

# 高职院校内部质量保证体系 诊断与改进工作解决方案

深圳职业技术学院

张喜生

2019年3月

# 目 录

**一、质量保证体系的建设**

**二、诊改体系的运行**

**三、如何检验诊改运行成效**

**四、信息平台建设方案**

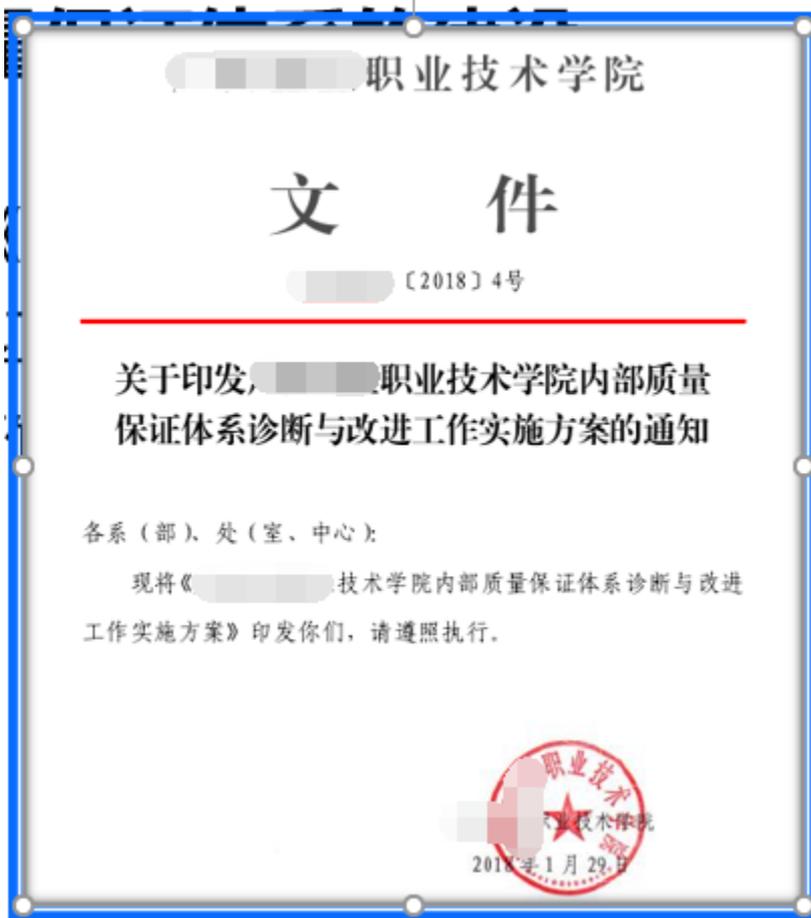
# 一、质量保证体系的建设



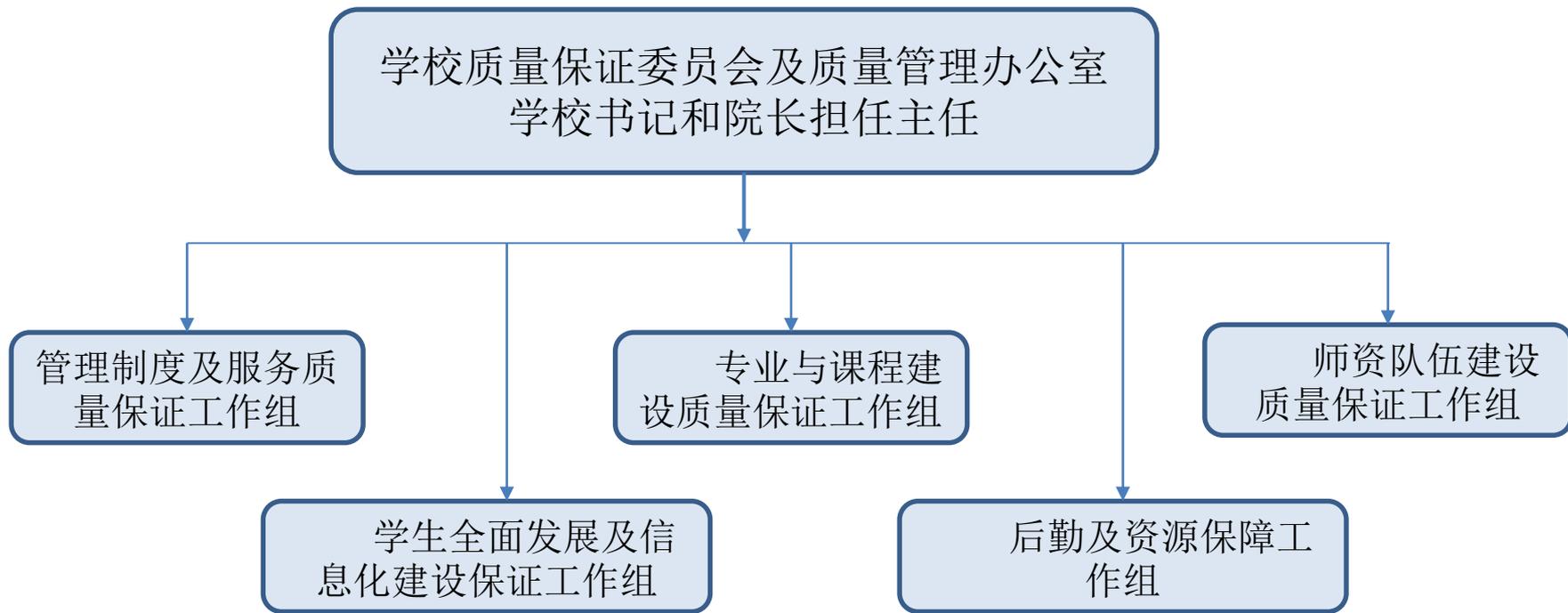
质量保证体系的建设情况一般步骤

# 一、质量保证体系的建设

## 2、制定《##学校内 部质量保证体系诊断 与改进工作实施方案 的通知》

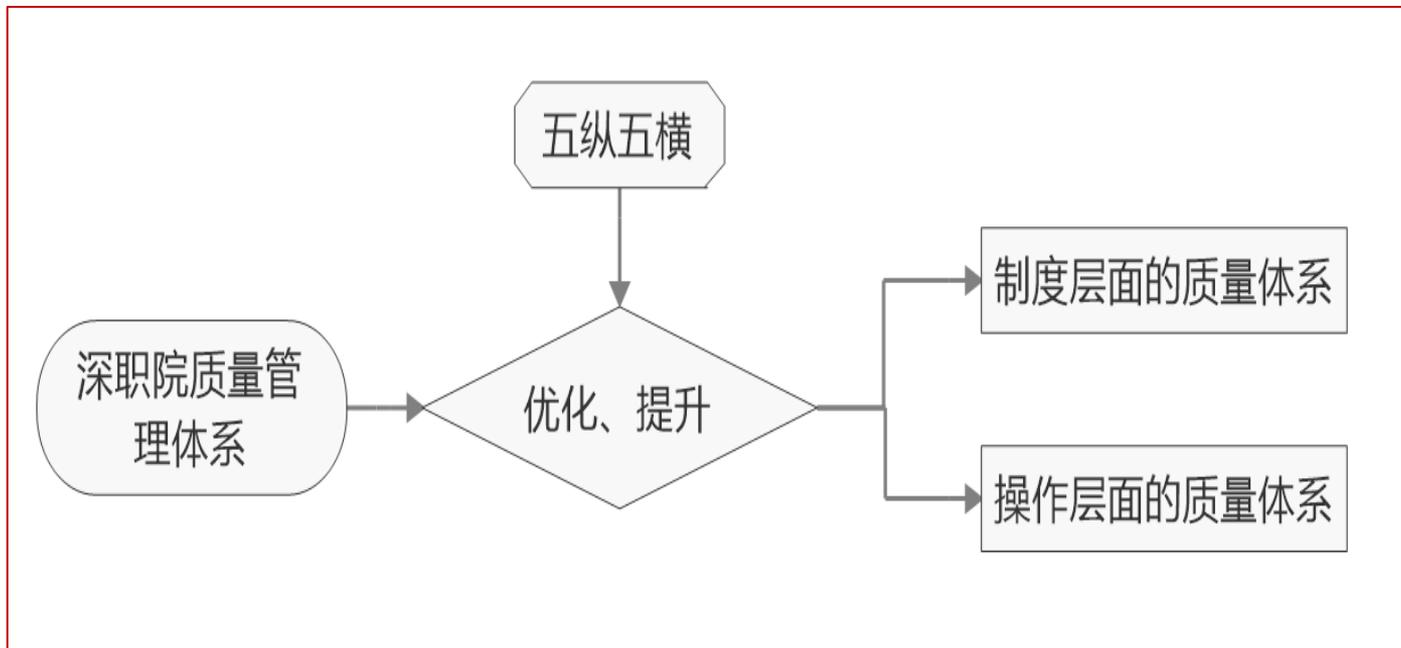


# 一、质量保证体系的建设



**机构职责明确、岗位工作标准明确，各项工作有效执行！**

# 一、质量保证体系的建设



# 一、质量保证体系的建设

## 3、制度层面质量体系：

**对学校文件**按照“五纵五横”要求进行梳理、补充、完善，基本形成纵向为“质量生成系统、质量保障系统、质量管理体系、质量监督系统、质量诊断及反馈改进系统”，横向为“学校、专业、教师、课程、学生”的“##学校内部质量保障体系”。

# 一、质量保证体系的建设

按五层面梳理归类(含有关编制文件):

	质量生成系统	质量保障系统	质量管理体系	质量监督系统	诊断、反馈改进系统
学校	6	17	20	6	15
专业	4	37	13	2	4
课程	1	11	13	1	4
教师	6	11	20	4	10
学生	3	17	31	3	11

# 一、质量保证体系的建设

质量生成系统---规划、方案类文件，特征是可达成目标

质量保障系统---章程、组织机构类文件，特征是保障目标生成

质量管理体系---各类运行过程管理文件

质量监督系统---“管理的管理”类别文件，例如“督办、监控”等

质量反馈与改进系统---对结果的考核、奖惩类别的文件

**梳理文件过程中应该注意管理形成闭环，如果缺制度，应该及时补缺。**

**例如深职院2018年6月对应“质量反馈与改进”发布了“关于试行内部质量保证体系诊断与改进建议书的通知”，使得质量管理形成了闭环。**

# 一、质量保证体系的建设

## 1.学校

### 1.1 质量生成系统

1. 深圳职业技术学院“十三五”发展规划.....深职院（2017）206号
2. 深圳职业技术学院“十三五”规划重点任务分解表.....教学研究中心编
3. 深圳职业技术学院关于深化创新创业教育的实施办法（试行）.....深职院（2016）74号
4. 深圳职业技术学院联合教研方案.....深职院（2011）28号
5. 深圳职业技术学院关于大力借鉴国际化工务的意见.....深职院（2009）54号
6. 深圳职业技术学院文化素质课实施方案.....深职院（2007）17号

