分析现状，结合课程教学实际，课前，合理设计课程教学计划；课中，规范课堂教学管理，充分利用教学资源组织实施课程教学，调动学生学习的积极性，提高学习效率；课后，找出影响课堂教学质量的主要问题，剖析其产生的原因，形成教学反思，建立良好的课程运行机制。进一步改进课程建设目标，开始新一轮诊改，确保课程教学质量稳步提升。

“小循环”是借助校园一卡通系统、多媒体教室、课堂教学分析软件等工具，监测学情分析、课堂出勤情况、课堂组织、教学资源配置等，实时采集课程教学数据，发现问题、发布预警，及时调整课程教学设计、纠正偏差，确保目标任务的实现与课程教学质量的提升。

（四）教师层面诊改运行

教师层面“8 字型”质量改进螺旋运行如图 5-4 所示。

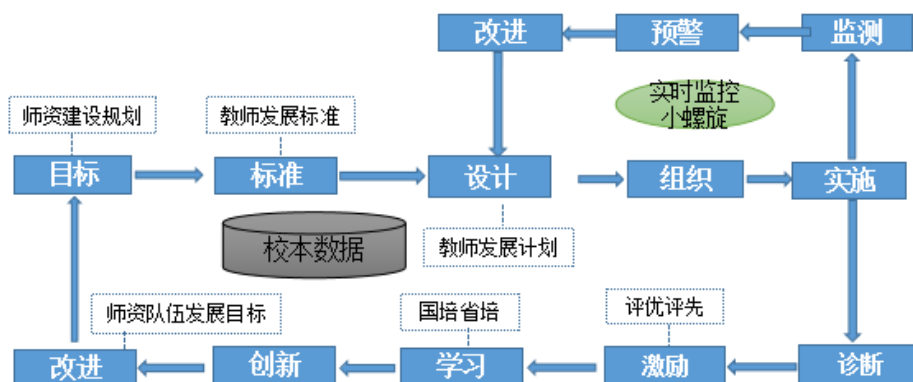


图 5-4 教师层面诊改螺旋示意图

“大循环”运行流程：

依据学院师资队伍建设规划、二级学院发展规划及专业建设方案确定的学院师资队伍建设目标，根据“新进教师→教学骨干→专业带头人→教学名师”的进阶式教师长成发展特点，从教师的师德师风、教育教学、科学研究和社会服务等四个维度，结合职称评定和岗位聘用机制，明确教师发展标准。制定专业带头人、骨干教师、行业企业兼职教师等聘用考核标准，并与岗位聘任、考核、教师发展融为一体。根据学院师资队伍建设和教师发展标准，建设一支数量充足、结构合理，明师德、乐教学、懂行业、能科研、精技能、通市场，适应高等职业教育发展需要的教师队伍。重点做好教师的国内培训、国际培训、学术交流、职称晋升、学位进修、职业资格考证、企业实践、企业挂职、专业开发、课程设计、技能竞赛、主持教研科研活动、技术服务、双师素质教师认定与管理，各类优秀评选等方面工作。工作结束后，对照师资建设规划，检查服务保障制度是否完善、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目标达成度，根据检查结果，找出过程中存在的问题和漏洞。分析存在问题，查找原因，结合实际，形成有针对性的诊断改进方案。在下一阶段工作中，进一步凝练师资队伍建设目标，开始新一轮循环。

“小循环”是以教师个人为主体，通过信息平台对教师层面数据进行实时采集与分析，对教师个人和师资队伍质控点进行检测，发现教师实际发展与个人规划之间的偏差，提醒其及时调整

偏差，保证预定目标的实现；对照师资队伍建设的质控点，检查师资队伍发展过程中存在的问题和漏洞，分析产生问题的原因，实时监测目标的达成度。将实时监测到的问题或不达标数据进行分析，提出合理化建议，以数据分析报告的形式反馈给相关部门，以便其在设计、组织实施两个环节进行实时调整改进。

