

全球品質保證網路之職責與角色： 學生流動及資歷認可

■ 文／周華琪・高等教育評鑑中心助理研究員

2018年國際研討會第二場討論之主題為「全球品質保證網路之職責與角色：學生流動及資歷認可」（The Role of Quality Assurance in Student Mobility and Qualification Recognition: Global Perspectives），由國立清華大學賀陳弘校長主持，講者邀請到紐西蘭威靈頓維多利亞大學（Victoria University of Wellington）學術處處長（Director of Academic Office）Dr. Sue Walbran、荷蘭高等教育認可機構（Accreditation Organisation of the Netherlands and Flanders, NVAO）國際政策顧問（International Policy Advisor）Dr. Mark Frederiks，以及澳洲國際觀光與餐飲管理教育卓越中心（International Centre of Excellence in Tourism and Hospitality Education, THE-ICE）執行長Pauline Tang等三位專家學者，分別就不同角度對本主題提出看法。

紐西蘭的經驗

Dr. Sue Walbran以「品質保證在學生流動與資歷認可中的角色：全球觀點」（The Role of Quality Assurance in Student Mobility and Qualification Recognition: Global Perspectives）為題，分享來自紐西蘭的經驗。

紐西蘭的首都威靈頓人口約為40萬人，是紐西

蘭的第二大城市。在威靈頓的工作人口中，有超過55%以上具有高等教育學位或資歷，此比例對於紐西蘭而言相當高。

紐西蘭目前現有8所大學，包括奧克蘭大學（University of Auckland）、奧克蘭理工大學（Auckland University of Technology）、懷卡托大學（University of Waikato）、梅西大學（Massey University）、威靈頓維多利亞大學、坎特伯雷大學（University of Canterbury）、林肯大學（Lincoln University）及奧塔哥大學（University of Otago），共計約有13萬名學生及2萬名教職員。紐西蘭8所大學的世界排名皆在最高的3%以內（英國QS世界排名），且在17個專業學科領域中取得排名前50的佳績。除了一般大學外，紐西蘭還有16所公立技術學院或機構（Polytechnic or Institute of Technology）、獨有的毛利語大學，以及各類的私立高等教育機構，為紐西蘭的高等教育建構了多樣化的選擇。

在國際流動方面，紐西蘭向來為具有國際流動性的國家，有25%的國民是出生於海外，在紐西蘭取得學士及研究所學位的畢業生中，也有3成以上會至海外國家工作10年，因此紐西蘭有時亦被戲稱為其他國家的高等教育代訓機構，但這些至海外工作的畢業生多數仍會回到紐西蘭生活及

工作。在國際學生方面，每年約有2萬7千名學生入學就讀各類高等教育機構，而國際學生也約有28%會留在紐西蘭工作。因此在這麼高度流動的就學與工作情況下，如何採認學歷與經歷就顯得非常重要。

紐西蘭對於高等教育品保機制設計嚴謹，在紐西蘭國家資歷架構（New Zealand Qualifications Framework, NZQF）的規定下，所有高等教育機構或提供者（providers）都必須符合其訂定的標準，才可進行招生與獲得學位授予之認可。NZQF是由紐西蘭資歷評審局（New Zealand Qualifications Authority, NZQA）依法來制定、執行及進行相關認可，NZQA同時也負責技術學院或機構及其課程等之評鑑作業。紐西蘭國家資歷架構共可分為10層級，包含了後期中等教育、職業教育與培訓，以及高等教育等，學士學位為層級7、榮譽學士學位（Bachelor Honours Degree）為層級8、碩士學位為層級9，以及博士學位為層級10。紐西蘭各大學的學位課程必須要通過外部評鑑後，才能在NZQA的資歷認可名冊中出現。所有通過認可的註冊課程之相關資訊，皆會於NZQA的網站頁面公布，而為了讓該學程的學生能對未來的職業出路有更多的認識，因此各註冊課程的頁面上亦可連結至「紐西蘭職業局」（Careers New Zealand），可提供更詳盡的職訓資訊，降低學校與職場間的銜接落差。

除了國家資歷架構外，紐西蘭8所大學在其共同組成的「紐西蘭大學校長委員會」（New Zealand Vice-Chancellors Committee）下，成立「紐西蘭大學學術品質局」（Academic Quality Agency for New Zealand Universities, AQA），以維護大學學術品質。

