

# 全面质量管理理论视角下高职院校 在线教学质量保障体系构建

李红

**[摘要]**当前,中国经济正处于经济转型升级的关键时期,对高素质技能型人才的需求比以往任何时候都更为迫切,职业育的重要性日益凸显。与传统教学相比,在线教学具有灵活性、共享性、交互性、开放性等特点。在线教学质量保障体系的建立是实现在线教学管理科学化、规范化的关键所在,是在线教育持续稳定发展的重要依据。在全面质量管理理论的指导下,高职院校要调动全部力量,尝试构建一个全员参与、全过程跟踪、全方位评价的在线教学质量保障体系。

**[关键词]**高职院校;在线教学;全面质量管理理论;质量保障体系

**[作者简介]**李红(1973-),女,内蒙古包头人,苏州健雄职业技术学院,副教授。(江苏 太仓 215411)

**[基金项目]**本文系2020年江苏省现代教育技术研究课题“高职院校在线教育教学质量保障体系研究”的阶段性研究成果。(项目编号:GZ2076590)

**[中图分类号]**G717 **[文献标识码]**A **[文章编号]**1004-3985(2020)24-0095-04

DOI:10.13615/j.cnki.1004-3985.2020.24.020

上海大学前校长钱伟长曾说过,“大学教育的过程,就是要把一个需要教师才能获得知识的人,培养成在他毕业时不需要教师也能获得知识,无师自通的人”。当前,中国经济正处于经济转型升级的关键时期,对高素质技能型人才的需求比以往任何时候都更为迫切,职业育的重要性日益凸显。高职院校只有不断提高自己的教学质量,才能打造自己的核心竞争力。

2015年,《教育部关于加强高等学校在线开放课程建设应用与管理的意见》指出,“高校应切实承担在线开放课程建设应用与管理的主体责任。高校领导要深刻认识信息技术高速发展对教育的影响,将建设和使用在线开放课

程作为推进教育教学改革的重要举措,着力提升广大教师将信息技术与高等教育深度融合的意识、水平和能力,把在线开放课程作为课堂教学的重要补充,根据本校实际建立在线开放课程教学与管理、激励和评价机制,培育一批导向正确、影响力大的网络教学名师”。2020年,《教育部应对新型冠状病毒感染肺炎疫情工作领导小组办公室关于在疫情防控期间做好普通高等学校在线教学组织与管理工作的指导意见》(以下简称《意见》)指出,“保证在线学习与线下课堂教学质量实质等效”。可见,在线教育越来越受到国家的重视。

互联网和教育是推动经济社会发展的两个

核心动力。在线教学以互联网作为载体突破了时空限制,为用户提供丰富的学习内容,满足人们不同的学习需求。与传统教学相比,在线教学具有灵活性、共享性、交互性、开放性等特点,越来越受到大众认可。在线教学引发了“学习革命”,学生自主探究性学习成为新风尚。全员参与、全过程跟踪、全方位评价的在线教学质量保障体系必将会促使高职院校在线教学蓬勃发展。

### 一、构建高职院校在线教学质量保障体系的意义

2019年,国家提出了高职教育百万扩招政策,这是我国从人口大国转变为人力资源强国的又一重大战略举措。扩招对象除了高中毕业生之外,还增加了退役军人、下岗失业人员、农民工、新型职业农民等群体。弹性制学习模式、线上线下相结合的混合式教学将成为高职院校的必然选择,改革教学质量评价体系迫在眉睫。

保障在线教学质量,是在线教学保持生机活力的基础。提供优质的在线教育服务,是在线教学发展的必然要求。在线教学质量保障体系的建立是实现在线教学管理科学化、规范化的关键所在,是在线教育持续稳定发展的重要依据。构建合理、科学、有效的在线教学质量保障体系,一方面,可以跟踪了解高职院校教师的教学状态、学生的学习情况,客观评价教学效果和教学目标实现程度,帮助教师分析问题、总结经验,提高教学质量;另一方面,可以帮助高职院校教学管理单位掌握在线教学活动开展现状,为制定教学管理制度提供重要参考。

### 二、高职院校在线教学质量保障体系的特点

在线教育作为一种新兴的教学方式,与课堂教学相比有其自身的特色。

1. 在线教学质量保障体系应有别于线下教学质量保障体系。较之传统教学,在线教学的

影响因素更多,如多媒体课程的开发、学习支持服务系统的运作、教师信息技术应用等。可见,在线教学质量保障工作更具复杂性。高职院校在线教学质量保障体系不仅仅是在线下教学质量保障体系基础上的简单“修改”,更应该强调的是“重构”。重构质量保障体系,应突出以学生为中心,优化评价机制,促进网络环境下的师生交互。在线教育并不能简单地将课程内容上传到平台进行出售,还需要做好师生互动此外,在线教学评价不再像传统教学中那样只是单纯重视结果即考试成绩,而是更重视学习者的学习过程。

