

# 高校内部质量保障：框架与措施\*

——联合国教科文组织“IQA 项目”优秀案例述评

郑觅

**摘要：**联合国教科文组织国际教育规划研究所于 2014 年发起“高等教育内部质量保障的优秀原则和创新实践”项目，并在全球范围内推荐 8 所高校入选内部质量保障优秀案例。概述了 8 所高校内部质量保障体系的框架与措施，分析总结了内部质量保障体系建设的经验和原则：高等学校是质量保障的责任主体；高校内部质量保障体系是全过程管理、利益相关方全员参与的闭环系统，该系统通过一系列有效的工具和措施实现教学质量就业质量和管理质量的提升，目的重在形塑优良的质量文化；内部质量保障应深入院系、专业层面，增强质量保障的针对性和实效性，此外，内部质量保障与外部质量保障应有机结合。

**关键词：**内部质量保障；优秀实践；经验原则

高等教育进入大众化发展阶段后，质量危机日益凸显。高等教育质量保障运动自 20 世纪 80 年代兴起，各国十分重视，先后建立了各具特色的高等教育质量保障体系。高等教育质量保障体系一般分为外部质量保障（External Quality Assurance, EQA）和内部质量保障（Internal Quality Assurance, IQA）。外部质量保障通常是由区域性 / 全国性 / 地区性的专门机构组织实施的质量保障活动，内部质量保障则是由高等教育机构自身负责的针对教学、就业、管理等核心环节的质量保障活动。欧洲高等教育区质量保障标准与指南

(ESG) 将 IQA 定义为通过一系列测量程序和工具实现质量提升的过程<sup>[1]</sup>；学者哈维 (Harvey) 认为，IQA 是高等学校为了保障教育与研究的质量，在学校内部开展的一系列检查、评估、审核等过程<sup>[2]</sup>。可见，IQA 针对人才培养的关键要素，在高校开展一系列评估与监控，以实现高校自身质量的持续改进与提高。当前，随着全球高校质量保障主体意识的增强，越来越多的高校建立了由组织机构、标准框架、运行机制构成的，适应自身发展特色的内部质量保障体系。

我国高等教育质量保障经过 20 多年的发展，在总结经验和借鉴国际先进理念的基础上，基本形成了以高等教育质量常态监测国家数据平台为依托，以院校评估和专业认证为支柱以高校自我评估内驱力、政府和社会质量评价外驱力、国际评估影响力为保证的高等教育质量保障体系。该体系倡导内外部质量保障的结合，强调在外部质量保障的推动和促进作用下，加强高校自我评估，建立内部质量保障体系，增强高校发展和质量提升的主体性，培育质量文化。

2014 年，联合国教科文组织国际教育规划研究所 (UNESCO-IIEP) 发起“高等教育内部质量保障的优秀原则和创新实践”项目 (Exploring Good and Innovative Options in Internal Quality Assurance in Higher Education，简称“IQA 项目”)，并在全球范围评选出 8 所高校作为内部质量保障优秀创新实践案例，包括亚洲的中国厦门大学、巴林王国巴林大学、孟加拉国美国国际大学，欧洲的奥地利维也纳经济大学、德国杜伊斯堡-埃森大学，美洲的智利塔尔卡大学，非洲的肯尼亚晨星大学和南非自由州大学。本研

究将呈现 8 所高校内部质量保障体系的框架和措施，并在此基础上分析总结内部质量保障体系建设的优秀实践经验和原则。

## 一、“IQA 项目”全球八大优秀案例概述

1. 中国厦门大学。厦门大学是东北亚地区唯一一所入选联合国高校内部质量保障优秀创新实践案例的学校。厦门大学自建校之初，就把创建高质量教育写入《厦门大学校旨》，提出要实现让学生“与世界各国大学受同等之教育”的目标。学校从创办至今，一直探索有效的内部教学质量保障，2005 年本科教学评估后，厦门大学逐步建立起以年度教学评估为抓手，以教学质量报告和教学状态数据为支撑，结合多种措施和手段的较为完善的内部质量保障体系。