### 1.2 质量保障系统

7. 关于成立深圳职业技术学院内部质量保证体系诊断与改进试点工作领导小组的通知.....深职院（2017）223号
8. 深圳职业技术学院“双岗双”教研工作方案.....深职院（2017）227号
9. 深圳职业技术学院学术委员会章程.....深职院（2017）204号
10. 关于调整学校部分内设机构设置的通知.....深职院党字（2017）30号
11. 深圳职业技术学院关于深化创新创业教育的实施办法（试行）.....深职院（2016）7号
12. 关于充分运用现代信息技术进一步提高教学质量的意见.....深职院（2014）84号
13. 关于成立文化育人研究与发展中心暨文化素质课基地建设办公室的通知.....深职院（2013）162号
14. 深圳职业技术学院教学指导委员会工作规定（试行）.....深职院（2013）97号
15. 深圳职业技术学院关于实施产学研用协同创新计划的决定.....深职院（2012）101号
16. 深圳职业技术学院职称评审办法及评审组、评审委员会组成方案.....深职院（2011）108号

## 2.专业

### 2.1 质量生成系统

65. 深圳职业技术学院关于编制2017级三年制专业教学计划的指导意见.....深职院（2017）126号
66. 深圳职业技术学院关于编制2016级本科专业教学计划的指导意见.....深职院（2016）82号
67. 历年专业教学计划汇编.....教务处编
68. 专业教学大纲汇编 2008.....教务处编

### 2.2 质量保障系统

69. 关于成立经济学院教学专业第二督导组委员会的通知.....深职院（2017）179号
70. 关于成立管理學院第二督导组委员会的通知.....深职院（2016）163号
71. 关于成立计算机学院第二督导组委员会的通知.....深职院（2016）140号
72. 关于成立应用化学与生物技术学院第二督导组委员会的通知.....深职院（2016）157号
73. 关于成立深职院第二督导组委员会的通知.....深职院（2016）128号

# 一、质量保证体系的建设

## 4、操作层面质量体系：

依据十三五规划目标，自顶向下，分解任务，确定目标、标准，在信息平台的“诊改管理”中构建“两链”，一直传递到专业、课程及教师层面，形成针对具体工作的质量控制体系。

# 一、质量保证体系的建设

目标链：将单独可考核的重点任务项单列

标准链：每一项重点任务项要达到的要求，尽可能量化描述，无法量化也必须用清晰的定性描述语言描述，做到可考核、可评价。

**全校的目标链和标准链，构成当年度工作的“操作层面的质量体系”，据此工作，简单清晰！**

# 一、质量保证体系的建设

十三五规划任务分解两链表											
责任部门	责任人	2017年			2018年			2019年			
		任务目标（目标链）	重点任务项	达到的要求（标准链）	任务目标（目标链）	重点任务项	达到的要求（标准链）	任务目标（目标链）	重点任务项	达到的要求（标准链）	任务目标（目标链）
党院办	[REDACTED]	完善相关制度的修订.	1. 信息公开办法 2. 会议管理办法 3. 信息公开保密审查制度 4. 公文实施细则 5. 印章管理规定等制度	完成建立或修订并实施.	推进依法治校示范校创建工作.	修改和完善各项规章制度. 形成规章制度汇编.	达到依法治校示范校标准.	加强形成汇编规章制度的实施工作.	贯彻落实各项规章制度	形成按章办学、依法治校新常态	加强形成汇编规章制度的施工作.
					建立学校理事会.	建立学校理事会.	形成制度.				
党院办	[REDACTED]	开展与台湾高校开展合作交流.	深化合作交流, 开展人员互访.	与台湾新生医护管理专科学校签订合作协议.	开展与台湾高校开展合作交流.	深化合作交流, 开展人员互访.	与台湾弘光科技大学签订合作协议.	1. 继续与台湾高校开展合作交流. 2. 争取与日本神户亲和女子大学建立合作关系.	深化合作交流, 开展人员互访, 学生互派, 举办学术活动, 开设日护班.	1. 与台湾相关大学建立合作关系. 2. 争取与日本神户亲和女子大学签订合作协议, 开设日	1. 继续与台湾高校开展合作交流. 2. 继续与日本相关大学开展合作交流. 3. 针对东盟国家开展留学

各部门十三五任务分解表：形成“操作层面的质量体系”

# 一、质量保证体系的建设

2019教务处(十)

1 开始    2 完成时间    3 中期检查(或自查)    4 中期检查反馈    5 考核结果    6 等级或者分数    7 存在问题    8 诊改措施    9 诊改完成时间    10 跟踪复核    11 结束,待审核

部门: 教务处(302) \*     查看参考资料     查看操作日志     上传结果附件

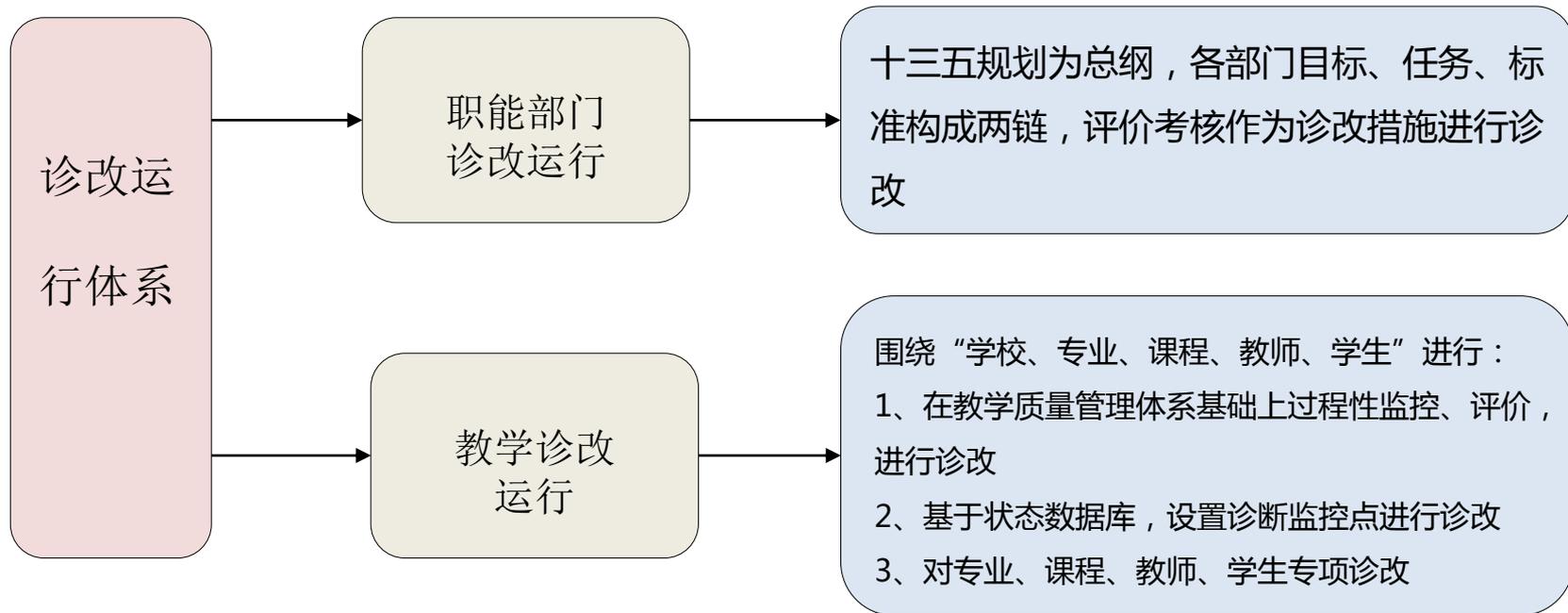
责任部门	责任人	任务目标 (目标链)	重点任务项	达到的要求 (标准链)	完成时间 <small>保存 提交</small>	中期检查(或自查) <small>保存 提交</small>	中期检查反馈 <small>保存 提交</small>	考核结果 <small>保存 提交</small>	等级或者分数 <small>保存 提交</small>	存在问题 <small>保存 提交</small>
		完善教学管理规章制度	制定临床技能实训中心管理制度, 拟定岗位职责	完成具有学科特色的实验室安全管理制度, 并颁布实施, 保障临床技能实训中心正常运营						
		全面实行精细化排课	全面实行精细化排课	推行院系二级管理, 实现精细化排课精细化管理						
		常规教学检查规范化		制定常规检查计划, 做好检查记录和反馈报告, 及时掌握全校教学情况, 确保教学工作顺利进行						
		教学文件归档		依托教务管理系统, 初步实现文书档案数字化管理						
		课时统计		改善统计方法, 及时准确完成统计上报工作						

