



内部质量保证体系下湖北高职质量文化建设 路径研究

卢艳红

(武汉职业技术学院 社会职业与职业教育研究院,湖北 武汉 430074)

摘要 从湖北省高职学校质量文化建设的现实困境出发,以全面质量管理和诊断与改进工作理论为支撑,提出了内部质量保证体系下高职学校的全方位育人、全员参与、全程渗透、全景熏陶与全体认可的“质量文化五全培育”总体建设框架设计思路。通过内部质量保证体系的构建、质量文化生态系统的生成、质量组织的授权管理、网络平台的文化延展及质量文化成熟度评价五种基本途径,自上而下与自下而上相结合,开展高职学校的质量文化培育与建设工作,以期提高湖北高职学校的整体质量文化建设水平。

关键词 湖北高职;质量文化;内部质量保证体系;建设路径

中图分类号: G718.5

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X(2023)03-0049-07

DOI: 10.19899/j.cnki.42-1669/Z.2023.03.007

质量文化建设是我国高等教育从精英化、大众化到普及化过程中政府、行业、企业、社会公众与学校等多元利益相关方高度关注的议题。2020年9月22日,习近平总书记在教育文化卫生体育领域专家代表座谈会上的讲话中明确指出:“推动高质量发展,文化是重要支点。”^[1]并强调要将文化建设摆在更加突出位置,要坚定文化自信。2022年5月1日正式修订实施的《中华人民共和国职业教育法》中有15次提到“质量”关键词,对于高等职业学校这样的文化机构而言,“质量+文化”的建设对不断提高职业教育类型化办学、促进职业教育高质量发展具有战略意义。

2015年开始开展的职业院校教学诊断与改进工作,明确将“树立现代质量文化”作为核心目标任务之一,经过多年的内部质量保证体系建设与省级复核,湖北省高职学校在质量文化建设上取得了一定的成效。课题组设计了“湖北省高职院校质量文化建设现状调查表”,采用“小样本,广院校”模式针对湖北54所高职院校发放线上调查问卷,共发放样本270份,最后回收样本215份,回收率79.6%。基于“整体来看,您认为贵校目前是否形成了较为成熟的质量文化?”的问题选项,19.23%受访者认为已形成,55.13%受访者认为已初步形成,16.67%受访者认为尚不成熟,其他占8.98%。从整体建设效果来看:国

收稿日期:2023-03-28

基金项目:2021年湖北省规划办课题一般项目“湖北高职学校内部质量保证体系下的质量文化建设路径研究”(项目编号:2021GB133);
2022年度中国高等教育学会“高等教育科学研究规划课题”重点项目“高职教学质量内部评价体系构架研究与实践”(项目编号:
22PG0306)。

作者简介:卢艳红(1977—),女,湖北天门人,武汉职业技术学院社会职业与职业教育研究院副教授,研究方向:职业教育评价、质量管理。

家级双高建设单位 > 湖北省双高建设单位 > 其他单位；武汉市内 > 其他地区，质量文化建设层次不均与区域不均情况明显，亟需健全和完善。湖北省高职学校分布较为集中的城市为武汉市(37所)、荆州市(4所)、宜昌市(3所)、黄冈市(3所)^[2]，比较而言，这些高职学校的质量文化建设成效与湖北的“51020”现代产业集群发展计划不适应，与服务湖北区域经济增长的定位不匹配，质量文化的引领作用还未能充分体现。本文将研究区域定位湖北，将质量文化建设重心放在高职学校自身，重点研究学校在内部质量保证体系的科学化建设、系统化运行、常态化诊改背景下，质量文化的培育与建设路径。