厦门大学在长期的研究和实践中构建了独特的 IQA 理论体系，认为 IQA 是一个动态的可分解、可操作、可控制的闭环管理流程，它通过整合内部各类教学资源、协调教学过程的各个环节，构成一个在教学质量上能够实现自我约束、激励、改进和发展的有效运行机制。从人才培养整个过程看，IQA 需考察培养目标与社会 / 个体需求的接近度，培养模式与培养目标的匹配度，培养过程和培养模式的吻合度及培养结果与社会 / 个体需求的适应度。（见图 1）基于上述理论探究，厦门大学 IQA 体系在实践中遵从指向性原则（质量核心指向人才培养质量）、整体性原则（教育质量管控从目标设计、模式选择、过程监控和结果输出的综合把握）、阶段性原则（教育质量监控要在人才培养不同阶段的主要矛盾上精准用力）、可控性原则（设定质量标准）和持续性原则（有效且可持续发展）等基本原则。

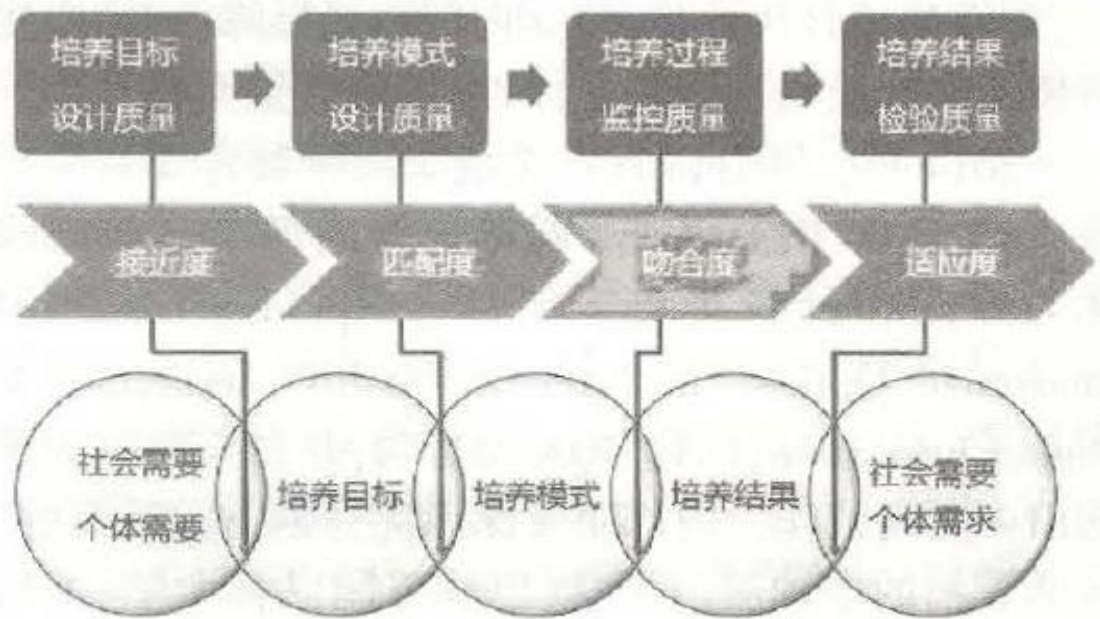


图 1 厦门大学本科教学内部质量保障理论系统

厦门大学在理论研究和实践探索中逐步形成了一个有目标、有标准、有措施、有组织、有反馈的 IQA 体系。该体系由分管校领导牵头，在运行过程中形成了一个多机构合作、多主体参与、多系统整合的内部教学质量保障机制。厦门大学 IQA 框架的特色是以内部教学过程评估为“核心”，强调学校内部评估是外部评估的重要组成部分，也是外部评估的最终目的；强调学校内部评估须参考外部评估的标准，内部评估的改进须有助于完善外部评估；强调学校内部评估的核心是教学过程的评价，教师、学生以及学校行政管理者的两两评价形成了教师学生以及管理者共同参与的内部质量保障体系。（见图 2）整个 IQA 体系的质量持续提升长效机制通过“自我检查—自我诊断—自我反馈—自我整改”4 个阶段实现。