配置到系统中, 形成“目标—标准—考核—缺陷发现—诊改—跟踪检查”质量闭环

## 二、诊改体系的运行

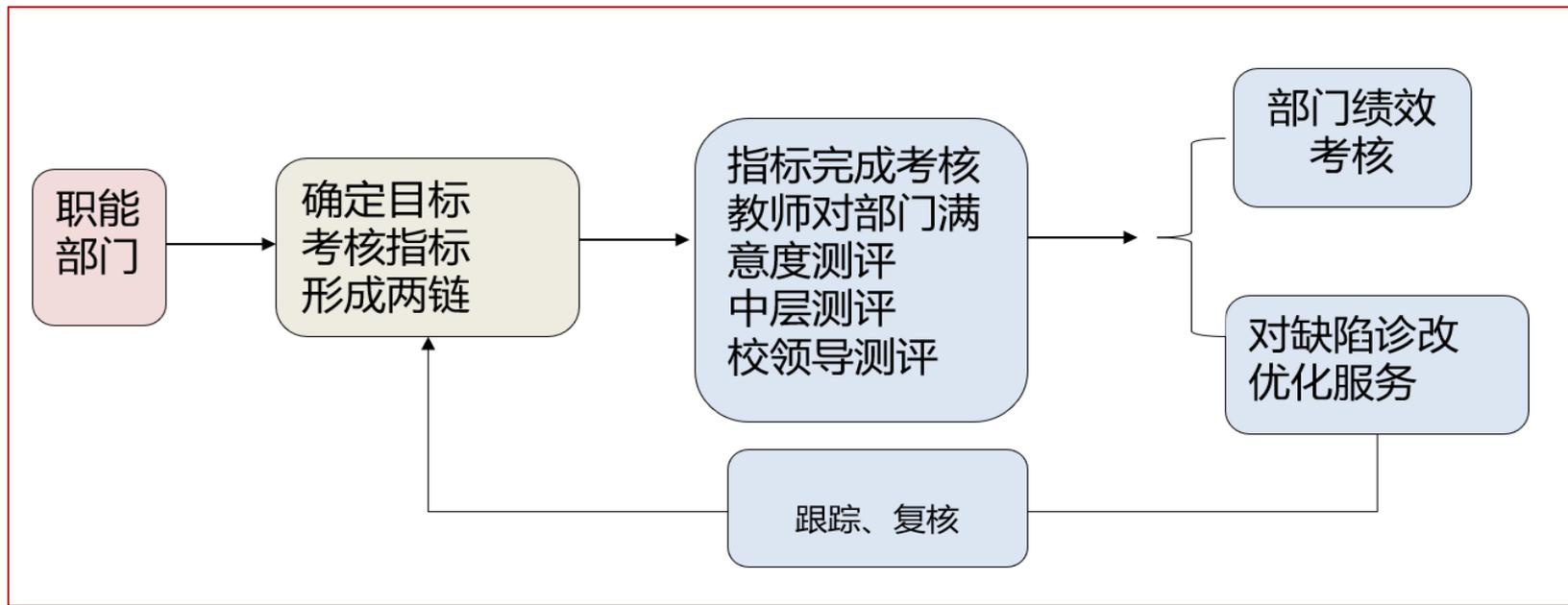
诊断与改进工作分职能部门的诊改与教学诊改，职能部门诊改基于目标管理、绩效考核以及缺陷反馈与改进实现；教学诊改以教学质量过程性监控、状态数据诊断点监控以及专业与课程的专项诊改结合的方式实现。

## 二、诊改体系的运行



## 二、诊改体系的运行

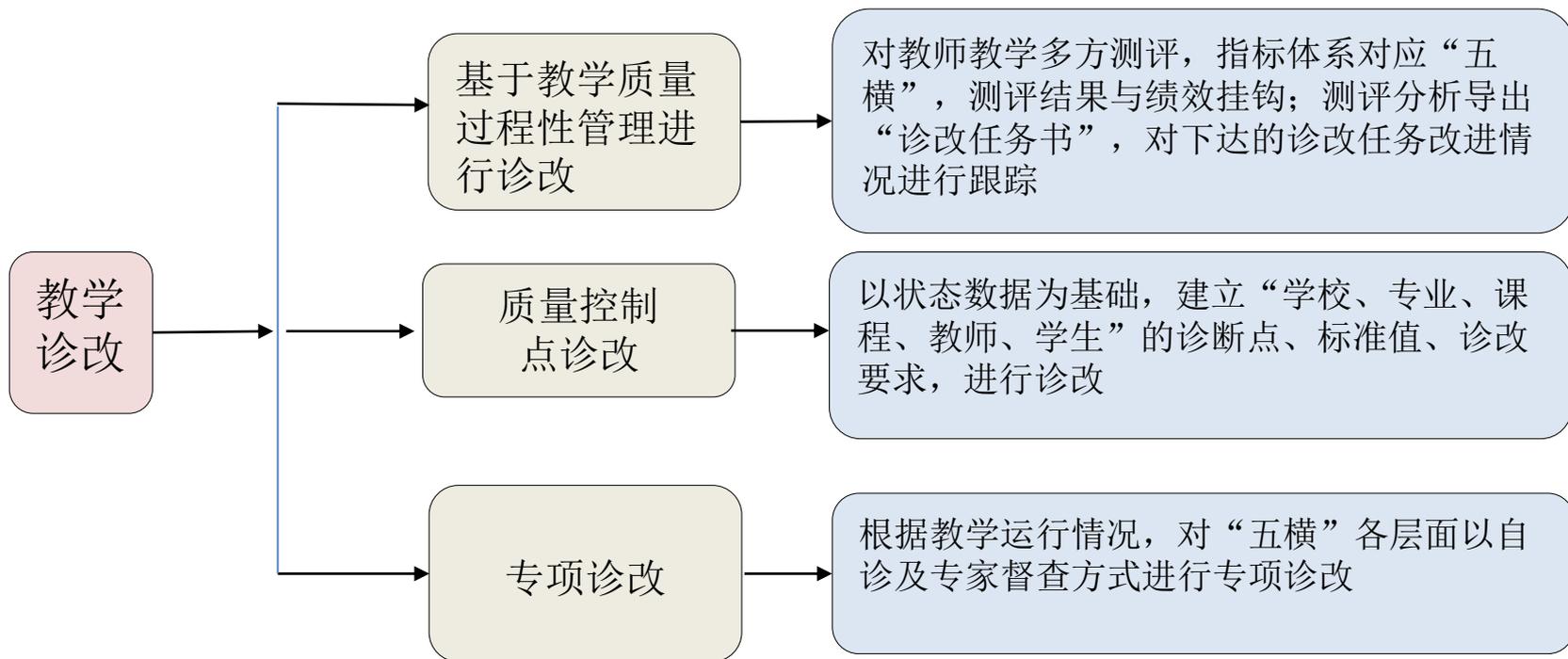
### 1、职能部门内部质量诊断与改进路线图：



**职能部门的质量管理形成闭环！**

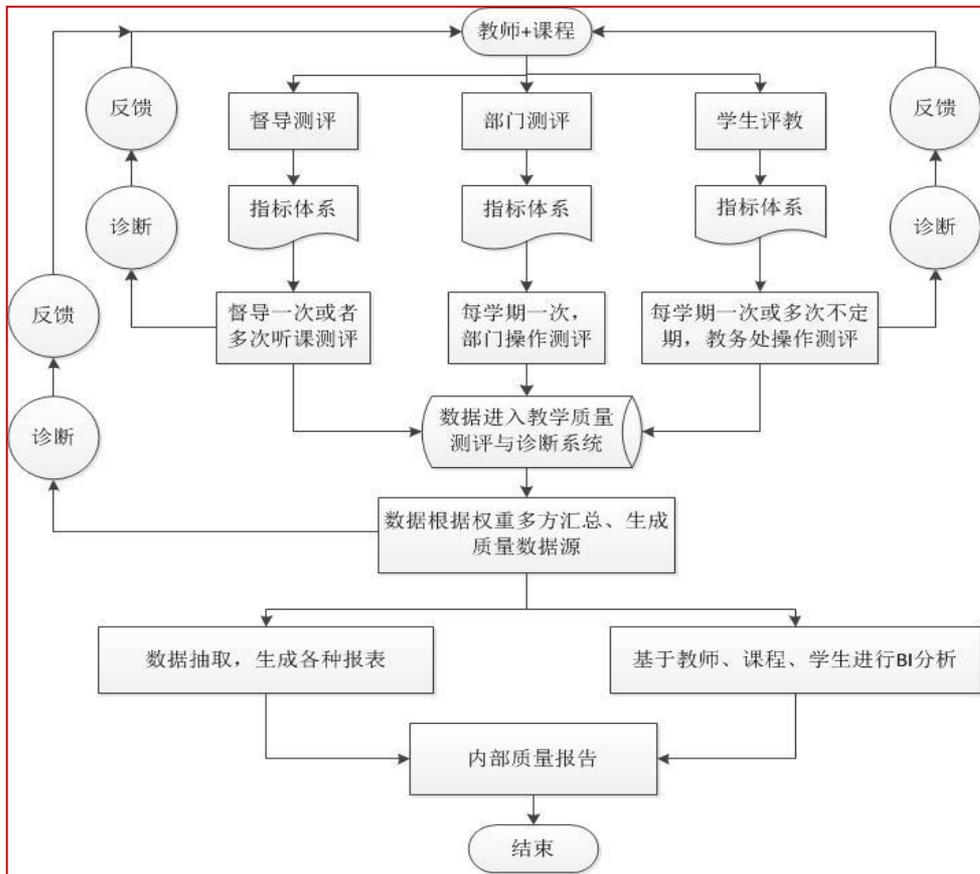
## 二、诊改体系的运行

### 2、教学质量诊断与改进路线图：



# 二、诊改体系的运行

## 2.1、基于教学质量管理的诊改：



# 二、诊改体系的运行

## (1) 老师讲课好不好。



## 二、诊改体系的运行

教学测评“透视”了教学过程，学生评语及时反馈。

### 2. 学生评价排名靠后的教师评语。

专业	教师姓名	课程名称	预提交日期	测评评语
医学基础部			2018-09-18	可以多解剖多一点动物吗
护理系			2018-09-18	需要改进教学方法
思政部			2018-09-18	希望以后可以给同学更多的提问机会
医技系			2018-09-18	可以多交流，讲课慢点
医学基础部			2018-09-18	希望老师多讲点书里没有的临床疾病症状，分享以前见过的病例
公共基础部			2018-09-18	老师可以对我们要求再严一点
药学系			2018-09-18	能够讲得更加详细，多点作业
药学系			2018-09-18	没有对全部学生一视同仁