一、质量文化内涵及其与高职内部质量保证体系建设的内在关系

(一) 质量文化的内涵

《辞海》对文化概念的解释是“从广义来说，指人类社会历史实践过程中创造的物质财富和精神财富的总和。从狭义来说，指社会的意识形态，以及与之相适应的制度和组织机构。”^[3]它可以包含两个层面，第一个是具有难觉察性的较深层面，代表群体所共有的价值观念，即使群体成员有变更，文化也可不断传承；第二个是具有易觉察性的较浅层面，通常表现为群体的共有行为方式，两个层面间互相作用相互影响，互为因果^[4]。而质量文化(Quality Culture)一词源于企业文化，它的形成与发展是20世纪以来的工业文明质量实践与发展的自然结果。美国学者道格拉斯指出：“质量文化是企业整体文化中的重要组成部分，指企业在满足用户需求过程中所体现出的整体性的信念、价值观等特征，质量文化建设的目标是通过更好地满足用户需求而创造更大价值。”^[5]该概念包含两大核心要点：一是质量文化有明确的目标导向，“满足用户需求”是第一要义；二是质量文化的目标是动态的，“满足用户需求”的能力要不断持续改进。

质量文化迁移到高等教育中，便有了高等教育质量文化、高校质量文化、高职学校质量文化等不同范畴的概念，本文重在探讨高职学校质量文化。综合国内众多专家学者研究成果，基于高职学校办学定位，聚焦学校内部，笔者认为：高职学校质量文化是以产教融合、校企合作为基本办学模式，在长期的教育教学实践中形成的，以人才培养质量为中心，以就业为导向，由全体教职员工共同创造并一致认

可的具有校本特色的质量意识、方针、目标、价值、标准、制度、程序与环境等精神的、物质的、行为的诸要素的总和。这一概念内涵包括以下几个方面：一是学校质量文化的参与主体是参与人才培养的所有内部利益相关方，也即全体师生员工，广义上还包含政府、行业、企业、社会公众等外部利益相关方；二是学校质量文化的结构由精神层、制度层、物质层和行为层四个层面组成；三是质量管理层面的“术”是形成精神文化层面的“道”的必要手段与途径。四是学校质量文化的核心在于人才培养质量，应“以学生为中心”。

(二) 高职学校内部质量保证体系内涵与建设内容

质量保障(quality assurance)这一概念同质量文化一样最初起源于工业领域中的质量管理学，从20世纪80年代中期到90年代，从工业领域迁移到高等教育领域。按照系统理论，高等教育质量保障体系可以认为是与其有关的基本要素互相联系、互相制约而构成的整体。我国高职教育二十几年的高速发展，其质量保障体系是在高等教育质量保障体系上发展演变而来，具有职业教育的特点和性质。以高职学校为本体，可将质量保障体系分为两个部分，一是“质量改进”逻辑下的内部质量保证体系，二是“质量问责”逻辑下的外部质量保障体系^[6]。两个体系“内部为主，内外结合”，相辅相成，合力保障人才培养质量的“永不停歇的质量改进”。

内部质量保证体系作为高职学校自身的“免疫与修复”系统，其体系化构建是树立现代质量文化的基础。《湖北省高等职业院校内部质量保证体系诊断与改进工作实施方案(试行)》的通知(鄂教职成〔2016〕6号)文件提出要“建立学校自主诊改，省教育厅抽样复核的工作机制，促进高职院校完善内部质量保证体系，在学校、专业、课程、教师、学生不同层面建立起完整且相对独立的自我质量保证机制。”结合文件其他内容，可以得出内部质量保证体系的内涵为：一是高职学校是体系建设的责任主体，人才培养质量需要自我保证；二是自我质量保证机制的形成是抓手，诊断与改进是基本手段；三是质量文化的培育与生成是体系建设的核心；四是提高利益相关方对高职人才培养工作的满意度是体系建设的总体目标。建设内容包含总体构架、办学质量保证、专业质量保证、课程质量保证、师资质量保证、学生全面发展保证及体系运行效果共7个诊断项目，下设

