

# 中职学校引入 ISO9000 建立质量管理体系 若干问题的研究

●黄广萍



**[摘要]** ISO9000 是质量管理体系的族标准的统称,其自从颁布以来就受到世界各个行业的认可。将 ISO9000 引入到学校管理中,有助于学校更好地完善各项建设,为学校的可持续发展提供有效的保障。但是 ISO9000 质量管理体系的引入往往存在一些困难,特别是对于中职学校来讲,更是如此。本文结合中职学校的实际情况,对中职学校引入 ISO9000 建立质量管理体系的可行性进行了分析,并对当前中职学校教学质量存在问题进行了探讨。笔者针对这些问题,结合 ISO9000,提出了建立中职学校质量管理体系的措施,希望为中职学校的发展提供借鉴。

**[关键词]** ISO9000;中职学校;教学质量

ISO9000 是由国际标准化组织(International Standardization Organization, 简称 ISO)制定并颁布的质量管理体系的族标准的统称。学校引入 ISO 质量管理体系,可以让学校的管理更加规范化,让学校能够不断地提升管理质量。学校在借鉴了公司的全面质量管理理念之后,还可以进一步地建立起一套现代化的学校管理制度,让教师的教育理念和服务意识得到根本性的改变。中职学校通过导入 ISO9000 标准,引入全新的学校管理模式,可以建立一套更科学的教育教学管理制度,全面提升学校的管理效率和办学水平。

## Q ISO9000 标准在中职学校应用的可行性分析

### (一)与中职学校教育目标相吻合

ISO9000 标准的基本原则与中职学校的教育目标相吻合,都强调持续改进和客户满意度。这意味着中职学校可以通过实施 ISO9000 标准来不断改进教育教学过程,提高教师的教学能力和学生的学习效果。同时,ISO9000 标准也强调了对客户需求的关注,这有助于中职学校更好地满足学生和家长的需,提高学校的声誉和竞争力。

### (二)具有操作性强的特点

ISO9000 标准的操作性强,易于理解和实施。ISO9000 提供了一套完整的质量管理流程和方法,包括质量策划、质量控制、质量保证和质量改进等环节。这些流程和方法都是基于实际经验和科学原理的,具有很强的可操作性。因

此,中职学校可以根据自身实际情况选择适合自己的质量管理流程和方法,并进行逐步优化和完善。

### (三)得到广泛认可与有效应用

ISO9000 标准在全球范围内得到了广泛的认可和有效应用。引入 ISO9000 标准可以提高中职学校的国际竞争力。随着全球化的发展,越来越多的中职学校开始关注国际交流与合作。通过引入 ISO9000 标准,中职学校可以向国际社会展示自己的教育质量和管理水平,吸引更多的国际学生和合作伙伴。此外,ISO9000 标准还为中职学校提供了一种有效的质量管理工具,有助于提高学校的管理效率和运营效益。

(四)中职学校自身的特性决定 ISO9000 质量管理体系可以引入

中职学校具有特定的办学目标和管理模式,其特性决定了 ISO9000 质量管理体系可以引入并发挥作用。ISO9000 质量管理体系有助于中职学校建立全新的管理观念,进而树立现代管理理念。这种管理体系的引入可以提高学校的管理水平、办学质量和效益。此外,中职学校根据职业教育教学管理的特点和中职学校的实际需求,可以借鉴和引用 ISO9000 的先进理念和科学方法,并进行合理地变通。这意味着,中职学校可以将 ISO9000 的通用质量体系要求转化为更适应中职学校特点的质量管理体系,从而构建出更适合于中等职业学校自身特色的 ISO9000:2000 族标准的质量管理体系。

## Q 中职学校教学质量存在的问题

### (一) 质量监控问题

首先，教师是教学的主体，他们的教学质量直接关系到学生的学习效果和发展。然而，目前一些中职学校的教师普遍缺乏对教学质量的自我监控意识，往往只注重教学内容的传授，而忽视了教学方法和教学效果的评价。同时，学生对教学质量的监控参与度也较低，一些学生只是被动接受知识，缺乏主动参与和反馈的意识。此外，社会对中职学校教学质量的监控也存在一定的缺失，社会对中职学校的期望和要求往往没有得到充分反映和监督；其次，不合格的管控措施也是中职学校教学质量监控面临的问题之一。目前，一些中职学校在教学质量监控方面缺乏有效的管控措施，大多是形式上的检查和评估，缺乏实质性的改进和提升；最后，评价体系不够完善和执行力不足也是中职学校教学质量监控存在的问题。部分中职学校的评价体系往往过于注重学生的学习成绩，忽略了学生的个性化特征。同时，中职学校评价体系的执行力也存在问题。一些学校虽然建立了评价体系，但缺乏有效的执行机制和监督机制，导致评价结果无法得到有效应用和改进。

