



远程开放教育质量保证体系的构建与运作研究

□ 孙耀庭

【摘要】

随着我国远程开放教育的迅速发展,开展远程开放教育质量保证体系的构建与运作研究极为必要和紧迫。本文根据教育部远程高等教育质量保证要求,基于上海电大远程开放教育实践,结合远程开放教育质量保证特点,构建了远程开放教育6S质量保证体系,并在上海电大4年运作实践基础上,进一步研究6S质量保证体系运作中的优势、关键环节及针对性措施。

【关键词】 远程开放教育;质量保证体系;构建与运作

【中图分类号】 G40-057

【文献标识码】 B

【文章编号】 1009—458x(2009)08—0057—04

我国自1999年教育部启动“现代远程教育试点”以来,远程开放教育取得了跨越式发展,规模与质量就成为热门话题,质量保证备受各方关注。本文基于上海电大远程开放教育的实践,研究学校远程开放教育质量保证体系的构建与动作。

一、远程开放教育质量保证体系的构建研究

1. 远程开放教育质量保证特点分析

相对与普通高校教育,远程教育是一个由总校、分校、教学点构成的多级办学管理系统,规模庞大、组织复杂、环节较多,质量保证具有系统性特点;远程教育师生分离,教与学不受时空限制,教学过程质量监控具有远程性特点;远程教育以学生自主学习为主辅以教师个别化指导教学,指导教学过程质量监控具有个别性特点;现代远程教育以媒体技术为中介,运用网络及多种媒体教学资源开展教学,质量保证手段具有信息化特点;远程开放教育需整合利用社会优质教学资源,外聘兼职教师较多,合作共建的专业、教学实施及实践基地较多,管理难度较大,教学质量保证具有复杂性特点。须结合上述特点构建远程开放教育质量保证体系。

2. 影响远程开放教育质量的因素分析

依据《教育部办公厅关于开展中央广播电视大

学“人才培养模式改革和开放教育试点”项目总结性评估的通知》^[1]中质量保证要求与涵盖的内容,综合美国高等教育研究所研究报告“在线教育质量:远程互联网教育成功应用标准”^[2]、英国开放大学前校长丹尼尔总结的英国开放大学质量保证体系的四项基本要素^[3]、香港公开大学前校长谭尚渭提出的远程教育成功必须依赖的两大因素^[4]等国内外研究成果,结合上海电大远程开放教育质量保证实践经验,影响远程开放教育质量的主要因素有教学设计与资源(专业设计、课程设计、教学资源)、教学设施与队伍(办学网络、教学设施、队伍建设)、教学过程与管理(教学过程、学习支持服务、教学管理)三大方面,须综合上述因素构建远程开放教育质量保证体系。

3. 远程开放教育质量保证体系要素分析

体系是指相互关联或相互作用的一组要素^[5]。远程教育质量保证体系是指包括目标体系、质量体系及保障措施在内的各种组成要素的有机结构^[6]。结合上海电大远程开放教育的实践,远程教育质量保证体系中,目标体系的内涵是质量理念,包括人才培养目标和人才培养质量内涵;质量体系的主体是质量标准体系,包括质量保证的工作程序和制度规范;保障措施涉及质量保证组织机构、质量保证实施措施、质量监控和质量评估与反馈等要素。须将上述要素按其内在关系构成一个有机整体,构建远程开放教育质量保证体系。

4. 远程开放教育质量保证体系框架

根据教育部远程高等教育质量保证要求和远程开放教育质量保证特点,在中央电大远程开放教育质量保证体系的总体框架下,基于上海电大远程开放教育实践,综合影响远程开放教育质量的要素,按构成远程开放教育质量保证体系各要素的内在关系,我们构建了学校远程开放教育质量保证体系。该质量保证体系由理念系统、规范系统、组织系统、实施系统、监控系统和评估与反馈系统构成,简称6S质量保证体系(见下图)。