36个诊断要素、90个诊断点及若干个根植于高职院校自身的校本诊改主要任务。

（三）质量文化培育与内部质量保证体系构建的内在关系

质量管理层面的术是形成质量理念层面的道的必要手段与途径，质量文化是以人为本的文化，其中最根本的问题是“培养怎样的人、怎样培养人”的问题，和内部质量保证体系的价值取向是一致的。具体来说，内部质量保证体系的刚性构建属于前者，从组织结构运行看是自上而下的，从功能上具有质量外塑作用；而质量文化的柔性培育属于后者，从组织结构运行看是自下而上的，从功能上具有质量内生作用。两者刚柔并济，外塑与内生协同，相互影响、相互依存、互为条件、有机统一^[7]。

内部质量保证体系是质量文化培育的外在表征，是质量文化的硬件系统。内容主要包含组织体系、目标（规划）体系、标准体系、制度体系及诊改平台五大核心构建任务，培育“目标——标准——运行——诊断——改进”的8字质量改进螺旋载体与流程，从学校、专业、课程、教师、学生五大质量主体分层运行，其中两链（目标链与标准链）的打造，是体系有效运行的关键。体系的构建与运行将校园质量活动加以系统化、标准化、制度化与数字化，表征着校本质量文化培育的意识与行为，在校园教与学、知与行的关系中完成对校本质量文化的塑形与铸魂。

质量文化是内部质量保证体系的核心与灵魂，是体系的软件系统。树立现代质量文化更是体系建设的终极目标，质量文化培育在内部质量保证体系的建设过程中起主导作用，具有凝心聚力、约束师生行为、激励师生潜能、辐射价值影响等基本功能，同时具备质量问题的诊断与纠偏功效。通过将学校的质量方针、质量目标等“软”价值“内化于心”，在内部质量保证体系的“硬”规范与约束下“外化于行”，最终形成自觉的行为与习惯，形成高职学校的文化自觉与自信，达成“以文化人”“立德树人”的目的。

二、湖北省高职学校质量文化培育与建设的现实之困

（一）“以学生为中心”的质量核心价值理念与实施有偏差

“以学生为中心”是质量文化培育与建设的核心理念，也是检验质量文化建设成功与否的标志，但

在具体实施中容易流于表面化、空心化甚至扭曲化，变成“以学生的满意度为中心”，从而偏离高职学校的原本质量目标。在实施过程中价值理念宣讲的重心是“以学生为中心”，实则“以教师为中心”；角色转变宣讲的是学生成为“主动学习者”，实则仍是“被动参与者”，教师是“方法引导者”，实则仍是“知识传播者”；评价宣讲的是“学习成果导向的多元、多维度评价”，实则仍是“结果导向的单一、单维度评价”。这种偏差不纠正不仅影响教育教学质量与学生学习体验，也会伤害学生自身的利益，拉低职业教育的社会价值，导致现阶段“以学生为中心”的理念难以实施。

（二）利益相关者内生动力不足，参与度不够

质量文化的培育与建设是利益相关者的集体责任。高职院校作为质量文化建设主体，其内部利益相关者包括教师、学生、管理人员等各类质量保证主体，外部来说包括政府、行业、企业、家长与社会公众等与人才培养质量相关利益方。当前湖北省高职院校质量活动参与主体不够多元，外部利益相关者如行业、企业在高职的主体地位不够彰显，参与质量活动的积极性不够、深度与广度不够、参与机制也不够健全，家长与社会公众在质量活动中的参与度低，他们的需求也长期被忽视。而内部利益相关者中要么存在“质量文化培育与建设是质量管理部门的事，是学校领导的事，与个人关系不大”的错误认知，要么认为“质量文化看不见摸不着，无关紧要”，共识难形成。各类质量主体间利益诉求不同，视角不同，利益共同体难形成。

