

国家开放大学质量监控部部长韩仪： 让开放教育教学全过程监且有控

质量监控部是国家开放大学办学质量的监控评估部门，更是学校品牌声誉的护卫军。在国家开放大学质量管理工作进入质量文化建设阶段后，为实现让监控和评估“长牙齿”，质量监控部提出对教学全过程监且有控，并配以督导改进和惩处机制，进而形成信息反馈闭环。

本刊主笔 潘超 北京

全员、全过程、全方位、全体系，与其他高校相比，国家开放大学进行的是“四全”质量管理。在规范管理和高质量发展成为近几年高校继续教育发展主基调的当下，2020年，国家开放大学的质量管理部门由“质量监控与评估中心”更名为“质量监控部”，突出强调内部的监控督导，变被动迎评迎检为主动对标对表，变周期性检查为常态化管理，国家开放大学质量内控力度日益加大。

“当抓质量成为根植于学校的内在修养和无需提醒的自觉时，实际上它已经成为这所学校文化的一部分了。”国家开放大学质量监控部部长韩仪如是说。

被动到主动，质量管理成常态化工作

在线学习：从国家开放大学“质量监控评估中心”到“质量监控部”，您认为部门名称的变更反映出学校对教育高质量发展的内涵理解和实施策略发生了怎样的变化？

韩仪：在谈这个问题之前，首先要在国家开放大学质量管理的空间范畴和时间维度上有一个明确的认识，不然我们今天谈“创优提质”，可能会造成社会对于学校过去是否有教学质量监管产生误解。从空间范畴上来说，国家开放大学进行的是“四全”质量管理，即全员、全过程、全方位、全体系的质量管理；从时间维度上来说，国家开放大学的质量管理不是今天才开始做的，也不是设立独立的质量管理部门后才开始做的，而是从办学开始就有。

作为学校的质量管理部门，从教务部下属的一个科室发展为一个独立的处级部门，部门名称先后经历了从“评估办公室”“教学评估（督导办公室）”“质量监控与评价中心”“质量监控与评估中心”，到现在的“质量监控部”的变化。从中可以看出，国家开放大学的质量管理工作经历了由被动向主动、由外延向内涵、由迎接外部质量监管向加强内部质量管控，任务不断调整明晰、体系不断健全完善，质量管

控的力度、深度和广度不断强化的历史进程。

质量管理工作最早设在教务部门。经历注册视听生项目和开放教育试点项目中期评估和总结评估后，学校根据事业发展的需要和专家建议，2002年成立“评估办公室”。这一举措是对国家“管、办、评”分离要求的落实，强调以独立的质量管理部门作为内部的外部，强调质量检查监控的公正客观，进而服务“办有质量的开放教育”的办学目标。这个阶段，学校强调唤醒质量管理的自觉意识。

2014年更名为“质量监控与评价中心”，是学校发展到新的历史时期，作为一所新型高等学校对于专门从事质量管理的业务部门职能和任务的进一步明确。2018年之所以变更为“质量监控与评估中心”，是因为评价是评估体系的一部分。一字之差表明了学校的质量保证体系建设正在不断完善。监控与评估是质量管理部门的两大核心职能，也是质量管控的有效手段，学校希望藉此促进整个办学体系的质量提升。从“评估办”到“评估中心”，质量管理的目标更高端，业务更成熟，体系更完善。这个阶段，是学校由依靠独立质量部门发展为建立和完善质量保证体系的历史阶段。

2020年更名为“质量监控部”，源于荆德刚书记对质量工作的高度重视。2019年7月17日，履职后的荆书记率先到我们部门调研，提出要赋能评估中心、让评估结果“长牙齿”。如果说“评估中心”更多侧重于外部，是类似第三方的评估评价，“质量监控部”则更强调内部的监控督导，体现了学校在由规模发展转向内涵发展的历史进程中，质量内控力度日益加大，变被动迎评、迎检为主动对标对表，变周期性检查为常态化管理。当抓质量成为根植于学校的内在修养和无需提醒的自觉时，实际上它已经成为这所学校文化的一部分了。确切地说，这个阶段，学校已经从建立和完善质量



