

## 广东高职质量跟踪调查：万人广泛参与，满意度年年高

高职院校人才培养质量跟踪调查，是广东省教育厅紧紧围绕习近平总书记关于立德树人这一根本任务的重要论述、关于教师队伍建设的重要论述、关于教育改革的重要论述，遵循总书记对广东提出的“四个坚持、三个支撑，两个走在前列”的总体目标，在“创新强校工程”年度绩效考核设计中的重要举措。广东省教育厅高度重视高职院校人才培养质量跟踪调查，委托广东轻工职业技术学院李青教授团队开发“‘学生-教师-企业’满意度调查信息化系统”。通过建立科学的调查问卷、制订完善的调查流程，组织全省 88 所高职院校的学生、教师和毕业生就业单位参与调查。

广东高职院校人才培养质量跟踪调查，通过坚持“学生满意度”服务于“学”，促进学生发展；“教师满意度”服务于“教”，帮助学生发展；“企业满意度”服务于“用”，成就学生发展；“学”“教”“用”并举，从多维视角树立新时代的教学评价价值观，构建广东高职“扩容、提质、强服务”命运共同体！

### 一、调查人数：万人广泛参与

高职院校人才培养质量跟踪调查，目的是从多维视角了解影响人才培养质量的优势劣势。要想调查结果能客观反映影响高职院校人才培养质量的关键要素，必须吸纳“学生-教师-企业”广泛参与。除 2015 年采用“逢百奖励”的激励性措施外，2016 年至 2018 年期间每年“学生-教师-企业”参与总人数基本维持在万人以内。2019 年，省教育厅提出了学生、教师参与率达到 20%及以上、企业参与率达到 10%及以上的调查目标并下发通知。通过在省级质量年报会议专题培训、开发学校调查管理模块、建立跟踪调查工作群等系列措施，李青教授项目团队做精做细跟踪调查的过程管理，吸纳“学生-教师-企业”参与人数增加到 3.1 万人<sup>①</sup>，见图 1。

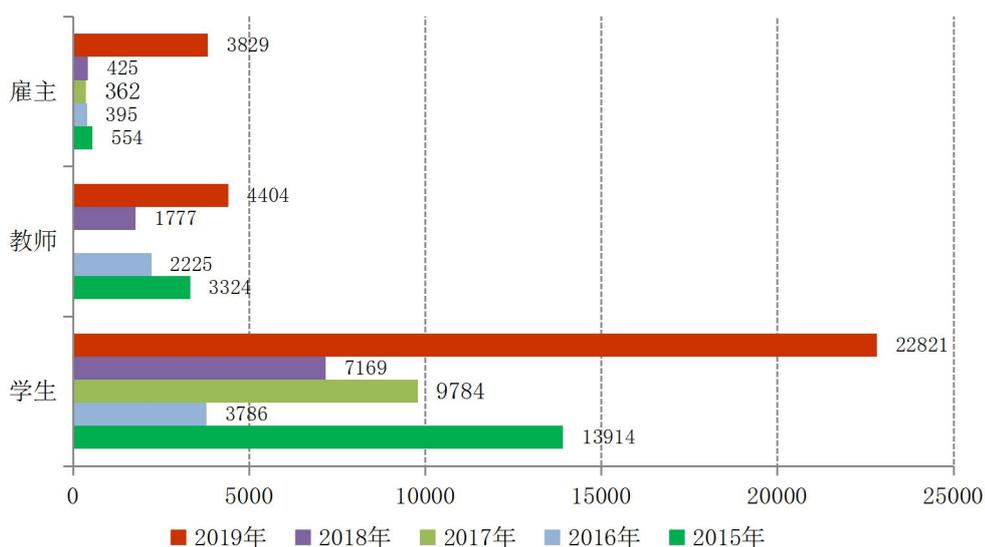


图 1：历年参与调查人数

### 二、满意度：蓦然回首年年高

1. 总体满意度逐年提升。调查结果显示，自 2015 至 2019 年以来，学生满意度由 3.75 提升至 3.94（↑5.07%），教师满意度由 3.58 提升至 4.22（2017 年未开展调查，↑17.88%），企业满意

<sup>①</sup> 本文所有数据来源：广东高职人才培养质量跟踪调查系统（著作权：2014SR002995）

度由 3.69 提升至 4.40 (↑19.24%)，属于比较满意<sup>②</sup>的范畴，见图 2。调查结果显示，“学生—教师—企业”总体满意度逐年提升，并实现了同年度满意度从企业低于学生向企业高于学生的转变。

