

# 澳洲高等教育品質標準署 (TEQSA) 參訪紀實

■ 文／游淑文、蔡景婷、胡德樂・高等教育評鑑中心專員

高等教育評鑑中心（以下簡稱本會）侯永琪執行長於去（2018）年7月與澳洲高等教育品質標準署（Tertiary Education Quality and Standards Agency，簡稱TEQSA）執行長Anthony McClaran簽署合作備忘錄，透過亞太品質網絡（Asia-Pacific Quality Network，簡稱APQN）人員交流訪問計畫（Awards for Staff Capacity Building），鼓勵亞太地區組織相互交流，促進品保組織之間的發展，而TEQSA通過2019年APQN人員交流計畫申請，並邀請本會前往交流。於是在雙方合作備忘錄之約定、以及亞太地區高教品保組織合作的鼓勵措施之下，展開本次的合作關係。

## 交流計畫行程安排

本會同仁於3月18日至20日前往位於澳洲墨爾本的TEQSA，與各個部門代表進行座談，TEQSA為本會安排的交流活動內容，包含分別介紹風險評估之做法、高教機構註冊與更新之做法、國際學生管理模式及海外學生教育服務法案相關機制、專案研究分析之做法、外部專家名冊的形成經過與培訓作業、委員會運作、至鄰近餐飲學校參訪等，期能對於澳洲高等教育品質保證制度與實際運作，有較為全面的認識，三天的行程相當

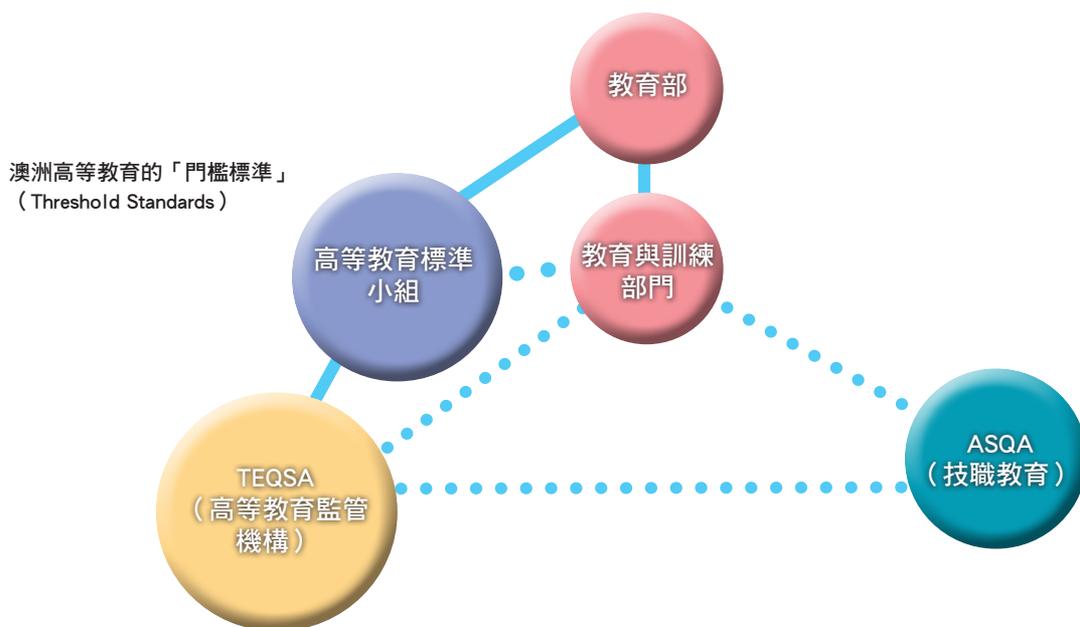
表一 TEQSA交流行程表

日期	時間	行程內容
3/18 (一)	09:00-09:30	介紹TEQSA辦公室環境
	09:30-10:30	概述TEQSA和澳洲高等教育
	10:30-12:00	說明TEQSA風險評估架構與做法
	12:00-14:00	參與專題演講—領導策略：挑戰、機會與經驗分享
	14:00-15:00	了解海外學生教育服務（Educational Services for Overseas Students, ESOS）法案與CRICOS、PRISMS平台系統
	15:00-16:00	介紹HEEACT與交流
3/19 (二)	09:30-11:30	說明TEQSA執行辦公室與委員會的角色
	11:30-12:30	TEQSA專案分析：大學性騷擾、招生資訊透明化等議題
	14:00-16:00	參訪安格力斯餐飲管理學院（William Angliss Institute）
3/20 (三)	09:30-12:50	觀摩TEQSA委員會會議
	14:00-15:30	介紹TEQSA主要評鑑業務—建立外部專家名冊、更新註冊與課程認可、自我認可之授權、資歷架構

