

# “零缺点管理”在教学质量管理中运用分析

闫萍

南京工业职业技术大学

**【摘要】**为了能够创新职业技术大学的教学质量管理方式，部分院校尝试引进了零缺点管理思想，通过初步探索实践实现了更加有效的教学质量管理工作。本文通过对零缺点管理的相关内容进行阐述，了解其在职业技术大学教学质量管理工作中的实施必要，并阐述了其在教学运行管理、教学过程管理中的应用，以为职业技术大学提供参考。

**【关键词】**职业教育；教学质量；零缺点管理

**【DOI】**10.12252/j.issn.2096-6288.2020.04.726

## 引言

面对教学改革的全新形式，促使职业技术大学同样不断转变自身的教育管理方式。面对当前社会对于人才的综合性要求，需要职业技术大学实施更加高效的教学质量管理，全面解决以往在教学质量管理工作中的局限性问题，赢得社会认可才能够促进职业技术大学今后良好发展。而对教学质量产生影响的因素往往多种多样，做好教学质量管理工作，就需要构建更加完善的质量管理方式。

## 一、零缺点管理概述

零缺点管理这一概念最早则是出现在工业生产中，并逐渐得到推广应用。零缺点管理的主要思想则是在首次工作过程中就将其做到最好。在管理中将追求质量作为一种艺术表现形式，能够避免在补救工作中浪费大量的时间、精力以及金钱，并有效降低了工作过程中层出不穷的质量问题。基于零缺点管理而言，其基本理念在于首次就能够高质量地完成工作，则能够有效降低工作成本。在一件工作中出现质量问题，主要是由于管理层的失误所引发的，在物质生产制造的过程中，基于管理层的行为以及计划等将会产生一定的影响。为了能够达到质量管理标准，则首先需要基于管理层实施高效的约束管理。

在零缺点管理中，阐述了四个层面的定律。第一则是要求构建符合标准的工作质量，确保在工作全过程中深入植根质量管理要求，并统一有关质量的定义。第二则是在质量管理制度中设定的防患于未然原则。要求在工作过程中所有参与生产的员工都能够了解并熟知质量标准，按照标准的工作规定实施，将以往保障质量的工作从事后检验转变为事前预防。第三则是保障在工作过程中形成零缺点的标准。在工作过程中出现影响质量的错误包括经验缺失以及疏忽大意。

经验的缺失则可以依靠不断学习以及实践进行累积，解决基于经验认知不足所造成的质量问题。而疏忽大意则是基于人员在实际工作中的态度性问题，只有确保经过全面的反省深思，才能够促使相关人员不断改进其工作态度。随后则是对质量进行衡量时，标准应该界定为不符合标准的产品代价。同时也可以将质量成本分为两个不同的范畴，一方面则是与质量要求不符所需要交付的代价，以及符合要求下的制造成本<sup>[1]</sup>。

## 二、在教学质量管理中应用零缺点管理的意义

零缺点管理观念具有系统性的思想原则，其在职业技术大学的教学质量管理工作中应用，不仅仅是基于对已经出现的质量问题加以改进，而是通过各部门的组织协调，通过一体化的质量监管，注重全体员工的强化教育，保障其均能够形成良好的质量意识。能够对职业技术大学未发生的教学质量问题加以预防，在后续的教学质量管理工作中将其作为重点加以监督管控，防患于未然，能够省去诸多麻烦。在教育管理中充分遵循职业技术大学的人才培养目标，满足社会对于人才的要求。

## 三、职业技术大学教学质量管理工作中的零缺点管理应用

根据零缺点管理的相关原理，在职业技术大学的教学质量管理中应用，则首先需要将职业技术大学的教学质量问题当做整体，进行一体化的分析，通过全面分析对职业技术大学教学质量产生影响的相关因素，构建其更加完善的量化教学质量管理体系，并保障这样的教学管理体系执行度相对较高。其次则是需要促使职业技术大学当中的全体教育管理人员均能够积极参与到教学质量管理中，为学生提供更加适应的高质量教学服务，才能够促使教学质量有效提升。而基于零缺点管理观念在职业技术大学的教学质量管理中应用，需要构建完整的教学体系，通过在运行管理阶段以及过程管理阶段两个层面实施必要的应用，才能够为职业技术大学的教学质量提升提供充足助力。

### （一）在教学运行管理中的应用

在教学运行管理中应用零缺点管理观念，则是通过对学生、教师、课程、设施、教学方法等进行协调组织，通过构建相应的教学服务，并实施全过程监控工作，有效优化教学整体结构，促使职业技术大学教学活动得以实现，并基于研究、设计以及监控等流程，确保顺利推动职业技术大学高质量发展教学工作。

首先来讲，在实施零缺点管理的过程中，机构人员需要进行重新协调组织。设立基于院、系、教研室层层递进的精细化管理结构，通过对教学管理机构的设置，保障逐层递进实施有效的教学管理工作。作为最高等级的管理机构，教务处受到院长管控，从而有序协调指导全院的教学管理工作，顺利完成教学任务。专业系则是根据学院的实际教学情况，合理安排各专业的教学环节以及进度等。而作为基层教学管理范围，教研室负责执行院级领导的教学管理任务，组织课程

教学环节并对教学情况加以管理，同时也需要满足基于教学管理人员的组织分配工作。在差异性层级以及岗位的职责要求下，在整体教学质量管理工作能够有所侧重、有所侧重的实施管理工作<sup>[2]</sup>。