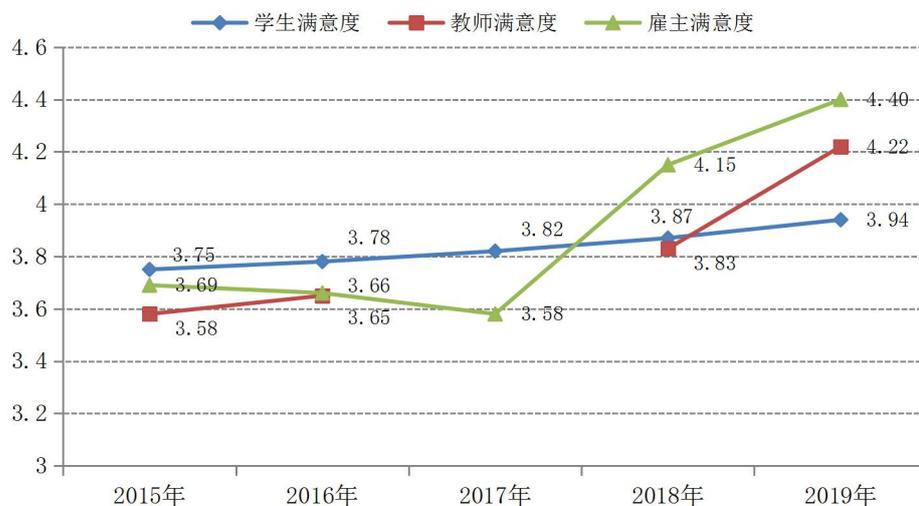


图 2: 历年调查结果趋势

2. 学生满意度二级指标逐年提升。调查结果显示，自 2015 至 2019 年以来，学生满意度二级指标，如“A 课程学习环境”由 3.64 提升至 3.84 (↑5.49%)，“B 课程学习体验”由 3.83 提升至 4.01 (↑4.70%)，“C 技能训练过程”由 3.58 提升至 3.83 (↑6.98%)，“D 学习管理与沟通”由 3.76 提升至 3.99 (↑6.12%)，“E 受关注程度”由 3.65 提升至 3.89 (↑6.58%)，“F 学习成果”由 3.77 提升至 3.94 (↑4.51%)，见图 3。

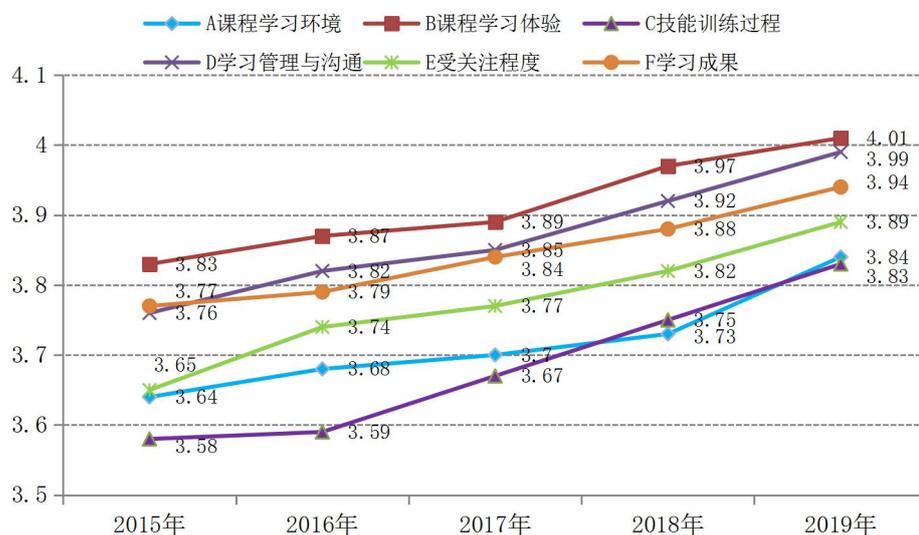


图 3: 学生满意度二级指标历年调查结果趋势

3. 教师满意度二级指标逐年提升。调查结果显示，自 2015 至 2019 年以来，教师满意度二级指标，如“A 学校制度与文化”由 3.58 提升至 4.29 (↑19.83%)，“B 工作环境与机会”由 3.62 提升至 4.21 (↑16.30%)，“C 考核评价与薪酬”由 3.40 提升至 4.08 (↑20.00%)，“D 培训与职业发展”由 3.32 提升至 4.10 (↑23.49%)，“E 学生学习成果”由 3.69 提升至 4.24 (↑14.91%)，见图 4。