AQA訂定了10個品保共同原則，包括：品保方式由大學共同發展、以證據為本位、以改善為導

向、以自我評鑑為基礎、採行同儕評鑑、強調大學與互動關係人的合議、遵循制度的自我約束力、國際標竿、獨立運作及公共責任等，做為紐西蘭大學的品保運作基礎。

除了上述的外部品保措施外，紐西蘭的大學皆有內部品保機制，雖然各校實際執行細節並不相同，但基本上各校都會包含以下幾點特徵：校內設有學術治理組織，如學術委員會及其各種執行委員會；就學生學習成果進行適當的評估；學術研究論文具有外部審查機制；系所課程的評鑑；專業系所外部認可，如EQUIS、AACSB等。

綜而言之，紐西蘭的高等教育在大量國際流動的環境下，發展出一套深受英國體制影響、但卻具有其獨特性的品質保證體制，可提供給其他國家作為參考。

歐盟的視角

荷蘭NVAO的Dr. Mark Frederiks，則以歐盟的觀點提出如何進行資歷認可與相關品保措施。歐盟自1999年簽署波隆納宣言（Bologna Declaration）後，即開始執行「建立歐洲高等教育區」（European Higher Education Area）之共同最終目標，而其中為了使簽署國的人才流動更為簡易，因此從2001至2003年間，資歷架構（Qualification Framework）即成為了波隆納進程（Bologna Process）中的一部分。資歷架構被視為可使高等教育體系更加透明，為資歷的層級提供共同的參考點，亦可強化資歷與學習成果之間的連結。經過2003年至2005年間的討論，於挪威柏根（Bergen）辦理的教育部長會議上，通過了「歐洲高等教育區資歷架構」（Overarching Framework for Qualifications of EHEA, FQ-EHEA），且於2005年由部長會議後所發布的柏根公報（Bergen Communiqué）中，將各國執行其「國

家資歷架構」(National Qualification Framework, NQF)之情形列為後續的檢視標準之一。後於2008年,歐盟執行委員會(European Commission)發展出「歐洲終身學習資歷架構」(簡稱歐洲架構)(European Qualification Framework, EQF),並納入為FQ-EHEA中的一部分。

FQ-EHEA是描述參與波隆納進程之國家所應具有的高等教育資歷架構,包含三層級學位制度(3rd cycles):由第一層級的學士、第二層級的碩士及第三層級的博士所組成,另短期學位制度(short cycle)如副學士學位亦可納為第一層級中;對每一學位層級的內容描述;學分規定、歐洲學分轉換與累積制度(European Credit Transfer and Accumulation System, ECTS)之學習量(應有25-30小時,但第三層級並無指定)說明、2015版ECTS使用者指引等;發展NQF;NQF需被認證以確保符合EQF。至於在歐洲架構EQF方面,其有8個層級,在層級5至8可等同於FQ-EHEA的第一、二、三層級。

目前歐盟各國在NQF的建置狀況方面如下:已有35個國家正式建立或通過其國家之NQF,4個國家仍在擬定和/或正進行NQF的立法作業;歐洲職業培訓發展中心(European Centre for the Development of Vocational Training, Cedefop)認為已有21個國家,包括奧地利、比利時荷語區、捷克、丹麥、愛沙尼亞、芬蘭、法國、德國、愛爾蘭、拉脫維亞、立陶宛、列支敦士登、盧森堡、馬爾他、荷蘭、挪威、葡萄牙、斯洛維尼亞、瑞典、瑞士和英國等,其國家NQF已運作良好;已有35個國家正式將其NQF與EQF連結對應,包括:奧地利、比利時(荷語區及德語區)、保加利亞、克羅地亞、賽普勒斯、捷克、丹麥、愛沙尼亞、芬蘭、馬其頓、法國、德國、希臘、匈牙利、冰島、愛爾蘭、義大利、科索沃、拉脫維亞、列支

敦士登、盧森堡、馬爾他、蒙特內哥羅、荷蘭、挪威、波蘭、葡萄牙、羅馬尼亞、斯洛伐克、斯洛維尼亞、瑞典、瑞士、土耳其和英國等,剩餘的國家預計在2018年可完成,這意味EQF的實施將可邁向新一階段。

