

# 越南大學系所評鑑參訪交流紀實

■ 文／池俊吉·高等教育評鑑中心副研究員  
何佳郡·高等教育評鑑中心品保專員  
林靖倫·高等教育評鑑中心品保專員  
蕭方雯·高等教育評鑑中心品保專員

2012年越南教育及培訓部（Ministry of Education and Training, MoET）頒布高等教育法，在該法設立的依據下，4個評鑑中心在2012至2015年相繼設立，專業且獨立的附屬於大學的系統下。國立越南大學於2013年11月成立教育認證中心（Center for Education Accreditation, CEA VNU-HCM），期望成為專業教育品質保證單位，並確保越南的高等教育品質能獲得其他國際機構的認可。近年因加入東協大學網絡質量保證（ASEAN University Network-Quality Assurance, AUN-QA）成為聯盟國之一，越南各教育認證中心的評鑑標準及架構改採用AUN-QA機制，以俾推動品質保證業務。

CEA VNU-HCM整體運作模式大致與財團法人高等教育評鑑中心基金會（以下簡稱本會）相似，雙方於2017年12月底簽訂合作備忘錄，開啓兩機構交流互惠的契機。CEA VNU-HCM執行長Prof. Nghia Hoi Nguyễn和副執行長Prof. Chính Quốc Nguyễn已於2018年5月來訪，且Prof. Chính Quốc Nguyễn亦受邀於2018年本會主辦之國際研討會擔任講者，會後並邀請本會

表一 西貢大學初等教育學系實地訪評流程表

時間	活動
<b>第一天</b>	
08:00-09:30	開幕式
09:30-09:40	休息
09:40-10:40	教師、院長、系主任座談
10:40-11:30	SAR撰寫人員座談
11:30-13:00	午餐
13:00-14:30	設施參訪 第1組：各處室 第2組：各處室、教學設施、圖書館、宿舍
14:30-17:00	資料檢閱、釐清會議（視需求）
17:00-17:30	實地訪評小組會議
<b>第二天</b>	
09:10-10:10	學生座談（分2組）
10:10-11:30	行政人員座談（分2組）
11:30-13:00	午餐
13:00-16:00	各處室主任座談
16:00-17:30	資料檢閱
<b>第三天</b>	
08:00-09:30	與董事會、各教師釐清會議（視需求）
09:30-11:30	實地訪評小組會議
11:30-13:00	午餐
13:00-15:00	實地訪評小組會議
15:00-16:00	閉幕式

表二 HEEACT與CEA VNU-HCM之比較

項目	HEEACT	CEA VNU-HCM
成立時間	2005年5月	2013年11月
組織人數	40餘名	11名
組織結構	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 董事會</li> <li>• 董事長、執行長、處長、研究員及專員</li> <li>• 綜合業務處、品質保證處</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 董事會</li> <li>• 董事長、副董事長、辦公室主任及員工</li> <li>• 教育評鑑與認證單位、研究單位與服務單位</li> </ul>
經費來源	教育部補助絕大部分經費	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 60%國立越南大學胡志明分校</li> <li>• 40%受評單位認證費</li> </ul>
主要業務	校務評鑑、系所評鑑、專案評鑑、研究、國際交流合作	校務評鑑、系所評鑑、國內外品保合作、研究

人員至越南進行系所品保參訪。

### 臺越品保機構交流參訪行程

本會一行4人於2018年12月19至21日前往越南進行觀摩與交流，參與CEA VNU-HCM安排的各項活動，包括西貢大學初等教育學系系所評鑑實地訪評，了解評鑑機制、程序、評鑑委員的遴聘與培訓，以及越南大學的內部自我品保機制。西貢大學前身為胡志明市師範學院，初等教育學系為該校第一個選擇接受CEA VNU-HCM進行評鑑之單位。該系實地訪評行程共計3天如表一。本次主要觀摩西貢大學（Saigon University）初等教育學系（Bachelor of Primary Education Program）前2天之系所評鑑訪評行程。