② 按照李斯特五级量表

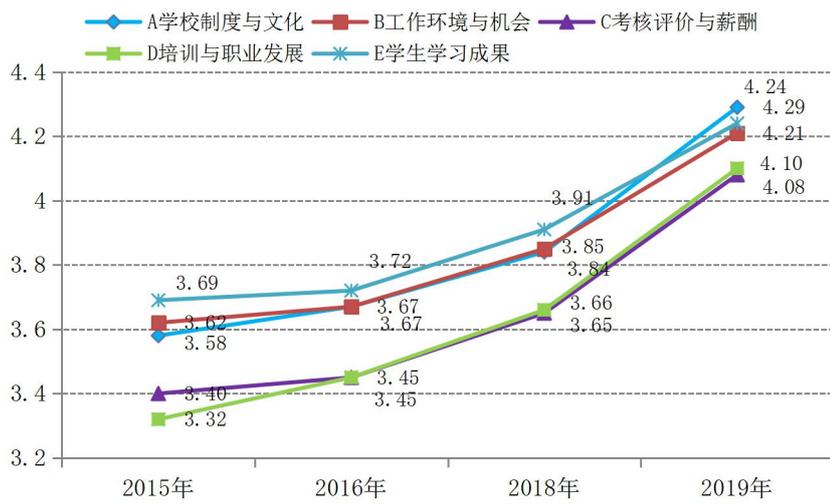


图 4：教师满意度二级指标历年调查结果趋势

4. 企业满意度二级指标逐年提升。调查结果显示，自 2015 至 2019 年以来，企业满意度二级指标，如“A 职业道德”由 3.84 提升至 4.59（↑19.53%），“B 职业技能”由 3.63 提升至 4.41（↑21.49%），“C 职业素质”由 3.69 提升至 4.40（↑19.24%），“D 岗位竞争力 I”由 3.63 提升至 4.31（↑18.73%），“E 岗位竞争力 II”由 3.69 提升至 4.35（↑17.89%），见图 5。

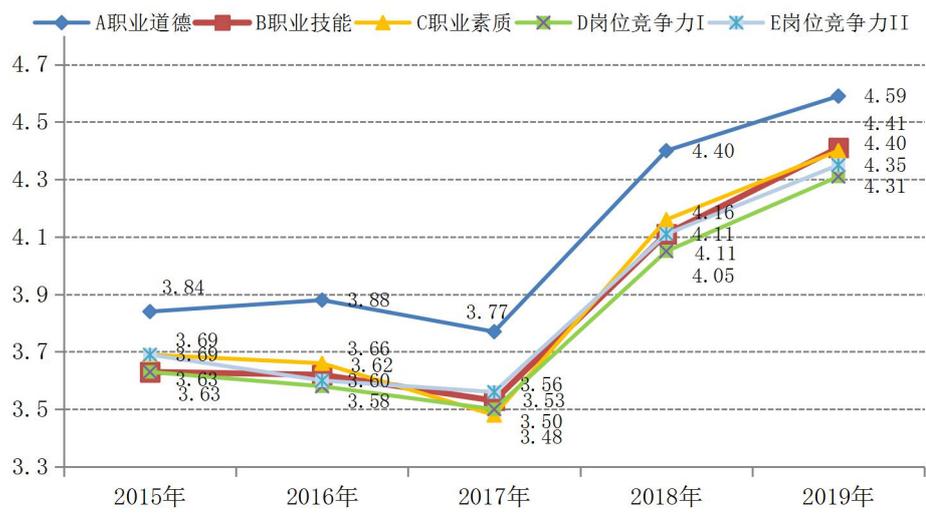


图 5：企业满意度二级指标历年调查结果趋势

### 三、优势劣势：学-教-用眼中的“哈姆雷特”

“物之不齐，物之情也”“一千个人眼中有一千个哈姆雷特”。调查数据结果反映的“学-教-用”对高职院校人才培养质量过程中的优势劣势取决于“学生-教师-企业”不同评价主体对学校人才培养过程中教学价值的利益判断。调查数据显示，连续 5 年位列学生最不满意的观测点排名前三的是“23. 校园网网络通畅，网速能满足我搜索相关学习资讯的需要”，连续 4 年位列教师最不满意的观测点排名前三的是“28. 我认为学校按职称上课给予的岗位工资”“29. 我认为学校按教学、科研工作量或教学质量评价给予的绩效工资”，连续 5 年位列雇主最不满意的观测点排名前三的是“12-1. 学生劳动力成本（薪酬）与专业能力（学历）的性价比（与中职生相比）”。具体分析如下：

