

基于 TQM 的高校“制度—数智—文化”三维协同的质量保障体系构建及优化研究

刘勤燕，常引

陕西国际商贸学院，陕西 西安 712046

DOI: 10.61369/SDME.2025320036

摘 要： 随着高等教育普及化发展与数智化转型，高校内部质量保障体系建设的重要性日益提升。面对当前高校面临的制度碎片化、数智应用表层化、质量文化薄弱等现实困境，本文引入全面质量管理（TQM）理论框架，通过梳理全面质量管理理论（TQM）的内涵与特征，进而分别从制度管理、数智化转型与质量文化层面剖析质量保障体系构建中面临的现实困境，提出“制度—数智—文化”三维协同的质量保障体系构建与优化策略，以此提升质量保障体系的系统性、智能性与内生动力，促进高校内涵式高质量发展。

关 键 词： 全面质量管理（TQM）；质量保障体系；制度；数智化；文化；三维协同

Research on the Construction and Optimization of the "System-Digital Intelligence-Culture" Three-Dimensional Collaborative Quality Assurance System in Universities Based on TQM

Liu Qinyan, Chang Yin

Shaanxi University of International Trade & Commerce, Xi'an, Shaanxi 712046

Abstract： With the popularization and digital-intelligent transformation of higher education, the significance of developing internal quality assurance systems in universities has become increasingly pronounced. Confronted with the practical predicaments plaguing current universities, such as fragmented institutional frameworks, superficial application of digital-intelligent technologies, and underdeveloped quality culture, this paper adopts the theoretical framework of Total Quality Management (TQM). After clarifying the connotation and characteristics of TQM, the paper analyzes the practical challenges in quality assurance system construction from three perspectives: institutional governance, digital-intelligent transformation and quality culture cultivation. It then puts forward strategies for constructing and optimizing the three-dimensional collaborative quality assurance system featuring "System-Digital Intelligence-Culture", so as to enhance the systematicness, intelligence and endogenous driving force of the quality assurance system, and advance the connotative and high-quality development of universities.

Keywords： total quality management (TQM); quality assurance system; institution; digital intelligence; culture; three-dimensional collaboration

引言

随着我国高等教育普及化发展程度不断提升，教育发展重心逐步从规模扩张向质量提升转变。在新时期背景下，高等教育教学审核评估应以构建自主、闭环、持续改进的内部质量保障体系为基本目标。因此，针对现阶段高校质量保障工作面对的“制度孤岛”“数智表面化”“文化缺位”等问题，应坚持引入全面质量管理（TQM）理论，并将其融入高校“制度—数智—文化”三个基本维度，以此构建完善的质量保障体系，推动质量治理工作从“经验判断”向“精准决策”转型升级。

一、全面质量管理理论（TQM）概述

全面质量管理（TQM）是一种以质量为中心的管理哲学与方法论，其强调全员参与，对全过程和全要素进行系统化管理，以

此达成较高的满意度，并能实现长期可持续的质量保障^[1]。在高等教育语境下，TQM 理论与高校质量保障体系构建具有较高的契合度，主要体现在五个层面：

第一，TQM 理论以满足顾客需求为管理中心导向，而高校教

育教学则强调“以学生为中心”，因此可以保障将促进学生成长与发展作为学校质量管理的根本导向。

第二，TQM理论强调全员参与，而高校质量保障体系的建设也需要全体教职员工、学生、管理人员以及后勤人员共同参与，以此构建质量共同体。

第三，TQM理论关注管理的全过程与全要素，高校质量保障体系也要落脚在人才培养的全过程之上，以此解决招生、培养与就业等多环节的质量问题。

第四，TQM理论注重管理优化与改进的持续性，高校质量保障体系则坚持PDCA循环改革，通过计划（Plan）、执行（Do）、检查（Check）、处理（Act）四个环节的循环治理达成管理目标^[2]。

第五，TQM理论建立在事实基础之上，高校质量保障体系构建也要以数据与证据为质量评价与体系建设的核心依据，并由此为数智化赋能创建衔接窗口。

二、高校质量保障体系构建中面临的现实困境

（一）学校制度管理方面

第一，制度碎片化，协同性不足。高校质量保障相关的制度，例如教学、教评、督导等制度内容的制定通常由不同部门分别制定，但是相互之间缺乏统一的顶层设计与系统整合^[3]，导致制度之间缺乏协同性与配合作用。

第二，标准体系不健全。现有质量标准体系未能全部覆盖人才培养的所有环节，尤其在专业认证、行业标准等方面存在缺漏。

第三，执行与反馈机制薄弱。高校对制度执行情况缺乏有效的监督、反馈与问责机制，导致部分制度落实不到位。

（二）数智化转型方面

第一，技术应用表层化。当前高校在数智化建设层面的转型程度较浅，大多以硬件采购与平台建设为核心，未能将技术应用于教学模式、评价方式等具体变革项目中。

第二，数据孤岛与治理滞后。高校未能打通教学、管理、科研等不同系统的数据信息，既没有统一的数据治理体系与管理规范，又难以建立全景式的学情画像与数据评价机制，无法有效落实数据驱动与精准决策。