# 二、诊改体系的运行

 **深圳职业技术学院**  
SHENZHEN POLYTECHNIC

**2017-2018 学年教学质量测评  
数据分析报告**

质量保障中心  
2018年9月

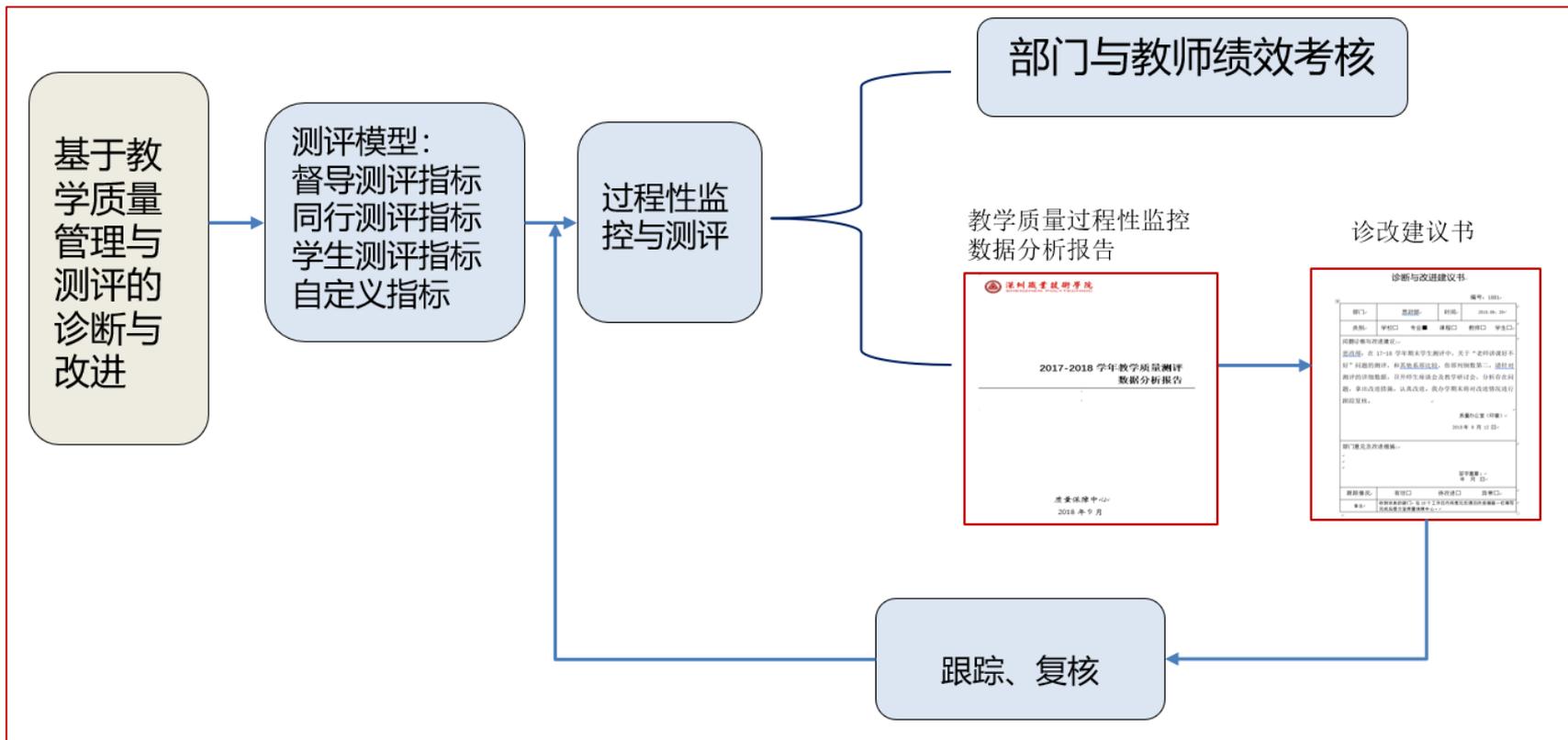


**诊断与改进建议书**

编号: 1801

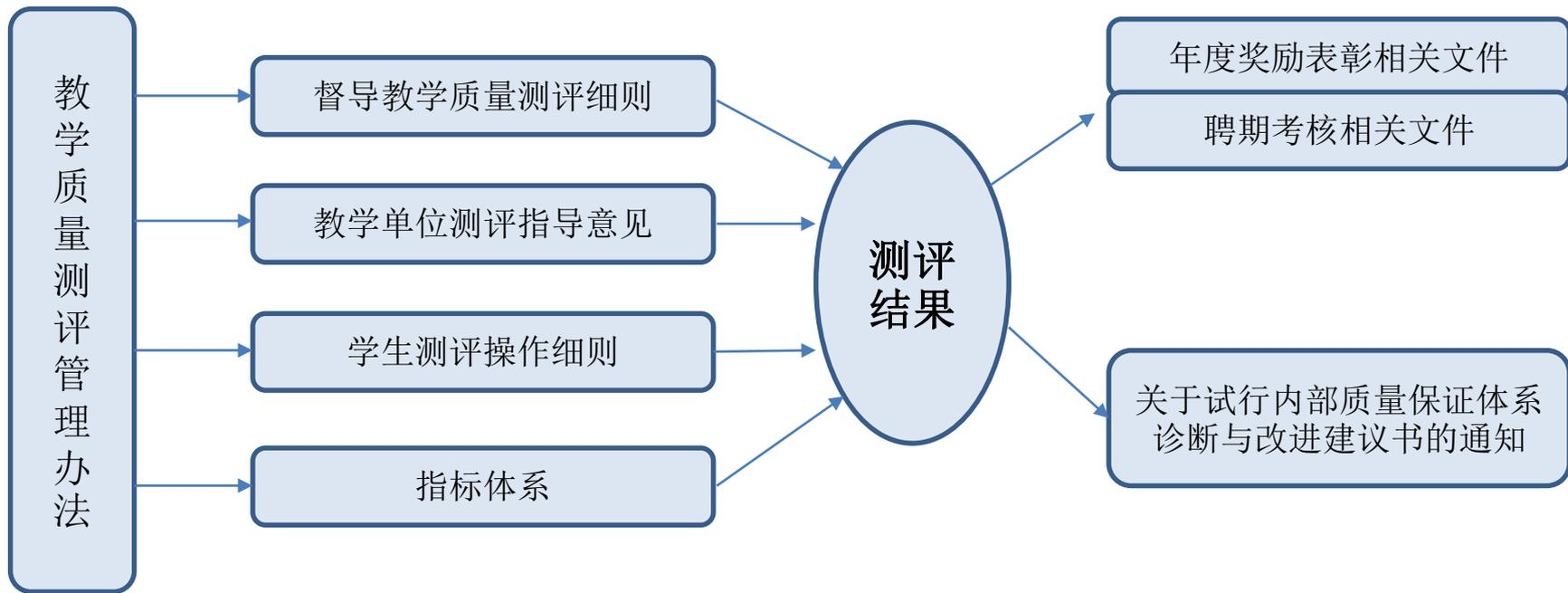
部门	思政部	时间	2018.09.20
类别	学校 <input type="checkbox"/> 专业 <input checked="" type="checkbox"/> 课程 <input type="checkbox"/> 教师 <input type="checkbox"/> 学生 <input type="checkbox"/>		
问题诊断与改进建议:			
思政部: 在 17-18 学年期末学生测评中, 关于“老师讲课好不好”问题的测评, 和其他系部比较, 你部列倒数第二, 请针对测评的详细数据, 召开师生座谈会及教学研讨会, 分析存在问题, 拿出改进措施, 认真改进。我办学期末将对改进情况进行跟踪复核。			
质量办公室 (印章)			
2018年9月12日			
部门意见及改进措施:			
签字盖章: 年 月 日			
跟踪情况	有效 <input type="checkbox"/> 待改进 <input type="checkbox"/> 异常 <input type="checkbox"/>		
备注	收到该表的部门, 在 10 个工作日内将意见反馈及改进措施一栏填写完成后提交至质量保障中心。		

