

南華大學ACCSB認證經驗談

■ 文／吳萬益·南華大學學術副校長兼管理學院院長

南華大學林聰明校長於102年上任之後，即指示管院研究接受ACCSB及AACSB認證的可能性，經過一年多的評估分析，決定先接受ACCSB的輔導及認證，接著加入AACSB成為會員，並接受認證使南華管院逐步邁向國際化。管院於102年8月29日在佛光山辦理共識營，並舉辦華文商管學院認證ACCSB說明會，102年10月17日舉辦高教評鑑與ACCSB認證Q&A討論會，103年2月17日成立ACCSB認證推動小組，103年6月30日送出席格審查申請書。嗣經於104年2月由ACCSB周逸衡執行長前來本校進行第一次輔導，104年6月送出ACCSB認證申請書，104年10月周執行長再次來本校管院進行第二次輔導，105年3月實地訪視，105年8月取得第一期認證2年，107年延續認證2年，108年12月送出第二期認證申請書，經書審及109年5月實地訪視，109年8月起取得ACCSB再認證4年。以上這些成果，說起來似乎輕鬆，但執行的過程卻相當複雜。相較於公立大學，私立大學在組員及教師之編制均較為精簡，每個系均只編制1位系辦，而這位系辦要花更多的時間在招生、老師聯繫及學生輔導等工作上，所以認證工作對老師及系辦來說都是加倍辛苦的工作，然而由於加入ACCSB使南華管院之經營方向逐步確立，進而使各系能夠更清楚的看到

教育目標、職場角色、核心能力及PDCA持續改善之成果，經過過去6年的認證，南華管院在創新教學、教師增能及學生學習等方面均有顯著的進步，並且在少子化的當下，註冊率由103年度之74.81%提升至108年度之93.4%，並廣招境外生使管院學生人數在過去5年增加約400人，足以說明認證過程的艱辛及收穫。

ACCSB認證需要有充分的溝通

南華管理學院在103學年度面臨高教評鑑，開始認真思考是否以ACCSB認證來取代高教評鑑，當時學校之招生落入谷底（平均註冊率約74.81%），全院55位教師多數不贊成參加ACCSB認證，老師們一談到認證就會先想到認證過程繁雜，想到管院為了招生很難再有餘力接受認證，102年8月18日周逸衡執行長來校演講，說明ACCSB認證過程、標準及後續持續改善的好處，有一些老師被說服，希望透過ACCSB認證，使管院能夠脫胎換骨，建立形象，以提高註冊率。經過多方溝通，老師們終於同意全部加入ACCSB之認證行列。接下來是更密集的認證文件之準備，各位老師透過密集的溝通及訓練開始慢慢的了解ACCSB之內容，管院分配每位老師分別擔任各分項之資料搜集、彙整及報告撰寫之工作。此一工

表一 南華大學管理學院ACCSB認證主要KPI指標

項 目	企管系	旅遊系	財金系	文創系	國企學程	實際值
1 專業證照錄取率（90%）以上	V	V	V	V		95%-100%
2 參與實習比率（90%）以上	V	V	V	V		99%-100%
3 畢業門檻達成比率（90%）以上	V	V	V	V		90%-100%
4 雇主對畢業生於任職公司（單位）整體工作表現滿意度（平均3.5以上）以上	V	V	V	V	V	3.5-4.4
5 增進獨立思考及專業工作能力（4.0）以上	V	V	V	V	V	4.0-4.23
6 增進多元思考及自主學習的能力（4.0）以上	V	V	V	V	V	4.0-4.24
7 增進學用合一及創新創業的能力（4.0）以上	V	V	V	V	V	4.0-4.2
8 增進語文、資訊及溝通協調的能力（4.0）以上	V	V	V	V	V	4.0-4.27
9 增進職場倫理及社會關懷的能力（3.0）以上	V	V	V	V	V	3.0-4.26
10 增進人文涵養及情緒管理的能力（3.5）以上	V	V	V	V	V	3.5-4.22
11 對本校畢業生整體工作的表現（3.5）以上	V	V	V	V	V	3.5-4.12
12 教師教學評鑑，主要藉由學生教學意見調查和教學意見反應與檢測教師教學品質的方式來檢視成果（平均3.5以上）	V	V	V	V	V	3.8-4.54
13 教師成長，主要以強化師資為主，藉由教師參與進修研習次數來檢測教師進修成果（教師每年至少參與一場研習、講座或社群活動）	V	V	V	V	V	1-4場
14 教師發表期刊或研討會論文，主要提升研究能量，藉由教師發表期刊或研討會論文篇數來檢測教師研究成果（教師每年至少發表一篇期刊或研討會論文）	V	V	V	V	V	每年期刊或研討會論文 1-2篇

