

CHEA 國際品質原則系列

美國高等教育認可機構國際品質第二原則

——品質與學生

■ 文／侯永琪・輔仁大學教育領導與發展研究所教授兼國際長、高等教育評鑑中心兼任研究員
亞太品質網絡副理事長
王力冉・輔仁大學教育領導與發展研究所研究助理

美國高等教育認可審議會（Council for Higher Education Accreditation, CHEA）今（2016）年2月正式公布CHEA七大國際品質原則之後，引起各界廣泛討論，CHEA也邀請全球品質保證機構共同落實七大原則，以能真正為學生提供一個高品質的教育環境，特別是在跨境教育上（Uvalić-Trumbić, 2016）。

提供完整有品質的學習體驗 是大學成敗的關鍵

正如CHEA理事長Judith Eaton博士所言，「我們有向學生提供高品質教育的義務。我們須將如何教育出有品質學生這件事情，時時刻刻放在心上。他們到底獲得了什麼？他們是否在往成功的路上邁進？而教師和課程是否可以滿足他們的需求？」（Bethke, 2015, p. 1）。是故，不論大學預期學生的最後學習成果為何，Eaton認為CHEA七大原則將會隨時提醒大學，其所提供的教育必須以品質為最高標準。

「品質與學生」是CHEA第二原則，是由聯合國教科文組織（UNESCO）高等教育部主任Peter Wells所執筆。在此原則之下，Wells（2016）強調大學必須認知到品質所涵蓋的範圍要包含學生整體的學習與體驗，更重要的是，要明確建立關鍵指標，以判斷教學研究對學生學習體驗是否成

功，作為未來改善的重要依據。現今大眾對於高等教育的期待及回應，就如同整個高教界及學生一樣非常的多樣化。雖然目前全球不同類型、規模及任務的高等教育機構不斷增加，但如何提供學生完整且有品質的學習體驗，才是大學成敗的關鍵。

Wells將學習體驗分為兩個面向，但兩者緊密關聯：學術體驗（Academic experience）包含教學與研究，環境體驗（Pastoral experience）則包含個人與社會的發展與支持。他也認為大學為了解這兩面向的體驗是否緊密連結以及目標訂定是否達成，必須建立相關的標準及評量指標。

學位品質與勞動市場的相關性及對立

英國布萊頓大學（University of Brighton）前副校長David Watson最近談論到高等教育課程及學位與勞動市場之間相關性的需求時指出，「全球高等教育在不斷成長的同時，其品質與標準的議題也越來越受到重視。相對地，學生也會對其選擇就讀科系及其未來投資報酬很在意。在過去精英教育體系，擁有大學學位，特別是知名大學的畢業生，在勞動市場很吃香。但現在新進勞動市場的人力當中，每三人就有一人擁有大學學位，因此對雇主來說，學位的本質及其價值就顯得相當重要」（Watson, 2002）。



▲培養解決問題的能力，大學畢業生才有創造力及行動力以面對未來的不確定性。（王錦河／攝）

事實上，勞動市場對學生學習成果的評估，一直以來都比政府及許多雇主更要敏銳得多。但此一教育商品化及勞動市場過度介入校園，已引起許多大學教授反感，如美國喬治城大學（Georgetown University）的教授Maureen Corrigan在《別來煩我》（*Leave me Alone*）一書中所提：「儘管今日大學政策是以顧客為導向，而實際上，每學期我都感覺到有70位新的老闆坐在我的課堂內」（Corrigan, 2007）。

澳洲墨爾本大學（The University of Melbourne）Stefan Popenici教授對於勞動市場介入高教的評論更為直接，他呼籲「大學的教育不能也不應該是為了迎合雇主」。然而，就業市場與大學若可相互合作，對學生整體的學習體驗會有相當大的幫助。因此，要如何克服勞動市場和大學之間相互的不信任感，確保學生獲得的教育是有品質且能學以致用，是極為重要的課題。