1. 学生最满意与最不满意观测点。自 2015 至 2019 年以来，学生最满意的排名前三的观测点主要集中在以下四个：“10. 老师平易近人，课后辅导耐心，能帮助我进一步理解课程内容”“20. 我可以选择参加我所喜欢的社团活动或社会实践”“29. 在校学习期间，我能够较好的完成大多数课程的作业、设计、报告或论文”“36. 在校学习期间，学校对我诚实守信、服从管理等职业素质的培养”，其中“29. 在校学习期间，我能够较好的完成大多数课程的作业、设计、报告或论文”“20. 我可以选择参加我所喜欢的社团活动或社会实践”连续 5 年蝉联最满意观测点前三，见图 6。学生最不满意的排名前三的观测点主要集中在以下六个：“2. 计算机房的计算机数量充足，性能良好，能满足我学习的需要”“3. 语音室座位充足、设备良好，能满足我学习的需要”“15. 校外顶岗实习岗位与专业基本对口，能满足我专业技能提高的需要”“23. 校园网网络通畅，网速能满足我搜索相关资讯的需要”“31. 在校学习期间，我参加了专业组织的职业技能大赛”“37. 在校学习期间，我的就业信心逐年提高”，其中“23. 校园网网络通畅，网速能满足我搜索相关资讯的需要”连续 5 年位列学生最不满意的观测点排名前三，见图 7。