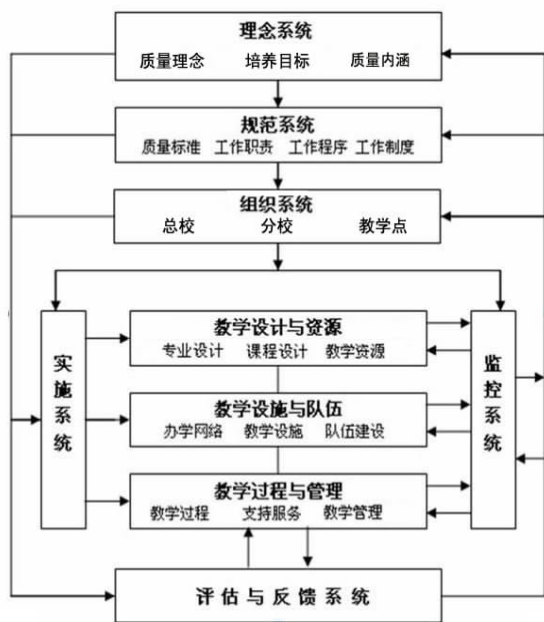


图1 远程开放教育6S质量保证体系

- 理念系统。指学校实施质量保证的理念,包括质量理念、人才培养目标、人才培养质量内涵、质量保证的原则、质量保证的方针等。理念系统是质量保证体系的核心,是质量保证的指导思想,是质量保证的出发点和归宿。

- 规范系统。是学校为质量保证制定的各种规范性文件,主要包括质量标准、工作职责、工作程序和工作制度等。规范系统是质量保证体系的基础,体现了理念系统的内涵,为各项质量保证活动提供依据。

- 组织系统。由学校实施质量保证的教学、管理、技术服务、后勤等职能部门组成的质量保证组织机构。组织系统是质量保证体系的组织保障,履行质量保证的决策、实施、协调、监控等活动。

- 实施系统。由教学设计与资源、教学设施与

队伍、教学过程与管理三大部分构成。实施系统根据理念系统的要求,依据规范系统的规定,依托组织系统,实施各项教学管理和质量保证活动。

- 监控系统。由教学与管理过程质量监控制度、监控点和监控机构组成。监控系统根据规范系统的质量标准和实施规范,按照质量保证必须覆盖教学管理全过程的原则、关键环节重点监控的原则,对教学与管理过程质量进行检测和监控。

- 评估与反馈系统。由内部评估和外部评估组成,内部评估包括课程评估、教学过程督导评估、教学质量评估、考试、学生评价等,外部评估包括全国统考、用人单位评价、毕业生评价、社会中介评估、教育行政部门评估等。评估与反馈系统对照评估指标对教学结果进行评估,并将评估信息反馈给相应的职能部门。

6S质量保证体系的运作是六大系统的相互作用、相互制约。规范系统的制定,组织系统、实施系统、监控系统以及评估与反馈系统的运作,都要以理念系统为指导;反之,理念系统的实现依赖于其他系统的保障,六大系统构成了远程开放教育质量保证的闭环系统。6S质量保证体系需适应内外部变化而不断自我适应、调整和完善,理念系统需根据国家教育方针政策、社会对人才的需求变化和远程开放教育的发展而更新;规范系统需根据监控系统及评估与反馈系统的反馈信息,进行制度的调整和修订。

二、远程开放教育质量保证体系的运作研究

6S质量保证体系于2004年12月通过上海市教委验收,获上海市科技成果和全国电大科研成果一等奖,2005年1月起在上海电大全面运作实施。

1. 6S质量保证体系在上海电大的运作成效

(1) 确立了上海电大远程开放教育人才培养目标和质量内涵。上海电大在6S质量保证体系实施过程中,首先根据上海电大大众化高等教育的办学性质和在职成人学员知识能力需求,确立了以不断提高“当班人”的素质和能力,培养应用型人才的远程开放教育人才培养目标。教育质量是以“需要”为指向^[7],相对于传统精英高等教育偏重知识,强调一致性和绝对性的人才培养质量内涵,上海电大远程开放教育质量内涵包括知识、能力和素质,具有多样性和相对性。上海电大远程开放教育人才培养质量内涵由学

习力、应用力、发展力三部分构成。学习力是学习者自主学习所需要的获取、分析、理解知识的能力,以及热爱学习的习惯、态度和心向;应用力不仅仅是将所学知识应用于工作实践,还包括应对快速变迁的社会的适应力;发展力是学习者在人生道路上自主发展能力,及不断自我完善、把握机会、创造机会获得成功的能力。