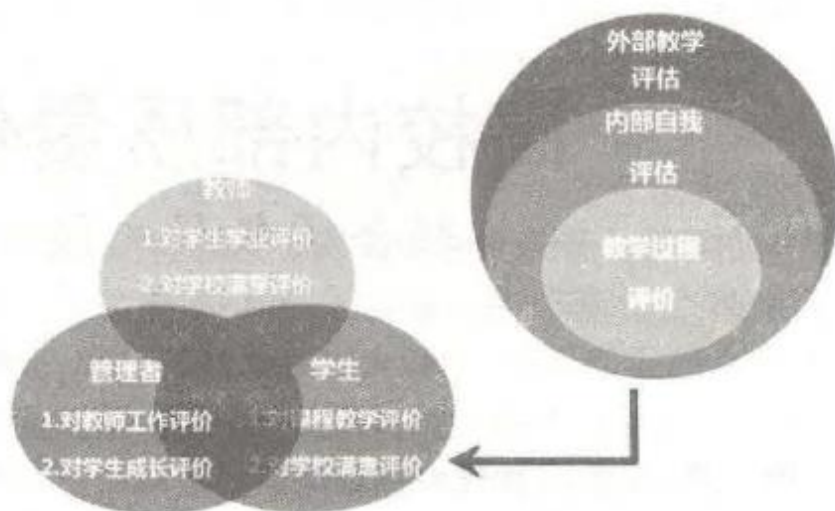


图2 厦门大学本科教学内部质量保障框架

厦门大学通过一系列措施来保障 IQA 体系的效能，包括：①本科教学自我评估。厦门大学每年选取若干影响本科教育质量的核心监测指标，在学院全面自查的基础上，以校领导为组长，成立若干评估专家组，对各学院本科教学工作进行检查，评估报告以评估反馈会的形式反馈至各学院及相关单位，并督促整改，建立了完善的“自我检查、相互观摩、典型示范、及时整改”的自我评估机制。②常态数据监测。学校依托教务管理信息化平台，动态采集教学运行基本状态数据，在对数据统计、分析的基础上监测教学质量的状态与发展，形成每学年的《本科生教务基本情况统计表》和《厦门大学本科教学质量报告》。③本科课程教学测评。学校每学期以随堂测评的方式开展本科课程教学测评，根据测评结果编制分析报告并反馈相关学院和任课教师，对测评成绩较低的教师实行约谈、听课制度，帮助教师改进教学。④学生学习经历调查。学校基于学生学习增值的理念，每年开展新生、毕业生学习经历调查。基于调查结果，每年形成《学生学习经历调查报告》，为进一步改进教学提供了实证依据。⑤日常质量监

督机制。学校建立了包括教学督导制度、党政领导干部听课制度、校长听课日制度、日常教学检查制度等制度,形成利益相关方相互制约、相互监督、共同参与的监督体系。⑥教师教学能力发展。学校教师教学发展中心从教学能力提升、咨询服务、改革研究、质量评估、资源共享等方面开展工作,通过搭建教学观摩平台、开展教师教学培训、建立教师教学档案、促进教学资源共享等系列措施,在促进全校教学质量提高等方面取得成效。

2. 德国杜伊斯堡—埃森大学。德国现有近 400 所高等教育机构,其中 121 所研究型大学, 220 所应用科学大学, 58 所艺术音乐类学院,共 17731 个专业点。目前,除通行的院校评估和专业认证模式外,德国通过引入聚类认证和体系认证模式,应对体量庞大的高等教育体系和实践中的问题。2009 年,德同认证委员会决定筹备体系认证体系认证的对象是高校内部质量保障体系,目的是审核高校内部与教学质量相关的结构和程序能否保证专业质量。一旦高校通过体系认证,所有通过该校质量保障体系审核的专业都会得到为期 6 年的认证 c 这一认证模式的引入成为推动德国高校 IQA 体系建设的重要因素。

杜伊斯堡—埃森大学 ( University of Duisburg-Essen, UDE ) 建立于 1972 年,是一所综合性公立大学,是德国最大的十所大学之一,下设 11 个学院,约有 4 万名学生。UDE 于 2004 年成立高等教育发展与质量提升中心 ( CHEDQE ),负责教育架构的概念开发、人员发展、博洛尼亚咨询、课程设计支持、招生及多元化管理、教学能

