

# 从审核评估看 高校内部教学质量保障体系的完善

方潜生，黄显怀，程家福，潘和平

## 一、引言

20世纪90年代，西方国家掀起了一场教育质量保障运动，促使西方大学将教学质量普遍关注的重点转移到本科教学质量保障体系的建立。究其缘由，从外部看，旨在回应外界对高等教育质量的质疑、批评和指责，让政府和社会相信高校借助质量保障体系在努力提高自身质量；从内部看，意在建立推动高校自身教学质量持续改进的新机制，寻找教学质量关键控制点，运用制度、流程、文化等多种控制措施，实现教学质量目标。

为保障教学质量，教育部出台了《关于普通高等学校本科教学评估工作的意见》《关于全面提高高等教育质量的若干意见》等文件，要求本科高校对接国家“五位一体”评估制度，逐步建立内部教学质量保障体系。2013年教育部发布《关于开展普通高等学校本科教学工作审核评估的通知》，正式启动审核评估，强调开展质量保障体系建设要从内部质量提升需要出发，要用“自己的尺子量自己”，国家不设统一标准。当前，我国“双一流”建设更加注重高校内涵发展和人才培养质量提高。2015年国务院下发

《统筹推进世界一流大学和一流学科建设总体方案》，明确提出要“完善质量保障体系，将学生成长成才作为出发点和落脚点，建立导向正确、科学有效、简明清晰的评价体系”。

顺应当前国际国内高等教育发展新趋势，教育部陈宝生部长在新时代全国高等学校本科教育工作会议上指出，要把高校人才培养的质量和效果作为检验高校一切工作的根本标准。人才培养质量产生于高校教学全过程，只要有效保障了教学过程质量，教学结果质量就能得到可靠保障。为切实保障本科专业人才培养质量，在理念上，高校要坚持“以本为本”，推进“四个回归”；在实践上，要积极构建闭合有效的本科教学内部质量保障体系。

## **二、审核评估对质量保障体系建设提出的新要求**

审核项目“质量保障”包括教学质量保障体系、质量监控、质量信息及利用和质量改进4个审核要素。主要是从教学质量保障体系来考察质量保障状况，把质量信息视为质量管理体系运行的经络与血脉，把从质量监控获得的质量信息进行整理分析后予以及时反馈，才能实现质量改进。与传统教学评估相比，本科教学工作审核评估对构建高校内部质量保障体系提出了更加细化的新要求。

### **（一）质量保障过程要体现学生中心理念**

传统教学评估重点考察高校的办学条件、教学工作、

管理水平和办学声誉，对学生学习效果关注不够；审核评估特别强调以学生发展为本位，考察内容涵盖从学生入学到毕业的全过程。由此建构的质量保障体系须确保学生在教学过程中的中心地位，推动由传统教学只注重教师的“教”向更重视学生的“学”转变；在处理教与学关系时要把学生的“学”放在第一位，在处理师生关系时要把“学生”放在首位，在评估方案设计时要把学生学习和满意度摆在首位。

## **（二）质量保障方式要凸现形成性评价**

顺应传统教学评估模式所建立的高校质量保障体系属于偏重评价结果的终结性质评价，导致评估结束后该反馈的问题得不到充分反馈，该解决的问题得不到有效解决。但审核评估属于更加关注过程与改进的形成性评价，高校所建立的质量保障体系应树立形成性评价思想，要坚持把评估工作视为学校提高人才培养质量的重要抓手。

## **（三）质量保障标准要由学校自主设定**

根据传统教学评估文件要求，国家采用统一的质量标准对有关高校实施评估，高校则依据国家评估标准来建立自身的教学评价标准，由此建立与之相适应的内部教学质量保障体系。这种源自外部“一刀切”式的教学评价标准体系很难适合不同层次、不同时期、不同区域高校的办学实际和质量发展需求。审核评估强调高校要结合自身实际

自主设定质量标准，“用自己的尺子量自己”，自建的质量保障体系须实现质量保障工作由“外塑型”向“内生型”转变，进一步强化高校在质量保障机制、质量持续改进等方面的主体责任。