（三）质量文化物化载体深度与丰富度不够

高职院校是质量文化物理的承载体，校园文化与氛围的熏陶对全体教职员工的的质量意识与质量行为的养成有着最为直观的视觉塑造力。近些年随着湖北省职业教育的迅猛发展，高职学校在校园环境、硬件设施、品牌建设上投入较大，但同质化现象严重，文化的塑造还停留在浅层的办学理念、校训、校园符号、标语层面，文化环境育人效果不理想。在体现高素质技术技能人才的培养、地域文化、产业布局、校园历史等体现校本特色的物理塑造上比较欠缺。尤其在人才培养的关键要素上，如教师——文化的传输者与创造者、学生——学校文化育人的对象、课程——知识、态度和价值文化选择、课本——知识、态度和价值文化符号、课堂——职业与技术情境文化建构等要素渗透与打造深度与力度还不

够^[8]，文化共同体难生成。

(四) 质量文化分享与传播聚道信息化不够

文化传播具有社会性、目的性、创造性、互动性及永恒性几大基本特征，质量文化亦如是。质量价值观、质量方针、质量行为规范等质量信息的有效传递与反馈是质量文化得以生生不息的重要手段。湖北省很多高职学校在分享与传播上受信息化技术手段与传统管理理念制约，质量文化传播的内容和方法陈旧，文化信息量、传播速度与效率、媒介多样性方面与全媒体时代发展不匹配，质量文化的网络化培育难创新。

三、湖北省高职学校质量文化建设的纾困路向

(一) 质量文化建设的总体路径设计思路

高职学校质量文化建设的总体路径设计思路可简要概括为“质量文化五全培育”框架。根据多元化的质量文化利益相关主体的质量期望，在内部质量保证体系的刚性构建基础上，充分考虑影响质量文化的多种因素，按照质量文化定位、组织与管理、

质量文化推进、测量、评价与改进四个培育与建设步骤^[9]，遵循全方位育人、全员参与、全程渗透、全景熏陶与全体认可的五全培育指导思想，最终达成校本期望的以精神文化为核心的同心圆结构的柔性质量文化生成，具体如图1所示。

质量期许的多元利益相关方中“政府与教育行政主管部门”作为质量主管，其要求体现了国家对职业教育的期待，是内部质量保证体系运行效果的外部评价方；“职业院校”作为办学主体，其方向体现的是本体的自治追求，也是内部质量保证体系的构建方；“行业企业”作为职业教育人才培养质量的需求方和合作办学主体方，是内部质量保证体系的深度参与方与评价方；“学生”作为接受教育的当事方，是内部质量保证体系与质量文化培育与建设的核心需求方；“家长与社会”作为职业教育人才培养质量的社会监督方，是社会公众在职业教育高质量发展背景下质量意识的集体提升的有益补充，同时也可形成社会组织独立实施第三方评价，履行社会监督职责。