(2) 健全了上海电大远程开放教育质量标准等质量保证文件。根据上海电大远程开放教育人才培养目标和人才培养质量内涵,制订了各项教学工作、教学管理和教学质量标准,包括网上课堂质量标准、教研活动质量标准、作业批改质量标准、命题阅卷质量标准等,形成了质量标准体系;制定了教学与管理各岗位工作职责,明确质量保证工作职责;制定了各项质量保证工作程序,如教学大纲编制程序、课程教学资源建设程序、毕业论文指导及检查程序等,确保各项教学与管理工作的有序实施;制定了包括教学例会制度、期中教学检查制度等工作制度,建立了质量保证工作的长效机制。

(3) 组建了上海电大质量保证组织机构。上海电大在6S质量保证体系实施中,成立了学校教学质量保证委员会,指导全校教学质量保证工作;形成了由总校教务处、学生处、教学系、信息技术中心、后勤处等职能部门和分校构成的教学质量保证组织系统,实施教学与管理与相应的质量保证工作;设立了独立的校评估督导办公室,聘任校内外有丰富教学管理经验的人员组成专职督导员队伍,开展教学与管理过程质量检查督导;聘请普通高校优秀教师组成质量保证学科专家队伍,对专业教学计划、课程设置、教学大纲、课程教学资源等进行审核评价。

(4) 构建了上海电大远程开放教育教学过程质量监控系统。上海电大根据远程开放教育特点,设置了覆盖教学与管理全过程的100个教学质量监控点,按照关键环节重点监控原则,确定其中20个为重点监控点,制定了监控制度与监控流程,实施教学过程质量监控,如网上课堂建设和网上教学质量检查监控、命题和阅卷质量实时抽查监控、毕业论文网上指导交流过程质量检查监控等。建立了质量监控评价的反馈与整改机制,如开学和期中教学检查的反馈与整改、网上教学检查的反馈与整改等,形成质量保证的闭环系统。

2. 6S质量保证体系运作中的关键环节

6S质量保证体系2008年6月通过了ICDE(国

际开放与远程教育协会)国际评审。

分析和研究6S质量保证体系在上海电大运作的情况,发现在质量保证体系运作中存在一些关键环节,这些环节直接关系到质量保证体系的运作成效和质量保证的效果。

(1) 质量保证流程的执行。体系的有效运作依赖于相应工作流程的合理与执行。质量保证流程主要指相关制度的制定、制度的执行、执行效果的评价、评价后的反馈、出现问题后的整改,即“制度、执行、评价、反馈、整改”流程。由于种种原因,上海电大在实践中经常会出现某项具体工作的“制度、执行、评价、反馈、整改”流程中环节不全,或若干环节执行不到位的现象,质量保证体系未能形成真正的闭环系统,直接影响到质量保证体系的实施效果。所以在质量保证体系的运作中,质量保证流程的有效执行是重中之重。

(2) 过程质量监控。根据质量管理理论,只有过程质量的保证,才有最终的质量保证。过程质量监控是质量保证的重要手段,过程质量监控能在实施过程中及时发现问题和纠正失误,确保最终的质量。由于远程开放教育师生分离的教学环境和分级教学管理的形式,给教学与管理的过程质量监控带来很大困难,所以在6S质量保证体系监控系统的运作中,过程质量监控流程的设计、监控手段的选择、监控措施的落实、监控信息的反馈是关键环节,直接影响到过程质量的有效控制。

(3) 质量评价。质量评价包括过程质量评价和结果质量评价,质量评价是反馈整改的依据,是衡量质量的手段,在保证体系中起着承上启下的作用,英国开放大学等国际先进的远程开放教育非常注重质量评价。由于人们长期以来对质量评价(特别是过程质量评价)的重要性认识不足,加上远程开放教育教学与管理环节较多,给质量评价带来较大困难。在6S质量保证体系评估与反馈系统的运作中,质量评价观念的确立、评价制度的落实、评价方法的选择、评价长效机制的建立是关键环节,直接影响到质量评价结果的可信度。