### 本會與越南CEA VNU-HCM品保制度異同

透過短暫3日的人員交流參訪活動，雙方對彼此的機構皆有較深入的認識，藉由討論交流的過程中，可了解CEA VNU-HCM與本會異同如表二，以下就兩機構之組織、人事、經費來源、收費等概述如下：

#### 一、成立時間

本會於2005年5月由教育部與全國大專校院共

同捐助成立，目的為精進我國高等教育評鑑專業化，達到世界先進國家水準；CEA VNU-HCM係因2012年越南教育及培訓部頒布大學認證相關法令，規定所有大專校院皆須獲得認證機構的認證，故CEA VNU-HCM於2013年11月成立，成為越南具備專業品質保證認證單位之一。

雙方皆認為高等教育之品質保證為未來世界趨勢，紛紛成立專業之評鑑機構，並致力參與相關國際組織、簽署合作備忘錄等，期望提升高等教育之品質，並與國際接軌。

#### 二、組織結構

本會設有董事會，置董事長1人，置諮詢委員會及申訴評議委員會，用以建立內部諮詢、改善與申訴機制。置執行長1名，綜理會務，下設品質保證處與綜合業務處，目前組織人員共40餘名；CEA VNU-HCM設有董事會，置董事長與副董事長各1名，下設品保辦公室，置中心主任1名，再細分為3個研究發展單位，分別為教育評鑑與認證單位、研究單位與服務單位，因成立時間尚短，目前組織人數僅11名。

雙方組織結構較為扁平，除了在溝通與橫向連結具有迅速的優點外，更可隨時調整作業模式以符應社會脈動，並與受評學校等互動關係人建立

表三 本會（第三週期系所評鑑）與CEA VNU-HCM系所評鑑比較

項目	本會	CEA VNU-HCM
評鑑性質	自願性	強制性（但學校可以自行選擇部分系所受評）
收費	2-14萬（NTD）	34萬（NTD）
政府補助	2-10萬（NTD）	無
指標數	3項目、12個指標	11個指標、55個細項
委員培訓	1日	2週
結果給予	三種結果：通過六年、通過三年、重新審查	兩種結果：通過、未通過
結果認定程序	2階段審議：實地訪評小組→學門認可審議委員會	2階段審議：實地訪評小組→認可審議委員會

良好的合作夥伴關係。

### 三、經費來源與收費

本會於第一、第二週期系所評鑑時，皆由教育部補助所有評鑑經費，後教育部於第三週期系所評鑑改由學校自主辦理，由各校依據專業自主規劃，可依據自身需求，選擇由教育部或本會認可之國內外專業評鑑機構辦理系所評鑑，或由學校自評後將結果送交本會認定兩方式推動，教育部將補助部分經費。故自第三週期開始，選擇委託本會辦理系所評鑑者，1個單位之訪視費用為新臺幣14萬元（教育部補助10萬元），如為各校自行辦理後送本會認定，1個單位之品保機制與結果認定審查費用則為新臺幣2萬元（教育部補助2萬元）。

越南共有4個品質保證認可機構，CEA VNU-HCM為其中之一，其財源約60%來自國立越南大學胡志明分校，另40%則為受評單位所繳交之認證費用，如各校系所選擇由該單位進行系所評鑑，1個單位之評鑑費用約新台幣34萬元。

### 四、主要業務

本會主要業務範圍為各大學校院之校務評鑑、系所評鑑、教育部之專案計畫、研究案及境外評鑑等；CEA VNU-HCM則為校務評鑑、系所評鑑、研討會與經驗交流、研究案等。雙方皆以校務評

鑑、系所評鑑為主要內容業務，顯見兩者為確保高等教育品質保證之重要依據，待評鑑制度更臻成熟，評鑑必要性更為人所熟知後，再擴及至國際經驗交流，以提升評鑑機構之能見度。