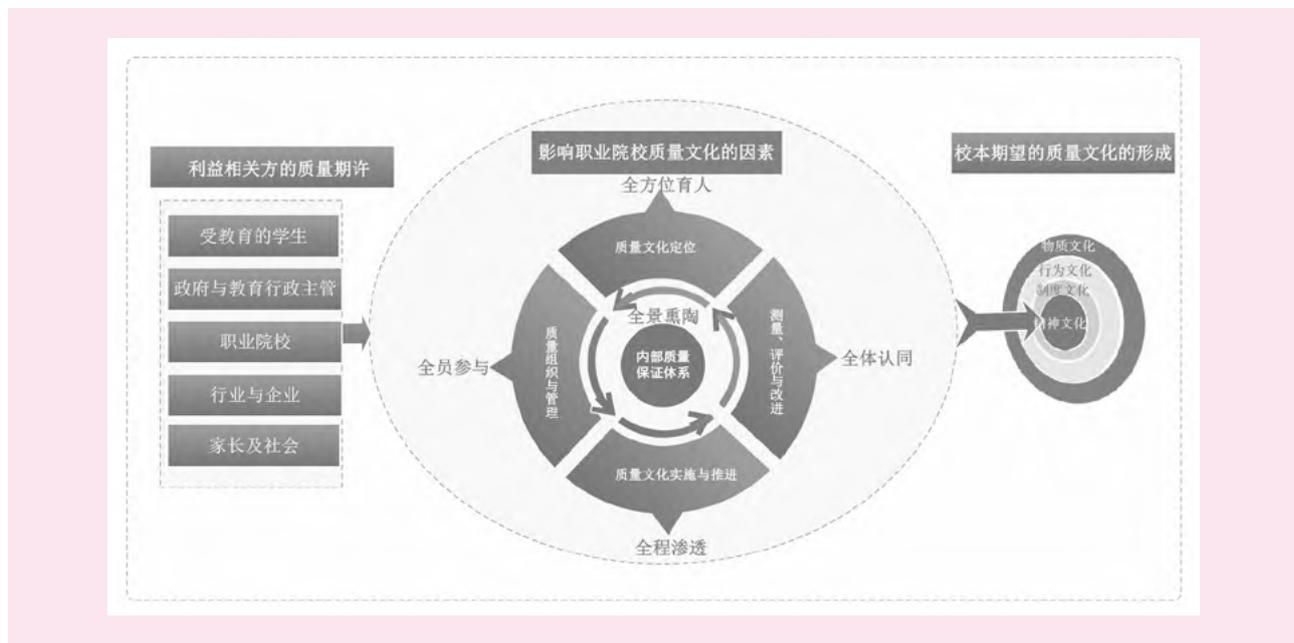


图1 “质量文化五全培育”框架

(二) 内部质量保证体系的构建：自上而下的技术外塑

高职学校本质上是一个文化组织，内部质量保证体系作为质量文化的“硬件系统”，犹如人体的皮肤和骨架，体系构建的核心是“五纵五横”大矩阵系统的架构，具体包括决策指挥、质量生成、资

源建设、支持服务、监督控制五个纵向系统与学校、专业、课程、教师、学生五个横向层面的网络化组建。管理上，按照人才培养流程实现质量管理与质量控制，自上而下地在矩阵组织结构框架下组织与实施，塑造“人人参与质量、人人创造质量、人人享受质量”的共同价值观；建设上，在质量方针与质量

总目标引领下,打造“两链(目标链与标准链)”为起点,分层建设、上下衔接,落脚点在课堂,培养“德智体美劳”全方位发展的社会主义接班人;理念上,提倡“持续改进”和“以学生为中心”;运行上,培育PDCA“8字”质量螺旋自我质量保证机制,全流程渗透质量理念、质量价值;方法和手段上,强调人才培养工作状态数据管理平台的预警与基础作用;效果评价上,按“三核五度”的评价模式,自主诊改为主,

省级复核为辅。三核即三个核心目标与任务,一是体系的建立与健全;二是信息化水平的提升;三是现代质量文化的树立。五度即五个核心评价指标,包括培养目标的达成度、社会需求的适应度、师资和条件的支撑度、质量保证运行的有效度、学生和用人单位的满意度,力求达到文化治理全体认同、全体受益的理想境界。体系部分运行示意图如图2所示。