(4) 反馈后整改。在保证体系中,质量评价最重要的目的不是证明,而是改进,即整改,从而达到保证质量的目的,所以整改是质量保证流程的最后落脚点。整改一般由相应的职能部门完成,质量监控和评价往往由其他部门或学生实施,由于体制机制等因素,实践中往往存在重检查轻整改现象,致使质量

保证工作虎头蛇尾、功亏一篑。在6S质量保证体系的运作中,整改机制的建立、整改责任人和职责的明确、整改措施的落实、整改效果的评价是关键环节,直接影响到质量保证体系的运作成效。

3. 质量保证体系运作中关键环节的措施研究

(1) 严格执行质量保证流程,提高质量保证机制的有效性。合理设计质量保证流程,在各项教学与管理工作中,建立起将整改作为最后落脚点的质量保证流程,如“期中教学检查——反馈——整改”等,并形成制度化,建立长效机制;建立流程各环节工作责任追究制,建立质量保证流程各环节执行成效检查评价制度,确保执行到位与执行成效;建立质量保证流程信息流,确保流程各环节之间的信息畅通,形成信息的闭环系统。

(2) 强化过程质量监控,提高过程质量监控的严密性。根据影响远程开放教育教学质量的各因素,设立教学与管理过程质量监控点,实行关键环节重点监控;针对远程开放教育师生分离、不受时空限制的特点,充分运用现代信息技术手段实施科学监控,如利用“网上毕业论文指导交流平台”监控师生个性化交流互动情况等;根据质量保证需求与可行性,努力做到实时监控,提高监控时效性,如网上教学过程质量的实时监控等;建立过程质量监控信息反馈制度,提供整改依据。

(3) 加强质量评价,提高质量评价的科学性。提高认识,充分重视质量保证中质量评价的重要性,并以严谨的科学态度开展质量评价;制定各项教学管理工作的质量评价标准、质量评价的长效机制,如建立课程多种媒体教学资源试用评价、定期评价制度等;增加定量评价比例,提高评价结果的科学性和可信度;建立整改和进一步的调整改革以科学评价结果为依据的机制,避免调整改革的随意性和盲目性。

(4) 狠抓整改落实,提高整改的实效性。建立整改制度,形成反馈——整改机制,狠抓整改环节落实,建立整改责任人制,明确整改目标和职责,加强整改部门和整改责任人考核;建立整改结果限期报告制度,杜绝整改不了了之现象;建立整改效果评价制度,如教学检查反馈意见整改情况通报制度,评估后的“回头看”制度等,请提出整改意见的检查部门或学生评价整改效果,确保整改质量。

总之,远程开放教育质量保证体系运作必须依托学校全系统,即总校、分校、教学点多级办学层次和教学、管理、技术、后勤等各职能部门,许多问题

涉及体制机制,关系到各自利益,必须开展配套的体制机制改革,为质量保证体系的有效运作提供保障。

[参考文献]

- [1] 教育部办公厅. 教育部办公厅关于开展中央广播电视大学“人才培养模式改革和开放教育试点”项目总结性评估的通知[z]. 教高厅[2004]20号.
- [2] The Institution for Education Policy. Quality On The Line: Benchmarks for Success in Internet-Based Distance Education [EB/OL]. <http://www.ihep.com>. 2005-01.
- [3] John Daniel. From the Triangle to the Pentagon: Open Universities in the 21st Century[z].第18届AAOU年会会议资料. 2004-11.
- [4] 谭尚渭. 远程课程的质量保证与效果评价[J]. 中国远程教育, 2002 (12).
- [5] 宗蕴璋. 质量管理[M]. 北京: 高等教育出版社, 2003.
- [6] 贺祖斌. 高等教育大众化与质量保障[M]. 广西: 广西师范大学出版社, 2004.
- [7] 陈玉琨. 教育评价学[M]. 北京: 人民教育出版社, 1999.

收稿日期: 2009-07-15

作者简介: 孙耀庭, 副研究员, 上海电视大学(200433)。

责任编辑 华 人

公 示

根据新闻出版总署《新闻记者证管理办法》等有关规定, 本刊为符合新闻记者条件的下列工作人员申领(换发)新闻记者证:

曹凤余 邓幸涛 刘 莉 夏巍峰
李桂云 吕 瑶 王铁军

特此向社会公示。

监督举报电话: (010) 681 82520

《中国远程教育》杂志社