

ISO9000: 2000 在高等体育院校教学质量中的应用

杨晓轼

(河南工业大学 体育教学部, 河南 郑州 450007)

摘 要: 阐述了高等体育院校教学质量管理中应用 ISO9000: 2000 的必要性, 并就建立和实施高等体育院校教学质量管理体系的方法、程序及内容进行了研究。结果表明: 质量手册、程序文件及操作文件是构成高等体育院校教学质量管理体系文件的主要内容, 高等体育院校质量管理中引入 ISO9000: 2000 的管理思想、原则和方法, 按照标准的要求建立较完善的体育教学质量管理体系及体系文件, 开展内部体育教学质量审核和外部的体育教育评估, 是提高高等体育院校教学质量及其管理水平的一种有效的途径。

关 键 词: ISO9000: 2000 标准体系; 高等体育院校; 体育教学质量管理体系

中图分类号: G807 **文献标识码:** A **文章编号:** 1006-7116(2009)08-0075-03

Application of ISO9000:2000 in physical education college teaching quality control

YANG Xiao-shi

(Department of Physical Education, Henan University of Technology, Zhengzhou 450007, China)

Abstract: The author expiated on the necessity to apply ISO9000:2000 in physical education college teaching quality control, studied the methods, procedures and contents for establishing and implementing a physical education college teaching quality control system, and revealed the following findings: Quality Manual, procedure documents and operating documents are the main contents to form physical education college teaching quality control system documents; introducing the management ideas, principles and methods of ISO9000:2000 into physical education college teaching quality control, establishing a relatively completed physical education teaching quality control system according to the requirements of the standards, and carrying out internal physical education teaching quality audit and external physical education evaluation, is an effective way to enhance physical education college teaching quality and their management performance.

Key words: ISO9000: 2000; physical education college; physical education teaching quality control

ISO9000: 2000 是国际标准化组织颁布的世界通用的质量管理和质量保证的标准, 凝聚了世界各国企业质量管理的精华。其主要的管理思想和管理方法也适用于高等体育院校的体育教学、体育科研等的管理。借鉴 ISO9000: 2000 质量管理体系标准, 依据高等体育院校教育管理的实际情况, 建立科学化的高等体育院校体育教学质量管理体系, 有利于提升高等体育院校体育教学质量。

1 高等体育院校教学质量引入 ISO9000: 2000 标准的必要性

1.1 建立文件化的质量管理体系是提高高等体育院校教学质量的保证

目前, 大多数高等体育院校的教学质量管理比较松散, 管理者的随意性比较大, 管理效率不高。ISO9000: 2000 指出, 组织应按标准的要求建立质量管理体系, 形成文件, 加以实施和保持, 并持续改进其有效性^[1]。引进 ISO9000: 2000 标准, 构筑一个科学的体育教学质量管理体系, 用文件的形式明确要开展那些体育教学和管理活动, 活动的目标及开展活动的程序, 由谁来做、谁来查, 做完之后怎样记录, 如何分析和评价, 如何进一步提高等等, 对于保证和提高

体育教学质量具有重要的意义。事实上,各高等体育院校都制定了一些符合本校实际的规章制度,但往往不够严谨,执行起来也不够严格。建立文件化的体育教学质量管理体系,要求按照文件规定办事,不容许任何人随意变更或凭个人意志办事,可以有效地保证体育教学质量在规范、优化、高效的状态下进行。

1.2 对体育教学活动的全过程进行控制是提高高等体育院校教学质量的关键

高等体育院校教学活动的复杂性和系统性,决定了体育教学质量内容的广泛性。它涉及到人员因素如管理人员、教师、学生等;物质因素如教材、器材设备等;信息因素如国家体育教育法规政策、教学计划、教学大纲等;教学活动因素如教学手段、教学方法、科学研究、教务管理、教学评估等。这些因素对体育教学质量的影响至关重要。另外,体育教学活动质量具有隐含性,不像企业产品一样易于测量和评价。为了有条不紊地进行体育教学质量控制,防止随意性和减少失误,就必须根据不同的环节和内容,确定科学的方法、程序,建立事前预防、过程控制、事后总结提高的全过程监控机制,对体育教学全过程实行动态的控制,使体育教学活动的每一个环节都在受控的状态下进行。

