

# QACPB強化品保運作機制 提升德明之辦學成效

■ 文／徐守德·德明財經科技大學校長

本校以「為國家培養適性的專業人才，為社會注入敦品的企業菁英」為辦學宗旨。自創校以來，秉持「篤信好學」之校訓，強調「品格第一、專業為先」，以「務實致用的教學型大學」作為本校之自我定位，並以「進步優質學府、業界最愛科大」為學校願景。因此，本人治校理念為戮力培育優質專業與品格兼備的技職人才。

自106年5月15日教育部公布106學年度起僅辦理技專校院校務評鑑，系所評鑑停辦，以及107年1月4日教育部來函告知，訂定「教育部補助大專校院自主辦理系所品質保證要點」（107年1月4日臺教高(三)字第1060183111B號函），本校即開始研議尋求合適且具公信力之品保認證機構，以協助本校品保認定機制之建置。希望透過外部認證機構有系統地檢視本校品保機制之運作，能發揮學校現有優勢與資源，型塑系院特色，培育出術德兼修，具時代競爭力的企業最愛專業人才。

## 選擇管科會進行「品保系統通過認定」 (QACPB)

本校為提升教學品質，建立完善之品保機制，積極尋找合適的認證機構，以期真正提供本校改善建議，落實PDCA教學品保之循環機制。「中華民國管理科學學會」（以下簡稱管科會）於

2005年籌組「華文商管學院認證」（ACCSB），延攬美國、香港、新加坡等具有國際知名度之華裔教授與臺灣資深且有代表性之學者專家，共同組成ACCSB認證指導委員會；並由我國各大學資深管理學者組成ACCSB認證工作委員會實際執行認證工作。為因應大學系所評鑑之新情勢，ACCSB於2018年根據歐洲EFMD認證種類而區分，對追求建立品保制度而不期待短期做結構性改變之系所推出「品保系統通過認定」（Quality Assurance Certificate in Program of Business, QACPB）。因此，QACPB旨在協助大學商管相關院系所／學位學程檢討現行各項學制之教學研究與服務實況，建立品質保證制度，進而提升其教學品質。

由於本校三個學院多為商管相關科系，故選擇以評鑑領域為商管類為主且收費合理的管科會為本校進行QACPB之認證。於是在107年2月8日向管科會提出「華文商管系所品保」之申請，依院系之商管屬性，選定由管科會協助本校9系2學位學程，包括：財務金融系、財政稅務系、會計資訊系、保險金融管理系、不動產投資與經營學位學程、國際貿易系、企業管理系、行銷管理系、流通管理系、連鎖加盟經營管理學位學程、資訊管理系，做品保系統認定。該會於2月9日受理，

2月21日來函回覆申請通過，本校於107年2月26日函報教育部核備。經過一年的籌備，管科會於108年2月27日蒞校實地訪視，針對本校9系2學位學程進行訪評並提供建議，於108年6月3日通知本校通過品保系統認定，有效期限4年。

### QACPB之推動過程

本校自收到管科會來函回覆申請通過，並函報教育部核備後，即由秘書室著手規劃QACPB之工作期程，主要籌備工作內容是撰寫衡鑑報告以及實地訪評兩大工作重點。為讓同仁了解QACPB之評鑑內容，秘書室於107年5月9日辦理首場說明會，邀請ACCSB認證中心周逸衡執行長蒞校指導，介紹衡鑑目標、對象、流程、指標、內容、審查標準等內容。接續由各院院長帶領各系主任及教師，共同分工撰寫報告，按部就班、照表操課的完成每一階段任務。8至10月期間針對各系所撰寫之衡鑑報告內容，由秘書室召開多次之校級衡鑑報告檢核會議，詳細檢視各系撰寫內容，透過各系之間相互觀摩審查，不斷修改，一方面共同討論各項數據之正確性，另一方面亦可讓各系互相觀摩學習較佳之撰寫方式，最終於10月底完成衡鑑報告，寄出給管科會審查。108年1月起各單位便積極準備書面資料備查、以及製作簡報、待釐清事項之回覆，以迎接2019年2月27日的實地訪評。

此外，為使各系順利撰寫衡鑑報告，由本校財金學院於107年6月及8月辦理三場講座，邀請已通過ACCSB認證之他校學者，為本校教師詳細解說衡鑑規範內涵與認證指標，並分享該校認證經驗，提供各系準備衡鑑過程中應注意事項。透過他校經驗之分享，對於本校同仁撰寫及準備衡鑑資料有極大之助益，同時也對各系的品保運作機制提供了檢討省思之機會。