国家开放大学质量监控部部长韩仪

保证体系阶段进入到质量文化建设阶段。

三个阶段，国家开放大学质量管理工作的标准不断提高，策略由被动适应外部要求到主动强化内部质量管控、不断完善质量保证体系。

在线学习：与之前相比，质量监控部的职能和定位有何不同？

韩仪：因为要“赋能”和“长牙齿”，在以往检查评估、发布结果的基础上，质量监控部加大了惩处力度，与体系的关系更加紧密，更关注体系自身的过程监控、方向引领和整改促进。同时，部门也更加融入学校的全面质量管理。部门职能主要体现在四个方面：一是质量监控业务上的引领；二是实效整改、质量提升行动上的带动；三是建立对有问题办学单位的惩处机制；四是组织协调国家开放大学办学体系完善质量保证体系、迭代升级质量标准、常态化开展内外部检查评估并督导改进、建立质量文化等。

完善机制，做“四全”质量管理

在线学习：在“创优提质”战略实施过程中，质量监控部设计形成了怎样的质量保证

机制，做学校品牌声誉的护卫军？

韩仪：首先是按照总部、分部两级统筹的机制，继续抓好总部、分部、学院、学习中心质量管理团队线上线下快速反应、有效运行的日常组织协调工作。然后在质量保证委员会及分委员会专家指导下，在主管校领导的直接领导下，带领办学体系质量管理团队在三个方面具体着力：

一是统一办学体系狠抓质量的思想认识，升级质量标准，做好新时期整章建制的基础工作。一方面，着手解决办学体系对质量观认识不一的问题，努力通过“几上几下”达成基本共识。另一方面，协调职能部门共同推进2.0版质量标准的迭代升级，完善质量保证体系建设。

二是做好常规工作。包括完善提交教育部和北京市教委的《国家开放大学继续教育发展年度报告》和办学体系年度质量报告；继续向社会发布学校年度质量报告；开展年度综合教学检查和专项教学督导，并加大工作力度；持续开展毕业生满意度调查和质量因子年度发布工作等。

三是开展改革试点，提升质量监控工作水平。在督导专家或专员评价的基础上，建立同行评价和学生评价机制，完善督导团队；启动分部办学评估试点，建立五年一轮的分部办学评估机制；结合疫情期间教育部和学校“停课不停学”工作部署，开展专项教学督导；推进质量监控与评价系统的信息化建设进程。

体系联动，打响“提质”的“人民战争”

在线学习：国家开放大学的高质量发展源于整个办学体系的“创优提质”。基于这样的特性，国家开放大学是如何上下联动，保障质量的？

韩仪：首先是统一认识，提高站位。荆

书记出席2019年质量管理工作会议并作重要讲话，号召全体系重视质量。质量管理工作誓师大会后，体系快速响应，开启了“创优提质”新征程。

其次是注重落实，科学引领。质量监控部正着手总结提炼适用于体系办学的质量观，将在征求体系意见后正式发布，引领体系的质量管理工作。学校上学期出台的《国家开放大学关于提高教育教学质量的若干意见》，更是为今后一个时期国开的高质量发展明确了方向。

最后是体系联动，形成机制。新冠肺炎疫情突袭，中国之所以能快速阻断疫情蔓延，是因为中国共产党的坚强领导和国家领导集体的英明决策，还因为我们打的是一场“人民战争”。国家开放大学的“四全”质量管理，打的也是“人民战争”。与此同时，我们更加注重发挥质量保证委员会及分委员会的专家智囊和实体支撑作用。体系办学是国开的重要特色，体系联动才能有力保障办学质量。

