

奥鹏远程教育中心文件

奥鹏中心〔2017〕8号

关于加强奥鹏远程教育学习中心质量管理与评估的通知

各奥鹏远程教育管理中心、各奥鹏远程教育学习中心：

为加强奥鹏远程教育学习中心的标准化、规范化建设，切实提高奥鹏学习中心专业化服务的质量和水平，根据教育部《关于现代远程教育校外学习中心建设和管理的原则意见》（教高厅〔2002〕1号）、《现代远程教育校外学习中心暂行管理办法》（教高厅〔2003〕2号）等文件的相关精神，结合多个省市和高校对校外学习中心的监管与评估要求，我中心制定了《奥鹏远程教育学习中心评估管理办法（试行）》和《奥鹏远程教育学习中心评估指标体系（试行）》（见附件），现予印发。请各有关部门认真贯彻、严格执行，并据此进一步梳理和完善相关工作流程和服务规范，确保奥鹏学习中心服务质量。

附件：

- 1.奥鹏远程教育学习中心评估管理办法（试行）
- 2.奥鹏远程教育学习中心评估指标体系（试行）

中央广播电视大学奥鹏远程教育中心

二〇一七年十月十一日

主题词：学习中心 评估 管理 办法

中央广播电视大学奥鹏远程教育中心

2017年10月11日印发

附件 1:

奥鹏远程教育学习中心评估管理办法

(试行)

为了加强对奥鹏远程教育学习中心的管理，规范过程服务，提高远程教育学习支持服务水平，构建并完善远程教育质量保证体系和学习支持服务体系，保证远程教育质量，按照教育行政主管部门的有关精神，奥鹏远程教育中心决定建立学习中心常态化评估制度，对奥鹏远程教育学习中心（以下简称“学习中心”）进行评估。

一、评估目的

学习中心评估是奥鹏远程教育中心服务评价工作的重要环节，是质量保证体系建设的重要组成部分。评估目的是为了进一步规范远程教育服务行为，保证和提高学习中心的学习支持服务质量，充分调动各学习中心的积极性和创造性，达到“以评促建、以评促改、强化服务、规范管理”的目的。

通过评估，检查当前学习中心学习支持服务工作的现状、成绩、经验以及存在的问题，进一步提升学习中心的建设和服务水平，切实促进全国各地奥鹏学习中心的标准化、规范化、专业化建设，夯实奥鹏远程教育中心实现战略转型、提升公共服务体系整体服务能力及市场应变能力的组织基础，增强核心竞争力，促进远程教育质量保证体系和学习支持服务体系的建设，保障远程教育工作的健康发展。

二、评估对象

评估对象是经各省教育行政主管部门审批备案，并于近三年内启动招生的所有学习中心。

三、评估组织

奥鹏远程教育中心质量评价与管理办公室负责评估工作的组织实施，包括组织评估培训、组建评估专家队伍、采集和分析基本状态数据、组织专家进行现场抽查等，并完成评估报告。

四、评估程序

评估主要采用线上方式开展，基本程序为：

1. 学习中心自评

学习中心根据本办法及《奥鹏远程教育学习中心评估指标体系(试行)》要求,在规定时间内登录评估系统填报评估材料(电子版);同时学习中心组织本学习中心学生按规定的要求登录学生平台或通过微学吧填写调查问卷。

2. 审核与评价

质量评价与管理办公室对学习中心上报的材料进行审核,组织专家根据学习中心的上报材料和问卷调查结果对学习中心进行整体评价。

3. 现场抽查

选取部分有代表性的学习中心,进行现场考察评估。

4. 公布评估结果。

六、评估结论

本指标采取定量评价与定性评价相结合的方法,评估结论为优秀、合格、不合格,采用百分制记分,相应标准为:

优秀:一票否决项全部合格,且指标总体得分 ≥ 85 分

合格:一票否决项全部合格,且指标总体得分 ≥ 70 分

不合格:有一票否决项不合格,或指标总体得分 < 70

对于拒绝参与评估或上报材料严重失实的学习中心,评估结论将定为不合格。

评估不合格的学习中心由奥鹏远程教育中心公布处理意见。

七、评估时间

自2018年起启动评估工作,原则上每年一次。

评估时间暂定每年的7月至10月,具体时间以当年的评估启动通知文件为准。

附件 2:

奥鹏远程教育学习中心评估指标体系

(试行)

一、学习中心基本建设要求

(一) 基本要求

第一条 严格贯彻并规范执行教育部、各省级教育行政主管部门、主办高校、北京奥鹏远程教育中心(以下简称“奥鹏中心”)有关学习中心建设与发展的各项规定,认真接受上级管理机构的业务管理和监督考评。

第二条 明确学习中心建设的目的和意义,符合学习中心建设基本要求,并具有实施规范管理、探索服务模式的条件和基础。

(二) 组织机构

第三条 独立设置专门机构,有满足管理与服务需要的场地,配备与服务规模相适应的、稳定的专业化服务队伍。

第四条 具有齐备的招生、考试、学习过程支持服务与管理等规章制度或相关规定,并严格执行、规范落实。

(三) 服务能力

第五条 具有符合现代远程教育教学支持服务需要的电脑、网络、服务器、多媒体教室等相关环境设施条件。

第六条 有提供支持服务的专门团队,人员结构分布合理、分工明确,服务能力与生源规模相匹配。

第七条 在当地学习需求调研分析的基础上,有针对性地申请合作高校授权,开展符合当地需求的远程学历教育项目。

第八条 按要求提供满足学生需要的督学促学服务,完成考试服务,有畅通的学生问题咨询与反馈渠道。

第九条 具有符合主办高校专业和课程要求的实践教学服务条件。

第十条 积极探索资源整合、运行机制改革、服务模式和合作机制创新等实践。

二、评估指标说明

1. 本指标体系是依据《关于印发<奥鹏远程教育学习中心设置程序>的通知》(电校办[2005]31号)、《关于印发<奥鹏远程教育学习中心建设与管理补充规定>的通知》(电校奥鹏[2007]1号)等文件要求制定,适用于所有类型的奥鹏远程教育学习中心。

2. 本指标体系采取定量评价与定性评价相结合的方法,评定等级分为优秀、合格与不合格三级。总体评分采用百分制记分,得分大于等于85分为优秀;大于等于70分为合格;小于70分为不合格。

3. 奥鹏中心依据此指标体系定期对学习中心进行评估,评估结果将作为学习中心整改依据。此项评估与学习中心退出机制相结合,对于连续三年以上评估不合格的学习中心,将视具体情况予以停止授权或撤销处理。

三、评估指标体系

一级指标	二级指标	观测点及评估标准
(一)定位与 资质(5分)	定位 (2分)	1. 以科学发展观为指导,根据经济社会发展需求,结合主办高校办学特色和优势,科学合理地确定招生类型、层次和专业。
		2. 诚信从业,遵守规则,服务学生,保证质量。
	资质 (3分)	1. 依托建设单位是具有独立法人资格的高等学校、中等职业学校或具备办学条件的企事业单位教育培训机构等,能够独立承担相应的法律责任。
		2. 依托建设单位与奥鹏中心签有协议,内容符合有关规定,条款清晰完整,学习中心各项审批、备案手续完备。★
		3. 学习中心的建设遵循奥鹏中心品牌形象建设标准,在宣传推广中正确使用学习中心名称、奥鹏中心名称和标识等。
(二)条件保 障(5分)	基础设施 (1分)	1. 有相对独立集中的办公场所,学习环境良好,符合国家与地方有关安全、消防、卫生等方面的需求。★
		2. 具备符合现代远程教育教学支持服务所需的硬件系统条件,包括网络接入、局域网络、网络教室多媒体学习设备等条件。
		3. 有为学生服务的复印、打印等辅助设施。
		4. 网络带宽能够满足学生服务需要。
		5. 服务器功能和数量符合学习服务要求。
		6. 遵守国家计算机与网络安全管理条例的有关规定。
	人员团队 (2分)	1. 依托单位有主管领导专职分管,配备具有较强管理能力的专职主任,要求有教学、管理经验,具有大专、本科以上学历,接受过相应的岗位培训。
		2. 招生、教学教务管理、考务管理、技术支持等均有专人负责,并有专人专岗备案。专职工作人员数量应与服务学生的数量相适应,一般情况下,学生人数在100人以下的,配备1-2名;学生人数为100-500人的,配备3-5名;学生人数在500人以上的,配备6名以上。
		3. 有人员考核与培训制度,定期组织各类人员接受岗位培训、参加主办高校或奥鹏中心的相关培训和工作会议。