力建设、基于评估 / 调查的质量管理等。CHEDQE 从 2010 年开始着手准备体系认证，即将成为德国体系认证的第一所接受高校。

UDE-IQA 指向人才培养，并强调 IQA 对学校战略决策的作用。UDE 通过一系列规章制度，明确规划了学校 IQA 体系建设，确定了教学质量提升的六大原则：教学与科研的整合；对跨学科保持开放心态，注重提升学生的跨学科意识；提高学生指导质量；能力导向的教学目标和考评模式；多元化意识及教育平等；质量导向。UDE-IQA 体系主要由三个核心机制构成：  
①周期性目标及绩效协议。参照 ESG、德国文教部长联席会议（KMK）要求以及德国认证委员会的标准，UDE 每六年开展一次内部评估，审核学校组织机构绩效，形成系列质量报告，改进组织机构效能。在内部评估的推动下，每三年，学校各部门将与学校委员会就如下问题进行沟通协商并签订目标及绩效协议：该部门的发展现状及取得成绩；该部门长期发展规划；该部门终期计划。目标及绩效协议的目的，是使学校各部门的发展计划与学校整体的战略规划保持一致，实现对质量的整体把控。  
②集中的数据支持。UDE 通过学生评教、课程评估、模块评估（针对课程评估中发现的问题）、学习记录、学生学习经历调查、毕业生跟踪调查等措施为 IQA 体系提供集中的数据支持，并通过一系列质性调查来完善数据集的建设。  
③对人才培养核心环节持续性与针对性相结合的咨询、协调与支持。除针对教学质量提升的措施外，UDE 还通过行业专家参与课程设计、课程修订、员工发展、学校战略规划（将微观层面的教学效能，中观层面的专业设计，与宏观层面的学校战略规划相联结，整合进 IQA 体

系闭环)、数据管理等措施促进学校教学、就业及管理质量的提升。

3. 巴林大学。巴林王国共有 13 所高等教育机构, 其中 3 所公立大学, 10 所私立大学。巴林王同于 2008 年成立教育资历与质量保障署, 对巴林王国高等教育实施外部质量保障促进了巴林王国的大学 IQA 体系建设。

巴林大学 ( University of Bahrain, UB ) 建于 1986 年, 由专门提供工程和商科教育的海湾理工学院和提供艺术、自然科学、教育学的巴林大学合并而成, 现有学生近 2 万名, 专任教师近 800 人。巴林大学自 20 世纪 90 年代开始内部质量保障体系建设, 主要举措包括组建内部质量保障职能部门、参与国际外部认证、设计开发一系列有效的 JQA 工具措施等。

UB 的 IQA 贯穿于校、院、系三级管理体系, 形成了一个任务明确、职责清楚、权限分明、相互协调、相互促进的教学质量保障机制。UB 的质量保障与认证中心 ( QAAC ) 是该校 IQA 体系核心统筹部门, 负责制定学校及专业层面的质量保障政策, 编制质量保障手册, 保障学校各部门活动的绩效和质量; UB 质量保障执行委员会 ( QAE ) 负责具体执行质量保障、监控与评估活动; 学院的质量保障办公室负责学院层面的质量监控, 办公室主任是 QAE 成员, 并负责向 QAAC 汇报学院质量保障工作; 学系认证委员会负责评估教学目标、教学大纲和学生学习成果, 负责调查数据的分析评价及专业自评报告等工作; 此外, 还设有专业指导委员会和学生指导委员会。

UB-IQA 体系通过以下三个机制达成目标: ①专业及课程评估。



QAE 负责每年审核学校专业培养目标及预期学习成果，并与专业指导委员会、学生委员会座谈，对教学目标及预期成果进行评估，每两年向校友与用人单位收集对专业和课程的意见。评估结果将体现在专业自评报告及改进行动中。②专业自我评估。每学期各专业收集课程、教师、学生、设备资源、科研、管理及合作等信息和数据，开展专业自我评估，形成自评报告。院系委员会将对自评报告进行讨论并商定改进计划，改进计划通过学院院长提交至 QAAC 。③改进行动。多数改进行动在学系层面开展，保障了学院教师能够最大程度地参与质量保障工作。第一年改进计划执行后，由 QAAC 汇总起草进度报告。与此同时， UB 开展了一系列促进教学质量、就业质量和管理质量提升的措施包括课程评估、教师培训、教学监控、学生参与度调查、毕业生跟踪调查、用人单位满意度调查、就业市场分析、学生能力测评、校内机构自我评估和外部评估、目标协议等。