的緊湊與豐富，請參閱表一。

## TEQSA管理高等教育品質之方式

TEQSA於2011年依據高等教育品質標準局法案（The Tertiary Education Quality and Standards Agency Act 2011，簡稱TEQSA法案）成立，做為澳洲獨立的國家級高等教育品質保證和監管機構。澳洲政府透過TEQSA對高等教育機構（Higher



圖一 TEQSA是澳洲獨立的高等教育監管機構，  
依據HESP設定標準進行高教品保監管

表二 澳洲HEPs之數量與學生人數

HEPs類型 (July 2018)	數量	學生人數	
		本國生	國際學生
大學	43	1,005,903	345,853
非大學高等教育機構 —獲自我認定授權者	12	75,713	56,302
非大學高等教育機構	113		
總計	168	1,081,616	402,155
		1,483,771	

Education Providers，簡稱HEPs）進行註冊、課程（系所）認證及品質監管等相關工作，以促進高等教育發展。

HEPs包括公立和私立大學，以及海外大學分校和其他高等教育機構。所有在澳洲境內或在澳洲提供高等教育學歷證明的HEPs必須在TEQSA註冊，未獲得自我認證授權的HEPs所開設的課程，也必須經由TEQSA認可相關學習課程。

TEQSA的監管方法是基於標準（standards）和基於風險的（risk-based）。所謂基於標準，此標

準是由高等教育標準小組（The Higher Education Standards Panel，簡稱HESP）設定標準，經教育部長核定後，列入高等教育標準架構（Higher Education Standards Framework，簡稱HESF）中的標準規定。再由TEQSA遵循監管必要性、反映風險、比例監管等三個監管原則，採行「門檻標準」（Threshold Standards）和「風險評估」（Risk Assessment）之方式來執行監管。

### TEQSA在澳洲高等教育體系中的角色

「門檻標準」係依循2015年澳洲政府建立的高等教育標準架構（Higher Education Standards Framework，簡稱HESF）與澳洲資歷架構（Australian Qualifications Framework，簡稱AQF），由HEPs證明能符合上述兩個架構的要求。

澳洲高等教育對應AQF，屬於第五級至第十級，包括：文憑（diplomas）、副學士、學士、

研究生文憑、碩士及博士學位。所有的HEPs皆必須申請向TEQSA註冊，並且在首次註冊後，至少每7年申請更新註冊。雖然TEQSA的預算來自於政府，但仍會向HEPs收費，其費用依學生數、畢業生人數及系所數而有不同。

從統計數據來看，澳洲高等教育機構的數量約為168個，共約有150萬學生，其中73%是本地學生、27%是國際學生。而澳洲留學生有31%來自中國、12%來自印度、5%來自尼泊爾、4%來自馬來西亞、4%來自越南。目前在澳洲的臺灣留學生人數約有1.88萬名。相關數據請參閱表二。

TEQSA分享了一個有趣的分析，目前在澳洲最受歡迎的研究領域依序是(1)管理和商業、(2)社會和文化、(3)健康、(4)自然和物理科學，以及(5)教育。

### 澳洲高教的「風險評估」 (Risk Assessment)

「風險評估」係依據「風險評估架構」(Risk Assessment Framework, 簡稱RAF)來進行。TEQSA基於HESF與AQF兩套標準，並透過RAF分析結果來確保各個HEPs的辦學品質。

此外，已註冊的HEPs可以申請自我認證一門或多門課程之授權，經TEQSA審查獲得權限後，HEPs有責任確保課程能符合HESF的要求。有關TEQSA的品質保證機制，包含TEQSA法之規範與內容、HESF的標準及內涵(A部分與B部分)、RAF評估的指標與監管行動，已於本刊第75期有詳盡介紹。

值得一提的是，每年執行RAF的結果，會透過學習與教學品質指標(quality indicators for learning and teaching, 簡稱QILT)網頁公告各指標年度統計數據，可以讓學生比較不同學習領域和機構之學習成效和畢業生表現數據。

### 外部專家提供專業領域之監管評估與審查

TEQSA透過外部專家提供所屬專業領域之監管評估與審查。各領域專家可主動上網提出申請表，再由TEQSA評估條件並視各專業領域需求，搭配AQF所屬資格與學歷層級，指派適合的監管評估與審查工作。除了由專家主動申請，TEQSA亦會邀請專家加入專業領域之監管評估與審查。所有納入TEQSA專家名冊(Register of external experts)之專家任期為兩年，並皆須參加為期8小時的專家培訓活動，目前於TEQSA註冊的專家達700位以上。特別的是，為加強學生的參與，TEQSA自2017年12月成立學生諮詢小組，每年至少舉行3次會議，提供有關對於HEPs的監管和品質保證的方法和建議。