### 三、当前高校教学质量保障体系存在的主要问题

教学质量保障体系旨在保证和提高教学质量，依赖健全的组织结构，运用系统方法，把与教学质量有关的各部门质量管理活动严密组织起来，把教学过程中影响质量的主要因素控制起来，形成一个目标明确、权责清晰、多元联动的教学质量管理体系。概言之，当前高校内部质量保障体系存在如下主要问题。

#### （一）质量标准体系不完善

审核评估模式重点评价高校自设的目标（尺子）及其达成度，这要求高校必须重视顶层设计，通过建章立制规范好各种“尺子”。总体来看，当前高校“尺子”建设问题比较突出，在数量上，宏观和中观层面指导“尺子”多，微观层面执行的“尺子”少；从精度看，属于管理规范多，质量标准少；从民意看，悬空“尺子”多，达成共识“尺子”少。例如，在教学质量标准方面，部分高校尚未建设好关于课堂教学、实验教学、实习实训、课程设计、毕业设计（论文）等主要教学环节的“尺子”；少数学校还缺少专业建设、课程建设、教材建设等教学基本建设“尺子”。

在自我评估方面，少数高校尚未全面深入开展校内专项评估，包括院级教学评估、专业评估、课程评估、实验室评估等。

## （二）质量保障机构不健全

教学质量保障体系的高效运作，有赖于合理的组织机构。目前国内高校不同程度地存在质量保障机构不健全、职责不清和质量管理部门协同不力等问题。在“211工程”高校中，仅有10余所高校已设立独立建制的二级评估机构（通常称为教学质量监控与评估中心、评建办等），其余多数学校不同程度存在机构依附、职能低效等问题。因质量保障相关机构之间或机构内部各工作角色的职责不明晰，纵向和横向部门（岗位）之间经常出现衔接与协调不畅问题，时常诱发扯皮、推诿、遗漏、含混等不良现象，导致质量管理、教务管理、学生管理、就业服务等担负教学质量监控职责的部门，协同参与质量保障工作的动力不强，校、院、系（教研室）三级教学组织在质量保障方面联合发力不足。

## （三）质量保障深度不够

当前多数高校质量保障体系仅仅发挥保证教学秩序和教学正常运行的基本功能。其主要抓手包括：组建校院两级教学督导组，制定教学和管理人员听课制度，检查学生到课率、实验开出率、教师调课率、各类考试通过率等。

总体来看，以上做法常流于形式，收效不佳，不足以提高教学质量。例如，教学督导专家在完成听课次数的同时，还需要及时进行“评课”和“议课”；在检查试卷规范性和通过率同时，还要看试题题型、质量及其对学生分析解决问题和运用知识能力的促进作用；在检查毕业设计（论文）时，要注重考查选题的適切性、工作量是否合适，有没有一人一题；在检查实验课程开出率时，要重点看是怎么开的，综合性、设计性实验各开多少学时，效果如何。少数高校只重视对主要教学环节的常规监控，但对院级教学评估、专业评估、课程评估等专项评估，开展不深入，针对性不强。

#### （四）质量改进成效不佳

有研究表明，已接受审核评估的32所高校在专家组集中反馈的主要问题、意见建议中，都不约而同地把教学质量保障（体系）问题放在首要位置，认为多数学校尽管创建了教学质量保障体系，但效果总体上不理想。在试卷评阅方面，普遍存在卷面成绩非正态分布、试卷分析与考试成绩明显不符、试卷批阅或统分错漏等现象多；在毕业设计（论文）方面，普遍存在选题过大过空、工作量偏小、篇幅过短等现象；在教学方法方面，课堂（理论课）教学过程中师生互动过少，实践教学过程中学生动手操作训练明显不足；在教学运行管理方面，迎接外部评估考察期间