4. 奥地利维也纳经济大学。奥地利的大学质量保障建设经历了由高度自治到以外促内、再到内外结合的发展过程。“质量保障”和“评估”概念于 1993 年首次出现在奥地利《大学组织法案》中，当时的“评估”主要指学生满意度调查，高校内部质量保障体系基本不存在。重大变革始于《大学法案（2002）》的颁布，该法案赋予高校极大的自治权鼓励高校基于自身实际情况进行质量管理与提升，因此，奥地利的大学基于欧洲高等教育区质量保障标准与指南（ESG），结合学校实际，探索设计出了各具特色的学校质量管理体系；2011 年，奥地利成立质量保障与认证署，对所有高校进行院校审核及专业

认证，至此，奥地利开始了基于标准和产出的以外促内的质量保障体系建设。

维也纳经济大学 (Vienna University of Economics and Business, WU) 成立于 1898 年，是奥地利最大的经济类公立高等院校在经济与工商管理领域享有很高的国际声誉。WU 在大学自治中发展了丰富的内部质量保障经验，并在外部质量保障的推动下，逐步形成了完善的内部质量保障机制，并凝练出独特的质量文化：质量被视为一种生活方式，质量保障体系应更少地强调技术，更多地关注对个体意义的增值。WU 的 IQA 体系聚焦于五个维度：学习效能、教学效能、资源的充足和有效性、学术及合作需求的适应度、与外部的连结，（见图 3）体现了对培养目标、教学投入、培养过程、结果及机制建设等人才培养核心环节的整体质量把控，上述每个维度都在“质量分析、质量发展、质量对话”的长效机制中得到质量保障与提升。其中，质量分析强调基于数据和事实的、以年度报告为形式的质量分析和基准比较；质量发展强调质量文化及持续改进的重要性；质量对话倡导内外部相关利益

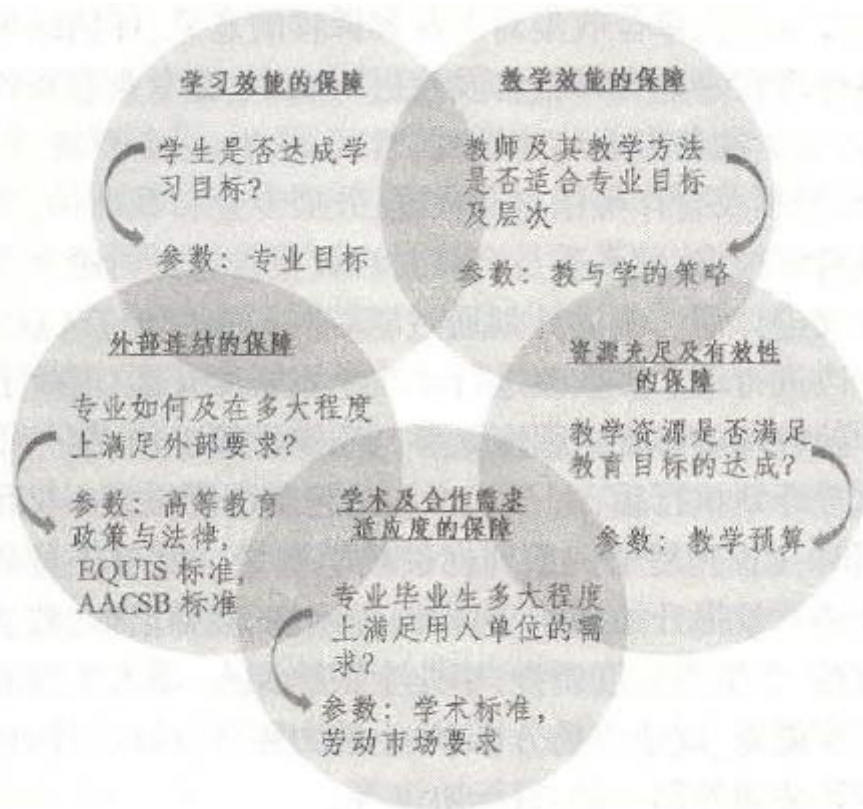


图3 维也纳经济大学内部质量保障体系核心维度

者基于质量分析结果共同探讨改进及行动计划。WU 用以保障 IQA 体系运行的有效性措施有：战略发展规划、内部财务审核、目标协议、学生评教、专业评估、学生调查 A 劳动市场跟踪、学习测评、科研评估与人员发展等。WU 现已接受了经管类的国际三大认证：EQUIS(2007 年)、AMBA(2010 年)、AACSB(2015 年)，这些国际认证进一步推动 WU 内部质量保障标准和措施的完善，促进了 WU 的 IQA 体系发展。

