



青岛酒店管理职业技术学院  
Qingdao Vocational and Technical College of Hotel Management

# 学院内部质量保证体系 诊断与改进

## 知识问答

质量控制与绩效考核办公室编

二〇二一年一月

中国酒店业职业化人才的摇篮  
The Cradle of Chinese Professional Hotel Managers

# 学院内部质量保证体系诊断与改进 知识问答

## 1. 什么是“诊改”？

高职院校内部质量保证体系诊断与改进工作简称“诊改”工作，诊改工作是建立常态化自主保证人才培养质量机制，引导和促进高职院校不断完善内部质量保证体系建设、提升内部质量保证工作成效的过程。重点是内部质量保证体系的建设与运行。

## 2. “诊改”的依据是什么？

重要文件：

(1)《教育部办公厅关于建立职业院校教学工作诊断与改进制度的通知》（教职成厅[2015]2号）；

(2)《关于印发《高等职业院校内部质量保证体系诊断与改进指导方案（试行）》启动相关工作的通知》（教职成司函[2015]168号）；

(3)《关于确定职业院校教学诊断与改进工作试点省份及试点院校的通知》（教职成司函[2016]72号）；

(4)《关于全面推进职业院校教学工作诊断与改进制度建设的通知》（教职成司函[2017]56号）；

(5)《高等职业院校内部质量保证体系诊断与改进复核工作指引（试行）》（职教诊改〔2018〕25号）；

(6)《关于做好高等职业院校内部质量保证体系诊断与改进复核工作的通知》(鲁教职函〔2020〕21号)。

### 3. “诊改”的工作方针是什么？

“需求导向、自我保证，多元诊断、重在改进”的十六字方针。

### 4. “诊改”的目标是什么？

通过持续规范自我约束、自我评价、自我改进、自我发展，建立并运行全要素网络化的内部质量保证体系，不断提升办学活力和人才培养质量。实现自我诊改是关键。

### 5. “诊改”的主要任务是什么？

构建高职院校内部质量保证体系、提升教育教学管理信息化水平、树立现代质量文化。

### 6. “诊改”周期是多长？

根据教育部文件，职业院校诊改工作2016年启动，每三年至少完成一次诊改工作。在学校自主诊改基础上，每3年抽样复核的学校数不应少于总数的1/4。

### 7. 什么是诊改复核？“诊改”复核结论有哪些？

诊改复核是上级教育主管部门对学院自主诊改工作有效程度的检验。复核结论有两种即“有效”、“待改进”。

### 8. “诊改”与“评估”的区别？

诊改与评估最关键的不同是评估是通过外部评估促进学院发展，而诊改是要求通过自我诊断与改进建立质量主体意识、实

现常态“诊改”和质量螺旋提升。

### 9. 如何更深入的了解诊改动态？

全国职业教育诊改网的网址是：<http://www.zyjyzg.org/>

学院诊改专栏的网址是：

<http://zljkc.qchm.edu.cn/5717/list.htm>

### 10. 诊改中强调的“三全”、“三步”含义是什么？

“三全”：全员、全过程、全方位；

“三步”：事前（目标、标准）、事中（监测、预警）、事后（诊断、改进）。

### 11. “诊改 55821” 的含义是什么？

5-五纵系统

5-五横层面（学校、专业、课程、教师、学生）、

8-“8 字型质量改进螺旋”

2-双引擎（激励机制、质量文化）

1-数据平台

### 12. 什么是“五纵五横一平台”质量保证体系？

建设“五纵五横一平台”内部质量保证体系，即按照决策指挥、质量生成、资源建设、支持服务、监督控制等五个系统，从学校、专业、课程、教师、学生等五个层面，以校本数据平台为依托，建设完整且相对独立的自我质量保证机制，逐步形成全要素网络化的内部质量保证体系。