### 系所評鑑異同比較

透過3天的人員交流活動，藉由在組織運作與系所評鑑機制模式的比較，或可提供本會未來在組織功能角色轉型及評鑑機制優化的新發想，重點整理如表三。

#### ● 在共同性方面

##### 一、因應高教政策需求，機構功能、角色多元化

CEA VNU-HCM扮演相當多的角色，包含執行校務與系所評鑑、評鑑委員訓練、品質保證顧問與宣導。而本會除一般大學校院之系所評鑑與校務評鑑之外，後續則開始承辦多項專案計畫。除此之外，兩機構亦致力於高等教育、評鑑機制之研究及國際交流等，足見評鑑機構因應高等教育政策需求及全球化趨勢，其扮演角色也越趨多元。

##### 二、皆具申復機制，評鑑結果採2階段審議

兩機構在完成實地訪評之後，皆會先將報告初稿予學校，學校可決定是否提出申復，以確保受評單位之權益；另在系所評鑑結果決定的程序設

計方面，CEA VNU-HCM與本會（自第三週期系所評鑑開始）皆為兩階段審議，於現場訪評時提出報告書及評鑑結果，提至後續委員會進行整體綜合討論後，做出最終決議。

### 三、評鑑資訊公開，供社會大眾審視

為確保評鑑程序公正客觀，除透過嚴謹的評鑑程序設計進行把關，評鑑資訊的公開透明亦為重要的一環，本會與CEA VNU-HCM皆會將各校評鑑結果公告於網頁上。除公開評鑑程序讓社會大眾進行檢視，也為大眾了解大學運作與辦學績效提供另一種管道。

#### ● 在差異性方面

##### 一、評鑑指標數與評鑑結果

從評鑑項目指標來看，本會項目指標數較少，有3個項目、12個指標，CEA VNU-HCM使用AUN-QA架構，指標則高達11個指標、50個細項；在評鑑結果決定方面，本會將系所評鑑結果分為「通過—效期六年」、「通過—效期三年」、「未通過」。如認可結果為「通過—效期三年」，受評單位欲提出效期展延，需於結果公布後2.5年提出申請，由本會進行實地訪視後給予效期展延；如認可結果為「未通過」，受評單位得於1年內申請重新啟動認可程序。CEA VNU-HCM則分為「通過」、「未通過」，如受評單位被判定為「未通過」，受評單位可於1年後自由選擇越南其他評鑑中心接受評鑑。

##### 二、自我評鑑報告審查

CEA VNU-HCM評鑑有「自我評鑑報告（Self-Assessment Report, SAR）審查」與「實地訪評（On-site visit）」兩程序，「SAR審查」是在實地訪評前，由CEA VNU-HCM邀請1至2名評鑑委員以1週的時間審閱受評單位提交的自評報告；「實地訪評」則如同本會的「實地訪評」階段，CEA VNU-HCM為5位委員，本會則為3至5位委員，惟

CEA VNU-HCM之5位實地訪評委員需包含SAR書審委員1至2名。

「SAR審查」分為三類結果：「未通過」、「修正後通過」、「無須修正」。評鑑委員判定SAR未通過者，受評單位需於1年後再重新提出申請，但因越南大學可任選四個評鑑中心接受評鑑，故受評單位如在SAR審查階段即已被判定為「未通過」，下一年度可選擇至其他評鑑中心接受評鑑。另被判定為「修正後通過」者，則提出修正後就可進行實地訪評作業；「無須修正」者則可直接進行實地訪評作業。

本會作法為評鑑委員審閱自評報告後，針對有疑義的部分，提出待釐清問題給學校，學校必須於實地訪評前回覆並說明，如評鑑委員不滿意，還可以再請學校提出第二次的說明，以確保學校與評鑑委員都準備好了進行實地訪評。

##### 三、評鑑委員資格與培訓制度

CEA VNU-HCM評鑑委員資格為需具備碩士以上學位以及10年相關教育經驗，業界委員則需5年工作經驗。為培養出有素質的評鑑委員，CEA VNU-HCM進行兩週的教育訓練。第1週著重在品質保證的概念、評鑑標準的說明與討論，以及評鑑查核的技巧與演練、觀察能力的訓練等，透過彼此激盪、建立共識，以提升未來在評鑑作業上的效能與效率；第2週為線上課程訓練，學員完成上述課程之後即可成為CEA VNU-HCM認可之評鑑委員（assessor），但若要擔任實地訪評小組召集人與認可審議委員，完成上述課程之後，必須接受越南政府辦理的國家考試，考試通過後則可成為認可委員（accreditor），本會評鑑委員資格為具有大學教授資格並有一級學術、行政主管或系所主管經驗者為優先；或具有豐富產業經驗，並曾擔任主管者。本會評鑑委員培訓課程，分成核心課程與選修課程兩類，核心課程計有三