5. 孟加拉国美同国际大学。孟加拉国现有公立大学 34 所，私立大学 78 所。高等教育毛入学率已达 53.6%。2009 年孟加拉国教育部和大学授予委员会发起了“高等教育质量提升项目”，该项目旨在加强国家质量标准建设，开展质量审核，支持大学建立内部质量保

障组织（ IQAC ） 。孟加拉国通过积极参与国际质量保障活动，促进了大学内部质量保障建设和发展。

孟加拉国美国国际大学（ American International University-Bangladesh, AIUB ）于 1994 年成立，是孟加拉国最好的私立大学之一，现有学生近 10600 名，有 13 个本科专业和 7 个研究生专业，专任教师近 350 人。该校 IQAC 的成立标志着 IQA 体系的逐步形成。在“高等教育质量提升项目”的支持下， AIUB 的 IQAC 参照国家及国际质量保障指导方针和实践，负责本校的质量保障与提升，具体工作包括制定学校管理和学术活动标准，为学术部门开展自评和接受外部评估提供支持和指导，开发并维护学校质量保障数据库等。IQAC 由副校长统筹管理，两名资深学者担任执行主任，分别负责质量保障事务和财务管理事务。每个专业由 3 名人员组成自评委员会，负责开展专业评估。由系主任、专业负责人和院长办公室负责组织课堂督导、教师教案评估、教学绩效评估和管理人员绩效评估。

AIUB-IQA 体系深入到专业层面运行，具体程序是：由 IQAC 指导各专业自评委员会，对学校专业进行自评，即每 3 年开展一次问卷调查，调查针对 5 类利益相关方（包括用人单位调查、学生满意度调查、校友调查、学术人员调查、教辅人员调查），涉及与人才培养相关的 9 个核心内容（包括课程设计与评估、学生入学 / 培养过程 / 成绩、教与学评价、学生服务、管理、设施设备、人员支持、科研、过程管理 / 持续改进），由 IQAC 汇总调查结果，在数据和事实基础上，分析总结形成报告，用于指导 AIUB 每两年开展的目标及标

准修订、每两年开展的发展及行动规划、以及每3年开展的专业自评工作。

6. 智利塔尔卡大学。智利是拉美地区高等教育发达国家之一，截至2014年，毛入学率近60%，处于高等教育普及化阶段。目前，智利除“大学院长委员会(CRUCH)”所属25所传统大学外，还有33所私立大学、33所专业学院和38个技术培训中心。智利对高等院校实行分类认证：一类针对1981年以前成立的已获得办学自主权的学校，由国家教育部高等教育署定期检查的形式监督其教学质量；另一类针对1981年后成立的院校，由全同认证委员会(CNA)认证。截至2014年，智利80%的高等教育机构已接受认证。

智利塔尔卡大学(university of Talca, UT)建于1981年，是一所综合型大学。UT现有在校生10419人。UT的IQA经历了从培育质量文化、积极参与外部评估与认证，到建立内部质量保障相关机制并形成体系的过程。UT-IQA体系涵盖战略规划、战略任务分解、目标协议、管理过程控制等主要环节，是贯穿于学校—学院—专业三级的内部质量保障长效机制：①学校层面，学校规划办主要负责学校和学院层面的战略规划和质量监控，确保校内战略发展的一致性。学校层面还建立了质量保障支持部门：针对本科教学，设有本科教育质量办公室，下设教师评估质量保障科(设计、验证、应用质量保障工具，开展本科生满意度调查，总结评估经验，提供新生指导，为专业课程设计和实施提供支持)和本科专业认证科(为本科专业参与认证提供全过程指导和支持)；针对研究生教育，学校研究生院设有质量