專家需先針對HEPs提交的自我評鑑報告進行書面審查，確定具體的建議和問題後，視情況決定是否需要實地考察或安排其他訪問。TEQSA非常重視保密、以及專家的利益衝突管理，在執行各項作業之前皆須進行利益迴避之確認。利益迴避的原則如下：

- 與該單位有任何商業利益相關。
- 有任何利益相關的親戚或朋友在該單位服務。
- 對於該單位有任何個人偏見或會影響評估相關決策。
- 對於該單位有任何會影響個人公平或公正。
- 曾於該單位有工作經歷或合作關係。

### 透過專案議題分析，多面向了解高等教育品質

TEQSA為執行教育部的專案，設立專案評估小組(Sector Assessment Team)，依教育部要求，針對某特定重要議題進行持續的追蹤與分析。

其中一個重要議題是性侵犯和性騷擾(Sexual



▲認識TEQSA和了解澳洲高等教育之交流與座談。(蔡景婷／攝)

Assault and Sexual Harassment，簡稱SASH）的防制與追蹤，TEQSA每年度檢視HEPs對於SASH投訴事件之處理狀況，並檢視其是否能解決問題，並支持HEPs進行確保學生健康和安全的相關行動。透過年度分析報告的持續監督與評估、要求HEPs針對評估報告提出回應，經由TEQSA審視答覆內容後，向教育部提出年度整體評估報告。而SASH評估結果，同時也是HEPs更新註冊資料時的備審文件之一。

另外，HESP於2016年10月發布了「提高高等教育入學透明化」（Improving the Transparency of Higher Education Admissions）報告。他們發現高等教育中的申請途徑和招生流程越來越多元，招生要求的表達方式存在許多不一致之處。

TEQSA自2017年7月起，進行了招生透明化實施計畫（Admissions Transparency Implementation Plan），藉由HEPs網站進行形成性之評估，建立CQurse平台（僅供澳洲區域網路連線），將招生資訊做標準化敘述、採用共同的錄取術語、修訂

了與入學透明化相關的門檻和定義，高等教育招生中心採用更一致的方法和報告、並簡化州際申請流程，讓國內學生可以針對有興趣選擇就讀的機構或課程進行比較，以找出更適合自己進而做出選擇。

### 高等教育提供機構之認可審議：委員會、審議方式與管理小組

TEQSA隸屬澳洲政府「教育、就業暨勞資關係部」（Department of Education, Employment and Workplace Relations，簡稱DEEWR）之下，但2012年改隸「產業、創新、科學、研究及高等教育部」（Department of Industry, Innovation, Science, Research and Tertiary Education，簡稱DIISRTE）。為尊重TEQSA的獨立性，澳洲政府不對TEQSA的認可相關作業進行直接干預。TEQSA的最高管理層級為「委員會（Commission）」，擁有認可決策權，也負有向高等教育部門報告TEQSA工作成果之責。TEQSA委員會有三名委員，任期四



▲參訪安格力斯餐飲管理學院。(蔡景婷／攝)

年，包括首席委員和二名兼職委員，委員由教育部長任命，委員們具有在高等教育治理方面的豐富經驗。委員會下設高級管理團隊（Senior Management Team，簡稱SMT），由首席委員帶領團隊與各部門執行日常業務。

每個HEPs都配有一個專責的TEQSA管理小組，由該小組專員提供一對一的個案管理。提交新註冊或更新註冊之機構予委員會審議時，TEQSA管理小組必須先準備書面資料，內容包括該機構目前註冊的狀況、個案現狀報告、完整評估報告、前次註冊報告、機構自評報告、RAF分析報告及SASH評估報告，共計200多頁資料。

所有會議文件都是提前兩週準備好的，然後發送給委員們於會前審閱。委員會會議每3個月召開一次，每次會議時間視審議案的數量可能長達1至2天，必要時亦可能另再安排會議。委員會每年審議約15至20個機構。

委員會會議由首席委員Nicholas Saunders主持，在確認委員們對於議事內容是否須迴避後，接著由TEQSA單位主管對委員們進行逐項的業務報告及前次會議決議之執行情形，接著進行各個機構的審議案，每案約進行50分鐘，由管理專員對於該案進行簡要評估報告後，委員逐一提出

審查意見並進行綜合討論，再決議給予註冊的年限。

### 確保與掌握國際學生的學習情況

為了幫助國際學生適應在澳洲的學習與生活，澳洲政府制定《2000年海外學生教育服務法案》（Education Services for Overseas Students Act 2000，簡稱ESOS Act）做為品質保證的法律框架，規範各個招收國際學生機構的權利與義務，提供最新、最準確從入學到完成學業的求學資訊，以確保並提高澳洲教育的聲譽與素質。