在线学习：具体来说，质量保证委员会及分委员会是如何发挥作用的？

韩仪：通过定期或不定期地对影响教育教学质量的主体工作和重要环节加以监测、调节和完善，确保教育教学质量保证体系的有效运行，从而保证学校的人才培养质量。质量保证委员会及分委员会的118位成员，均是总部、分部的书记和校长、分管教学的副校长、质量管理部门或教务处处长等，他们是体系“提质”的“智库”和“守门人”。

12年发布，以质量因子为着力点“提质”

在线学习：您提到质量因子年度发布工作。与其他高校相比，国家开放大学质量因子的最大特点是什么？

韩仪：国家开放大学质量因子涵盖人才

培养从入口到出口的全过程，重点关注在线“教”与“学”的行为。学校质量因子的最大特点是遵循继续教育在线学习规律，用关键数据反映体系办学的真实情况，发挥体检“数据指标”的作用。具备关键性、可量化性、不可再分性和可比性的特点。这些因子涵盖了教学过程的前端、后端和中间过程，同时关注了教师和学生网上的教与学的行为，以及学生对教学资源（主教材）的应用情况。

在线学习：如何以质量因子数据的变化来为着力点“提质”？

韩仪：教学质量因子工作于2008年正式启动，2009年首次发布。12年来，国家开放大学每年都会在体系内发布教学质量因子白皮书，选取反映教学质量的关键因子，通过客观数字真实反映各分部的教学及教学管理情况，推动教学质量的改进与提升。

经过多年的实践和探索，我们对教学质量因子的内涵和特征把握更加准确，因子数量从最初的4个稳定发展到现在的12个，进一步明确和拓展了教学质量因子的内涵和外延，形成了促进教学不断改进和提升的数据采集、发布、分析应用长效机制。教学质量因子数据已经成为分部办学和开展质量工作的重要参考，达到了预期效果。

一图说质量，主动接受社会监督

在线学习：2018年，教育部首次在全国启动部署高校继续教育发展年度报告工作。事实上，在此之前，质量年报制度已在国家开放大学建立。该项工作形成了怎样的特色？

韩仪：国家开放大学从2012年挂牌成立即提出撰写并发布“质量白皮书”的构想，并开展了相关调研和准备工作。2013年，学校向教育部提交了《中央广播电视大学开放

教育2012年度教学质量报告》，即学校第一份年度质量报告。自此，学校形成了每年撰写年度质量报告的工作机制，之后逐年改进，不断完善。

2017年，学校要求各分部“建立年度质量报告工作机制”，正式建立起国开体系的质量年报制度。报告框架主要以学校2016年出台的《国家开放大学质量标准（1.0版）》为自评前提，兼顾服务区域经济发展的办学特色，最终经过学校质量保证委员会和评价评估委员会专家团队论证形成。2019年，学校首次组织评价评估委员会专家及特邀专家直接参与报告编写，使得报告质量进一步提升，并以“一图说质量”形式首次向社会发布，主动接受社会监督。

目前，国家开放大学质量报告至少有四大特色：一是直面问题，反映办学真实情况；二是内容详实，用数据说话并反映变化趋势；三是语言简练，避免大篇幅说理；四是回应关切，向社会发布并接受监督。

在线学习：未来几年，质量监控部计划从哪些方面进行“创优提质”，保卫国家开放大学的品牌声誉？

韩仪：一是继续完善质量标准2.0，并以此为引领完善质量标准体系；二是构建动态质量监控系统，借助大数据平台实施实时监控，尤其是线上教与学效果的实时监控；三是建立评价评估体系，实现对分部的常态化评估。总体来说，就是在统一质量观的基础上完善质量标准体系，依靠实时动态监控的大数据系统，在标准基础上进行监控管理、检查评估，对评估结果的整改实施跟踪督导，从而实现教学全过程的监且有控，配以督导改进和惩处机制，形成信息反馈闭环。🔗

责任编辑：左力 邮箱：chinadisedu@zxxx.net.cn