（五）学生层面诊改运行

学生层面“8 字型”质量改进螺旋运行如图 5-5 所示。

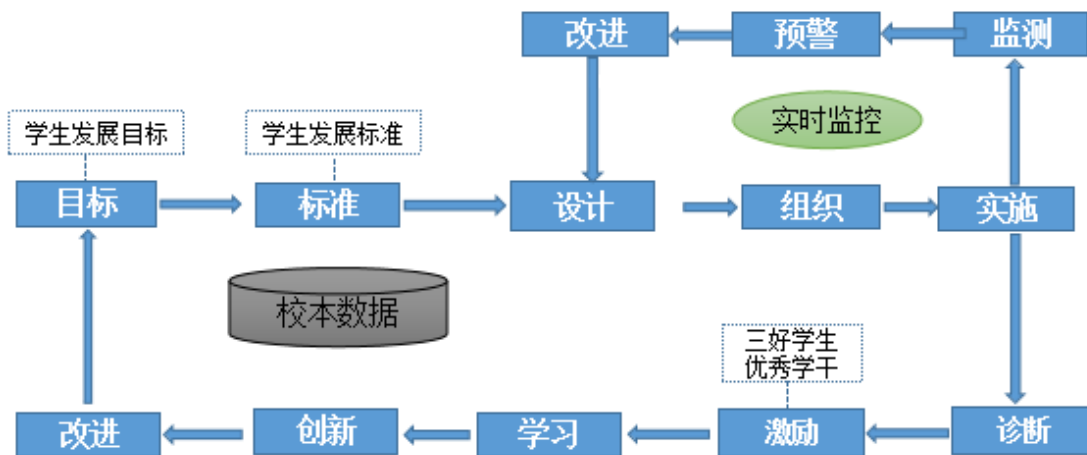


图 5-5 学生层面诊改螺旋示意图

“大循环”运行流程：

将“学生的成长成才”作为一切工作的出发点和落脚点，结合学院“十三五”事业发展规划，全面梳理学生发展目标，形成具有鲜明高职特色的学生素质教育体系，注重学生职业技能和职业精神高度融合，注重崇尚劳动、敬业守信、创新务实等职业精神的培养，科学制定学生素质教育实施方案，修订相关制度，制订学生综合素质、职业素养、创新创业等标准等，建立学生全面发展工作路径。促进学生德智体美劳全面发展，为学生更高质量就业和职业发展奠定基础。

二级学院按照学生全面发展工作路径，细化学生层面思想政治工作和日常教育管理工作，逐步建立全员、全过程、全方位的育人机制。学生处依托数据平台，对照学生成长目标和相应标准，结合企业人才需求调研和学生学习、生活环境的满意度测评，组织协调和检查落实，对学生层面工作进行分析、诊断，查找制约学生全面发展的主要问题，分析问题产生的原因，形成学生全面发展诊断与改进报告，确保学生全面发展工作落细落实。

“小循环”是对照质控点，依托数据平台和日常工作核查，强化对日查、周查、月查、期中检查等学生日常管理数据的监测分析，根据实时监测结果的统计分析，对照学生个人成长发展规划，发现学生层面存在问题与不足，及时纠偏，形成动态预警报表，发布预警，反馈给学生处、二级学院。学生处、二级学院根据报表在下一阶段的日常工作中进行动态调整，保证学生层面诊改工作有效推进、全面落实。

