

學習品保



國際認證



文／許培基

輔仁大學管理學院副院長

圖／王錦河

臺灣在大學普及化的發展後，進一步追求差異化與國際接軌兩項目標，近年來尤以申請國際認證蔚為風潮。輔大管院於2005年榮獲國際商管學院促進協會（The Association to Advance Collegiate Schools of Business，簡稱AACSB）國際認證，其認證主軸涵蓋使命策略、參與成員，以及學習保證三大部分，各項主軸分別有數個標準規範。

AACSB認證三大主軸

學習品保直指核心

有關使命策略的部分，AACSB尊重各國教育環境的差異，建議申請學校在既有的資源條件與環境限制下，訂定最為合宜的使命目標與發展策略，在確保學校能有足夠財務支援達成目標的前提下，即可大致符合規範。對於參與者部分，主要是針對教師資格與充裕性進行審核，教師資格的認定容或有彈性，由各校依其定位而自行

訂定，但是充裕性與合格率有其嚴格的管控標準，經試行多年來爭議不大。

最近討論較多並直接切入商管教育核心的部分，反倒是學習品保。由使命驅動的認證精神，在環環相扣的架構連結後，究竟成果可以在那些構面呈現？簡單一問，我們所教導出來的學生表現真的如我們所預期的嗎？如何得知？如何驗證？是否形成機制以作為後續檢討與課程改革的依據？

AACSB新標準的精神：直接衡量

如何呈現學生學習成果？AACSB在過去的標準中允許以間接證據呈現，例如校友、畢業生或雇主的滿意度調查，透過問卷的形式反應學生的整體能力。但是由課程訓練到就業表現間存在太多無法控制的變因，導致證據力薄弱，且回饋至課程改善的時間有過長之虞。

AACSB於2007年11月特別針對學習品

質保證部分擬定白皮書說明，建議認證單位須以更為具體且直接的模式，評估學生的學習成果。至於所選擇的評量工具是否恰當，需要檢視兩個原則：（1）與設定學習目標／目的呼應的程度；（2）衡量的結果可否轉換為未來課程結構持續改善的參考。如果依進行的步驟檢驗，認證單位須時時自問下列問題：我們想要學生學什麼？他們如何學習？學到了沒？如果沒有，我們該怎麼辦？

基於成本效益的原則，AACSB學習品質保證的焦點集中於學程，而非個別課程。首先，學程的學習目標（learning goals）應該與辦學的使命與策略目標相互連結，且說明學生所需具備知識與技能的深度與廣度，以作為其終生學習與專業發展的基礎。一般而言，一個學程可以標示4-10個學習目標，這些目標可以包括一般性的知識與技能（例如：溝通能力、問題解決能力、倫理判定技能、語言技能、科技能力等）以及管理專業的知識與技能。

其次，根據學習目標進一步衍生課程架構，學習目標與課程架構間須有緊密的連結與對應關係，越多課程涵蓋學習目標，則達成學習目標的機率越高。再者，由於學習目標通常為廣泛的陳述，不適用於評估，據此，每一個學習目標發展出多個可具體衡量的學習目的（learning objective）。例如，如果所設定的學習目標為有效的溝通，則對應的學習目的可訂為：（1）產生專業有品質的商業文件；（2）利用適當的資訊科技有效地簡報；（3）在團隊中可以展現有效的人際溝通技巧。

訂定具體的學習指標

確保學生學習品質

在訂定使命目標與學習架構後，各認證單位應發展出具體的衡量指標與回饋修正機制，以確保學生的學習品質。更聚焦而言，衡量的工具與指標包括三個構面：學生篩選、課程內含的衡量（course-embedded measures），以及獨立的績效檢測（stand-alone testing）。學生篩選係根據學程所需的能力，挑選適合的人選就讀。例如，如果學習目標標示學生須具備充分的英語能力，則在入學標準中設定英文分數門檻，或是設定一般公認的英文能力檢測成績，透過篩選機制即可達到學習目標。換言之，有部分學習目的可以透過學生入學的篩選機制達成。