教學品質與學習成果落差

過去以來，大學的任務是引導學生發展批判思

考的能力。Wells認為，真正的「教學」是要讓學生質疑他們所獲取的訊息，並能運用論證分析的方式，找出解決問題的關鍵，如此一來，大學所教育出的畢業生才有創造力及行動力以面對未來的不確定。為了達成此一目標，學生開始要求大學提供解決問題與產業關聯性高的課程，徹底改變傳統單向教學方式，真正以學生為教育核心，加強師生之間的互動，達成預期的學習成果。在此教學過程中，學生能主動學習、連結學習結果至職場所需的各項的技能（European Students' Union, 2013）。

Lefroy（2014）認為，只有完整地搜集並整合所有學習歷程資料，才能明確指出需要改進的地方，然而，Wells（2016）指出，「學生雖期待能獲得完整詳細的回饋，並與老師經常見面討論，但這一部分卻與事實有落差」。另外，學生也期待大學能提供學習上的足夠資源及相關資訊，其中包括招生、註冊、選課、學術發展，以及社群支援等，但大學似乎無法完全滿足學生要求。

表一 第二原則「品質與學生」關鍵指標

1. 學生與品質 學術經驗	1.1 教學與學習 清楚規範學習成效 回饋式及個人化課程 多元課程及學習者 評鑑及標準 適切學習及研究資源 適切資訊基礎設施 適切及創新評量方法 多元學習模式 合格及多元教師 依據創新最佳實務發展適切教學方法 採取開放且無種族、性別歧視招生方式 國際化的學生組成 積極支持學生學習進展及課程完成 健全品質監督系統及品質改善作法
2. 學生與品質 社會經驗	1.2 研究 積極投入原創型研究 適當分享研究成果 對學生研究適當支持 對學術發展及研究有適當準備 相關科學研究政策及步驟制定 職涯指導及諮詢 身心健康照護 住宿服務 學生學習輔導 學生財務支援及輔導 運動及娛樂環境與設施 學生自治團體 國際學生支持系統

資料來源：Principle 2: Quality and students (p.26), by P. Wells, 2016, Washington, D.C.: CHEA.

大學角色及功能多元

大學皆了解其肩負專業教育及全人教育的雙重角色及多元功能。Geoffrey Boulton在〈大學的目的為何？〉一文中即提到，大學的目的是讓知識普及化，關注人類在生物、心理、情緒、主／客觀等層面所呈現出來的各種現象。同時，大學也需要了解，因社會、文化及經濟等不同觀點對全球的影響，大學應努力強化彼此之間的互動，以真正了解不同文化背景學生的學習需求。大學在滿足學生的個別需求之外，也應針對所處之社區及國內各項要求進行了解，而此一部分則須在本身的願景與使命中清楚說明。

例如，哈佛大學（Harvard University）本身雖沒有一正式的使命聲明，但哈佛學院（Harvard College）則清楚地指出，哈佛使命是為社會教育出優秀公民，並成為頂尖領導者，藉此，哈佛將致力於人文及科學教育改革及轉型。而另一所位於非洲馬拉威的理隆威農業自然資源大學（Lilongwe University of Agriculture and Natural Resources）則有不同任務，其強調教育使命在培育學生具有創業能力，尤其是在農業發展、食品安全、永續自然資源發展等領域，並重視實務的教育、研究與訓練，以符國家與全世界的需求。

現今全球大學正擴大歡迎一群非傳統的學生進入校園，並提供有別於全職學位固定課程之更為彈性的學習模式。因此，大學現今首要課題是如何轉型為終身學習機構，開放資源給社區，以及準備接受多樣類型的學生、教師、課程及學習成果。例如在澳洲，非傳統、年長、低社經身分的學生，重返校園的趨勢已愈來愈明顯，大學必須加快腳步迎接新課程改革，強化教師專業發展，以能更確保學生學習成果。