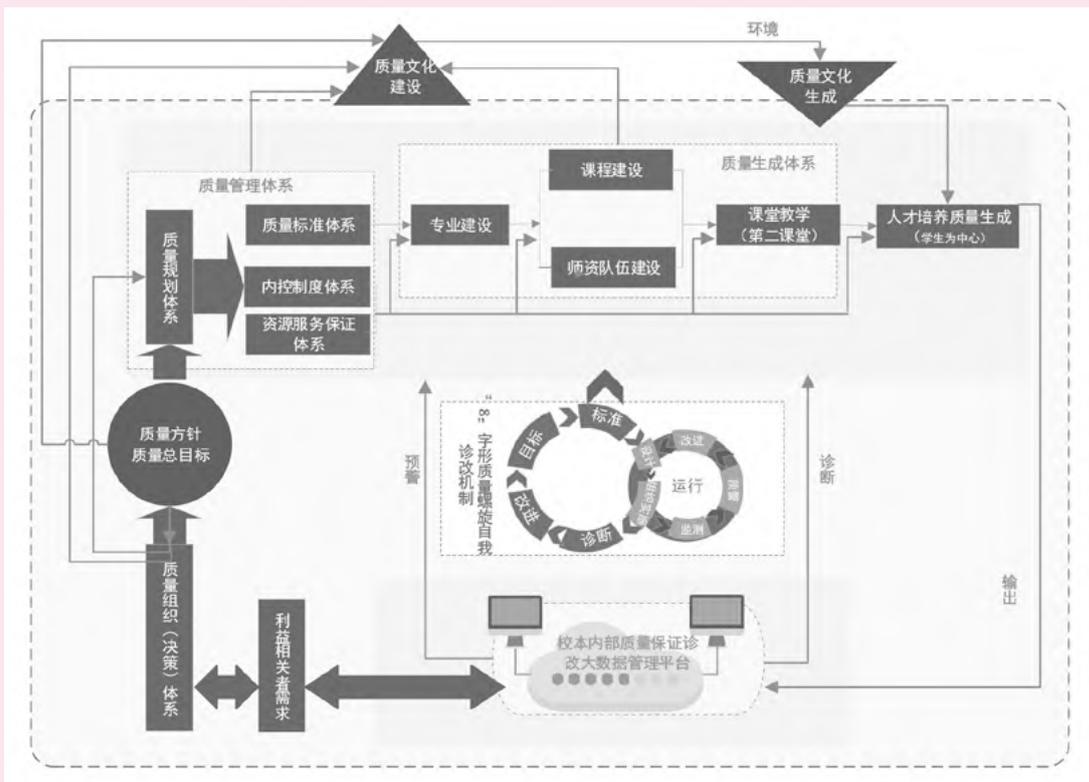


图2 内部质量保证体系的构建流程示意图

(三)质量文化生态系统的生成:自下而上的文化内生

内部保证体系建设中的组织、制度、方法与流程都是“术”的层面,文化才是“道”的层面。质量文化建设需依附在内部质量保证体系中才能有培育与生成的土壤,才能实现其服务高职学校高质量发展的本体价值。质量文化培育是一个长期的过程,高职学校应系统制定专门的培育规划方案,以多元、多层次质量文化生态系统打造为目标,以课堂为着力点,将多元文化要素融入,如教师、学生、企业、教与学、管理、科研、服务、环境等要素,从物质、行为、制度、精神四个层面分层建设,具体如图3所示。分别打造独特的校本器文化、教文化、学文化、研文化、管文化、评文化,从而形成心文化与场文化^[7],多种

文化彼此交融,相互影响,最终生长为文化的“生态雨林”。



图3 质量文化的分层建设内容示意图

(四) 质量文化的组织授权：由集权走向分权的管理培育

内部质量保证体系的建设是质量文化生成的自上而下的技术路径与手段,强调的是质量主体依据既定的质量目标,按照规定的流程实施质量控制。这种集权模式虽然能确保目标、实施过程步调的一致性,但不能充分调动师生员工参与质量保证的内生动力,缺乏分权模式的自主性与多样性优点。质量文化的管理培育可以采用员工授权管理的方式对二级学院、专业带头人、课程负责人、教师、学生等进行适当授权,使每个层级的质量主体都拥有一定的独立决策权和执行权,共同参与目标和标准制定,自下而上的自主完成质量文化内生培育,其中领导作用至关重要。

领导者是管理与组织行为的基石,按照卓越绩效管理理论,领导在质量文化建设中的作用主要为“定方向、造环境、抓绩效”。首先领导是质量愿景、质量方针与质量目标制定的决策者,是校本质量方向的掌舵者,并平衡所有利益相关方的需求;其次领导是文化环境与氛围的营造者,是“场文化”的总体架构师,其个人道德行为与魅力树立的领导典范具有强大的号召力与向心力;最后绩效分配制度具有指挥棒的功效,将质与量的关系与学校发展统一。