作於104年6月份完成認證申請書，開始進入後續之認證及再認證等工作。

在此一過程中，老師們要有充分的溝通了解，並不斷的交換意見才能以精益求精的精神來持續改善，如果老師沒有得到充分的溝通，他們不會了解此項認證工作的重要性，自然也不肯投入各項認證工作，因此ACCSB的認證，要有充分的溝通，並且要有很強的工作小組，一股作氣通過認證，這樣才能有更好的後續成果。

訂定持續進步之KPI指標

ACCSB認證之精神在於建立制度，然後依制度持續改善、持續進步，以邁向遠程目標。南華大學管理學院共有5個系接受認證，各系KPI指標以3年為一期，每年依PDCA之循環滾動修正，各主要指標如表一所示。

KPI的建立對於各系而言，是一個最具體量化

的經營項目，由於目標明確，各系均能夠動用所有資源來完成這些指標，本校管理學院因為加入ACCSB，使各項KPI之達成率均超標，且逐年進步。

管院主導資源之分配之能量顯著提升

（一）課程：由於ACCSB認證，管理學院針對院必修、院選修及院跨領域課程逐步整合，這些課程改由管理學院主導課程設計、教師遴選及教學持續改進之工作，從105學年度到108學年度，管院整合並主導開課之課程如下：

1. 院必修課程：經濟學、會計學、管理學、統計學。
2. 院選修課程：國際禮儀、專業企劃與簡報技巧、溝通與談判、商事法、跨文化管理與溝通。
3. 院跨領域課程：
 - (1)綠色文創學程：文化創意與綠色產業、品牌

表二 管理學院教師增能計畫統計表

系所	教師人數 (A)	達成第二專長增能計畫人數 (B)	達成百分比 (%)
企管系	11	7	63.6%
旅遊系	9	5	55.6%
財金系	9	4	44.4%
文創系	8	3	37.5%
國企學程	4	2	50.0%

設計實務、數據分析與網頁設計、整合行銷實務與品牌設計、綠色文創實務。

(2)生態旅遊趣學程：海洋生態導覽與解說、台灣生態探索、生態文學、生態解說與環境教育、生態倫理與生命關懷、自然攝影、生態旅遊與社區參與、生態遊程規劃與行銷、生態旅遊案例評析。

(3)創意生活科技學程：未來生活科技、創意與生活、創意生活APP、創意生活科技專題。

(4)銀髮樂活管理學程：生命永續經營理論與實務、銀髮服務理論與實務、銀髮事業創業管理、中醫藥養生樂活、銀髮體驗與機構參訪。

(5)金融科技學程：金融科技概論、金融APP設計與應用、創新與創業管理、金融科技應用。

(二)經費：管院經費來源除院系自行向外提案爭取經費外，自加入ACCSB之後，所有自籌款、獎補助款及高教深耕經費均由經費規劃委員會先框列管院經費，再經院務會議討論決定分配到各系之金額。競爭型預算由各系提出，直接向學校爭取。管院歷年爭取經費如下：

1. 2016年：總額9,929萬元（包括教職員薪資8,483萬元，業務費1,446萬元）。

2. 2017年：總額9,457萬元（包括教職員薪資7,814萬元，業務費1,643萬元）。

3. 2018年：總額9,234萬元（包括教職員薪資7,724萬元，業務費1,510萬元）。

管院整體經常門經費逐年增加，最近3年增加幅度約達26.3%

(三)空間：目前管理學院各系的空間分布在學慧樓五樓、四樓、一樓以及緣起樓地下室、貨櫃屋文創沙龍區等處，各系均建置特色實驗室，但均提供他系使用，以整合資源，最近幾年學校大力支持管院建置實驗室及改善軟硬體設施已有顯著之成效。

(四)圖書期刊與資料庫：管院成立圖書委員會，由各系遴選教師代表參加，協助收集各系圖書期刊與資料庫的年度需求，於管院圖書委員會及院務會議經討論，就急迫性與經費多寡排列優先順序，將圖書期刊與資料庫的年度需求列出送圖書館。