分析目标达成现状，发现问题、发布预警，及时调整计划、纠正偏差，至少每两周进行1次自我诊改，确保发展目标的实现与自我职前素养的提升。

（六）服务保障部门

服务保障部门按照“8 字型”质量改进螺旋定期开展服务质量诊改。

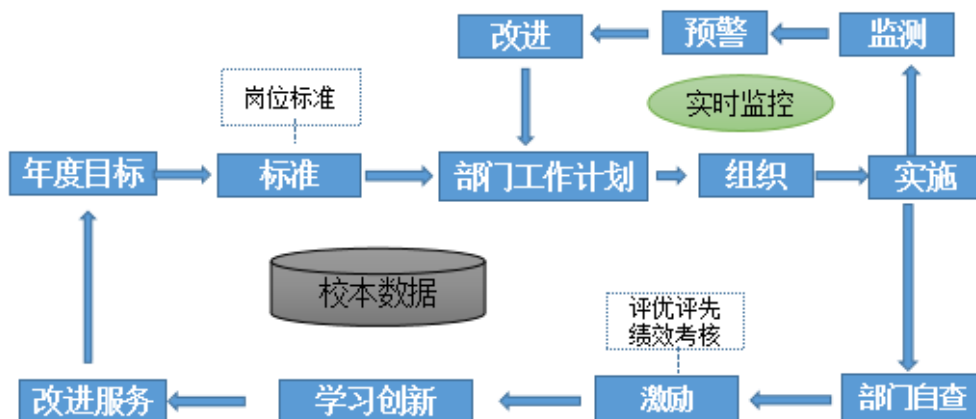


图 5-6 部门诊改螺旋示意图

“大循环”运行流程：

根据学院年度工作要点，结合各部门工作职能，开展面向服务对象的需求调研，确定部门年度工作计划，形成部门年度目标。依据部门岗位职责完善标准体系，将部门职责转化为具体工作任务，形成工作标准。各部门根据年度工作目标任务，通过各种手段、方法及途径，在按时完成各项目标任务的基础上，不断提高服务能力和水平。各职能部门围绕部门职责及年度目标任务开展工作，以教育教学为中心，全面提升服务质量。任务结束后，各部门对照年度工作目标和任务，结合部门职责和工作标准，检查任务落实情况及目标达成情况。根据检查结果，重点是依据面向服务对象的满意度调查结果，查找部门工作中存在的问题和不足。对于存在问题，分析问题产生的原因，探索解决方法和途径，形成有针对性的诊改方案。问题解决后，要进一步凝练部门工作新目标，开始新一轮诊改，不断提升服务能力。每一轮诊改结束后，各部门依据服务工作情况，形成工作报告。

“小循环”是依托现有质量监控体系，对服务保障工作进行

全程跟踪与全方位监测。实时采集工作中的重要数据，通过数据分析，及时发现问题和不足。结合服务保障工作预警指标，及时发出预警信号。对于预警问题，各部门要进行深入分析，提出改进措施，对设计环节的内容进行实时调整。

六、保障措施

（一）健全组织保障

建立院党委领导决策、院长指挥，质量保证委员会全面协调的质量保证组织体系，同时组建诊改工作办公室和各级内部质量管理组织，形成组织链，明确各级质量主体和工作职责，为诊改工作顺利实施提供组织保障。

（二）加强宣传动员

加大诊改工作宣传力度，引导全院教职工转变观念，使学院全体教职工在思想上高度重视诊改工作，认识到诊改工作不是额外附加的劳动，而是工作模式的转变，以凝聚共识、形成合力。明确内部质量保证体系主体职责、激发主体内生动力，积极参与诊改工作，保证诊改工作的顺利推进。

（三）加强专项学习

全面认真地学习、领会教育部、教育厅关于教学工作诊断与改进的政策方针、精神、方法，同时加强学习目标管理（MBO）、知识管理、SWOT分析法、SMART原则、零缺陷理论、OPPM项目管理、关键绩效指标（KPI）、全面质量管理（TQM）、精细化质量管理等质量管理理论与方法及教育测

量与管理理论，保证诊改工作的科学性和高效性。

（四）健全工作机制

建立健全内部质量保证体系，搭建考核性教学工作诊断与改进平台，完善激励机制，以实时数据作为依据，开展自我诊断与公平透明的绩效考核，将考核结果与部门或个人绩效、奖惩挂钩，有效推进诊改工作进程。