1.3 体育教学质量评审和持续改进是提高高等体育院校教学活动质量的重要途径

ISO9000:2000 强调持续的质量改进。把 ISO9000:2000 管理思想应用在高等体育院校体育教学质量控制活动中,就是通过内部审核和最高体育管理者定期进行的评审,针对发现的不合格项和不良趋势,采取有效的纠正和预防措施,使体育教学系统的每一个环节不断改进并形成良性循环的机制。当将改进的成果纳入文件转化为标准化程序时,体育教学质量管理体系将会不断完善,从而不断提高体育教学质量。高校的体育教育评估就是要用明确的办学目标和质量标准对体育教学状态进行诊断和评价,实事求是地发现问题、分析问题,提出解决问题的办法,并经过一定的审批程序,落实解决问题的措施,跟踪检查体育教学状况的改善程度,为高校体育管理和决策者提供准确、有效的信息,从而促进体育教学质量的提高。

1.4 基于事实的决策方法所提供的管理信息是提高高等体育院校教学质量的重要手段

有效的决策是建立在数据和信息分析的基础之上。体育教学的决策要充分以数据和信息流为基础,使决策更切合实际。在高等体育院校教学质量管理体系中要及时采集、整理各种原始资料和数据,如学生的成绩单、教师的体育教学情况等,建立健全体育教

学档案管理制度,并利用现代化的信息技术,使体育教学管理程序化、软件化、网络化,保持管理信息畅通,使领导以事实或正确的信息为基础,通过分析,作出正确的决断,从而为强化体育教学质量提供了重要手段。

2 依据 ISO9000:2000 建立高等体育院校教学质量管理体系文件

各高等体育院校依据国家有关体育工作规定,结合本校的实际也制定了很多的体育教学质量管理制度,但由于高校体育工作千头万绪、职责不明确等诸多因素,有时会造成应该说的而没有说到,说到了而做不到,或做好、做差一个样的情况。引进 ISO9000:2000,优化高等体育院校教学质量管理体系及其体系文件,可以有效地解决上述问题。

2.1 依据 ISO9000:2000 编制高等体育院校教学质量管理体系文件

在编制高等体育院校教学质量体系时,要坚持“写实”和“优化”的原则。“写实”是指对教学质量手册等体系文件编制要进行“恰当、真实”的描述。教育质量文件是对体系的构成、剪裁及具体内容、体系要求之间相互联系和接口关系作出系统、明确和原则描述及规定。“优化”是指按照标准要求对质量管理中不科学、不系统、不规范的做法进行改革,同时按照标准要求对必须做到而没有做到的一定要写入文件,并认真予以实施^[2]。只有这样,才能科学、有效地建立和运行高等体育院校教学质量管理体系,提高高等体育院校教学的质量。

1) 高等体育院校教学质量手册的编制。

质量手册是阐明一个组织的质量方针并描述其质量管理体系的文件^[3]。体育教学质量手册是用于阐述体育教学质量的方针、目标、组织机构与职责,以及对体育教学质量体系要素描述的文件,是高等体育院校教学质量体系中第一层次的文件。制定并公布高等体育院校教学质量方针、目标,对于强化体育教师的质量意识,改进体育教学方法,提高体育教学质量,保证体育教学质量体系有效、有序地运作具有重要的作用。体育教学质量体系要素是体育教学质量体系中的基本单元。设计和确定体育教学质量的体系要素,是体育教学质量体系中至关重要的一环。体育教学质量要素的设计,以建立完善的体育教学体系,保证满足预定的体育教学质量目标的需要为原则,应结合高校实际情况来确定。在进行体育教学质量体系要素描述时,要充分阐明要素的目的、要求,活动的原则和涉及到的部门的责任。所有要素都应有明确的部门和人员负

责,特别是各部门工作之间的接口,职责和权限清楚,具有可操作性,即不漏项也不重复。

2)编制规范高等体育院校教学管理和教学活动的程序文件。

程序文件是描述实施质量管理体系过程中所需要的质量活动的文件,即质量管理体系程序^[4]。高等体育院校教学质量管理工作程序文件是体育教学质量体系中第二层次的文件。它描述体育教学质量体系中各个质量要素所涉及到的责任人或部门的活动,并依据体育教学质量手册中质量要素的活动要求,建立工作程序,即把质量要素提出的目标和要求转化为实际工作具体的步骤。它通常采用“5W1H”的方法(明确做什么;谁做,谁检查、评价;在哪里做;什么时间做;为什么做;怎样做,依据什么),明确规定活动过程中部门或人员的职责以及实施、验证的方法。