課程內含的衡量係指單一課程的作業，其可以用來說明學習目的的達成。但是，評估的程序須分為兩部分，第一部分為個別教師的評估，第二部分為同領域教師集體評估。例如，學習目的標示學生能製作高品質的商業文件，則衡量指標可以以高年級個案報告的成果展現。獨立績效檢測係指由校內或校外發展的標準化檢測工具，一般用於畢業前評估學生在專業領域知識與技能的整體能力，檢測的結果作為畢業的門檻。

簡言之，上述評量工具就是一般的考試，但是必須注意三點：首先，評量工具的選擇是為了確保學習目標／目的的達成，因此，須先設定學習目標／目的，才選擇適當的評量工具，應盡量避免便宜行事，由過去慣用的評估指標或考試，反向訂定學習目標／目的，因而導致遺漏或是

無法具體衡量某些重要的學習目標／目 據。

的。其次，評量的結果須有系統地收集、
分析與傳閱，以作為持續改善的動力。

為求評估程序的完整，建議應由教師成立
委員會進行整體的評估與檢核。第三，認
證單位須備齊相關文件，包括衡量工具、
課程內含的衡量、評分標準、樣本分析與
彙總、學生成果，以及課程改革行動的證

國外案例分享

許多獲得認證的學校對於如何落實
學生學習品質保證，著實傷透腦筋。即
便AACSB一再舉辦研討會，提出白皮書
說明，許多學校仍處在摸索的階段。以
下僅提供University of Baltimore (<http://>

表一 評估計畫

學習目標與目的	衡量標的 (課程)	時間	如何衡量	尺標說明
目標一：企業領域相關知識				
學生熟悉並瞭解各企業基本功能與概念	企業政策	2008年春季	ETS Major Field Test in Business (線上測試)	線上測試時間：3月25日與3月29日
目標二：全球視野				
學生可以辨識影響一個國家社會經濟與政治環境的主要因素，以評估對其海外直接投資的長期潛能	全球企業環境	2008年春季	指定作業	全球視野
目標三：有效的溝通技能				
學生能夠製作專業品質的商業文件	企業政策	2008年春季	個案 (與目標三連結)	寫作
學生能夠用適當的科技並展現專業品質的口語報告	企業社會倫理議題、行銷管理	2008年春季	指定作業	口語溝通技巧
目標四：分析思考與問題解決的技能				
在解決企業問題時，學生能夠使用適當的分析工具以瞭解問題，產生並比較方案，並提出建議	企業政策	2008年春季	個案 (與目標四連結)	分析問題與解決
學生能夠使用計量工具以分析企業情境	統計學	2008年春季	指定作業	計量問題解決
目標五：倫理觀點				
學生能夠辨識倫理的兩難情境，並應用倫理模型或是架構提出並捍衛解決的方式	企業社會倫理議題	2008年春季	短文 (考試)	考試
目標六：團隊技巧與動態				
學生能掌握影響有效團隊合作因素的知識	組織行為	2008年春季	考試	團隊知識檢測
學生在團隊中能有效地合作	組織行為	2008年春季	學習同儕評估	團隊成員的效率性
目標七：瞭解資訊科技				
學生能瞭解基本資訊系統的語法、概念、技能，並能夠應用該知識於企業組織	管理資訊系統	2008年春季	考試與指定作業	企業資訊科技的應用

www.ubalt.edu/template.cfm?page=2400)

案例說明商管學院如何落實教學品保。

該學院設有三個大學部學程（企業管理、管理資訊系統、不動產與經濟開發）與兩個碩士學程（企業管理、會計與企業諮詢服務），針對每一個學程訂定學習目標。以大學部企業管理學程為例，該學程訂定的學習目標、對應的學習目的，以及評估計畫如表一所示，計畫中包括衡量的相關課程、時間、衡量方式（課程內含的測驗與獨立績效檢測）與規範。