2. 在线教学质量保障体系应体现以人为本的原则。与企业的质量保障体系不同,高职院校在线教学质量保障体系必须更多地考虑人的因素,调动学生的积极性,关注学生自主学习、终身学习。只有这样,才能确保该体系是有生命力的,而不仅仅是冷冰冰的条文。

### 三、全面质量管理理论视角下在线教学质量保障体系的构建

全面质量管理,即TQM(Total Quality Management)就是指一个组织以质量为中心,以全员参与为基础,目的在于通过顾客满意和本组织所有成员及社会受益而达到长期成功的管理途径。在全面质量管理中,质量这个概念和全部管理目标的实现有关。全面质量管理理论强调全面性、全过程、全员参与的质量管理。高职院校在线教学质量是学校各方面、各部门、各环节全部工作的综合反映。

在全面质量管理理论的指导下,高职院校要调动全部力量,尝试构建一个上下协同、多元参与的在线教学质量保障体系。在线教学质量保障体系构建是一项复杂的系统工程,需要各方面的共同努力,形成合力。

1. 全员参与的在线教学质量保障体系。教学质量人人有责,高职院校必须把所有人员的积极性和创造性调动起来,不断提高人的素

质。经过全体人员的努力,才能提高教育质量。全员参与的在线教学质量保障体系,有助于更好地推进线上教学工作。学习者的满意度是评价教学质量的核心。学习者的满意度指学习者在课程学习中所获得的学习支持方式、所接受到的信息的质量,以及他们所期望达到的学术标准和他们实际达到的水平。因此,高职院校要构建有学生主体参与的在线教学质量保障体系。学生、督导、同行作为不评价主体站在不同角度对在线教学质量进行评价,以确保评价结果合理客观。

第一,学生评价侧重于在线教学内容与在线教学组织。教学内容评价包括对课堂容量、知识难度及训练强度的评价,教学组织评价包括对教学互动情况和教师对学生关注度的评价。第二,督导评价主要围绕教学活动与学习活动展开。教学活动评价包括对教学计划执行情况、教师信息技术能力、在线教学方法及在线教学效果的评价,学习活动评价包括对学生在线学习情况、学生知识掌握情况及任务完成情况的评价。第三,同行评价重点关注教学内容的“质”与“量”,具体包括对教学内容安排的合理性、课程资源的充实度及重点难点讲授的清晰度的评价等。

2. 全过程跟踪的在线教学质量保障体系。构建在线教学质量保障体系以促进教与学为目标,教学评价应贯穿于教学全过程,即对教学活动中教师与学生的行为轨迹进行观测,形成评价数据,以便学校开展精细化管理工作。全过程跟踪的在线教学质量保障体系包括对在线教学实施前、实施中和实施后的评价。全过程跟踪的在线教学质量保障体系不仅以教师的教学活动、学生的学习状况为主要评价对象,还应重点关注学习支持服务系统的情况。

在线教学实施前的评价内容包括教学支持情况和教师准备情况。教学支持情况评价重点检查学校是否制定了关于在线教学的管理制

度、质量标准等文件,是否出台了有关学生在线学习的要求及考核办法,是否开展了针对教师和学生现代化教育技术培训,是否采取措施保障网络良好运行。教师准备情况评价重点检查教师制作或者利用教学资源的情况,包括教师的视频资源、PPT课件、教案以及相应的教学资料等。

在线教学实施中的评价内容包括教师行为与学生行为。教师行为评价主要检查教学内容、教学设计、教学环节是否符合学情并满足学生需要;教师是否熟练使用在线教学平台;教师在线教学过程中是否掌握学生学习情况,是否贯彻以学生为主体的原则,是否帮助学生利用平台有效开展学习,是否对学生提出的问题及时答疑。学生行为评价主要检查学生是否熟练使用在线学习平台,是否能够积极参与到在线学习中,是否能够跟上在线课程的教学进度和节奏。

在线教学实施后的评价内容包括教学支持、教师行为、学生行为三个方面。教学支持评价主要检查学校是否建立在线教学问题收集与改进机制,是否及时了解师生对在线教学相关制度及要求的反馈,是否关注师生对在线教学平台运行状况、功能模块合理性的反馈并及时跟进整改。教师行为评价主要检查教师是否布置适当的课后任务,课程教学是否达成教学目标。学生行为评价检验的是学生的学习效果、学习体验及学习收获,主要包括学生是否高质量完成作业(所谓高质量是指高正确率和高速度),是否考试成绩合格,是否习惯在线教学模式,是否喜欢在线教学模式,是否对课程有了更深的了解和认识。

3. 全方位评价的在线教学质量保障体系(如下页图1所示)。全方位评价的在线教学质量保障体系包括多主体参与、多对象评价、多阶段评价、多类型指标、多手段评价、多层面反馈6个方面。