### (二) 服务过程中存在的不足之处

第一，在生源方面，中职学校的生源主要是初中毕业生，但由于教育制度和就业市场的变化，越来越多的学生选择普通高中或者职业高中，导致中职学校的生源质量下降。第二，在教学服务方面，中职学校的教学服务主要包括教学计划的制定、教材的选择和使用、教学方法的采用等方面。然而，目前一些中职学校在教学服务方面存在以下问题：(1)一些学校的教学计划和教材选择不够科学和实用，无法满足学生的学习需求和就业要求；(2)一些学校的教学方法过于传统和单一，缺乏创新和灵活性，无法激发学生的学习兴趣和学习主动性。

## Q 建立中职学校质量管理体系的研究

### (一) 制订完善的教学质量方针与教学目标

首先，中职学校需要明确质量方针与教学目标。这些方针和目标应该基于教育部门的相关文件和规定。例如，结合教育部的《关于深化职业教育教学改革全面提高人才培养质量的若干意见》等文件。同时，也需要考虑到学生的知识结构、能力结构、素质结构等方面，将这些因素纳入质量控制的范围；其次，制定具体的教学质量程序。这些程序应包括教学计划的制定、教材的选择和使用、教学方法的采用，以及教学效果的评价和反馈机制等。在这一过程中，学校可以参考 ISO9000 标准中的相关要求，确保教学质量管理的规范性和一致性；再次，建立质量管理体系。

这个体系应该包括质量管理的责任和权限分配、质量目标的制定和考核、教学质量的监控和改进等方面。在这个体系中，各个部门和人员的职责和权限应明确，质量目标应具有可衡量性，教学质量的监控和改进应有明确的流程和方法；最后，进行质量管理体系的运行和改进。这包括定期的内部审核和管理评审，以及对教学质量的持续改进。在这个过程中，可以利用 ISO9000 标准中的相关工具和方法，如过程方法、风险管理、持续改进等，来提高教学质量和效果。

### (二) 利用“过程方法”对中职学校质量管理体系进行策划

ISO9000 标准明确了“过程方法”的作用和使用要求，这是一种逻辑上的抽象概念，以过程为基本单位进行质量管理。所谓“过程方法”，指的是一组将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动。过程方法是 ISO9000 标准的核心思想，强调通过对教学过程的管理和控制，提高教学质量。只有采用过程化的方式才能对组织中的各种行为进行有效地辨识，才能更有效地实现目标。

教学质量应该在整个培养的过程中进行，它是从学生入学到毕业的整个培养过程。在这一过程中，学校对学生每个阶段的培养都关系到人才的培养质量。学校要采用过程法，把握关键环节，严把质量关，加强质量管理，提升每个工作环节的质量，并使其相互衔接，确保“接口”没有问题，从而提高人才培养的总体素质。中职学校教育质量策划中利用“过程方法”的顺序如图 1 所示。（注：图 1 中任何一步活动的输出就是下一步活动的输入。）

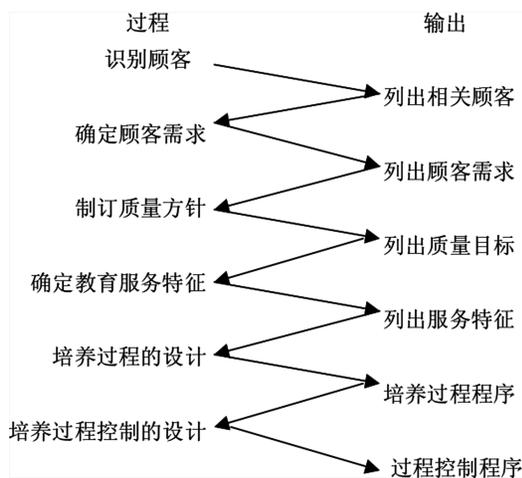


图 1 中职学校教育质量策划顺序图

### (三) 利用质量管理的“系统方法”建立中职学校质量管理体系

质量管理的“系统方法”是一种全面、协调和持续改进的管理理念，强调将各个管理环节有机地结合起来，形成一个整体的、协同工作的管理体系。学校运用质量管理的“系统方法”有助于培养更多技能型人才。一是学校需要