## 二、诊改体系的运行



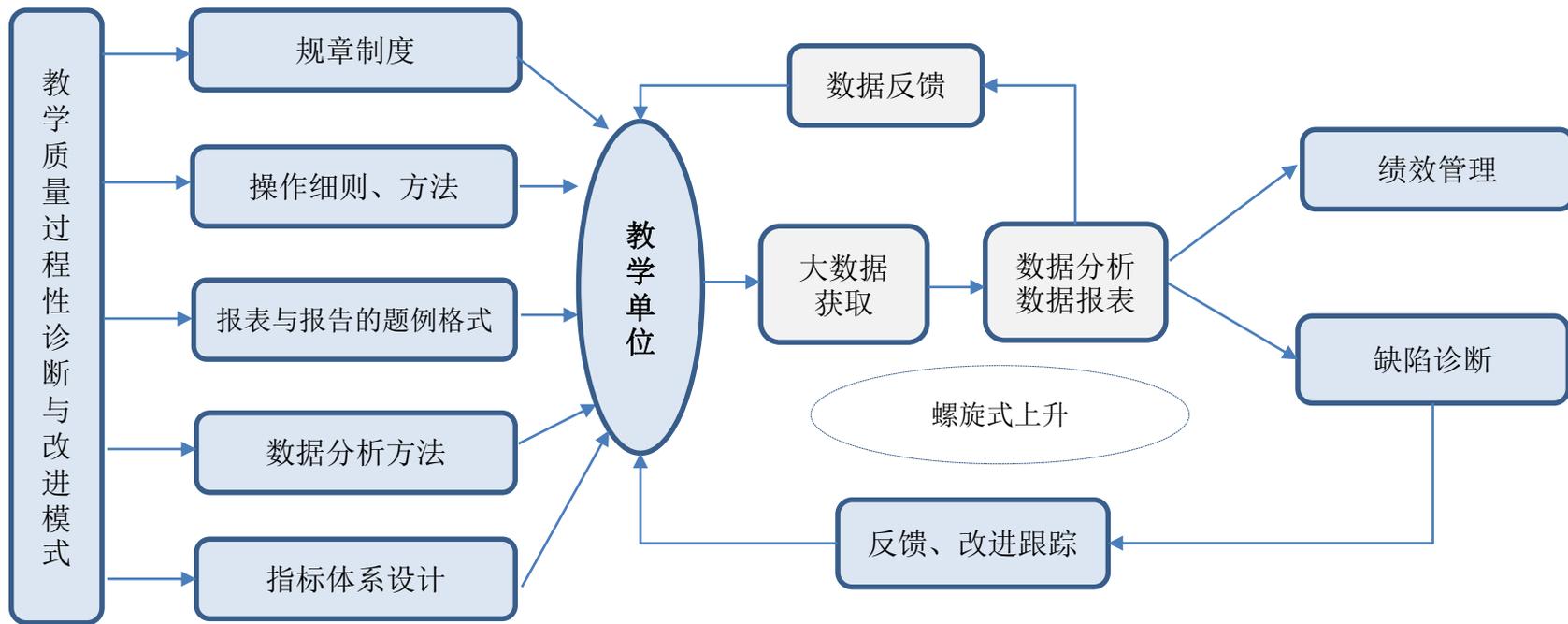
**教学过程的质量管理形成闭环！**

## 二、诊改体系的运行



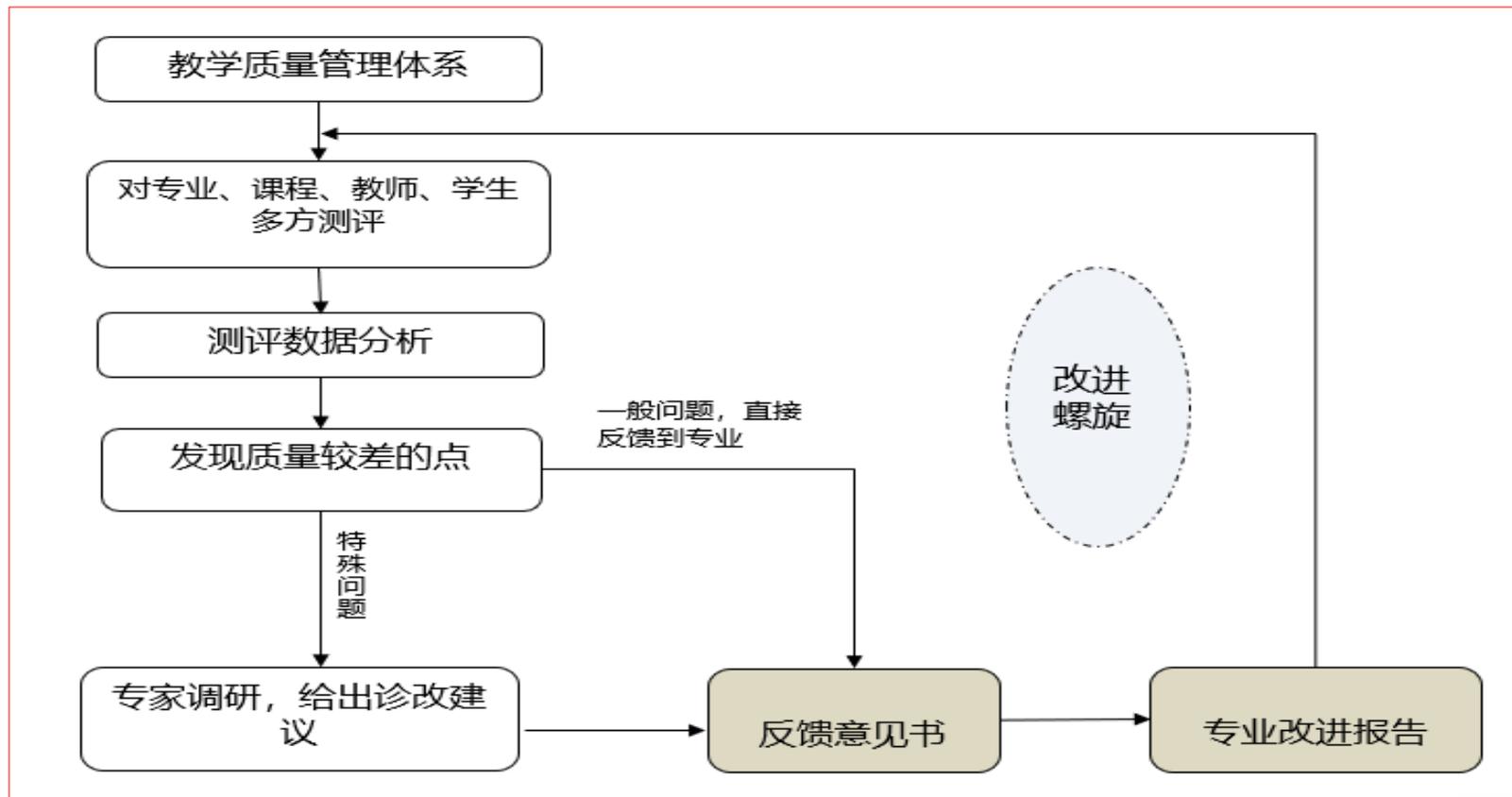
**相关规章制度文件**

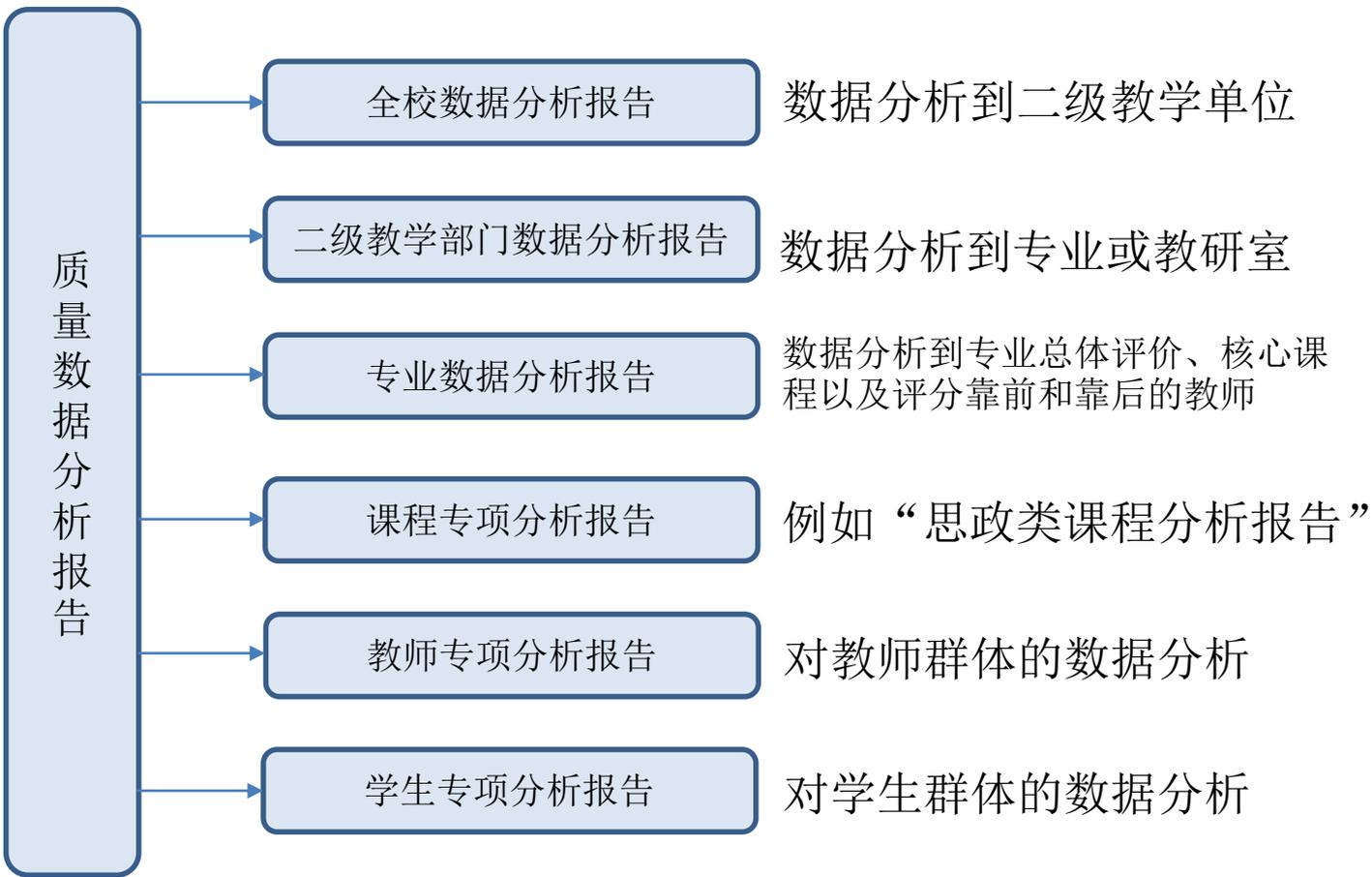
## 二、诊改体系的运行



## 二、诊改体系的运行

螺旋式上升设计：





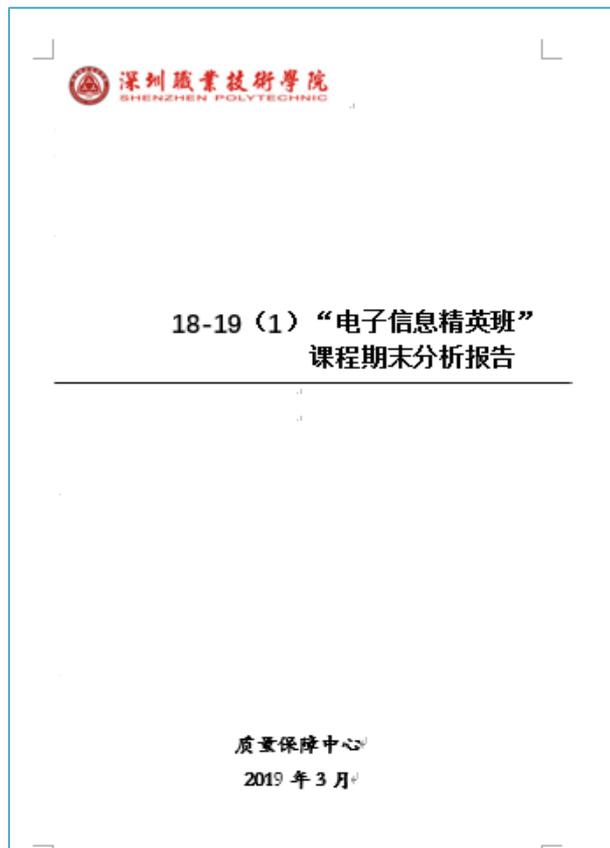
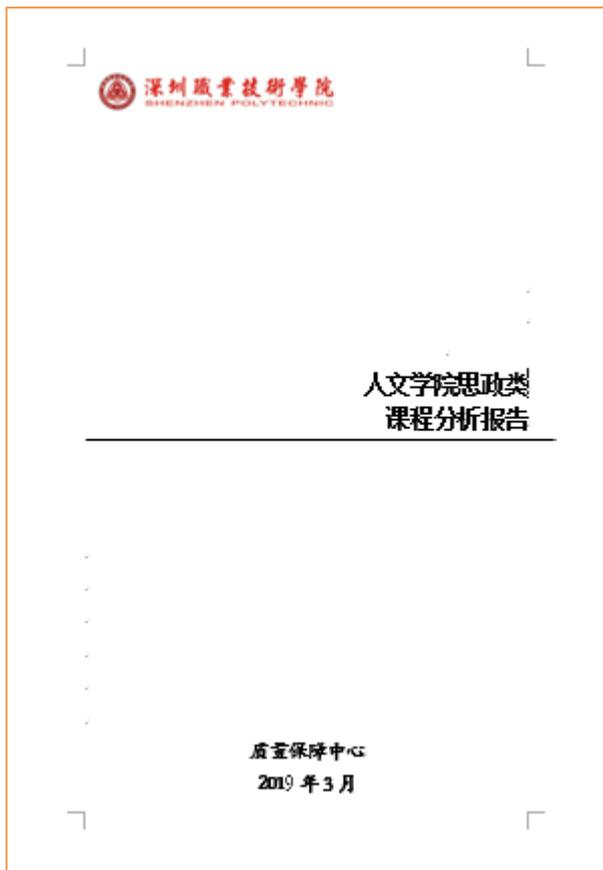
## 数据分析方法：

- 横向比较法：同部门不同指标项之间的比较、同指标不同部门之间的比较；
- 纵向比较法：同部门同指标不同学期变化的比较、本部门与上下部门之间的比较；
- 雷达图平面比较：同一指标体系不同部门或教师之间的雷达图比较；
- 综合分析法：分数、指标比较与学生评语结合的综合分析比较；例如对某二级教学部门测评数据排序，对排序在后20%的教师，通过指标之间的横向比较发现弱项，结合学生评语更准确定位教学不足。