保障科，负责研究生专业的自评和认证工作。②学院层面，由院长、系主任、专任教师组成委员会，负责对本科教学、新增本科专业、教学计划、内部管理方面做出决策。研究生院设有学术委员会，负责各学院研究生层面的质量保障工作，包括建立专业制度和质量标准促进新设专业的发展，指导国内外专业认证的自评过程，提出专业修订方案等。③专业层面，专业委员会负责研究并提出专业教学方案，评估专业课程体系；教师委员会负责提出教学标准和政策方案，与学校行政部门合作，共同解决教学过程中的问题；自评委员会负责该专业的自评及持续改进工作。

7. 肯尼亚晨星大学。肯尼亚的高等教育起步较晚，目前，肯尼亚有 22 所特许公立大学、9 所公立大学附属学院、17 所特许私立大学、5 所私立大学附属学院、1 所注册私立机构。肯尼亚大学教育委员会(CUE )起初只对私立大学进行外部质量评估，随着肯尼亚高等教育财政体制改革转型，公立高校开始面向社会筹资，大毡’招收“自费生”，学位质量持续贬值。基于此，2012 年肯尼亚颁布新法案，要求 CUE 作为国家质量保障机构，对全国所有大学实施院校评估和专业认证。

晨星大学 ( Daystar University, DU)1994 年成为特许私立大学，目前在校生 5000 余人。DU 质量保障中心 ( CQA ) 全面负责学校内部质量保障工作，CQA 负责人直接向校长汇报质量保障工作。其主要职责是开发 IQA 体系工具 (政策、标准、和程序等)，对学校教学开展评估。CQA 与 CUE 保持密切联系，负责支持学校参与院校

评估和专业认证。

DU-IQA 体系有 4 项传统机制：内部考试审查，即由学术人员根据布鲁姆教育目标分类法审查考试内容，考察每门课的教学大纲在广度和深度上的合理性，确保考试难度与学生发展水平相适应；外部考试审查即由外部同行专家在考试结束后，审查考试题目是否清晰明确，教师是否按照评分标准公平公正给出成绩；学生评教，即收集学生对教学过程的意见和建议；学生实习指导，即用人单位针对实习学生的职业能力和意愿给出反馈，实习指导教师将提供一份学生实习表现报告，用于改进课程和教学方法，使毕业生能够更好地为未来职业做准备。除了上述传统机制，DU 还通过接受外部认证提升学校教学、就业和管理的质量。晨星大学在就业率上一直有较好的声誉，学校在提供适应社会需求的教育内容上进行了有益的探索，并通过一系列措施来保障学生就业。

8. 南非自由州大学。随着 1994 年南非“宪法民主制”的建立，南非社会民主化程度不断提升，高等教育呈现出持续进步的发展态势，传统殖民主义和种族制度下的不平等得到改观，“有质量的公平”正成为南非高等教育发展的战略追求。南非是一个传统的英联邦体系国家，保持着较高的教育水准。目前，南非有 24 个国立大学和近百所私立大学。南非高等教育质量委员会（HEQC）在对高校实施外部评估和认证的同时，十分注重内外部质量保障机制的互补，将高校内部质量提升和能力发展作为重要目标，强调加强院校自身质量意识，促进持续改进。HEQC 将自我评估作为促进高校内部质量保障建设的

重要策略，对符合要求的高校授予 6 年期的自行评审权。

自由州大学（University of the Free State, UFS）是南非最古老的大学之一，由七大学院体系构成，包括经济管理科学学院、教育学院、健康科学学院、农业与自然科学学院、法学院、人文学院和科学院。目前 UFS 有学生 3 1400 名，其中国际学生有 2500 人。

2006 年 UFS 接受 HEQC 的质量审核后，逐步建立起 IQA 体系。该 IQA 体系在学校和学院两级运行：学校层面，学术规划与发展委员会负责招生及学术规划、战略规划、专业审核、质量保障与提升、政策发展，院校研究与学术规划处负责院校研究、整体学术规划、信息管理及与质量保障相关职能，教学中心负责开展教学能力提升相关培训、改进课程设计。学院层面，学院理事会（由系主任和资深教师组成，审核新设置和需要修订的专业）、教学委员会（由专业负责人和学院教学主管组成，沟通教师、系主任、学院管理及其它支持部门，讨论教学过程中的质量和效率问题）、学院管理委员会等具体负责专业教学质量、课程教学质量、实践教学各环节质量的保障与监控。