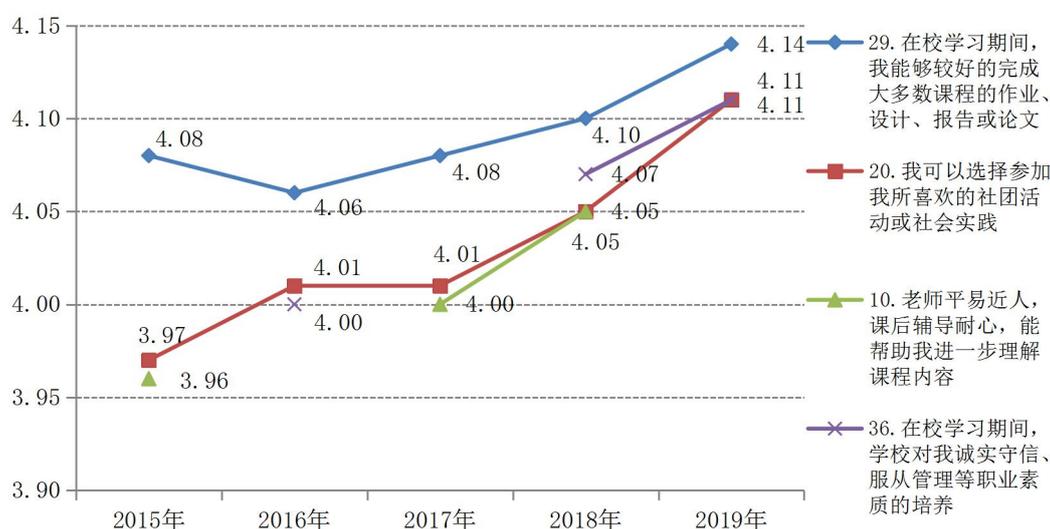


图 6：学生满意度历年排名前三的观测点

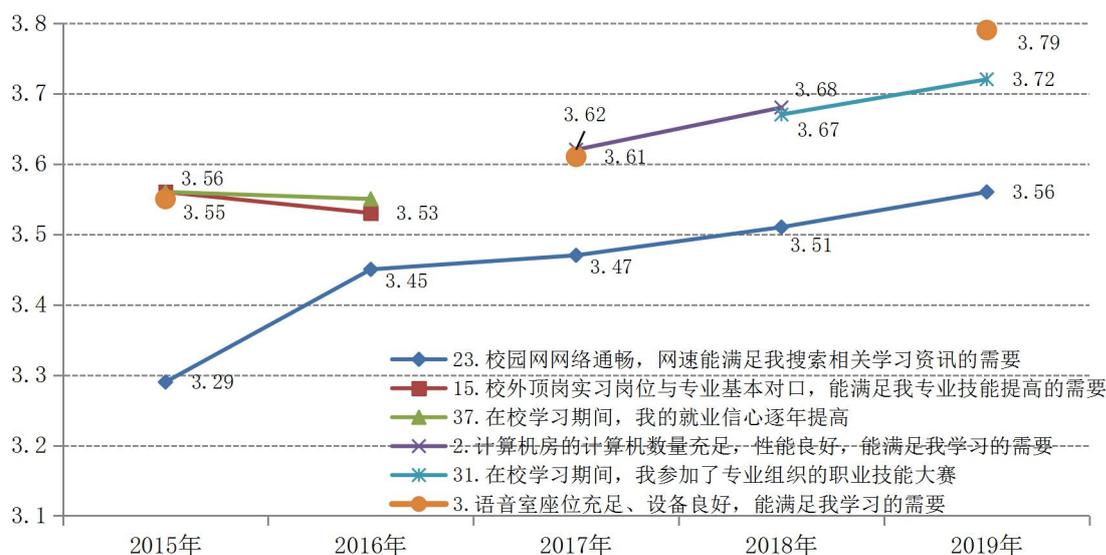


图 7：学生满意度历年排名后三的观测点

自 2015 至 2019 年以来，“学生满意度”绩差<sup>③</sup>排名前三的观测点主要集中在以下四个：“2. 计算机房的计算机数量充足、性能良好，能满足我学习的需要”“14. 校内实验实训设备设施优良，能满足我学习需要”“15. 校外顶岗实习岗位与专业基本对口，能满足我专业技能提高的需要”“23. 校园网网络通畅，网速能满足我搜索相关资讯的需要”，其中，“14. 校内实验实训设备设施优良，能满足我学习需要”“23. 校园网网络通畅，网速能满足我搜索相关资讯的需要”连续 5 年位列学生绩差排名前三的观测点，见图 8。绩差逐年缩小的有三个观测点，“23. 校园网网络通畅，网速能满足我搜索相关资讯的需要”由 1.18 降低至 0.88（↓25.42%），“2. 计算机房的计算机数量充足、性能良好，能满足我学习的需要”由 0.77 降低至 0.59（↓23.38%），“14. 校内实验实训设备设施优良，能满足我学习需要”由 0.87 降低至 0.60（↓31.03%）。

比较学生满意度排名后三与学生绩差排名前三的观测点，“23. 校园网网络通畅，网速能满足我搜索相关资讯的需要”，连续 5 年位列学生最不满意的观测点排名前三和学生绩差（超过 0.5）排名前三，是学生眼中学校人才培养过程中的劣势和亟需改进的领域。



图 8：“学生满意度”观测点历年绩差排名前三

2. 教师最满意与最不满意观测点。自 2015 至 2019 年以来，教师最满意的排名前三的测点主要集中在以下五个：“21. 我与大多数任课班级学生之间的关系”“22. 我与教研室其他教师之间的关系”“24. 我所在学校或专业的教学工作内容”“25. 我所在学校或专业的课程设置对人才培养目标的支撑度”“26. 我所在学校或专业的课程设置与岗位需求的对接度”，其中，“21. 我与大多数任课班级学生之间的关系”“22. 我与教研室其他教师之间的关系”连续 4 年蝉联教师最满意观测点前三，见图 9。教师最不满意的排名前三的观测点主要集中在以下四个：“28. 我认为学校按职称上课给予的岗位工资”“29. 我认为学校按教学、科研工作量或教学质量评价给予的绩效工资”“33. 我的职称晋升渠道与机会”“34. 我的职务晋升渠道与机会”，其中，“28. 我认为学校按职称上课给予的岗位工资”“29. 我认为学校按教学、科研工作量或教学质量评价给予的绩效工资”连续 4 年位列教师最不满意的观测点排名前三，见图 10。