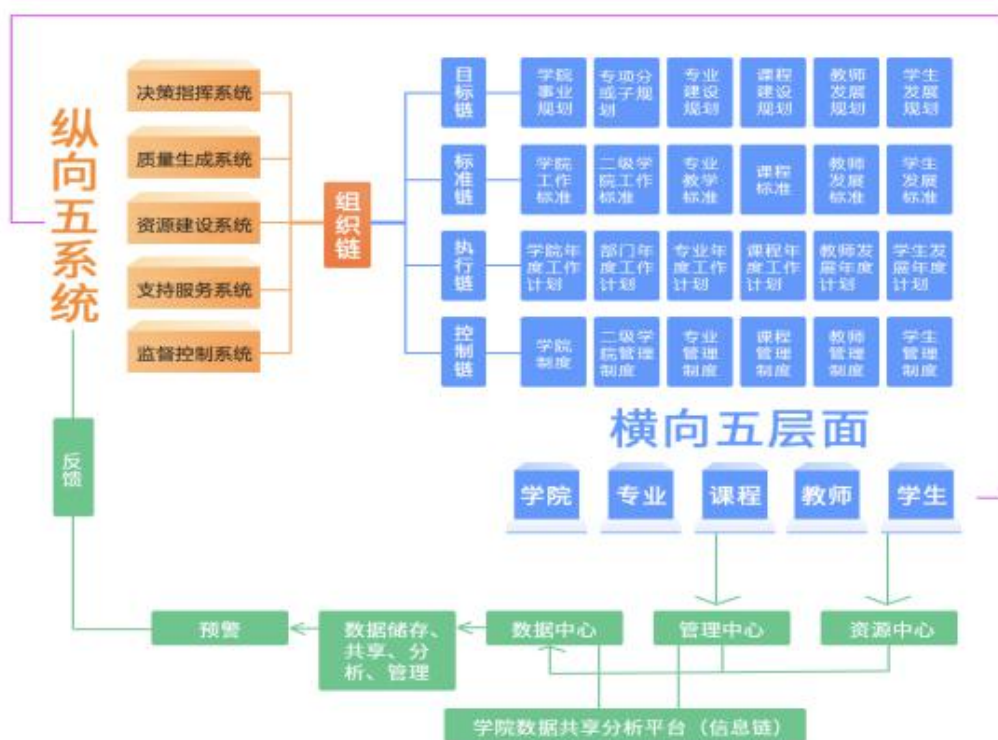


图 1 “五纵五横一平台”质量保证体系示意图

### 13. 什么是“8 字型质量改进螺旋”？

“8 字型质量改进螺旋”是指全面提升质量的工作过程，由两个循环构成一个 8 字型。依据目标和标准，组织实施，在工作过程中分析数据、诊断问题、及时改进，促进向更高的目标发展，形成不断提高的质量改进螺旋（循环提升）。

第 1 个循环是大循环，依据目标（起点），制定标准，设计行动方案，组织实施，全程进行自我诊断，不断找到差距，通过激励、学习及创新，改进提升，建立更高一层的发展目标。