	规章制度 (2分)	根据奥鹏中心的要求,制定有常规管理制度、绩效考核管理制度、学习过程支持服务要求等各类配套制度。
(三)招生服务 (15分)	市场分析 (1分)	开展市场需求调研等活动,根据需求合理申请授权,调整专业、层次分布,积极开拓市场。
	招生宣传 (4分)	1.统一使用经主办高校确认、奥鹏中心组织下发的招生简章。★
		2.不违规招生、不异地招生、不设点外点。★
	服务规模 (3分)	1.不招收各级各类全日制学习的在读学生。
		2.生源规模与学习中心基础设施、管理和服务能力相适应。
	收费管理 (4分)	1.收费项目、收费标准、收费办法符合国家物价部门和主办高校、奥鹏中心的有关规定。★
		2.收费手续符合规定,不乱收费。
	入学 (3分)	1.按照教育行政主管部门、主办高校、奥鹏中心的规定,协助完成学生资格初审和入学测试工作。
		2.完整、准确地填报学生信息。★
		3.按期组织开学典礼,做好学生的入学教育工作,指导学生做好学习准备。
(四)教学教务 (25分)	学籍管理 (2分)	按照主办高校录取流程和学籍管理规定,协助做好学生注册和学籍异动等工作。
	学习组织 (12分)	1.严格执行主办高校的教学计划和教学大纲,做好各环节的管理和服务,秩序良好。
		2.具备支持实践教学的条件,能按照主办高校的专业及课程要求落实实验和其他实践性教学环节。★
		3.按照主办高校的规定,协助做好毕业设计或毕业论文以及毕业证书发放等相关工作。
	教学辅导 (3分)	1.按照主办高校的委托与要求,配备所需的辅导教师,为学生提供指导与辅导答疑。
		2.有完善的辅导教师管理制度,对辅导教师工作开展和辅导效果进行定期调查和评估。
	考试服务 (8分)	1.严格规范考务工作,有相关规章制度,有处理偶发事件的应急预案。
		2.按照主办高校考试要求和奥鹏中心考试流程组织考试,召开考前培训会,做好考前教育及考前准备工作。
		3.按照相关主管部门的要求开展考试服务工作,考试无违规违纪现象。★
(五)学生服务 (15分)	学习支持服务 (9分)	1.按照教育行政主管部门、主办高校和奥鹏中心的规定,为学习者开展咨询、信息、资源、技术、教学资料、教材等支持服务。
		2.按期组织毕业典礼,做好学生政治思想工作,树立奥鹏中心良好社会形象。
		3.关注学生学习过程与学习进度,督促学生按时完成作业或其他学习任务。
	信息咨询 (3分)	1.能及时、准确地发布、传达各类信息。
		2.提供有多种便于学生咨询、反馈和投诉的方式,渠道畅通,对于学生反馈和投诉的问题能够及时响应与处理。

	学生活动组织 (3分)	1. 有计划地组织形式多样的学生活动，有活动过程记录。
		2. 营造健康向上的群体氛围和学习氛围。
(六)内部质量监管 (20分)	学生评价 (7分)	学生（在读生、毕业生）对学习中心的服务总体评价在较好以上的占 60%（含）以上。
	自检自评 (7分)	按要求参与奥鹏中心年报年检，提交相关资料，能够客观、详细地反映学习中心管理服务情况。★
	主办院校评价 (6分)	配合主办高校的监管工作，按要求参加主办高校对学习中心的评估或考核。
(七)档案管理 (15分)	教学档案 (7分)	各级教育行政主管部门、主办学校、奥鹏中心的有关管理文件、教学档案、学籍档案保管规范齐全并有专人管理。
	过程规范 (8分)	按照奥鹏中心制定的学习中心服务操作规范落实各项服务工作，关键的服务过程信息有明确记录。

注：

- 1.本评估指标体系共 7 个一级指标，22 个二级指标，47 个观测点。
- 2.标注“★”的为一票否决指标，必须达标。
- 3 本检查指标总分 100 分，70 分（含）以上为合格。