第三，智能程度不足且人才稀缺。高校现有的质量检测平台缺乏智能诊断与预警的功能，难以有效服务质量保障体系的构建；同时，高校内部缺乏既懂教育规律又具备数字素养的复合型人才，进一步限制了数智化技术的普及与应用。

（三）质量文化建设方面

第一，质量文化意识淡薄。高校缺乏质量治理相关的校园文化氛围，师生参与高校质量保障工作大多处于外部考核压力，缺乏内部价值认同，更没有形成“自觉、自省、自律”的质量文化理论体系。

第二，文化载体与活动单一。现有质量文化建设大多以宣传标语或简单活动等形式展开，既没有深入融入学校管理与教学的

各个层面，也没有形成可持续浸润的工作载体与实践机制。

第三，多元主体协同育人格局尚未形成。现有质量保障体系中，师生、管理者以及用人单位等主体相互之间缺乏明确的角色界定与任务分配，且缺乏良好的互动效果，无法形成合力。

三、基于TQM的高校“制度—数智—文化”三维协同的质量保障体系构建及优化策略

（一）制度维度：构建“全链条、闭环式、协同化”的现代质量治理制度体系

1. 顶层设计与系统整合，破解“制度孤岛”

高校应积极构建“教学质量保障委员会”，由校长或副校长担任委员会负责人，以此作为学校质量管理工作的决策与协调机构。该委员会的核心任务在于优化顶层制度设计，系统梳理并整合课程教学、学生管理、科研项目、师资发展、资源保障等各个环节的规章制度，以此出台覆盖人才培养全生命周期的《高校教学质量保障规范总纲》^[4]。例如汕头大学，其主要借鉴工程教育认证模式，系统构建了以“学习成果”为导向的内部质量保证体系，其工科专业毕业生能力达成度连续多年显著提升，这证明了系统化制度整合对学习产生的直接影响。

2. 健全多元主体参与与协同机制，实现“全员参与”

TQM理论强调质量管理需要所有人共同参与，因此高校质量保障体系必须明确学生、教师、教学督导、用人单位等不同主体参与质量管理工作的路径与权责。其中教师层面，高校可建立“教师教学发展档案袋”制度，以此将教学改革、教研活动、学生竞赛、教学奖励等条件全部纳入教师职称评定与评优评先的参考依据之中^[5]，由此提高教师的工作投入度。在学生层面，高校可以建立“学生教学信息员”制度，鼓励学生对教师教学成效、课程设计、工作态度等多维度表现进行评价，并将其纳入教师考核系统。例如西交利物浦大学建立了“学生代表委员会”，深度参与学校各级管理会议的制度，其提案直接进入校务会议议程，有效提升了质量改进的回应速度与学生满意度。

3. 强化过程监控与闭环改进，确保“持续改进”

在TQM理论下，高校还应建立“监测—评估—反馈—改进—跟踪”五位一体的闭环管理流程。在具体实施环节，则要构建“三级评估”制度，一级为常态化课程教学评估，主要通过督导教学观摩与学生评教反馈等途径落实；二级为周期性专业自我评估，通常每两年实施一次，需要教师以国家标准与专业认证为基础进行自我评估；三级为学校教学质量评估，主要包括审核评估、年度质量报告等方式。此外，还应基于强化评估结果建立“质量预警与帮扶机制”，针对评估结果暴露出的问题，限期整改并配置资源^[6]，并将整改效果与其年度绩效考核与资源配置挂钩，达到持续改进效果。例如浙江大学实施的“专业可持续发展报告”制度提出，各专业每年需提交报告，并基于教学过程、生源质量、毕业去向、用人单位反馈等数据，进行自我评估。同时，学校也会组织专家评审，报告结果直接作为专业招生计划调整、经费拨付的重要依据。

（二）数智维度：打造“数据驱动、智能诊断、过程赋能”的智慧质量保障平台

1. 建设一体化数据中台，打通“数据孤岛”

高校应建立一体化数据中心，将教务、学工、科研、人事、后勤等系统集成一体，既要建立统一的数据标准与接口规范，又要针对学生从入学到毕业的全过程采集数据^[7]，并通过大模型与智能算法辅助学校教育教学管理决策，甚至还可以根据学生的出勤数据、作业成绩、线上学习行为、课外活动表现、心理测评结果、图书馆借阅记录等建立学生精准画像，为个性化教学指导提供依据。例如南京理工大学的“一站式”学生大数据平台，其通过整合超过20个业务系统的数据，形成了覆盖学业、消费、社交、活动的学生全息画像。此平台还能够进行生源分析、学业预警、精准资助和成长轨迹回溯。