### 通過認證後的省思與成果

#### ● 建構具時代性之教育理念

ACCSB認證中心積極推動商管教育不遺餘力，經常舉辦各種座談會、論壇，邀請國內外知名學者專家，分享各校辦學經驗以及與時俱進之教育理念，本校均積極派員參與學習，例如：108年5月27日的「2019國際商管教育論壇」邀請美國、新加坡、中國大陸等知名大學教授探討華文商管教育之未來發展，並分享其在各大學推動商管教育之經驗與心得，探討跨國際合作、跨院系合作、重新思考願景、使命與終身學習，課程設計、教學發展、跨領域學程、雙學位、非正式課程、皆須符合未來新經濟與發展趨勢，使學生的人品與人際關係能力具有系統性培育之規劃，建構學生價值網絡與應用能力。107年11月2日的「華文商管學院認證推動經驗座談會」，邀請中國文化大學商學院吳青松院長、明志科技大學管設學院林晉寬院長分享非正式課程設計以及認證推動經驗；108年1月12日的「策略開展工作坊」，邀請銘傳大學企管系劉水深榮譽教授與國立嘉義大學企管系侯嘉政教授，分享策略性計畫展開的架構與發展。參與這些論壇、工作坊，對於從事教育之工作者言，可開拓視野，掌握時代趨勢以及務實、多元之教育方向。

#### ● 檢視教學品保運作機制強化辦學質量

透過「品保系統通過認定」的過程，除了各學制在籌備階段針對校院系定位與目標、核心能力，以及於學生輔導、師資、課程、教學資源等多面向之重新檢視外，更重要的是評鑑委員審查後所提供的改善建議，對執行品保系統的機制上有極大的助益，彌足珍貴。例如：

1. 教育目標及核心能力之聚焦與定期檢討：各系雖已訂定教育目標及核心能力，仍應持續列入教師定期討論事項；所擬教育目標應取得授課教師共識、並應確保教育目標、核心能力、課程設

計及授課內容間之符應。另應設計有效之機制、清楚傳達給專 / 兼任教師及學生，並督促教師落實。

2. 以總整課程檢核畢業生之「目標核心能力」：修課通過其實並不代表一定具備某種能力，各學制宜選擇1~2門具整合性質之總整課程 (Capstone Course) 來檢核畢業生是否具備「目標核心能力」。

3. 著重學生學習成效相關指標：系績效衡量指標 (KPI) 建議宜考量定位、教育目標及核心能力等項目，持續檢討各項指標之妥適性，尤其應著重學生學習成效相關指標之設定與蒐集。

4. 各系分別設計「畢業生流向」與「雇主滿意度」調查問卷：畢業生流向就教育品質保證工作而言，十分重要。應持續認真追蹤以作為教育品質改進之參考。針對各學制的人才培育目標、畢業生核心能力及學生就業別，設計「畢業生流向」與「雇主滿意度」調查問卷，俾讓資料能更加精確，供作未來檢討改進之參考，而非全校一至性之調查。

5. 課程地圖之精確與完整：課程地圖係本系與外界溝通及整體自我檢視之重要工具，應確保課程地圖之正確性及各項修課規範之完整性，課程地圖中之「人才培育目標」、「職場角色」、「核心能力」皆應與「正式課程」及「非正式課程」相符應，藉此檢視所規劃之課程是否能達成人才培育之目標。

6. 落實各項即時回饋機制：對於課程評量機制、教師評鑑機制、校內外問卷調查等，應持續蒐集與「運用」各項調查結果，落實PDCA之精神。學院及各單位應於每學年結束前定期檢討各項制度之執行情況，以利於新學期開始後實施新的調整措施。

7. 持續落實教學品保制度：定期檢討各學制的課程地圖，針對外在環境的變化（例如畢業生及雇主的反饋、職場角色之需求變化、專業技能需求的變化等）進行檢討，據以修訂教育目標、課程設計及核心能力，並訂定相關辦法以落實執行與追蹤。

8. 重視非正式課程：非正式課程之設計宜根據

本系之核心能力予以整體規劃，應加強各活動與核心能力培育之連結性，並確實記錄、檢核學生達成之情況。各系留存每生參與非正式課程的紀錄，可用學習履歷或學習護照之方式追蹤每生參與非正式課程之情形，以便落實後續之輔導與改善。

### ● 每年定期追蹤品保系統運作情況

本校於去年六月通過QACPB之認證，有效期為四年。在此四年之中管科會仍會每年定期追蹤各系之品保系統運作情況，以期確保品保系統運作符合品質保證制度，進而提升其教學品質。該會以八個要項追蹤各系品保系統運作情況，包括：