确保教学计划和大纲符合我国对培养中专生全面发展方针的需要；二是满足我国相关计划和部分市场的需求：中职学校的教学内容和课程设置应与我国经济发展和市场需求相适应，以确保学生毕业后能够顺利就业或继续深造；三是符合我国制定的教学大纲范围：中职学校的教学大纲是教学活动的基本依据，需要确保教学计划和大纲的内容符合我国规定的范围和要求；四是符合我国规定的学籍管理和招生、毕业政策：中职学校需要按照我国规定的学籍管理政策进行学生档案管理和学籍管理，同时要遵守招生和毕业政策，确保学生的权益得到保障；五是符合相关的行业政策：中职学校的教学活动应与相关行业政策相一致，以培养学生具备适应行业发展需求的技能和知识。

基于以上因素，中职学校可以参照 ISO9000 族标准确定教学质量管理体系过程，具体包括以下几个方面：第一，教学管理：包括教学计划和大纲的编制、审核；教学准备与实施；实践教学管理；考试管理等。这些过程需要确保教学内容和方法的科学性和有效性，以提高教学质量。第二，学生管理：包括招生、入学教育、学生档案管理、学生德育、学生就业、毕业生跟踪服务等。这些过程需要关注学生的全面发展和个性化需求，为学生提供全方位的支持和服务。第三，资源管理：包括人事管理、设备采购；实验设备的使用与管理；教材建设与管理；图书资料采集、更新和管理等。这些过程需要合理配置和管理教育资源，以为学生提供良好的学习环境和条件。

在优化和完善中职学校的教学质量管理体系时，学校可以从以下几个方面入手：一是管理职责：学校需要明确质量管理理念和目标，确保所有成员都理解并致力于实现这些目标。同时，学校应制定质量方针和质量目标，为整个质量管理体系提供指导；二是资源管理：包括人力资源管理、物质资源管理和财务管理等。例如，学校需要合理配置教师队伍，为教师提供必要的教学设施，同时保证财务的透明和合理使用；三是教学服务过程：这一过程主要涉及教学计划的制定、教材的选择和使用、教学方法的采用以及教学质量的评价等。学校需要确保教学内容和方法的科学性和有效性，以提高教学质量；四是标准的测量、分析和改进：学校需要建立一套完整的质量管理体系，包括质量手册、程序文

件、作业指导书等，以便对教学质量进行全面地测量和分析。通过持续改进的方法，学校可以不断提高其教学质量和效果。

在以上过程中，各过程之间存在着密切的相互作用和关系。例如，管理职责决定了资源的配置和使用，而资源管理则为教学服务过程提供了必要的支持。同样，教学服务过程的效果将直接影响到标准的测量、分析和改进。因此，学校需要在整个管理体系中明确每个过程之间的相互作用和关系，以便更好地优化和完善教学质量管理体系。

## Q 结束语

综上所述，质量管理体系以顾客为关注焦点，学校借鉴质量管理国际标准，围绕“满足顾客与相关方需求”这一基本目的，构建具有职教行业特点，并符合学校当前发展水平的全员、全过程、全方位的质量保证体系，将促进学校可持续发展。通过引入 ISO9000 标准，可以帮助中职学校建立一套完整的质量管理体系，提高学校的教学质量和效率。但是，引入 ISO9000 标准并不是一蹴而就的事情，需要中职学校进行长期地探索和实践。

## 参考文献

- [1]李添翼.资源整合过渡期中职学校教学质量监控体系建设研究[J].亚太教育,2022(18):33-35.
- [2]沈志丹.探析以 ISO9000 质量管理理念推动职业学校“教改”工作[J].汉字文化,2018(11):123-124.
- [3]谭玲.文山州技工学校引入 ISO9000 标准个案研究[D].昆明:云南师范大学,2018.
- [4]李翠萍,吕忠信,林喜乐.关于 ISO9000 质量管理体系对职业教育质量保障作用的调查分析[J].职业,2016(36):22-24.

## 基金项目:

榆林职业技术学院校级科研项目,项目名称:中职学校 ISO9000 质量管理体系的探究,项目编号:K202218。

## 作者简介:

黄广萍(1977—),女,汉族,陕西榆林人,硕士,讲师,榆林职业技术学院人文社学院,研究方向:中职计算机教学和教学管理。