深圳职业技术学院17-18学年教学质量测评数据分析报告，  
包括学校和23个测评单位共24本。



# 专项课程分析报告：



诊改任务跟踪复核的方法：

三种方法：

- 1、被诊改的专业或二级学院向诊改专家组做汇报，专家组得出结论；
- 2、被诊改的专业或二级学院提交诊改报告，专家组审核，审核过程中可以通过系统数据加以验证等；
- 3、通过测评系统中不同学期数据的比较，验证是否有所改进。

## 二、诊改体系的运行

基于教学质量管理工作进行诊改主要举措：

- 依据“学校、专业、课程、教师、学生”五个维度设置教学过程监控的指标体系，将教学质量管理工作评价与诊断改进有机结合；
- 通过测评数据分析报告，发现学校、专业、课程、教师、学生方面存在的问题，以诊改任务的形式下达有关部门进行改进，诊改小组进行跟踪复核，**将诊改直接作用到专业发展、课程优化、教师教学能力提升。**

## 二、诊改体系的运行

- 设计教学质量评价结果及诊改效果和教师绩效挂钩、和部门考核挂钩的制度，从而深层次解决教师及各部门重视教学、重视诊改的问题，逐步培养质量文化。
- 制度设计综合了KPI、OBE、PDCA及教师考核：**例如在“深职院教学质量测评管理办法”中规定“期中、期末学生评价收获度及满意度类别的指标有50%学生给予‘差’或‘较差’评价者”即为“基本合格”，连续几次基本合格即为“不合格”，不能从事教学工作。**

# 二、诊改体系的运行

## 2.2、质量控制点 诊改--专业诊改

诊断点	观测点	我校平均数据及相关指标参考	本专业 2016-2017年 度数据	自我诊断 意见	整改 目标	改进措施 (措施、责任人、 完成时间)	
规划制定与 实施	规划制定	专业建设规划符合学校发展实际，科学可行	☺	☺	☺	☺	
	规划实施	规划实施情况良好，专业机构不断优化	☺	☺	☺	☺	
目标与标准	专业建设目标和标准	有明确的专业建设目标和标准	☺	☺	☺	☺	
	专业人才培养方案制订情况	专业人才培养方案规范、科学、先进并不断优化	☺	☺	☺	☺	
条件保障与 教育教学 改革	专业设置程序规范	新增专业设置程序是否规范	☺	☺	☺	☺	
	专业建设经费	专业建设经费总投入及分项投入情况	☺	☺	☺	☺	
	专业 教学 团队	专业带头人		☺	☺	☺	☺
		专业负责人		☺	☺	☺	☺
		教学团队	国家级/省级/校级	☺	☺	☺	☺
		教学名师	国家级/省级/校级	☺	☺	☺	☺
		专业专任教师	全校专任教师数 586 人	☺	☺	☺	☺
		其中：专任教师高级职称比例	教授 14 人、副高以上职称 138 人，副高以上职称教师比例为 25.94%（省二类品牌专业建设要求专业专任教师高级职称比例≥30%）	☺	☺	☺	☺
		双师素质教师比例	双师素质教师数 473 人，占专业课教师数的比例为 80.71%（省二类品牌专业建设要求“双师素质”专业专任教师比例≥85%）	☺	☺	☺	☺
		“双师型”教师比例	具有中级职业资格证书以上专任教师数 124 人，占比 21.16%	☺	☺	☺	☺
		学历提升	省二类品牌专业建设要求青年教师中具备研究生学历或硕士、博士学位的比例≥55%	☺	☺	☺	☺
		专业生师比	17.59，同类中位数 15.46	☺	☺	☺	☺
		专业团队中校内专任教师、校内兼课	人数：586、9、189、0	☺	☺	☺	☺

# 二、诊改体系的运行

## 2.2、质量

### 控制点诊

### 改—课程

### 诊改

		系(部):	专业:	
		课程:	教师:	
诊断项目	诊断要素	诊断点	观测点	等级
3.1 课程建设 规划	建设规划	规划编制	课程建设规划科学合理,符合人才培养目标,具有可行性与可操作性。	
	目标与标准	目标达成度	完成课程建设规划目标。	
		课程标准	课程标准(知识、能力、素养)科学、先进、规范、完备。	
3.2 课程诊改	诊改制度 实施与	课程内容	课程内容符合所在专业人才培养目标和相关技术领域职业岗位(群)的任职要求,体现产教融合,对学生职业能力培养和职业素质养成起主要支撑或明显促进作用,与前、后续课程衔接得当。	
			课程设计理念以职业能力培养为重点,推行“学中做、做中学”,探索任务驱动、项目导向等有利于增强学生能力的结构设计,充分体现职业性、实践性和开放性要求。	
		资源建设	以学习者为中心,依据课程教学目标,构建课程资源体系。教材建设、网络教学资源、实践教学资源(基地)建设成效显著,为课程教学提供充分支持。	
		课程团队	课程团队结构、教学水平、科研水平、教研教改成果为课程建设提供充分支持。	
			教学设计完备。教学理念先进,合理运用信息技术,设计实施工学交替、任务驱动、项目导向、案例教学、教学做一体化等教学模式,培养学生的实践能力和创新意识。	

## 二、诊改体系的运行

学校层面质量控制点诊改：

找到影响本学校核心竞争力的指标，进行针对性改进：比如培育教学成果奖、抓学生大赛、高水平专业建设等

## 二、诊改体系的运行

教师诊改的两种模式：

- 1、教学过程中做至少两次自诊自测，把相应结果综合到期末的教学总结（或课程总结报告）中
- 2、按照自然年度对教师进行综合考核（教学、教研科研、社会服务），把考核和不足的改进结合在一起

## 二、诊改体系的运行

关于对教师与学生质量管理或者诊改的思考：

哈耶克的观点：“尽可能运用竞争力量作为协调人类各种努力的工具”、“只要能在公平的规则之下创造出有效的竞争，就是再好不过的指导个人努力的方法！”

1、教师或学生的个人发展某种程度上是一个非线性过程，学校制定教师工作规范和考核的标准，同时制定公平的发展机制——然后给教师最大的自由，就可以制造出最有效或最有创造力的教书育人环境；学生亦如此。

2、创造一个激励发展的机制与环境比鼓励教师制定个人职业发展规划、学生学业发展规划更加高效；

3、可以按照自然年度对教师进行综合考核（教学、教研科研、社会服务），把考核和不足的改进结合在一起，以外力驱动竞争和努力。

## 二、诊改体系的运行

### 2.3、专项诊改

关于开展毕业设计诊断与改进工作的通知

关于顶岗实习专项诊改的通知

## 二、诊改体系的运行

### 2.4、其他举措

2.4.1、本学期要求每位教师利用“内部质量管理及诊断分析平台”至少进行两次课堂自诊自测，践行“人人诊改”。

2.4.2、结合十三五任务目标分解，完成2017版人才培养方案修定和开展课程标准的制定工作，逐步完善质量体系。

2.4.3、“学生-教师-督导”PDCA互动平台投入运行，促进师生交流，建设质量文化。

2.4.4、“信息员质量反馈与改进跟踪系统”投入运行，促进信息反馈，提升质量意识。

# 三、如何检验诊改运行成效

- 1、质量体系按照“五纵五横”重新梳理，架构清晰、质量意图更加明确；
- 2、职能部门工作与诊改结合的路径明确、思路清晰、工作进展顺利，有效地提高了管理水平
- 3、教学部门围绕“五横”进行质量监控，直接作用于专业、课程、教师、学生，保障了教学质量