<sup>③</sup> 绩差=观测点的重要性-观测点的满意度，是预期期望与实际效果的差距

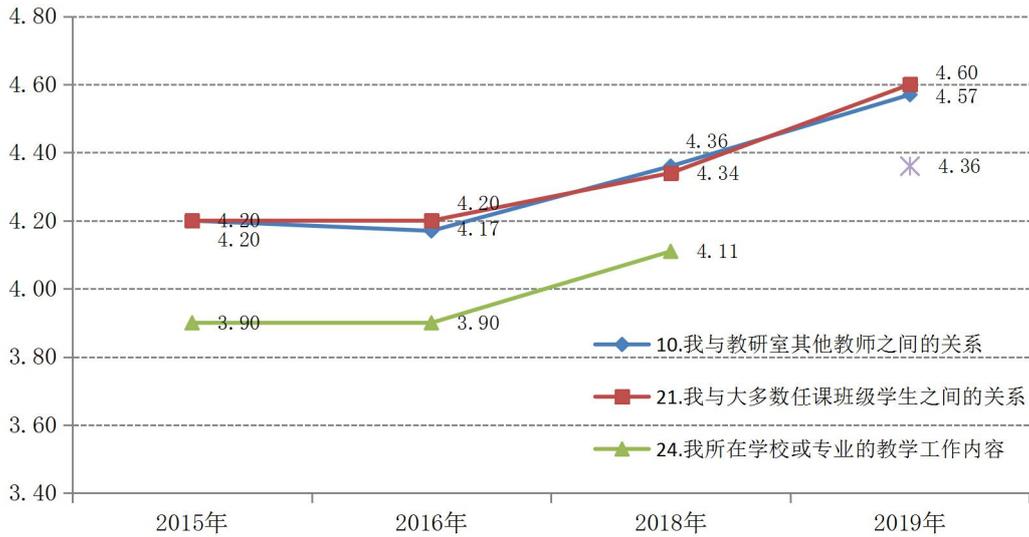


图 9：教师满意度历年排名前三的观测点

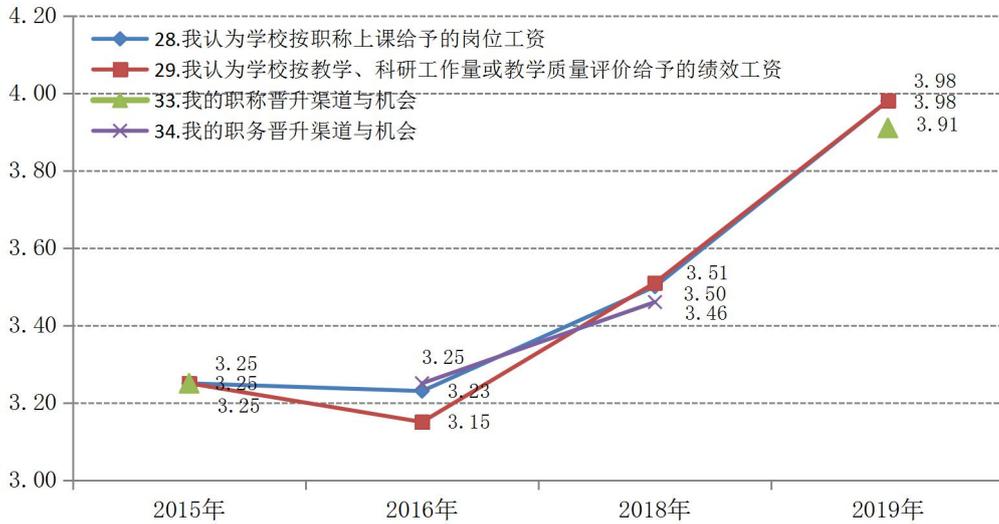


图 10：教师满意度历年排名后三的观测点

自 2015 至 2019 年以来，“教师满意度”绩差排名前三的观测点主要集中在以下五个：“5. 我所在学校竞争环境的公平性（如荣誉称号等各类项目评审）”“29. 我认为学校按职称上课给予的岗位工资”“30. 我认为学校按教学、科研工作量或教学质量评价给予的绩效工资”“33. 培训、进修对我自身执教能力的提升”“34. 我的职称晋升渠道与机会”其中，“29. 我认为学校按职称上课给予的岗位工资”连续 4 年位列教师绩差最大的观测点，见图 11。绩差缩小的有三个观测点，“29. 我认为学校按职称上课给予的岗位工资”由 1.08 降低至 0.61（↓43.52%），“30. 我认为学校按教学、科研工作量或教学质量评价给予的绩效工资”由 1.00 降低至 0.61（↓39.00%），“34. 我的职称晋升渠道与机会”由 1.06 降低至 0.75（↓29.24%）。