其次则是基于零缺点管理中的规章制度的制定。这一环节将会对职业技术大学顺利实施教学活动并提升教学质量起到重要影响作用。在零缺点管理下，要求制定完善且系统化的管理制度，避免在后续实施管理工作的过程中不断修改规章制度影响管理有效性。要求与院校的其他管理制度协调共生，制定基于整体性的教学管理制度内容，保障制度完备。并保障执行规章制度的过程中同样能够基于不同层级以及岗位等对规章制度的内容进行有效的细化。确保所实施的教学管理计划有章可循、职责分明。作为教学质量管理工作的重要组成部分，教学方案的管理能够真实且清晰地反映出整体教学成效，因此需要重视教学档案管理的重要性，做到规范化管理。

第三则是需要在组织实施过程中贯彻零缺点管理工作。在创建职业技术大学教学质量管理工作运行机制的过程中，最为关键的就是需要保障适应职业技术大学的运行需求，保障整体运行程序以及规程具有系统性特征且操作性相对较强。包括在计划、运行检测以及总结这四个质量管理中的环节，均需要保障在执行组织计划的过程中运行机制科学合理。并做好改革创新要求，面对我国当前经济形势发展背景下对于人才的高质量以及综合性需求，同样要求职业技术大学在实施零缺点教学质量管理的能够做好相应的创新改革工作。包括在教学组织、考核管理以及质量控制等众多方面，均需要做好相应的创新工作，保障教学水平逐渐提升并构建更加良好的创新教学管理格局。

最后，则是需要在教学运行管理工作中做好相应的质量监控。通过在教学质量管理过程中实施动态化的监管工作，从而实时动态反应教学质量，则能够及时加以巩固优化。对职业技术大学教学中涉及的每一环节实施必要的质量参数检测控制，通过对实际教学质量参数以及教学质量标准参数进行对比，了解二者之间的差异，并及时提出相应的管理工作进行有效调节。通过有效运作教学质量监控工作，根据完整的质量监控体系为整体质量管理工作提供保障。要求职业技术大学选择教学督导室以及教务处监督日常教学质量，制定科学的质量监督计划，并确定科学的测量监控点，加以动态监控测量，并对教学实施中的各个环节进行定期检验，诊断影响教学质量的因素并及时反馈调控<sup>[3]</sup>。

## （二）在教学过程管理中的应用

职业技术大学中，教学过程需要教师与学生进行双向活动，在当前教育发展中倡导以学生作为主体，教师担任的职能仅仅是组织者与引导者。需要教师为学生提供相应的计划组织，从而发挥学生的主体作用，更加积极地参与到理论与

实践学习中促进身心发展。

在教学内容中实施管理工作，需要职业技术大学做好理论结合实践的同步培养，保障以应用作为目的，强化基础理论教学，并形成基于实用性以及针对性的专业教学工作。在职业技术大学教学中，包括课程结构、专业水平以及学生知识结构等相关内容的有效性安排。作为教学内容的基础载体，课堂教学内容决定了学生理论知识的内化程度，并考验学生的基本技能发展。要求职业技术大学积极做好教学内容的优化改革，适当取舍，确保基础教学知识充足的同时，不断拓宽专业理论知识。并注重针对性的知识技能以及实践性的知识教学工作，促使职业技术大学的学生在今后的就业中更加适应岗位以及市场的需求。

做好教学方法的管理，需要做好有关理论教学以及实践教学两个环节的管理工作。在理论教学中以能力为中心，包括培养学生的专业能力、岗位能力、基础能力以及组织协调能力等。在实践教学中，则需要构建完整的教学体系。确保形成基础的实践与操作能力，注重专业技术以及综合技能的结合，注重学习前沿科学技术以及社会最新成果，增强综合性、设计性实验，并注重专业实训基地的构建。

最后则是做好有关成绩考核的管理工作，作为对教学成果进行检验的有效缓解，成绩考核同样能够真实反映出教学工作成果。在考核工作中，对学生的知识运用能力以及掌握程度进行检验，同时能够对教师的教学能力进行检验。除了基础的理论考核工作之外，同时也需要做好专业实践考核工作，保障学生获得毕业证书的同时，获得技术认证资质。对学生的岗位以及专业能力进行重点考察，包括学生在实际当中的应变能力、岗位适应能力等众多内容，通过口试、现场答辩以及操作考核等内容，精准反应学生的成绩水平以及教学质量。

## 结束语

对于职业技术大学而言，教学质量管理工作相对较为复杂，在积极引进零缺点管理原则之后，促使教学过程管理以及教学运行管理中均应用到这一观念，实现有效的预防性管理以及整体性管理。

## 参考文献

- [1]胡亮. 高职院校线上教学质量提升路径研究[J]. 办公自动化, 2019, 27(16).
- [2]李宁芳, 毛小凤, 赵坤灿. 基于PDCA循环提高高职教学质量管理工作研究与探索[J]. 昆明冶金高等专科学校学报, 2010, 26(6): 6.

## 作者简介:

闫萍, 出生年月: 1980.11, 性别: 女, 民族: 汉, 籍贯: 江苏省赣榆区, 毕业院校: 南京林业大学, 毕业专业: 汉语言文字学, 学历: 研究生, 工作单位: 南京工业职业技术大学, 职称: 助理研究员, 研究方向: 教育管理。