七、进度安排

教学工作诊断与改进进度安排表

阶段	主要任务	完成日期	预期成效	责任部门	备注
第一阶段 启动阶段 (2017.09-2018.2)	1. 起草内部质量保证体系建设与运行方案	2018.3	内部质量保证体系建设运行方案	质量控制中心、相关部门	
	2. 启动诊改宣传工作	2018.3	及时宣传诊改工作最新成效	宣传部、各部门	
	3. 诊改工作培训、学习	持续	了解文件精神、掌握工作方法	党政办、质量控制中心、宣传部	
	4. 诊改工作专题报告	持续	深化认识、凝聚共识、形成合力	党政办、质量控制中心、宣传部	
	5. 诊改工作动员及工作部署	2018.3	明确责任分工	党政办、质量控制中心、各部门	
	6. “三全”质量文化培育	持续	全员质量意识持续加强, 全院质量文化日益浓厚	宣传部、各部门	
第二阶段 构建内部质量保证体系 (2018.03-2018.10)	1. 构建质量保证组织链 2. 完善学院“十三·五”教育事业发展规划、各子规划: (1) 学院“十三·五”教育事业发展规划; (2) 学院专业发展规划; (3) 分院课程建设规划; (4) 学院师资队伍建设规划; (5) 学院实训条件建设规划; (6) 学院学生全面发展规划; (7) 各二级学院人才培养发展规划; (8) 各二级学院分专业建设规划; (9) 各二级学院课程建设规划;	2018.06	相应规划文档、制度文件	党政办公室、其它各部门; (1) 党政办、各部门; (2) 教务处、二级学院(部); (3) 教务处、二级学院(部); (4) 人事处、教师发展与规划科研处、二级学院(部); (5) 教务处、二级学院(部); (6) 学生处、二级学院(部); (7) 教务处、二级学院(部); (8) 教务处、二级学院(部)、专业负责人; (9) 教务处、二级学院(部);	定期检查, 保证工作进度

阶段	主要任务	完成日期	预期成效	责任部门	备注
第二阶段 构建内部质量 保证体系 (2018.03- 2018.10))	(10) 教师（包括辅导员）职业生涯规划； (11) 学生职业生涯规划。	2018.06	相应规划文档、制度文件	(10) 组织人事部、二级学院 (11) 学生处、二级学院、学生	
	3. 将规划建设目标分解为部门、科室、岗位、人员年度（阶段性）目标任务，同时，梳理年度重点工作和常规工作任务，共同构成目标链。	2018.05	1. 学院“十三五”年度目标任务、年度重点工作、常规工作任务分解表 2. 诊断点	党院办、组织人事部、各部门	对目标值进行量化
	4. 构建质量保证标准体系，形成标准链 (1) 行政处室管理服务标准； (2) 建立完善专业建设标准体系； (3) 完善课程建设标准体系； (4) 完善教学运行标准体系； (5) 师资队伍建设标准； (6) 学生全面发展标准。	2018.10	对应标准说明书	质量控制中心、各部门 (1) 各行政处室； (2) 教务处、各教学单位； (3) 教务处、各教学单位； (4) 教务处； (5) 组织人事部； (6) 学生处、团委。	定期检查，保证工作进度
	5. 学院网络基础设施扩建	2018.05	1. 构建有线无线一体化网络环境； 2. 制订统一数据标准，涵盖人才培养工作状态数据采集及教育事业年报所需的全部数据项；全面支持信息化平台的分析与应用。	信息中心	
	6. 分析论证考查各应用系统	2018.7	1. 人事管理系统 2. 科研管理系统 3. 学生实习管理系统 4. 学生管理 5. 财务管理系统升级	信息中心、相关部门	

阶段	主要任务	完成日期	预期成效	责任部门	备注
第三阶段 考核性诊改 平台运行 (2018.11-)	1. 遴选成熟项目按照诊改工作思维运行诊改工作，依托平台运行参数，设计考核规则	2019.5	平台初步具备运行所需的目标数据、标准数据、必要参数、运行规则。	质量控制中心、其他相关部门	
	2. 运行信息化平台	2019.7	在某些方面形成基于诊断与改进的常态化工作模式	质量控制中心、其他相关部门	
	3. 以点带面，逐步全面铺开	持续	全面建成网络化、全覆盖、具有较强预警功能和激励作用的内部质量保证体系；全面形成基于诊断与改进的常态化、可持续的新型工作模式；学院“三全”质量文化建设成效显著。	质量控制中心、其他相关部门	
第四阶段 复核 (2019.10-2019.21)	制定复核方案、迎接复核工作	具体日期 根据教育厅通知决定	复核结果“有效”，诊改工作有特色，在省内形成一定影响力。	党政办、质量控制中心、各部门	
第五阶段 总结提升 (2019.12-)	根据教育厅复核意见、总结学院诊改工作，制定改进方案	具体日期 根据教育厅通知决定	形成总结报告、改进方案等文档	党政办、质量控制中心、各部门	