教師實務增能（第二專長計畫）

ACCSB認證過程中，為促進教師實務增能，訂出各系教師增能計畫，管院各系所之專任教師第二專長與實務能力審查委員會的組成，由院長、各學系系主任及校外專業領域專家4名（含業界代表至少2人）組成，每學年召開會議審議各學系（程）教師第二專長與實務增能之結果，管院在過去5年共有21位教師參加教師實務增能計畫，其中19位教師達成增能計畫，詳如表二所示。

教師創新教學

依據「南華大學創新教學暨精進創新教學補助作業要點」，為鼓勵教師落實創新教學方法、改善教學品質、推廣教學創新概念，以增進學生學習成效，105-107學年度參加創新教學教師達37人次。

教師教學評量

管院加入ACCSB之後對於教學評量調查之結果更加重視，教師均填寫「教學意見回饋表」，針對學生所提出之合理意見自我檢討，各系針對系上教師教學評量與教師回饋內容，並於課程委員

表三 持續投入資源改善軟硬體設備

單位	最近4年爭取經費之主要投資項目
管理學院 (527萬元)	1.H516電腦主機及設備汰舊換新。 2.H515建置MCI雲端互動中心。 3.H525建置商管多功能情境專業教室。 4.管理學院意象工程。
文創系 (69萬元)	1.建置貨櫃文創沙龍。 2.H508建置數位出版實驗室專業教室。
企管系 (111萬元)	1.H414建置企管系電訪調查室及腦波實驗室。 2.H453建置企管系經營模擬與專案管理實驗室。
財金系 (127萬元)	1.H516增設線上投資教學互動及線上財金證照模考平台。
旅遊系 (783萬元)	1.H553建置旅遊多功能專業實習教室 2.H512增設旅行業資訊管理系統及Sabre訂位系統。 3.F1A蔬食餐廳教學教室。
國企學程 (18萬元)	1.H502建置國際化情境設計之功能性教室。

表四 實施ACCSB之績效

項目	103年成果	實施ACCSB之績效 (109年成果)
管院新生註冊率	74.81%	93.40%
管院招生人數	1226人	1611人
教師參與實務增能(第二專長計畫)人數	0人	19位教師達成
畢業生就業率	89.66%	90.92%
雇主滿意度	86.19%	88.33%
畢業生畢業滿三年之待業率	10%	5.36%

會中提案討論，以作為教學課程修正的參考。另外，對於教學評量表現不佳之教師的輔導，或學生特殊反應事項，亦納入課程委員會進行相關的檢討，以維護教學品質與學生受教權益。管理學院105年至107年教學滿意度平均達4.4分以上。

整體經營績效

南華管院加入ACCSB認證之主要績效如下：

(一) 持續投入資源改善軟硬體設備

1. 105-108學年管院及各系在經常業務費用之外，額外投入超過1,600萬元強化軟硬體設施。如表三所示。

2. 管院整體經常門經費逐年增加，最近3年增加幅度達26.3%。

(二) 利用IR辦公室提供資料做為管院各系

PDCA持續改進之依據

(三) 教師創新教學及教學滿意度調查修正

1. 105-107學年度創新教學之課程達37件。

2. 教學滿意度平均4.4以上。

(四) 學生六大核心能力之進步情形

學生經過2年學習後，專業知能、實務應用、自覺學習提升者分別達88.9%、80.6%、75.0%。

(五) 畢業生就業率及雇主滿意度(如表四)

1. 最近五年畢業生就業率由89.66%提升至90.92%

2. 最近五年畢業生雇主

滿意度由86.19%提升至88.33%。

3. 最近五年畢業生畢業滿三年之待業率由10%下降到5.36%。

結論

評鑑認證是一個有目標、有策略及持續改善的過程，特別是加入ACCSB華文商管學院認證，各項KPI及行動方案均需經過不斷的討論形成共識，然後以PDCA之程序來確保指標的達成。南華大學過去5年來在ACCSB的認證，最令人感動的是各系都能夠在很和諧而穩定下展開改革，並且展現很明顯的進步。

在此特別感謝南華大學林聰明校長及南華行政團隊全力的支持，也感謝管理學院各系主任及教職人員同仁的努力，使認證之工作能夠順利完成。🌟