1. 是否已有明確之人才培育目標，經正式討論通過且公告週知？
2. 是否已針對所訂之人才培育目標適當規劃正式及非正式課程、實習、產學合作及研究活動？
3. 專兼任教師之專長、學經歷與學術、實務能力是否能符應系所之人才培育目標？
4. 教育資源（含空間、設備、期刊、圖書、經費及人力資源）是否能符應所訂之人才培育目標？
5. 是否已針對人才培育目標（或稱教育目標）建立起具有效度之績效子目標？
6. 是否已針對各績效子目標設計出具有信效度的資料收集機制？
7. 所建立之各項資料收集機制是否已正常運作？
8. 所收集來的資料是否已使用於原訂目標或教育活動、內容之回饋修正上？

各系以此八個項目做自我檢視追蹤，並提出報告寄送管科會審查，藉此時時自我追求改善，精益求精。

### 結語

每一個通過管科會QACPB認證的系所（學程）都需要訂定明確、務實且可行的人才培育目標，為了達成他們的人才培育的目標，這些系所（學

程)都要以整體規劃的觀點來設計正式及非正式的課程，形成整合式的人才培育系統，這些系所(學程)人才培育的重點不只在知識的傳遞上，更著重在學生能力的培育上，學生能力包含專業上所需要的技術能力以及工作倫理和人際的能力，這些系所(學程)所有的課程設計都經過專家檢視，符合目標職場專業需要的標準，非正式課程也都視系所人才培育目標、設計為系所(學程)教育組合及畢業要求的一部分，各系所(學程)對老師都訂定學術或專業上持續需符合的及格標準，未達標準的老師都訂有具體的輔導計畫，在輔導合格前不得開授必修課程，老師加強實務經驗與產學合作是各系所(學程)師資發展的重點。

每一系所(學程)皆設計有畢業前學生能力的檢核機制，作為畢業生能力品質的保證，這些通過認證的系所(學程)都能明確區分培育「管理學術研究人才」與培育「專業經營管理人才」在生源、教育內容與教育方法上的差異，並且落實於他們的課程設計與畢業要求上。此外，這些系所(學程)都嘗試在建立更完整的教育品質保證機制，如建立多重偵測學生學習成效及畢業後表現的管道、尋求更有信效度的成效衡量方法、回饋改善正式及非正式課程的設計與教學、系所訂定能呼應其人才培育目標的KPI。

為了回應管理專業教育的整合要求，通過認證系所所屬的學院都朝向扮演更積極的整合性角色；各學術機構視其不同的條件、逐漸增加學院在教學、產學、實習安排、校友聯絡、招生宣導及研究上的整合功能，將經費及人力(含師資員額)調度的權責轉由院的階層來負責，將MBA、EMBA、DBA等需由各系所師資共同教導才會成功的專業學位交由學院來辦理；長期而言，可以打破系所的藩籬而整合成一個資源較充沛的專業學院，共同從事管理專業教育及學術研究。

本校之所以選擇管科會QACPB之認定，除了前述之評鑑領域為商管科系相符外，最重要的是其完整的評鑑內容與機制，且評鑑過程中對本校提供完善之指導與可行之建議。感謝評鑑委員提供本校之寶貴建議，例如，持續PDCA改善教學並聚焦核心能力、重視非正式課程、配合產業設計課程、強調人格發展與品德教育等，均可供作本校未來努力改進之方向，期使本校精益求精，展現特色，培育更優質之人才，並有助於校務發展目標之達成與核心理念的落實，進一步實現「進步優質學府、業界最愛科大」的學校願景。

另本校以「為國家培養適性的專業人才，為社會注入敦品的企業菁英」為辦學宗旨，學校自我定位為「務實致用的教學型大學」。自創校以來，秉持「篤信好學」之校訓，強調「品格第一、專業為先」之教育理念，戮力培育專業與品格兼備的技職人才。在教學方面，全力培育學生專業能力，提升學生職場競爭力與對企業的貢獻度；在品格涵養方面，注重學生品格內涵與美德等軟實力之養成，進而實踐負責、關懷、正義、團隊合作及公民素養等品格。期望培育出樂觀進取、術德兼修，具廣闊視野及時代競爭力的企業最愛專業人才。鑒於技職校院經營面臨少子化之嚴峻考驗，如何加強與產業需求連結，落實技職教育「務實致用」特色，以確保學生就業競爭力，是當前技職校院推動校務的重點工作。為使學生提早培養與職場接軌之能力，本校推動大四全學年之「專業實習」，實現「提前卡位、順利就業」以達畢業即就業之目標。根據1111人力銀行於2020年所做的「企業最愛大學生」調查，德明財經科技大學榮登私立科技校院的全國第三名，顯見本校培育出來的學生兼具品格與專業素養，深獲企業之肯定。並透過此次推動QACPB，借助外部專家學者全面檢視本校教學品保機制，同時凝聚內部共識，落實PDCA自我改善機制，以提升辦學成效。📍