2. 开发智能诊断与预警模型，实现“过程控制”

在大数据与人工智能技术支持下，高校还应建立智能分析模型系统，提供智能诊断与预警服务。一要构建学业预警系统，根据学生阶段时间内的成绩变化、行为数据等，自动识别学困生，并向教师发送预警信息，提出科学、个性的学习指导建议。二要建立教学实时反馈系统。教师在智慧教室教学中，可以实时查看学生的课堂互动数据，包括提问频率、小组讨论参与情况等，并可以运用实时评价工具统计学生的即时反馈，以此调整教学策略^[8]。三要建立专业建设态势感知体系。高校需每年综合分析毕业生的就业质量、竞赛获奖、升学情况、就业单位评价反馈等数据信息，同时结合不同专业、行业、产业的发展前景，生成专业竞争力报告。例如华中师范大学研发的“小雅”智能助教系统，能自动分析在线讨论区的语义，识别学生的困惑点与参与度，为教师提供实时课堂参与报告和教学调整建议，实现了对教学过程的微观赋能。

3. 提升数据素养与决策支持能力，推动“基于事实的决策”

一方面要落实全员数据素养培训工作，针对教师、管理人员等分别设计不同的专题培训课程。另一方面要建立教学质量数据管理平台，专门为学校各级领导提供数据可视化看板服务，并针

对关键绩效指标进行细化分析，提供精准调配资源与优化战略决策的智能服务。例如同济大学开发的教学质量监控大数据平台，集成了课程评价、督导听课、学业成绩等多维数据，并生成了面向学院、专业、课程和教师个人的多级数据报告。学院管理者可以清晰看到各专业毕业要求达成度的对比趋势，从而进行资源的精准倾斜。

（三）文化维度：培育“自觉、自省、自律、持续改进”的深度浸润型质量文化

1. 精神引领与价值内化，塑造共同愿景

高校应设置“什么是好的大学教育”“如何当好一名老师”等核心主题，定期开展名师讲座、专家论坛等活动，引导师生深度思考，建立明确的价值导向。同时，也要利用校园网、新媒体、宣传栏、电子屏等载体，制作并播放学校质量保障体系建设过程及相关成果，将质量管理工作具象化、故事化^[9]。

2. 行为引导与榜样激励，推动实践转化

高校应建立质量荣誉体系，为教师工作者提供“卓越教学奖”“教学名师奖”“课程质量改进奖”“优秀教学服务岗”“最受学生欢迎教师奖”等荣誉奖励^[10]。同时，应建立反思性教学与实践机制，要求教师在每阶段教学工作后撰写教学反思报告，并定期参加教学公开课与研讨会，总结经验，营造开放、互信、共同改进的教学学术共同体氛围。

四、结语

综上所述，面对新时代背景下高等教育高质量发展的重要需求，高校必须系统性重塑其质量保障体系。本文即以TQM理论为核心依据，从制度重构、数智赋能与文化浸润三个维度切入，其中，制度是骨架，提供运行的规范与依据；数智是神经，赋予体系感知、分析与预警的智能；文化是血液，为体系注入持续改进的内生动力。三者唯有协同发力，方能构建出一个全员参与、全过程覆盖、全要素管理、并能持续自我优化的现代高校质量保障新生态。

参考文献

- [1] 张锋兵,王虹红.民办高校内部质量保障标准体系的建构逻辑与实施路径——基于全面质量管理理论视角[J].西部素质教育,2025,11(14):33-37.
- [2] 姜盼.基于TQM理念的民办高校质量保障体系构建与实践[J].科教导刊,2025,(09):123-125.
- [3] 申瑞.基于全面质量管理的本科生导师制质量保障体系研究[J].学园,2024,17(29):87-89.
- [4] 罗盛峰,王祖林,周焕福.全面质量管理视角下地方理工科高校本科教学质量保障策略探究[J].高教论坛,2024,(09):74-78.
- [5] 周敏,黄秀峰.基于TQM理念的地方高校研究生教育内部质量保障体系的研究——以右江民族医学院为例[J].创新创业理论与实践,2024,7(02):89-92.
- [6] 计国君.新时代高校人才培养内部质量保障体系研究[M].光明日报出版社:202305.260.
- [7] 张晓艳,彭芑,张金玉,李红,林群.基于全面质量管理的全日制专业学位研究生课程建设内部质量保障体系构建[J].职业技术教育,2022,43(02):53-57.
- [8] 张帅帅.基于全面质量管理理论的高校教学质量保障路径研究[D].河北科技大学,2021.
- [9] 王晓亚,赵辉,李素梅.全面质量管理在独立设置成人高校教学质量评价体系中的应用探究[J].才智,2021,(18):77-80.
- [10] 许曰才.全面质量管理视角下高等学历继续教育质量内部保障体系建设[J].中国成人教育,2021,(10):13-16.