門，包括「評鑑報告撰寫」、「評鑑倫理與實務」及「學生學習成效」，另需參與為時半天的系所評鑑實施計畫說明會，其內容包括：系所評鑑實施計畫、目的、精神等。

#### 四、實地訪評程序

本次實地觀察西貢大學初等教育學系系所評鑑，大多數流程與本會評鑑流程大同小異，最大的差異在於因為學校可自由選擇評鑑中心接受評鑑，因此學校校務評鑑與系所評鑑的執行單位可能為不同的評鑑中心，西貢大學初等教育學系即為此例。因此該系在受評之時，評鑑委員仍須因應各項指標的要求，與許多校層級單位的行政人員與主管座談以釐清問題，與本會系所評鑑有很大的不同。以下就實地訪評程序等差異，分述如下：

##### （一）開幕

CEA VNU-HCM實地訪評第1日於8時開始，依序由校長致詞，說明西貢大學接受品質保證機制的原由、以及創校歷史、遠景等；其次分別由CEA VNU-HCM執行長、實地訪評小組召集人致詞，最後才由本次參訪的受評單位系主任進行簡報。本會實地訪評階段第一日則為10時開始，簡單的彼此介紹之後，即開始系所簡報。

##### （二）師生與行政人員座談

CEA VNU-HCM評鑑委員先依所負責的指標，分兩組進行，師生、行政人員皆採座談方式，由於評鑑指標細項高達11個指標、55個細項，故委員為了解學校方面如何協助系所，針對校務層級的處室人員進行非常詳盡的座談。

另在學生方面，則是在實地訪評之前提供抽選條件予受評單位，由受評單位自行選擇座談學生；本會則是採一對一晤談方式，僅晤談受評單位教師及行政人員，學生則是訪評當日隨機抽選。

##### （三）設施參訪

CEA VNU-HCM評鑑委員在設施參訪時分兩組進行，除參觀學校及受評單位設施之外，亦會在訪視各處室時以座談方式詢問相關問題，並非如同本會偏向單純參訪設施或設備。

##### （四）初始訪視 (Initial visit)

目前越南完成校務評鑑與系所評鑑之大學仍在少數，學校仍不清楚如何建置品保制度與品保文化。也因此CEA VNU-HCM為使學校在接受實地訪評之前了解如何準備評鑑，於實地訪評前一週安排1天的初始評鑑，由1名SAR書審委員前往受評單位提供相關意見，包括流程控管、資料準備、地點安排等相關細節。

##### （五）受評單位選擇

越南目前所辦理的校務評鑑及系所評鑑屬強制性評鑑每個學校都需參與，但系所評鑑可以由學校自行決定參與系所，約十分之一的系所參與評鑑即可，這也是較特別之處，理由來自於學校必須自付評鑑費用，經費不足，無法負擔所有系所一起受評。我國則是由學校自行決定受評方式，因為公平性的問題，所有系所都會接受評鑑且只要是教育部或本會認可之評鑑機構就可以申請補助，學校的負擔也會較低。

### 對我國系所評鑑實務之啟示

越南的高等教育評鑑制度仍處於萌芽期，實務上才剛開始推動第一週期的校務與系所評鑑，與已經進入第三週期校務與系所評鑑的本會作法及法規上會因為評鑑制度與評鑑文化進程不同而有所差異。但也因為越南的系所評鑑為強制性評鑑，且正在建立制度中，參酌先進國家所設計的評鑑機制，例如其以SAR審查決定是否可以實地訪評、初始訪視的評鑑協助作法及評鑑委員培訓機制是值得我國借鏡。