(五) 质量文化的数字化传播：由点到面的文化延展

当前我国职业教育处在一个数字化、全媒体的新时代,2022年国家信息中心承担的《湖北数字经济发展报告》正式发布,为湖北省数字经济“画像”“体检”,其中具有导航功能的智能化网络平台

是创新亮点,同样的,职业教育要服务区域经济发展,网络培育是趋势与创新手段。一是质量文化建设与高职学校数字智慧校园平台建设同频同向。强化内部质量保证诊改信息化业务平台在其中的中心地位,推进其他业务平台如人事管理系统、学生管理系统、招生就业系统等平台的底层数据互通与支撑作用,改革教学资源尤其是自主学习资源与学习指导资源的适切性,充分发挥文化的引领作用。二是质量文化建设与全媒体网络平台的融合创新。高职学校应充分利用官方网站、微信公众号、微博及抖音等短视频平台,联合打造质量文化的宣传矩阵教育平台,推进质量文化的内容创新、方法创新与理念创新,让质量文化建设实现数字化转型升级,完成从数字化到网络化到智能化的蜕变,为湖北省数字经济高质量发展提供高水平的技术技能型人才的供给。

(六) 质量文化成熟度评价：持续改进

测量、评价和改进是质量文化建设实施动态和闭环管理的最后一环,其作用是定期评估质量文化建设的有效性,确保质量文化培育发展方向正确,并进一步巩固质量文化已有建设成果。借鉴质量管理大师克劳斯比(Crosby)“质量管理成熟度评估模型”可初步建立质量文化成熟度评价模型。可以从领导与管理层的质量意识与态度、内部质量保证体系化程度与运行成效、质量保证组织在组织管理中的地位、全员参与度、问题诊断与处理闭环机制、质量沟通&共享机制、质量文化的校本特色7个方面进行成熟度评价。根据量化结果分为:不定期、觉醒期、启蒙期、智慧期、确定期五个等次^[9],具体模型如图4所示。