3)编制高等体育院校教学质量的操作文件。

操作文件是规定具体的教育服务的方法和要求的文件,它是程序文件的支持性文件^[5]。高等体育院校教学质量详细的执行文件是体育教学质量体系中的第三层次的文件。它依据体育教学策划制定文件,对特定的内容制定专门的体育教学质量计划和措施,明确需要配置的资源、活动的顺序、评价的方法和标准,以及应记录的内容格式。即依据体育教学质量手册和质量管理工作程序制定具体的活动计划、标准和行为准则,是实施体育教学活动的最直接的文件。编制这类文件,关键是针对高等体育院校教学质量手册和体育工作程序所“说到的”,由有经验的体育管理者制定出实现承诺的最好的最实际的方法,并且“一定要做到”。因此,这类文件通常有体育教学计划、体育课程表、体育教学进度表等。

2.2 优化高等体育院校教学质量体系的运作

1)对高等体育院校全体教职职工开展质量教育。

组织全体教职职工认真学习体育教学质量体系文件。通过学习,首先要增强全体员工的质量意识,使他们在思想上充分认识到提高体育教学质量必须从自身做起,体育人才培养的质量与本职工作息息相关,把提高工作质量视为自己的责任;第二,提高对质量体系的认识,明确体系的新要求并适应由此引起的对传统做法的冲击,尽快建立新的平衡。增强责任心,自觉地以体系文件指导自己的体育教学工作,按照体系文件实程序化、规范化管理。

2)强化高等体育院校(系)部门的教学质量管理功能。

对院系的质量管理要做出合理的分工,统筹安排。要加强对体育教学质量监控的功能,不能只按照计划布置任务,而不检查、不评价教学工作的质量。要及时发现体育工作中的偏差,采取纠正措施,实行计划——执行——检查——处理(PDCA)的循环。要建立有利于质量管理的激励机制,如定期考核、评聘结合、树立先进典范形象、确定晋升的条件等,充分调动教职职工提高体育教学质量的积极性。

3)建立及时的教学信息反馈系统。

建立流通顺畅、反应灵敏的教学质量信息反馈系统,要设计一套完整的、规范的、适用的记录表格,要确定高效的处理教学信息的方法,及时地传递决策层和一线教师的双向信息,准确有效地收集、整理、储存、分析、处理体系运作中各个过程的有关信息,为管理者提供决策的依据,并向有关部门反馈执行的结果。

ISO9000: 2000 标准体系自颁布以来,已经被世界很多国家的众多行业或部门直接采用,在教育领域也受到了广泛的关注。尽管目前尚未有直接适用于高等体育院校教育管理和体育教学质量保证的标准,但是国际化标准组织所颁布 ISO9000: 2000 具有广泛的适用性。高等体育院校要为社会培养优秀的德智体全面发展的体育人才,必须重视体育教学工作,努力提高体育教学质量。因此,高等体育院校体育质量管理中有必要引入 ISO9000: 2000 的管理思想、原则和方法,按照标准的要求建立较完善的体育教学质量管理体系及体系文件。

参考文献:

- [1] 张智勇. 2000 版 ISO9000 族标准实战指南[M]. 深圳: 海天出版社, 2001: 10-11.
- [2] 徐向艺. ISO9000 质量管理系列标准在高等学校教学质量中的应用初探[J]. 高等理科教育, 2002, 44(4): 75-79.
- [3] 周朝琦, 侯龙文. ISO9000——进入国际市场的护照[M]. 北京: 经济管理出版社, 2000: 136-137.
- [4] 柴邦衡, 吴江全. ISO9001: 2000 质量管理体系文件[M]. 北京: 机械工业出版社, 2000: 92-93.
- [5] 曹勇安. ISO9000 在学校体育管理中的应用[M]. 哈尔滨: 黑龙江人民出版社, 2002: 22-23.

[编辑: 周威]