教学秩序井然有序，但在日常教学过程中，教师随意调停课、学生逃课等现象屡见不鲜。

总体来看，造成当前高校教学质量保障低效的主要原因可归纳为“三重三轻”：一是重监控、轻调控，通常从各渠道搜集的教学信息多，但对所发现问题的处理措施和力度不够；二是重制定制度、轻执行落实，多数高校教学质量管理制度齐全，但制度执行率低，教学难题依旧老生常谈；三是重常规监控、轻专项评估，多数高校常规监控只重视保证教学运行秩序、消除日常教学事故，对能明显提高教学质量的专项评估（课程评估等）开展不够。

#### **四、审核评估模式下完善内部质量保障体系的主要对策**

高校教学质量保障体系主要有三大核心，即教学质量标准、管理结构和管理流程。以下以安徽科技大学为例，探讨完善教学质量保障体系的主要对策。

##### **（一）坚持学生中心，完善教学质量标准体系**

审核评估要求质量保障过程要体现以学生为中心的理念，要体现学生的利益，要关注从学生入学到毕业的学习全过程质量。为保证人才培养质量，高校要健全符合“学生中心”理念的质量标准体系，对影响质量持续改进的关键因素提出明确要求。教学质量标准可分为人文教育和专业教育标准两个方面。专业教育标准制定要参照《普通高

等学校本科专业类教学质量国家标准》及有关行业标准；制定人文教育标准时要明确教学内容，主要由思想政治教育和文化素质教育构成。制定人文教育标准和专业教育标准时两者不可偏废，因为对人才培养而言，人文教育是灵魂，专业教育是技能。

为迎接审核评估，安徽建筑大学坚持定量为主、重点突破等原则，制定了一系列教学质量标准。依据“定量为主”原则，在制定课堂教学、专业评估、课程评估等质量标准文件时，尽量采用量化评价指标；对确实难以量化的质性评价指标（如教学态度、教学创新能力等），采用行为锚定法进行客观描述，以便于做等级评定；依据“重点突破”原则，聚焦教学质量的关键控制点，优先制定涉及主要教学环节的质量标准，如课堂教学、实验教学、实习实训、毕业设计（论文）、课程评估、教研室评估、实验室评估等。当主要教学关节的质量标准得以建立并得到有效实施，即拥有较高信度和效度的“尺子”后，学校人才培养总体质量就有了可靠有力的保证。

## **（二）强化协同联动，健全教学质量保障机构**

质量保障机构旨在确保质量管理工作组织落实、职责到位、运行高效。在人才培养过程中，与各个教学环节相关联的各个单位（含教学单位和职能部门），都是教学质量管理的主体，高校应建立由各利益相关方共同参与、充



分协商、信息共享、结构合理、权责明确的质量保障机构。

为保障教学质量，安徽建筑大学设立了由决策咨询系统、执行系统、评价系统和条件保障系统四部分组成的质量保障组织系统。决策咨询系统由校党委常委会、校长办公会、学术委员会、教学工作委员会组成，其中校党委常委会、校长办公会决定学校教学管理工作中的重大事项，包括确定学校办学目标、质量标准等；学术委员会、教学工作委员会对教学工作重大事项等提出咨询建议。执行系统由教务处、各教学单位组成，教务处负责指挥协调学校教育质量管理各项活动，统筹全校本科教学管理工作，总结质量保障经验，收集、反馈教学过程信息以及重大教学事件处理等；各教学单位负责具体组织实施各专业人才培养过程。评价系统由校院两级教学督导组、教学质量监控与评估中心、行业、企业和用人单位等构成，负责收集、反馈教学质量信息，开展常规和专项教学检查，以及自我评估、第三方评估等多种评估。条件保障系统由财务处、图书馆、校办公室、人事处、国有资产管理处等组成，负责开展教学质量宣传，动员师生员工参与质量保障活动，提供从事教育教学研究的必要经费，创造良好的办公条件等。