### 三、如何检验诊改运行成效

4、“制度体系—信息平台—数据结果有效使用”体系完整、逻辑关系清晰，符合高校常态化质量管理的要求。

5、在人才培养方面也取得了比往年有明显进步：

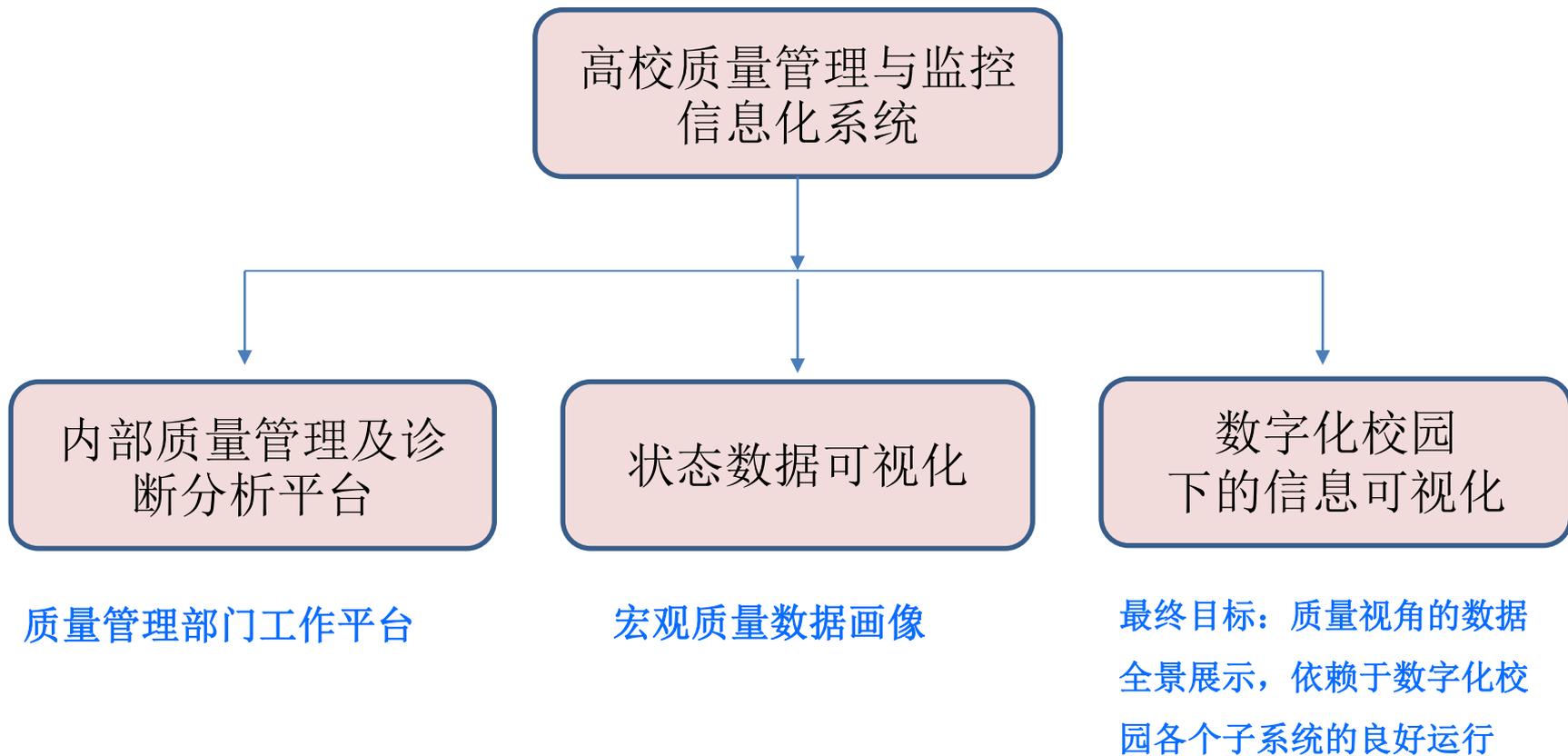
近三年学生入学成绩大幅度增长

近三年就业质量节节攀升

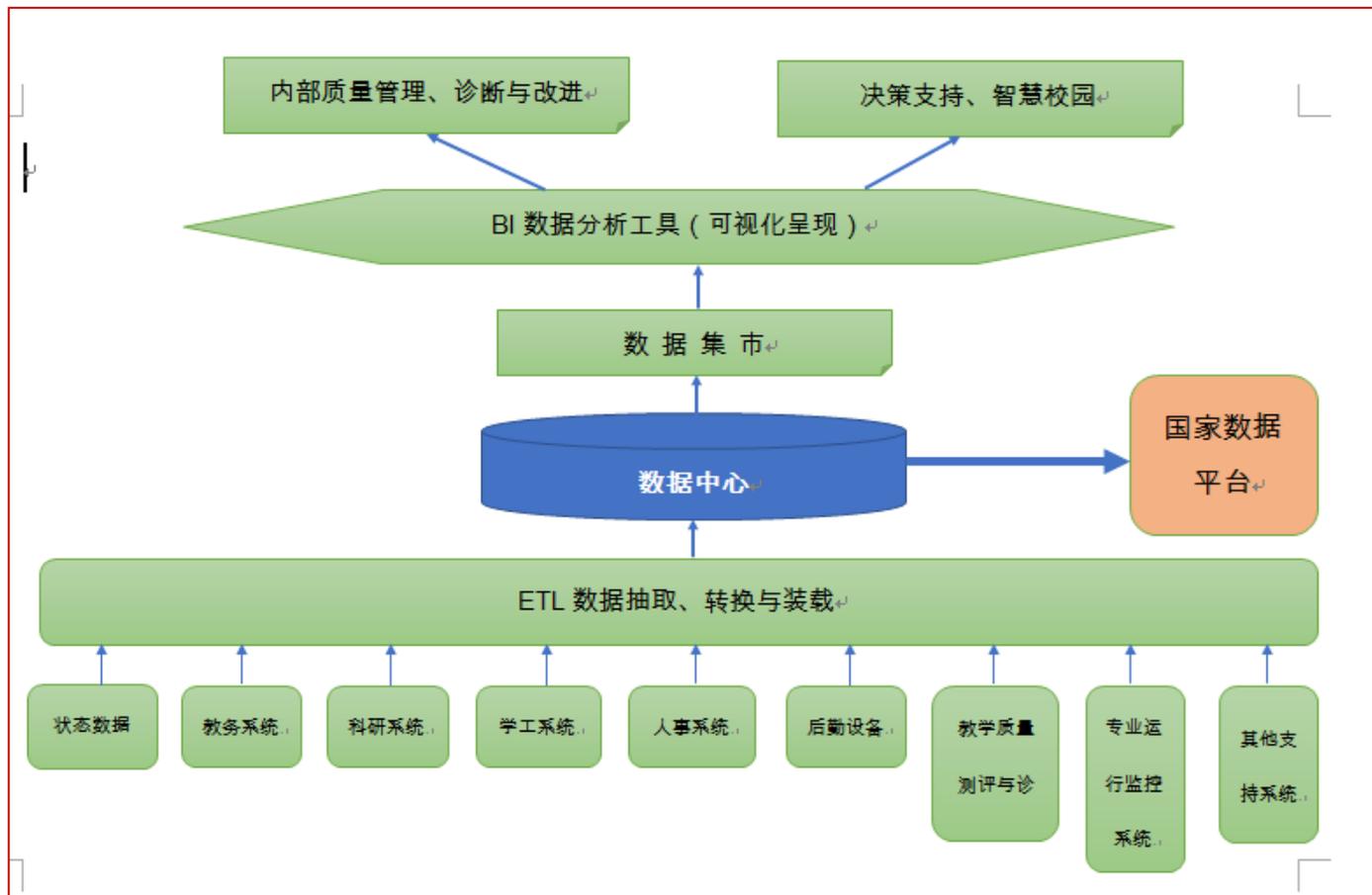
专业建设取得斐然成绩：悉尼协议认证、一类品牌、二类品牌

教研科研成绩突出：2018年教学成果奖获奖项目

## 四、信息平台建设方案



# 数字化校园下的信息可视化



# 状态数据可视化:

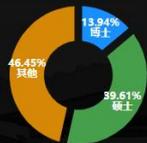
## 深圳职业技术学院基本情况看板

### 教职情况

教职工 **2,790** 人

★ 博士 **389** 人

★ 硕士 **1,105** 人



★ 正高 **229** 人

★ 副高 **775** 人

★ 中级 **57** 人

★ 初级 **22** 人

### 基础设施

校园总面积 **2,122,950** m<sup>2</sup>

建筑面积 **589,199** m<sup>2</sup>

二级教学单位 **15** 个

专业 **103** 项

### 学生情况

累计毕业生 **61,234** 人

在校生 **21,988** 人

### 近三年学校排名

2018 **第1名**

2017 **第1名**

2016 **第1名**

### 近三年获奖

2016 **83**

2017 **96**

2018 **121**

# 状态数据可视化:

## 2018年招生/就业情况

☆ 第一志愿报到率



☆ 总平均分



☆ 深圳市内录取平均分



☆ 深圳市外录取平均分



招生总数 7,207人



本年毕业生

6,342人

☆ 本年专业对口率

91%

☆ 本年毕业率

97%

☆ 本年就业率

95%

☆ 近年就业率



☆ 近年专业对口率



# 四、信息平台建设方案



The image shows a web interface for the Shenzhen Polytechnic Internal Quality Management and Diagnostic Analysis Platform. At the top right is the college's logo, a red circle with a white triangle and the text 'SHENZHEN POLYTECHNIC' and '1993'. Below the logo is the title '深圳职业技术学院内部质量管理与诊断分析平台'. The main content area features a '用户登录' (User Login) section with the English text 'USER LOGIN' below it. The login form includes three input fields: '用户名:' (Username) with 'admin', '密码:' (Password) with '.....', and '验证码:' (Captcha) with '3082'. A blue '登录' (Login) button is positioned at the bottom of the form.

深圳职业技术学院内部质量管理与诊断分析平台

用户登录  
USER LOGIN

用户名: admin

密码: .....

验证码: 3082

登录

# 四、信息平台建设方案

The screenshot displays the user interface of the 'Shenzhen Polytechnic Internal Quality Management and Diagnostic Analysis Platform'. The interface is divided into a top navigation bar, a left sidebar menu, and a main content area.

**Top Navigation Bar:** The left side contains the Shenzhen Polytechnic logo and the platform name '深圳职业技术学院内部质量管理与诊断分析平台'. The right side shows the user's name '尊敬的 admin, 欢迎您!' and the current session information '当前是: 17-18学年第2学期 | 退出'.

**Left Sidebar Menu:** The menu is titled '功能菜单' (Function Menu) and includes the following items:

- 内部质量体系 (Internal Quality System) ^
- 教学质量综合测评 (Teaching Quality Comprehensive Evaluation) ^
- 数据分析与诊断 (Data Analysis and Diagnosis) ^
- 诊断与改进管理 (Diagnosis and Improvement Management) ^
- 状态数据可视化 (Status Data Visualization) ^
- 平台管理 (Platform Management) ^
- 个人中心 (Personal Center) v
  - 个人资料 (Personal Information)
  - 修改密码 (Change Password)
  - 督导评价查询 (Supervision Evaluation Query)
  - 同行评价查询 (Peer Evaluation Query)
  - 学生评教查询 (Student Teaching Evaluation Query)
  - 汇总结果查询 (Summary Results Query)

**Main Content Area:** This area is currently blank, indicating that no specific data or reports are displayed for the selected menu item.

**Page-Footer:** The footer contains the copyright information: 'Copyright © 2013 深圳职业技术学院'.

## 四、信息平台建设方案

深职院内部质量管理和诊断改进平台和大数据平台依据高校内在运行规律、结合诊改要求整体设计开发；是质量管理部门的日常工作平台，是诊改大数据分析系统，更是教师、学生、督导互动交流的PDCA反馈信息平台，包含7大系统：