第二原則的實踐及挑戰

CHEA第二原則的實踐，最重要的是讓所有高等教育利害關係人能了解其中的意涵，並使他們認同這些國際性認可的優良實務，而且可以達成。否則不只是第二原則，連其他六項原則，也將會成為高教品保文獻中的某一思想及理論而已。Wells提出第一種實踐的方式是由每個國家或高等教育機構，各自詮釋第二原則的意義及內涵，其好處是可包容高教系統及機構中的異質性及多元性，但風險是各國政府及大學可能會完全沒有作為。

而另一方式是，依據第二原則架構，先發展出一系列關鍵指標（Key Indicator Areas for Principle 2），再由各區域高教系統與高教機構提出可執行的政策及行動方案（表一）。

在執行上述關鍵指標時，必會遇到多方挑戰，因此政府及大學必須先說明其真正目的，強調不論任何的學科領域，學生皆需要一套完整全方位的學習體驗。關鍵指標不只一套規則，而是具體可落實的實施方針。例如，大學若要建立一個學生反饋系統，仍需要配置相關人力資源來協助。大學若要能有效吸引國際學生及教授，一個功能健全的國際教育處是相當需要的，以能協調處理校內外各種事務，包含簽證、健康保險、住宿及眷屬等。

其次，大學心態也必須改變，加強與社會、雇主及學生等所有相關團體互動。例如，納入雇主、學生及畢業生至課程委員會之中，審核課程內容。最後，在實際運用這些指標時，大學須同時獲得政府的支持，如政府可投入更多額外的資源或將資源重新分配。未來CHEA可與各國品質保證機構蒐集第二原則成功案例，分享給各大學參

考。CHEA也可考慮建立一個全球諮詢的網絡，協助各大學發展行動方案及策略。

建立自我檢視內控機制 達成預設的學生學習成果

學生學習品質是所有高等教育機構的核心，連研究型大學也不能將學生學習排除在外。因此，CHEA品質第二原則更是其他六大原則的基礎。過去高等教育品質保證或許只是一個模糊概念，一些國家由大學機構自行判定，現今則已轉變成更為嚴謹且績效導向的新模式。換句話說，大學不可以只滿足於簡單回應學生要求，大致符合外部評鑑機構所列出的各項指標而已。更重要的是，大學應如何建立自我檢視內控機制，達成學校所預設之學生學習成果。

總而言之，高等教育的本質是「追求真理，尋求改變」，而大學也要秉持此一理念，為了創造學生不同學習體驗，不畏懼任何改變，不斷思考更創新的課程及教學模式，而這個理想的最終達成或有賴大學、政府及品質保證機構共同合作，建立更互信的夥伴關係。🌱

◎參考文獻

- Bethke, R. (2015, July 16). 7 principles to guide international quality in higher education. *Ecampusnews*. Retrieved from <http://www.ecampusnews.com/top-news/principles-international-quality-311/>
- Corrigan, M. (2007). *Leave me alone, I'm reading*. New York, NY: Vintage Press.
- European Students' Union. (2013). *Policy paper on quality of higher education* (Amended 2014). Retrieved from <http://www.esu-online.org/news/article/6064/Policy-paper-on-quality-of-higher-education/>
- Lefroy, A., Wojcieszek, J., MacPherson, L., & Lake, K. (2014). UniEdge: A first year transition program and its continued evolution through a reflective approach. A practice report. *The International Journal of the First Year in Higher Education*, 5(1).
- Lilongwe University of Agriculture and Natural Resources (Malawi). (2015). *About us*. Retrieved from <http://www.bunda.luanar.mw/luanar/about.php>
- Uvalić-Trumbić, S. (Ed.). (2016). *The CIQG international quality principles: Toward a shared understanding of quality*. Washington, D.C.: CHEA.
- Watson, D. (2002, January 15). What is university for? *The Guardian*. Retrieved from <http://www.theguardian.com/education/2002/jan/15/highereducation.news>
- Wells, P. (2016). Principle 2: Quality and students. In S. Uvalić-Trumbić (ed.), *The CIQG international quality principles: Toward a shared understanding of quality* (pp. 15-22). Washington, D.C.: CHEA.