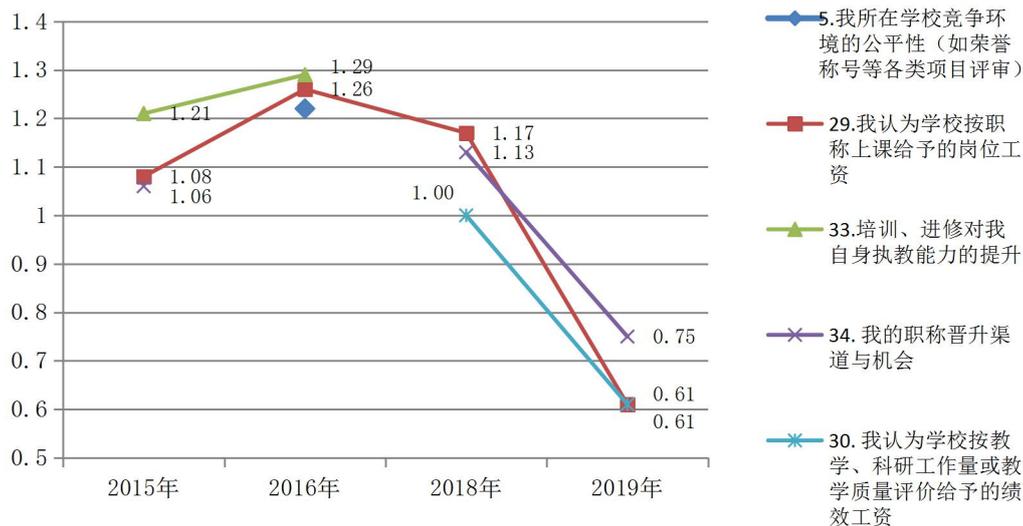


图 11：“教师满意度”观测点历年绩差排名前三

比较教师满意度排名后三与教师绩差排名前三的观测点，“29.我认为学校按职称上课给予的岗位工资”，连续 4 年位列教师最不满意的观测点排名前三和教师绩差（超过 0.5）排名前三，是教师眼中学校人才培养过程中的劣势和亟需改进的领域。

3. 企业最满意与最不满意观测点。自 2015 至 2019 年以来，企业最满意的排名前三的观测点主要集中在以下三个：“1.服从管理”“2.敬业勤奋”“3.诚实守信”，且连续 5 年蝉联最满意观测点前三，见图 12。企业最不满意的排名前三的观测点主要集中在以下四个：“5.解决问题”“12-1. 学生劳动力成本（薪酬）与专业能力（学历）的性价比（与中职生相比）”“12-2. 学生学习情况或职业资格证书（与中职生相比）”“12-3. 学生专业实习或在校兼职经历（与中职生相比）”，其中，“12-1. 学生劳动力成本（薪酬）与专业能力（学历）的性价比（与中职生相比）”连续 5 年位列企业最不满意的观测点排名前三，见图 13。

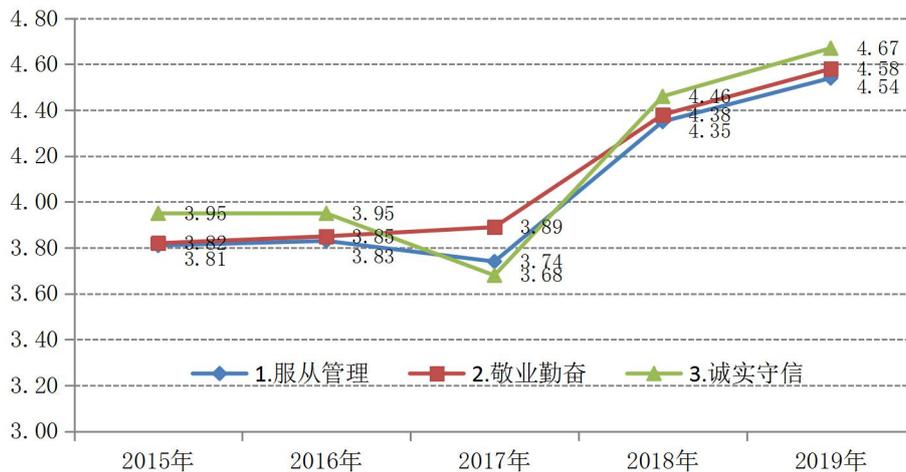


图 12：企业满意度观测点历年排名前三



图 13: 企业满意度观测点历年排名后三

自 2015 至 2019 年以来，“企业满意度”绩差排名前三的观测点主要集中在以下四个：“5. 解决问题”“7. 沟通与团队合作能力”“8. 承压与情绪管理能力”“10. 主动学习能力”，其中，“8. 承压与情绪管理能力”连续 5 年位列企业绩差排名前三的观测点，见图 14。绩差缩小的有三个观测点，“8. 承压与情绪管理能力”由 0.65 降低至 0.25（↓61.54%），“10. 主动学习能力”由 0.89 降低至 0.47（↓47.19%），“5. 解决问题”由 0.64 降低至 0.25（↓60.93%）。