### 深职院内部质量管理与诊断改进平台

教学质量综合测评与诊断分析系统

内部质量诊断与改进管理系统

“学生-教师-督导” PDCA反馈交流系统

教师自诊自测系统

内部质量反馈与改进跟踪系统

文件资料管理系统

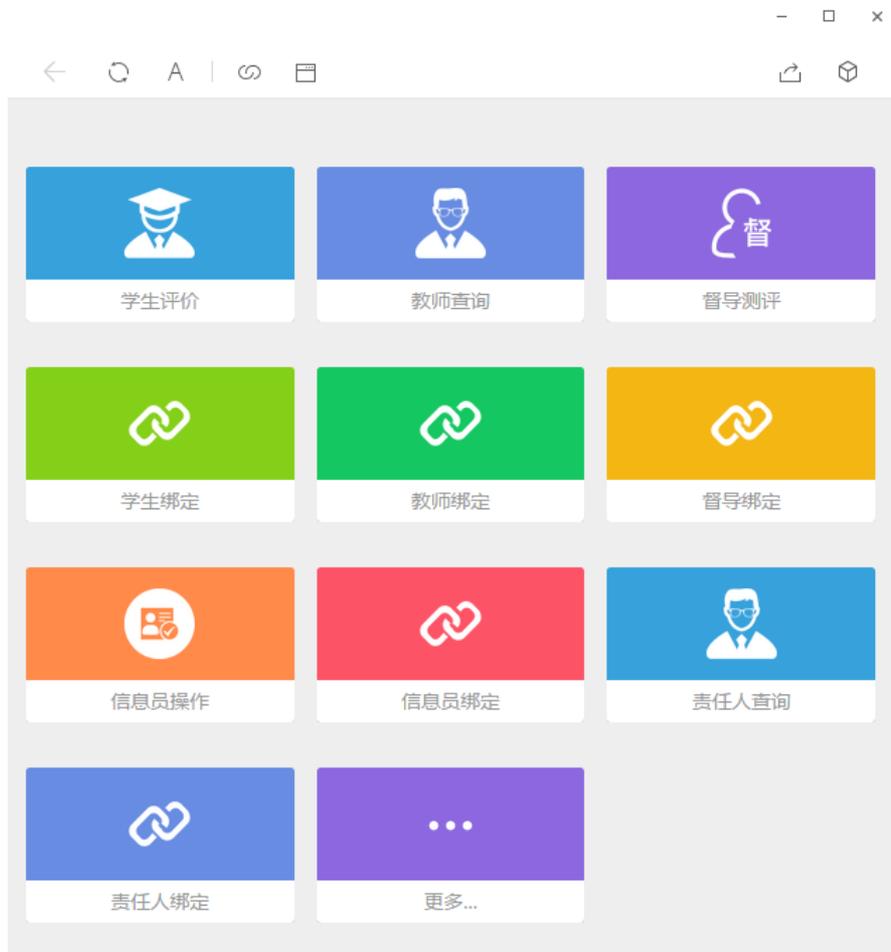
状态数据诊断分析可视化系统

## 四、信息平台建设方案

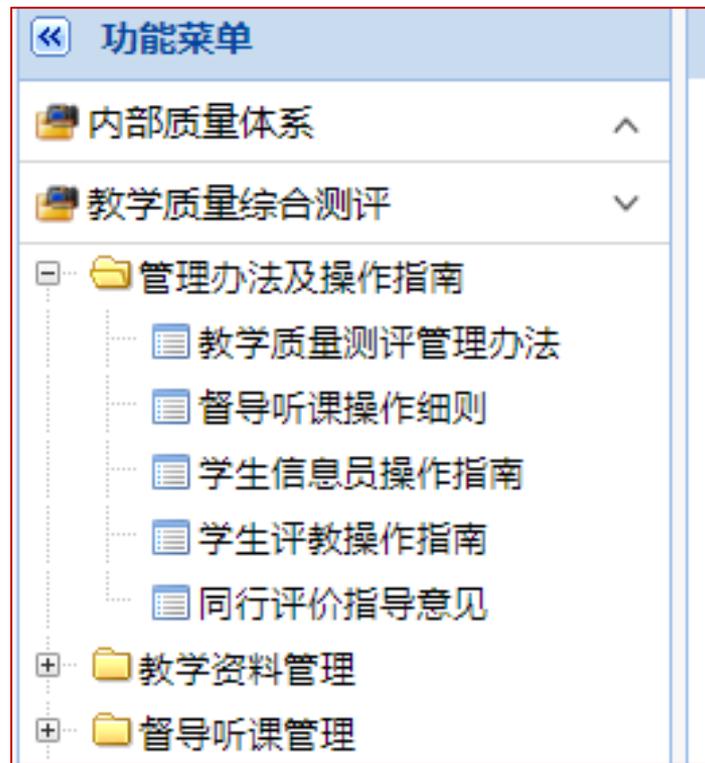
1、其他家产品主要依据上级诊改文件的要求开发，并不考虑高校质量管理工作的业务逻辑；深职院系统依据高校教学质量管理和职能部门目标绩效管理的内在规律，结合诊改要求而开发，既是大数据系统，也是质量管理部门的日常工作平台，更接地气。二者基因不同。

2、功能齐全：教学质量管埋、教师自诊自评系统、内部质量反馈与改进跟踪、“学生—教师—督学”PDCA反馈系统、教师评学系统、数据分析系统、基于自定义诊改表格的诊改管理、基于文件的诊改管理、文件资料管理、状态数据诊断分析可视化、智能校园大数据平台（待开发）

3、几乎所有数据  
采集都在微信移  
动端操作，已经  
运行多年，简单  
快速安全，性能  
远好于其他产品

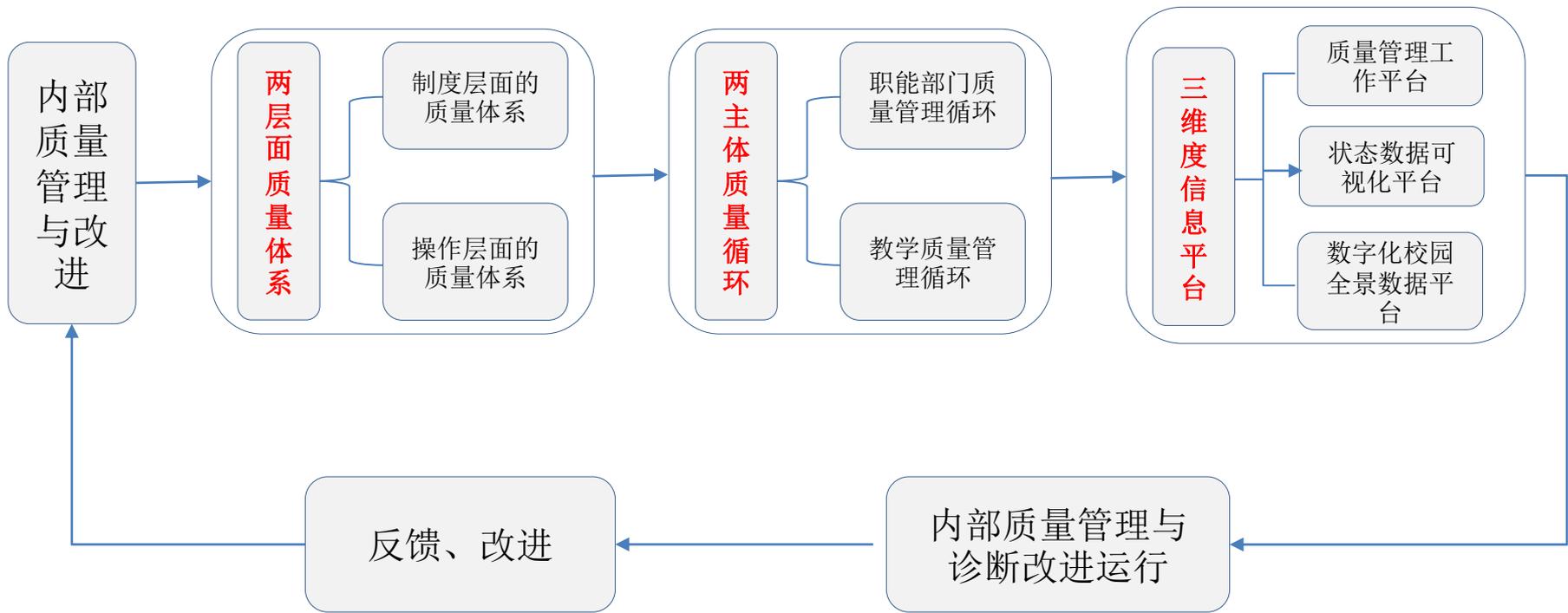


4、提供“制度建设--》操作指导--》数据分析--》诊断改进”的全套咨询服务！



5、深职院“内部质量管理与诊断改进平台”项目小组会安排专家现场和或远程贴身服务两年，保证服务质量！

# 质量管理与诊断改进的 “223模式”



# 两层面质量体系

## 制度层面的质量体系

从质量管理角度对文件、制度进行梳理、补充、完善，形成完整的质量管理制度体系

质量生成系统

规划、方案类文件，特征是可达成目标

质量保障系统

章程、组织机构类文件，特征是保障目标生成

质量管理体系

各类运行过程管理文件

质量监督系统

“管理的管理”类别文件，例如“督办、监控”等

质量反馈与改进系统

对结果的考核、奖惩类别的文件

## 操作层面的质量体系

依据十三五规划目标，自顶向下，分解任务，确定目标、标准，形成针对具体工作的质量控制体系。

分解的工作项目：任务

每一项任务考核要求：标准

# 两主体质量循环

职能部门  
质量管理  
循环

职能部门

确定目标  
考核指标  
形成两链

指标完成考核  
教师对部门满  
意度测评  
中层测评  
校领导测评

部门绩效  
考核

对缺陷诊改  
优化服务

跟踪、复核

教学质量  
管理循环

基于教学  
质量管理与  
测评的  
诊断与  
改进

测评模型：  
督导测评指标  
同行测评指标  
学生测评指标  
自定义指标

过程性监  
控与测评

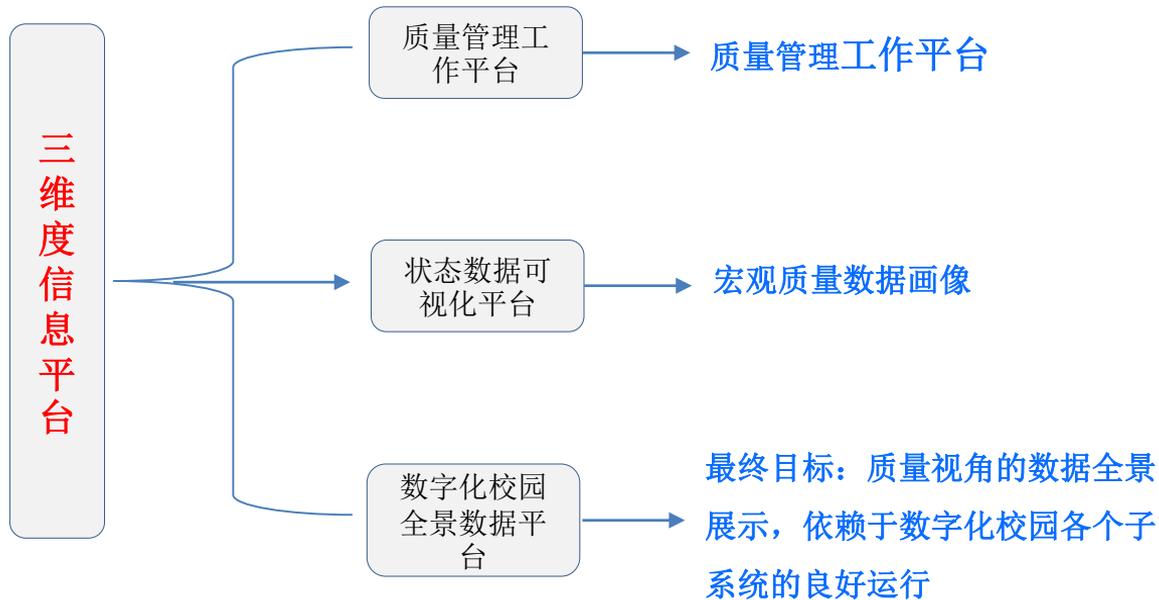
部门与教师绩效考核

教学质量过程性监控  
数据分析报告

诊改建议书

跟踪、复核







张喜生 

广东 深圳



扫一扫上面的二维码图案，加我微信

**非常感谢！**