**“三驾马车”拉动内部质量提升**

高等教育质量保证是20世纪80年代中期在欧洲形成的质量管理思想，在这种思想的影响下，许多国家建立了具有本国特色的质量保证体系。一般认为，高等教育质量保证体系包括内部体系和外部体系，内部体系是高等学校依据预设的质量标准，对学校教育教学、管理服务等各项工作实施诊断与改进的组织和程序系统，是教育评价的深化、结构化和体系化。在内部质量保证体系构建中，质量标准体系、质量诊断与改进体系、质量文化培育体系是基本要件，三者缺一不可，每个体系的构建都是复杂的系统工程。

**质量标准是内部质量保证体系的基石**

质量标准是对质量活动提出的过程规范和绩效要求。质量形成在过程中，有了科学的过程规范，质量活动方能有章可循、有条不紊。对于高职院校而言，过程规范的价值还在于，高职院校人才培养的工作难以或根本无法重复，缺乏过程规制的活动难以避免质量缺陷，而质量缺陷造成的损失则难以挽回。质量活动有了明确的绩效要求，质量生产者和管理者方能目标如一、步调一致，质量活动方能有的放矢、事半功倍。对于高职院校来说，绩效表征着办学能力和水平，在以能力和水平获取办学资源的当下，绩效决定学校的可持续发展。

质量标准要涵盖学校的全部工作，包括专业建设、学生教育管理服务、科技研究、社会服务、行政管理、党建与思想政治教育、后勤保障等都要有过程和绩效标准，这样才能实现事事有标准规范，人人依标准工作。质量标准必须贯穿工作的全过程，因此要厘清工作的主要环节，对每一个环节设立适宜的标准，做到输入、过程和输出标准齐全。

质量标准要综合反映利益相关者的诉求。平衡利益相关者的质量诉求，是质量治理的不二选择。因此，质量标准设计要准确理解政府、行业、企业等外部利益相关者，教师、学生、管理人员等内部利益相关者的需求，将他们的需求充分反映在标准里。

质量标准还要弹性与刚性结合。学术自由是大学发展历久弥新的经验，作为大学的一种类型，高职院校人才培养、科技研究等工作的标准，特别是过程标准必须富有弹性，否则会伤及学术自由，阻碍创新发展。当然，如果所有的标准都是定性描述，将给质量诊断带来困难，能够定量表述的标准，特别是绩效标准应当定量表述，从而既保护了学术创新，也守住了质量底线。

**质量诊断与改进是内部质量保证体系的核心**

建立科学的内部诊断与改进体系，是高职院校内部质量保证体系建设的核心任务。

质量诊断与改进的主体责任落在质量管理者和生产者肩上。高职二级学院执行标准的情况应当由党政职能部门诊断；党政职能部门、教育辅助单位执行标准的情况可以安排由党政办公室、监察室来诊断，必要时邀请校外专家参与诊断。诊断中发现的问题必须及时反馈给质量生产者，并指导督促其整改。需要强调的是，高职院校需要把行政人员的专业化发展提上议事日程，没有行政人员的专业化，就没有诊断与改进的专业化，诊断的信度、改进的效度都会大打折扣。

质量诊断与改进要实时化和常态化。这就需要把握质量活动的节奏，在重要和关键的时间节点上展开，以及时发现和纠正标准执行中的问题，将质量缺陷消除在萌芽状态，杜绝上一环节的问题连累下一环节的质量。

质量诊断与改进要充分发挥云计算、大数据、数据挖掘等现代信息技术的作用。所需要的资料尽量依托信息技术传输和提供，当然，类似于课堂教学、作业批改、实训实习基地建设、主题班团活动等适合在现场诊断的工作，应当深入到现场调查分析，以有效掌握工作的真实情形、发现工作中的深层次问题。

质量诊断与改进形成的结论必须全面应用。制度经济学指出，外界的强化对养成质量习惯具有重要影响，一个人的某种行为如果受到奖励，那么他就会重复这种行为；如果受到批评和惩处，这种行为便不太可能再次发生。诊断与改进形成的结论应当与嘉奖表扬、事故惩处、绩效分配、岗位聘任、职称评定、职员晋级、干部选拔任用、先进个人和集体表彰等紧密联系起来。

**质量文化是内部质量保证体系的灵魂**

研究表明，大多数教师对强加在他们头上的质量保证措施持否定态度，再有用的质量诊断和改进手段，如果不能和文化的变革同步并持续地进行，其结果注定是失败的。因此，唯有建立深入人心的质量文化，使师生生成主动要求改进的意愿，才是真正有效的质量保证机制。对于质量文化建设，高职院校必须给予重视，否则技术这把“双刃剑”将不可避免地伤害到质量保证体系本身。

建设质量文化需要强化质量价值观教育。质量文化的内容十分广泛，质量价值观是其最为核心的要素，质量价值观一旦形成，就会对师生产生引导和熏陶，使他们认同学校的质量目标和质量标准，拥护学校的质量制度和质量管理方式。院校可以通过质量方针和质量口号的征集、凝练、讨论、发布和大张旗鼓的宣传，把质量价值观内化于师生之心、固化于师生之性，成为他们行动的指南和判别质量行为正确与否的准绳。

建设质量文化需要畅通思想沟通渠道。要倡导领导与群众、教师与学生、管理人员与被管理人员、服务人员与被服务人员、学校与行业企业之间平等真诚的沟通，通过沟通提高人们对质量价值的认识、质量需求的理解、质量标准的领会、质量诊断的认同、质量制度的敬畏、质量问题的思考，营造执行标准讲自律、检视行为讲自省、追求卓越讲自强的质量氛围。

建设质量文化需要发挥榜样示范作用。质量文化的培育是一个自组织的过程，自组织的条件之一是要有一个小规模、具有示范效应的“基体”，以此引导和影响其他人的行为。因此，要有计划、有步骤地培育这样的“基体”，通过挖掘、宣传、表彰质量标准执行中的优秀事迹、卓越成果、先进集体和个人，在校园内树立一批可敬可学的标杆，用先进典型教育师生，强化质量意识、弘扬质量道德、引领质量风尚。

建设质量文化需要依托制度传承文化。制度与文化互为表里，一方面，制度是理念、对象和规则的综合体，任何制度都蕴含理念，这理念就是文化；另一方面，所有文化的进化式传播都以制度变迁为首要形式，文化传播最有效的载体是制度。应当把学校期待形成的质量文化，渗透和融化在各种规章制度里，依托在制度运行中，使质量文化薪火相传，潜移默化地滋养师生的心灵。

（作者陈寿根系江苏城乡建设职业学院副院长、研究员）

信息来源：《中国教育报》2017年6月13日9版