图 14: “企业满意度”观测点历年绩差排名前三

比较企业满意度排名后三与企业绩差排名前三的观测点，“12-1. 学生劳动力成本（薪酬）与专业能力（学历）的性价比（与中职生相比）”连续 5 年位列企业最不满意的观测点排名前三，“8. 承压与情绪管理能力”连续 5 年位列企业绩差（低于 0.5）排名前三的观测点。企业眼中学校人才培养过程中劣势领域的不一致性，经电话随机访谈，主要原因可能是由于学生的承压与情绪管理能力较弱，企业认为实际付给高职学生的薪资与中职生相比，性价比不高。因此，“8. 承压与情绪管理能力”是企业眼中学校人才培养过程中的劣势和亟需改进的领域。

#### 四、学习成果：教改提升获得感

调查数据结果反映，学生-教师-企业从“学-教-用”的视角对高职院校学习成果的满意度呈加速上升趋势，见图 15。其中，学生对学习成果的满意度由 3.77 提升至 3.94（4.51%↑），教师对学习成果的满意度由 3.69 提升至 4.24（14.91%↑），企业对学习成果的满意度由 3.69 提升至 4.40（19.24%↑）。调查数据结果反映了广东省教育厅围绕“三个定位、两个率先”的总目标布局高职教育服务国家、省重大发展战略，自 2016 年 9 月启动一流高职建设（粤教高函〔2016〕155 号）、2016 年 12 月颁布《广东省高等职业教育“创新强校工程”（2016-2020 年）实施方案》以来，开展的新一轮的教学大改革，产教融合、校企合作，推动了高职教育与经济社会同步发展、服务经济社会发展水平明显增强，推进了课堂教学信息化变革、人才培养质量全面提高，学生-教师-企业获得感逐年提升。特别是实现了同年企业对学生学习成果的满意度高于教师、学生的转变。

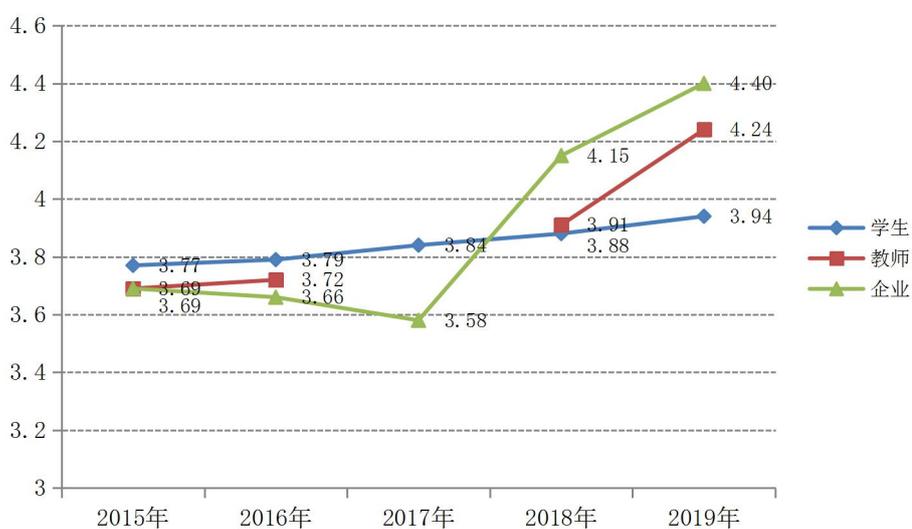


图 15：“学-教-用”对学生学习成果的历年满意度

#### 五、奋进之笔：扩容提质强服务

广东高职院校人才培养质量跟踪调查，调查内容涉及人才培养过程的关键核心要素，引导高职院校要紧紧密结合市场需求，德智体美劳全方位育人，培养新时代强国工匠，赢在企业。广东高职院校人才培养质量跟踪调查，以第三方视角评价学校的人才培养工作，一张蓝图绘到底，贵在行动。调查结果从 2015 年纳入广东高职质量年报专栏进行结果分析与发布以来，2017 年开始作为广东高职“创新强校工程”考核指标。职业与终身教育处通过不断扩大“学生-教师-企业”的参与率，吹响质量跟踪调查“集结号”，再书广东高职教育“奋进之笔”，助力广东高职教育扩容、提质、强服务！

（作者：李青教授 广东轻工职业技术学院教学督导室主任 高职教育研究所所长）