TEQSA根據TEQSA Act和ESOS Act監管註冊的HEPs及其課程，並訂定2018年海外學生教育和培訓提供者國家行為守則（The National Code of Practice for Providers of Education and Training to Overseas Students 2018，簡稱National Code 2018），制定全國統一的標準和程序，共列有11個標準，包括課程、費用、招收人數、對學生英語標準、簽證要求、轉學、支持和投訴管理等都有明確要求。

在通過TEQSA審查後，HEPs會取得一個機構代碼，便可以在澳洲政府官方網站「海外學生機構和課程登記冊」（Commonwealth Register of Institutions and Courses for Overseas Students，簡稱CRICOS）公告及更新所有資訊，提供有意到澳洲學習者進行了解與比較。

此外，透過大專院校註冊及國際學生管理系統（The Provider Registration and International Students Management System，簡稱PRISMS），讓各機構和「移民與公共事務部」（Department of Immigration and Citizenship，簡稱DIAC）進行資料確認與即時控管國際學生狀況。已在CRICOS登錄的機構必須在PRISMS系統中，確認

國際學生已完成註冊，DIAC才會核發該名學生簽證，並透過該系統管理國際學生之住處、缺曠課情況等，以掌握國際學生實際在澳洲的學習情況。

澳洲政府與TEQSA希冀透過公開透明的資訊平台，保護國際學生避免不法的留學仲介公司誤導或權益受損。

### 參訪安格力斯餐飲管理學院

安格力斯餐飲管理學院 (William Angliss Institute) 成立於1940年，是一所公立餐旅管理學院，為培養飯店管理、旅遊、觀光及巧克力藝術、甜點、烘培等烹飪的專業人才，已成立超過75年。該校主校區位於墨爾本市中心，每年招收約18,000名學生於主校區或其他校區學習，其中有來自世界50多個國家的1,000多名國際學生，開設飯店管理、觀光與餐飲管理、廚藝管理及食品研究等學士學位課程。校園內設有2個對外營業之實習餐廳 (The Angliss Restaurant、The Bistro)、3間飯店客房訓練模擬中心、11個訓練

廚房、4個訓練烘培教室等，設備齊全，亦不定期安排知名烹飪大師進行教學，能提供專業的技能指導，學生畢業後的職場表現亦受業界肯定。

### 後記

我們發現每場次的座談活動中，分享的資料大多是可以從其官方網頁查詢的正式文件、或者是公開資料庫之查閱，足見TEQSA致力於資訊公開之實踐，不但能提供本國學生及國際學生更透明化的入學資訊，更重要的是透過HEPs提供之數據，讓TEQSA更有效地掌握高等教育的發展情形、進行品質的監管。

本次實地交流，可以感受到TEQSA成員支持本項交流計畫，樂於分享其主要工作任務，雖囿於參訪時間安排，僅能了解澳洲高等教育及品保認可的發展，並交流本會的做法與臺灣高教現況，但也觀察到TEQSA轉型後的因應，可做為本會未來發展之借鏡，未來將再依雙方合作備忘錄，發展更多的交流機會。🍷

#### ◎參考文獻

- TEQSA. (2018a, February 10). *International engagement strategy 2016-2020*. Retrieved from <https://www.teqsa.gov.au/latest-news/articles/international-engagement-strategy-updated>
- TEQSA. (2018b, February 22). *Application guide for initial registration as a new higher education provider*. Retrieved from <https://www.teqsa.gov.au/latest-news/publications/application-guide-initial-registration-new-higher-education-provider>
- TEQSA. (2018c, April). *Risk assessment framework*. Retrieved from <https://www.teqsa.gov.au/latest-news/publications/risk-assessment-framework>
- TEQSA. (2018d, August 29). *Application guide for registered higher education providers: Renewal of registration for existing providers*. Retrieved from <https://www.teqsa.gov.au/latest-news/publications/application-guide-registered-higher-education-providers-renewal>
- TEQSA. (2018e, December 14). *TEQSA and professional accreditation bodies forum*. Retrieved from <https://www.teqsa.gov.au/latest-news/publications/teqsa-and-professional-accreditation-bodies-forum-melbourne>
- TEQSA. (2019a, January 25). *Report to the Minister for Education: Higher education sector response to the issue of sexual assault and sexual harassment*. Retrieved from <https://www.teqsa.gov.au/latest-news/publications/report-minister-education-higher-education-sector-response-issue-sexual>
- TEQSA. (2019b, March 18). *Application guide for self-accrediting authority*. Retrieved from <https://www.teqsa.gov.au/latest-news/publications/application-guide-self-accrediting-authority>