### **（三）构建PDCA循环，推动教学质量持续改进**

质量管理流程是使质量达到要求而形成的一个输入

转化为输出的过程链，是质量管理工作得以持续、闭合、循环运转的关键。为有效解决当前高校面临的种种教学质量问题，可构建PDCA管理循环，制定具体的质量管理计划并严格组织实施。这里的P（PLAN）是指明确问题，分析问题成因，并设计解决方案；D（DO）是指实施具体行动计划；C（CHECK）是指对行动计划完成情况进行评估；A（ACT）是指当对完成结果不满意时就返回到计划阶段，或者当对完成结果满意时就对解决方案进行标准化。学校应按照“计划-执行-检查-处理”的PDCA管理循环，使教学质量管理工作形成一个闭合循环；按照“检查-反馈-改进-再检查”的运行机制，使教学质量得到持续改进。

PDCA循环能清晰反映质量计划的制定和组织执行的过程，这个过程是周而复始地运行，突出质量持续改进。据此，高校可聚焦整个教学过程中的质量控制关键点，如课堂教学、实践教学、课程成绩评定、课程评估等方面，构建若干个PDCA循环。在审核评估推动下，为提高每学期教学资料质量和规范性，2016年以来安徽建筑大学构建了相应的质量管理PDCA循环，科学编制了关于课程试卷质量、毕业设计（论文）等教学评价表，利用各教学单位自查、教学单位互查和学校抽查等方式，把每轮检查所发现的主要问题（如统分错误、评分不严谨等）反馈给相应的教学单位和责任人，通知其进行整改或给予相应处理，整改期

限内，再组织检查。经过2-3年努力，学校教学过程资料质量有显著提升，已走在安徽省高校前列。针对学校新进青年教师和校外兼职教师课堂教学质量不高问题，学校也建立了相应的PDCA循环，把备课情况、教学互动设计、多媒体技术运用、学生出勤率、及格率等作为课堂教学质量的主要观测点，要求校院两级教学督导、青年教师导师等专家随堂听课，对所发现的问题（如教学互动少、表述有误等）及时反馈，限期整改，专家不定期深入课堂检查整改效果。对课堂教学取得的成效予以肯定、表彰；对未能解决的问题设计新的PDCA循环。这样，每循环一次就能解决一些问题，取得一定成效，由此带来课堂教学质量持续提升。

#### **（四）培育质量文化，抓好专业与课程建设**

为确立质量文化理念，高校要加强质量文化宣传，帮助师生认同“学校办学以教师为本，教学工作以学生为本”“教职员工教第一，师生员工生第一”“高等教育质量首要的是人才培养质量”等理念；也要严格落实教学质量管理制度，例如，三段式（期初、期中、期末）教学工作检查、课程成绩评定、课堂教学管理规定、毕业论文（设计）指导等，都将建设质量文化内化为全校师生的共同价值追求和自觉行为。

研究表明，英国高校非常重视专业与课程质量，并作

为教学质量保障工作的重要抓手。对专业审批、设置及质量监督，建有一套完整的质量保障体系。在专业内部，质量保障的重点则是抓好每一门课程教学质量。为加强专业与课程建设，根据安徽省教育厅印发的《安徽省高水平本科教育建设行动计划》要求，安徽建筑大学已制定《推进一流本科教育实施方案》《金牌课程建设指导意见》等文件，明确规定学校一流专业与金牌课程建设的数量、进度和规格，夯实了学校教学质量保障体系的基础。

综上所述，审核评估进一步强化了学校内部质量体系的建设和有效运行，重点关注质量保障体系的“3个怎么样”，即质量体系建得怎么样、运行得怎么样和最终效果怎么样。以上研究表明，当前我国高校内部教学质量保障体系总体建得不够完善；运行机制不够健全，尚未完全形成闭环，保障效果有待加强。这就要求各地方高校要因校制宜，全面深入分析本校质量保障体系建设与运行实际状况，认真梳理质量保障体系运行环节（含办学目标确定、质量标准建立、信息收集处理、自我评价、信息反馈、质量调控等）存在的缺漏，以“学生中心、产出导向”等高等教育发展新理念为统领，创新教学管理制度，健全教学运行机制，保证教学管理与教学督导、质量监控、质量持续改进等措施与方法落到实处，取得实效。