多主体参与是指学生、督导、同行共同参与在线教学质量评价,不同主体给出的评价结果相互补充、相互验证。多对象评价是指在线教学质量评价对象范围需要拓展,除了按教师评价还可以按课程评价,比较同一门课程不同教师在线教学实施过程中所采用的不同方法,进而向其他教师推广好的经验;还可以跟踪某个专业团队,考量专业团队是否具有丰富的在线教学经验和较高的教学水平,这样有利于及时发现具有普遍性、代表性的问题并进行纠正。多阶段评价是指课前、课中、课后评价,覆盖在线教学全过程的评价有利于学生自主学习能力和创新能力的培养。多种类指标是指不同评价主体在评价过程中分别站在不同角度,对在线教学活动实施各有侧重的评价。多手段评价指建立基于大数据的在线教学评价系统,对评价数据进行分析,便于管理部门及时掌握质量管

理动态,从而及时发现问题并有针对性地进行纠正。多层次反馈是指建立和完善测评预警机制。质量监控是个动态过程,在线教学质量保障体系的有序运行至关重要。

高职院校只有精心设计全方位评价的在线教学质量保障体系,才能形成“数据采集→监控→评价→反馈→预警→数据采集”管理闭环,从而提高管理质量。

综上所述,通过构建一个上下协同、多元参与的在线教学质量保障体系,促使高职院校努力加强教学平台建设、丰富线上教学资源、强化线上教学管理、提升线上教学效率,从而推进教学质量持续提升,实现内涵式发展。

[参考文献]

[1] 谭璐.现代远程教育质量保障的系统分析[J].北京广播电视大学学报,2011(1):33-35.

[2] 赵慧.基于校园网平台的在线教育质量保障体系研究[J].中国管理信息化,2017(6):218-220.

[3] 肖俭伟.远程高等教育教学服务质量标准研究[J].江西广播电视大学学报,2018(2):17-21.

[4] 杨继承.完善教学质量保障体系确保远程教育稳定发展[J].天津职业院校联合学报,2018(7):8-10.

[5] 付志文.基于大数据的研究生在线教学质量分析研究[J].教育现代化,2019(7):165-166.

[6] 王建华.高等教育的应用性[J].教育研究,2013(4):51-57.

[7] 袁洪志.高职院校内部质量保障体系建立与运行实务[M].南京:南京大学出版社,2017.

[8] 崔彩英.在线教学学习过程评价研究[J].天津商务职业学院学报,2016(4):74-77.

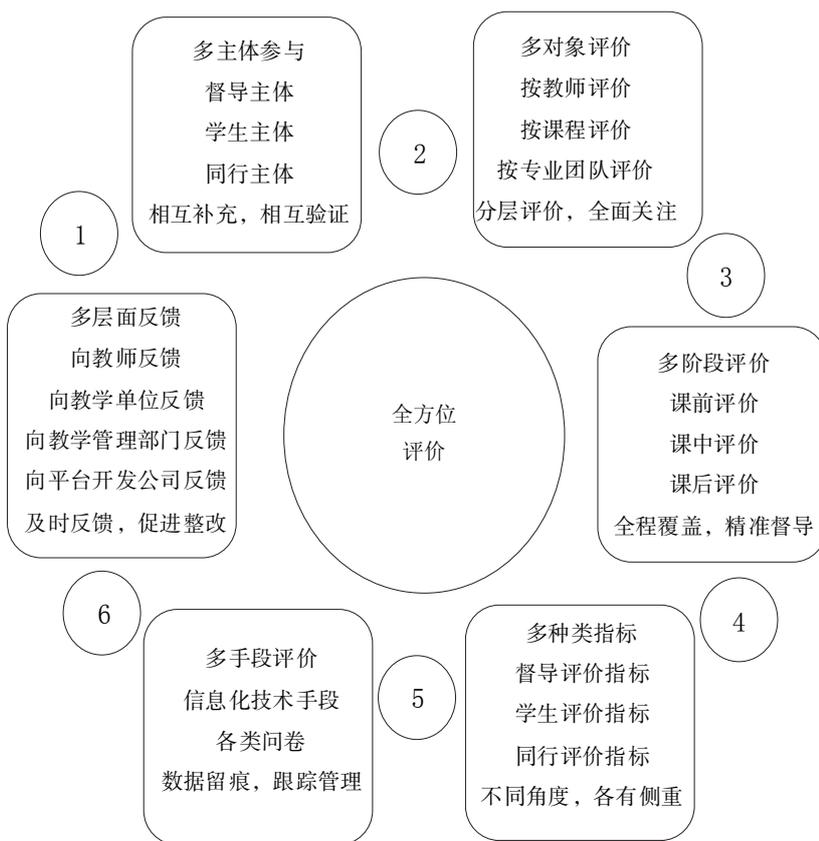


图1 全方位评价的在线教学质量保障体系