在歐盟,各國要進行跨國學術資歷的認可時,所依循的規則與程序繁多,最主要的問題在於需同時符合2個國家的相關規定,尤其在歐盟持續鼓勵聯合學位課程(Joint program)的開設政策下,如何能讓開設在不同國家下的同一聯合學位課程的品質,符合各個開設國的品保機制之規定,就成為很大的難題。在此一情況下,歐洲高等教育認可聯盟(The European Consortium for Accreditation in Higher Education, ECA)提出了「聯合學位課程學位授與之品保與認可」(Joint programmes: Quality Assurance and Recognition of degrees awarded)試辦計畫,讓聯合學位課程僅須遵循單一的品保認可程序即可讓開設國互相認可。此外,在2015年EHEA亞美尼亞葉里溫(Yerevan)部長會議上,也通過了「歐洲聯合學位課程品質保證方案」(The European Approach for Quality Assurance of Joint Programmes),採行一套專門為聯合學位課程量身打造的指標與程序,不需額外的各國品保指標即可由「歐洲品質保證機構註冊局」(European Quality Assurance Register for Higher Education, EQAR)認可評鑑結果,而各國品保機構即可同步認可,簡化許多的程序與時間,對於鼓勵聯合學位的開設有更正面的影響。

澳洲專業評鑑機構的觀點

澳洲THE-ICE的Pauline Tang執行長,從專業領域評鑑機構的觀點,分享其品保的經驗。國際性的學生流動在過去的50年間有顯著的增長,從

1965年的25萬人提升至2015年的460萬人，而根據聯合國教科文組織UNESCO的預估，到2025年時可提高至800萬人。在這麼大量的學生流動之下，為了滿足來自學生的學習期望，並且提高學生的流動性，因此無論是高等教育機構、外部品保機構、品保網絡及國家認可等，皆扮演著缺一不可的重要角色。以下即以澳洲THE-ICE為例，說明如何為提高學生流動、品質保證及課程認可等項目提供相關貢獻。

THE-ICE是澳洲政府資助的國際教育計畫下的成果之一，成立於2008年，為非營利性的品保機構，專門從事觀光、旅館、休憩與餐飲等領域之品保，目前已有來自16個國家的39個網絡會員，並已完成了超過400個觀光與餐飲的學位課程評鑑。THE-ICE有四大原則基柱，致力於：認可卓越、發展卓越、促進卓越、卓越的標竿。THE-ICE受到「高等教育品質保證國際網絡」(International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education, INQAAHE)的精神鼓舞，積極參與全球品保網絡，並與各國品保機構建立相互認可的認證標準，以支持會員機構及促進其學生流動。

關於THE-ICE的品保標準方面，共分為14個指標，包括：機構現況；治理、領導及行政；願景、使命及目標；學位課程、課程與畢業成果；教學方法；評鑑與品保機制；國際化程度；資源與設施；學生支持服務；業界諮詢委員會；人力資源；經費資源；會員、伙伴關係、社群／社會責任參與；卓越領域等。至於在認可程序方面，可分為4個階段：1.自評報告：由受評單位依據THE-ICE的品保標準完成後提交；2.評鑑：由獨立的THE-ICE評鑑小組指派評鑑委員就受評單位所提出的自評報告進行審查，評估是否符合THE-ICE的品保標準；3.實地訪視：就THE-ICE品保標準所關注

的重點進行驗證，同時並訪查設施；4.同儕檢視：由評鑑小組提交評鑑委員報告與評鑑結果建議給董事會，以做出最後考慮與評鑑結果。

為了提供更有效的卓越標竿參考，以及了解目前學生的學習經驗以強化高等教育機構的學生招生策略，THE-ICE與i-graduate公司共同使用了名為「國際學生氣壓表」(International Student Barometer and Student Barometer™, ISBSB)的工具，進行每年度學生滿意度調查。每年度所有的THE-ICE都必須要義務參與，將所有的會員機構數據彙整為「THE-ICE指數」(THE-ICE Index)，並與i-graduate公司配合共同再產出一個「全球指數」(Global Index)，做為衡量高等教育機構績效的更廣泛依據。ISBSB在2017年共蒐集了1萬2千份的學生數據，主要聚焦在學生的以下層面：選擇過程與期望；重要性／滿意程度：抵校後、生活、學習與支持；推薦傾向、未來計畫、公開評論。

為了要持續發展卓越，因此THE-ICE每年皆會辦理國際專家小組論壇(International Panel of Experts Forum)、最佳實務與標竿工作坊(Best Practice & Benchmarking Workshops)以及與其他國家品保機構及專家學者的國際交流活動等，除了創造專業性的對話平台外，也讓專業領域的全球視野更為廣闊。

Pauline Tang執行長指出，無論是政府單位、高等教育機構亦或是品保機構，皆可在促進學生的國際流動上發揮其重要作用。高等教育機構與品保機構應共同合作以互相發展並受益，而品保網絡則應鼓勵其品保機構成員有更密切的合作關係，以發展出可相互認可的評鑑標準。此外，可促進學生國際流動的最佳方式，即為國家品保或認可機構與他國簽訂互認備忘錄，如此可將跨境資歷認可之障礙降至最低。🌐