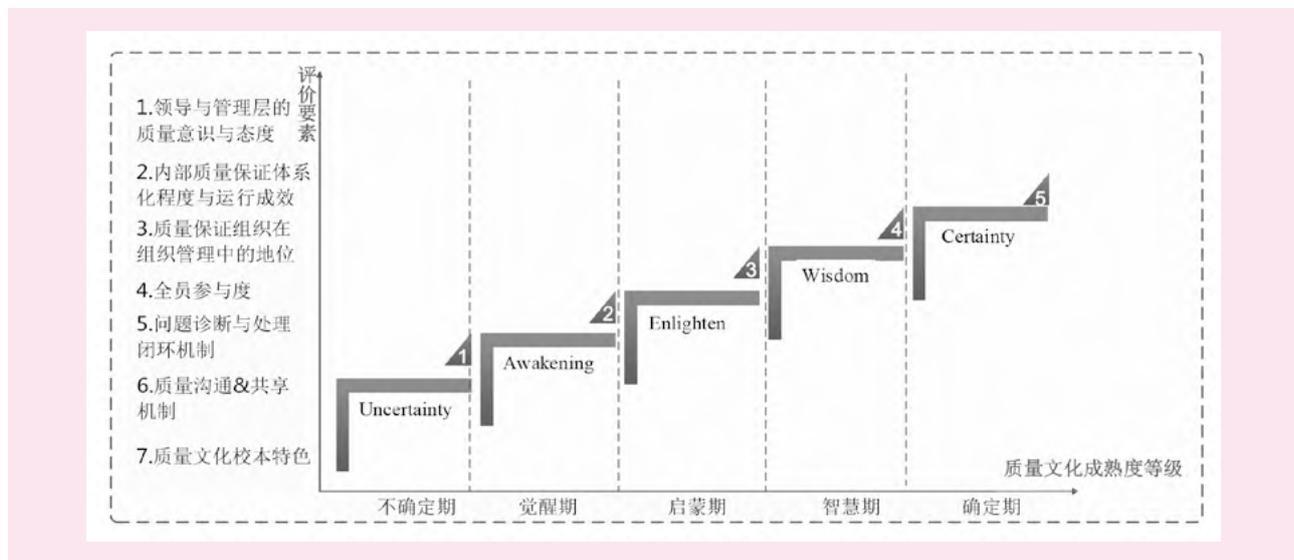


图4 质量文化成熟度评价模型

四、结语

内部质量保证体系的建设是“术”的层面,质量文化的生成是“道”的层面。在校本质量文化定位的方向引领下,通过管理培育的组织实施,辅以网络平台的文化延展与渗透及质量文化成熟度评价,让多数人乃至全体利益相关方共同参与到质量文化培育与持续改进中。自上而下与自下而上相结合,将软的文化内化于实的人与物中,外化于可见的活动上,质量文化土壤与文化氛围自然形成了,受文化滋养的高素质技术技能型人才培养质量便自然提升了。

参考文献:

- [1] 习近平.在教育文化卫生体育领域专家代表座谈会上的讲话[EB/OL].http://www.cac.gov.cn/2020-09/22/c_1602327694484486.htm,2022-11-10.
- [2] 湖北省教育厅.湖北省高等职业教育质量年度报告(2021年度)[EB/OL].http://jyt.hubei.gov.cn/zfxxgk/fdzdgknr_

GK2020/tjxx_GK2020/202203/t20220311_4036829.shtml,2022-11-10.

- [3] 辞海编辑委员会.辞海[M].上海:上海辞书出版社,1980:1533.
- [4] 王明贤.现代质量管理[M].北京:清华大学出版社,2014:16.
- [5] (美)道格拉斯·麦格雷戈著;李宙,章雅倩译.企业的人性面[M].长春:北方妇女儿童出版社,2017:247.
- [6] 周应中.质量文化培育与生成:高职学校高水平建设的核心路径[J].中国高教研究,2020(3):4.
- [7] 韩延明.新时代大学质量文化探要[J].中国高教研究,2022(9):32-37.
- [8] 程宜康.文化管理视阈下的高职学校质量文化思考——兼议质量的文化管理途径与策略[J].职教论坛,2017(33):5-12.
- [9] 中华人民共和国国家质量检验检疫总局,中国国家标准化管理委员会.企业质量文化建设指南(GB/T32230-2015)[EB/OL].<http://c.gb688.cn/bzgk/gb/showGb?type=online&hcno=0868CB955AB48E72A19059ADB13AFBD1>,2023-01-21.

[责任编辑:许海燕]

Research on the Quality Culture Construction Path of Higher Vocational Colleges in Hubei under the Internal Quality Assurance System

LU Yanhong

(Institute of Social Occupation and Voc.&Tech. Education, Wuhan Polytechnic, Wuhan, Hubei, 430074, China)

Abstract: Proceeding from the practical difficulties of quality culture construction in vocational colleges in Hubei Province, and supported by the theory of Total Quality Management and Diagnosis and Improvement, the overall construction design framework including “All round education”, “Full participation”, “Full penetration”, “Panoramic influence” and “All recognition” in vocational colleges under the internal quality assurance system is proposed. Through the construction of internal quality assurance system, the generation of quality culture ecosystem, the authorization management of quality organization, the cultural extension of network platform, and the evaluation of quality culture maturity, the quality culture cultivation and construction of higher vocational colleges are carried out top-down and bottom-up, so as to improve the overall quality culture construction of Hubei higher vocational colleges.

Key words: Hubei higher vocational; quality culture; internal quality assurance system; construction path