## 二、高校内部质量保障：经验与原则

联合国教科文组织国际教育规划研究所推荐的 8 所高校内部质量保障优秀案例，呈现了世界范围内高等学校内部质量保障建设在理念上的同频共振和做法上的异彩纷呈。通过对 8 个优秀案例的概述，笔者尝试探讨高等教育内部质量保障的经验与原则：

1. 高等学校是质量保障的责任主体。高等学校是承担人才培养任务的核心部门，满足经济社会和个人发展需要、促进人的多方面发



展，是高等教育的基本价值追求。从根本上实现高等教育质量的可持续发展最终取决于高校内部质量保障体系的建立。不同层次、类型和形式的高等学校，都有责任根据自身主要矛盾精准发力，提高质量，追求一流，为学生提供优质的教育环境、教育资源，改进教育教学工作，培养高质量的创新型、复合型、应用型、技能型人才。作为内部质量保障主体，高校需要有足够的办学自主权进行资源分配及决策。

2. 内部质量保障体系是全过程管理、利益相关方全员参与的闭环系统。内部质量保障应与战略规划、资源分配、课程开发以及学术规划联系起来，评估、监控、反馈和改进闭环系统应贯穿于人才培养和管理过程始终，形成质量持续改进和提升机制。应倡导全员参与质量保障建设，重视利益相关方（学生、教师、管理人员、用人单位、校友）的诉求与参与度，建立全方位沟通交流和信息收集平台，处理好学术导向质量观和就业导向质量观的平衡。

3. 内部质量保障通过系统的工具和措施实现。高校应根据实际情况，设计开发、验证、应用一系列有效的工具和措施，保障 IQA 体系的良好运行。系统有效的工具和措施应该覆盖教与学（如课堂教学测评）、院校管理（如目标及绩效协议）、学生就业（如毕业生跟踪调查和用人单位满意度调查）等关键领域，方法上应注重质性与量化相结合持续性与针对性相结合、整体性与模块化相结合，同时应具有规范性、周期性、全员参与的特点。

4. 内部质量保障应深入院系、专业层面。高校既要基于“统一”原则重视内部质量保障顶层制度设计和机制建设，还应本着“效能”

原则构建多级评价体系，赋予院系、专业更多的自主权，充分发挥教师和学生参与积极性，根据院系、专业发展需要和主要矛盾，调整、调动教学资源，提高内部质量保障的针对性和实效性，形成一个任务明确、职责清楚、相互协调、相互促进的教学质量运行机制。

5. 内部质量保障重在形塑优良的质量文化。内部质量保障发展的最重要成果是“质量文化”。高校应创建一种积极参与质量建设的氛围，从“要我评”转变为“我要评”，通过有效沟通和对话，让自我保障、自我评估、自我监测成为一种大学的自觉行为，凝练成为一种质量文化，继而升华成为一种大学文化。让质量成为国家、政府、学校、社会自觉遵循的规范和追求的价值所在。

6. 内部质量保障应与外部质量保障有机结合。内外部质量保障被视为质量保障体系的两个方面，二者的结合是高等教育进入大众化的阶段性产物。高等教育人才培养质量提升的主体责任在高校，而外部质量保障能够为教育评价提供规范和参考，为教育质量提供证据，其最终目的与内部质量保障一致，都致力于质量持续改进与提升。高校应将内外部质量保障有机结合，积极、主动地参与国内外评估与认证，提升教学和管理的标准化水平，增强毕业生就业竞争力。

（郑觅，教育部高等教育教学评估中心助理研究员，北京 100081）

（本文参阅了“高等教育质量与就业：内部质量保障的贡献”国际研讨会会议资料）

#### 参考文献

[1] European Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area[EB/OL]. (2015-11-28)

[2016-8-1]http: //www.ehea.info/article-details

ArticleId= 123.

[2] Harvey L. 2004-16, “internal quality monitory” Analytic Quality Glossary, Quality Research Enternational[EB/OL].

[2016-5-21] [http://www.quality\\_research\\_international.com/glossary/iqm.htm](http://www.quality_research_international.com/glossary/iqm.htm).

（转自《中国高教研究》2016 第 9 期）