第 2 个循环是小循环，是指在实施工作的过程中，通过外部监测，进行数据分析，随时发现问题，及时发布预警，督促相关

部门、人员采取切实措施，改进行动方案。

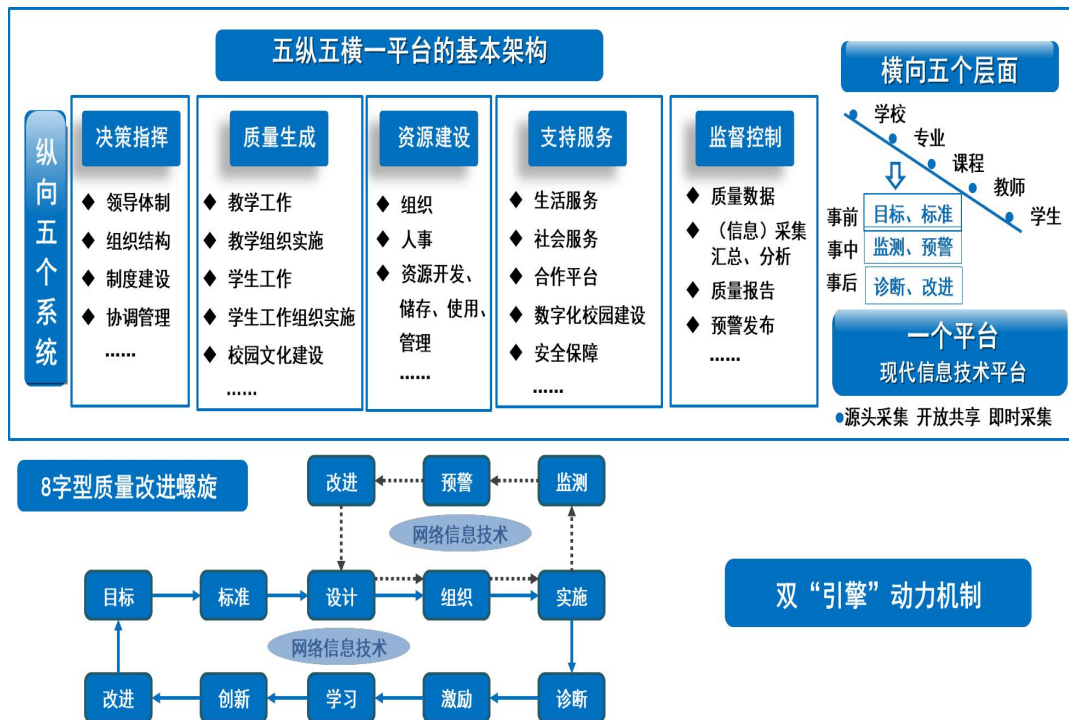


图 2 学院层面“8”字型质量改进螺旋

#### 14. 不同层面如何实现“8 字型质量改进螺旋”？

从相应的目标开始，制定标准，进行实施，通过自我诊断和外部监测，进行数据分析，随时发现预警、及时调整改进，向更高的目标发展，促进工作质量的循环提升。

#### 15. 什么是诊改“双引擎”？

诊改“双引擎”就是 55821 中的“2”。

文化引擎：社会主义核心价值观；先进人才观、成才观、教育观；现代质量观。

机制引擎：自我激励机制、考核性激励机制、联动机制。

#### 16. 什么是目标链和标准链？

目标链是依据学院发展规划及其子规划，由学院总体发展目标，专业发展目标、课程建设目标、教师发展目标、学生发展目标，各部门工作目标、各专业发展目标、各课程建设目标、教师个人发展目标和学生个人发展目标构成的自上而下、层级分明、内容关联的目标体系。

标准链是依据目标链，由学院管理服务标准、专业建设标准、课程建设标准、师资队伍建设标准、学生全面发展标准构成的内容关联、相对独立的标准体系。

### 17. 诊改横向五层面质量主体是什么？

学校层面：学院领导、管理部门；

专业层面：专业团队；

课程层面：课程团队；

教师层面：教师个人；

学生层面：学生个人。

### 18. 高等职业院校内部质量保证体系诊断与改进复核工作的基本原则是什么？

聚焦核心要素、关注诊改轨迹、尊重校本特色。

### 19. 学校层面诊断内容包括哪些？

学院发展规划是否成体系，学院发展目标是否传递至专业、课程、教师等层面，目标是否上下衔接成链。学院机构职责是否明确，是否建立岗位工作标准，标准和制度执行是否有有效机制。

是否建有规划和年度目标任务分解、实施、诊断、改进的运

行机制。实施过程是否有监测预警和改进机制，方法与手段是否便捷可操作。是否建立学院各组织机构履行职责的诊改制度，方法与手段是否可操作，是否有效运行。

## 20. 专业层面诊断内容包括哪些？

专业建设规划目标、标准是否与学院规划契合，是否与自身基础適切。专业人才培养目标与标准和课程教学目标与标准是否衔接贯通，课程体系是否能支持人才培养目标与标准的达成。目标与标准是否明确、具体、可检测。

是否建立专业质量的诊改运行制度，诊改内容是否有助于目标达成，诊改周期是否合理，诊改方法与手段是否便捷可操作。

诊断结论是否依据数据和事实获得，自我诊断报告的陈述是否明确具体，改进的机制和措施是否有效。

## 21. 课程层面诊断内容包括哪些？

课程建设设计（规）划目标、标准是否与专业建设规划契合，是否与自身基础適切。课程教学目标与标准和课堂教学目标与标准是否衔接贯通，课堂教学是否能支持课程目标与标准的达成，目标与标准是否明确、具体、可检测。

是否建立课程、课堂教学质量的诊改运行制度，诊改内容是否有助于目标达成，诊改周期是否合理，诊改方法与手段是否便捷可操作。

诊断结论是否依据数据和事实获得，自我诊断报告的陈述是否明确具体，改进的机制和措施是否有效。



## 22. 教师层面诊断内容包括哪些？

教师个人发展目标确定是否与学院师资队伍发展规划及专业建设规划等相关要求相适切，教师是否制定有个人发展计划及其相应的目标与标准。

教师个人发展的诊改周期是否合理，诊改手段是否便捷可操作；是否建立促进教师发展的外部干预机制。

诊断结论是否依据数据和事实获得，自我诊断报告的陈述是否明确具体，改进的机制和措施是否有效。

## 23. 学生层面诊断内容包括哪些？

学生个人发展目标确定是否与学院人才培养方案及素质教育相关要求相适切，是否建立指导学生设计学业（职业）生涯规划的制度，学生是否制定有个人发展计划及其相应的目标与标准。

学院是否引导学生进行诊改，周期是否合理，手段是否便捷可操作；是否建立促进学生发展的激励机制。