其次，針對每一項檢測都應訂定衡量的尺標，說明學生針對某一學習目標達成的程度，並提供適度的回饋。University of Baltimore在尺標部分詳細說明，以溝通能力的構面為例，包括口語溝通技能、PowerPoint簡報、寫作效率性、摘要、企業個案分析、企業計畫書與企業報告。表二係以口語溝通技能為例，其評分的項目包括組織、眼睛接觸、內容呈現、結論、回應、多媒體支援與視覺輔助。各項目清楚標示評分的重點，並訂定出符合標準的

總級分。

上述整體評核的結果須整理成備查的文件，並進一步作為課程結構改革的參考。整體而言，各教育單位可以根據本身的使命與策略，研擬出學習目標／目的，由展開的課程架構與事後的評核制度，達到教學品質的維繫、學習目標的達成，以及永續改善的動力。

落實學習品保

有必要發展全面性的檢測標準

輔大管院在國際認證一途，忝為國內先鋒。我們在認證後持續關注國際標準的更新與詮釋，以符合認證的精神。在這幾年經驗後，我們深深地體會出認證的目的係在建構卓越的教學環境，並發展出特色。由於國內高等教育分布極其密集，要塑造出獨有特色，有其困難。在經過幾輪評鑑後，各校不論是獨立發展或參閱同儕，所標示的使命、策略與學習目標具有高度的同質性，但是所標示的目標是否具體落實與達成，仍欠缺一套有效的機制收集與分



◀以具體直接的方式有效評估學生學習成果，是落實學習品保的重要部分。

表二 大學部口語溝通技能尺標

項目	3：超過標準	2：符合標準	1：未達標準	評分
組織	報告者掌握邏輯順序並清楚闡釋。	報告者符合邏輯順序，但是沒有進一步闡述。	報告者沒有符合邏輯順序（報告前後跳躍）。	1 2 3
眼睛接觸	報告者很少看手稿，在報告期間眼神關注聽眾。	報告者大部分時間眼神關注聽眾，但是偶爾要翻閱手稿。	報告者照本宣科，未與聽眾眼神交流。	1 2 3
內容呈現	報告者說話清晰大聲，沒有文法錯誤，且各個專有名詞發音清楚精確。	報告者的聲音相對清楚，但是對於後排的聽眾而言太小聲。報告者有些文法錯誤，且對某些名詞發音錯誤。	報告者喃喃自語，對專有名詞發音錯誤，且報告過程犯有嚴重的文法錯誤。報告者說得太快，大部分聽眾聽不清楚。	1 2 3
結論	有效率地摘要結論，且提出有意義的總結。	根據所提供的資訊或分析，提供足夠的摘要或是建議。	結果太過模糊沒有實用價值，或是相對於分析提出太過虛弱的建議。	1 2 3
回應： a) 問答	回答問題井井有條，對於議題掌握清楚。	報告者可以回答大部分的問題。	報告者對於議題瞭解過於浮面，無法清楚回答基本問題。	1 2 3
b) 時間	報告者有效地掌握時間回答問題。	報告者準時回答完問題，但是對於最後問題沒有掌握時間清楚回答。	報告者無法在所分配的時間內回答問題，或是提前結束。	1 2 3
多媒體支援與視覺輔助：圖表、動畫、壁報、投影片、音效	報告者使用適當的多媒體輔助，提升整體報告的品質。	報告者使用有限的多媒體輔助。	報告者使用有限或是完全沒有使用多媒體。	1 2 3

評分標準：——超過標準（16~18） ——符合標準（11~15） ——未符合標準（≤ 10）



▲欲檢測學生學習目標達成的程度，應訂定適切的衡量指標。

析資訊，並將其轉化成後續改革的動力。本文以AACSB教學品保的說明與國外的證例，或許可以提供國內教育同業參考。

執行學習品保是一項極具挑戰的工作，需要行政單位與全體教師的投入與承諾方

能達成。執行上的障礙主要來自教師的抗拒，部分教師認為教學品保制度某種程度侵犯個別教師的教學與學術自由，或是認定課堂的評分即可確認學生學習的效果。前者屬於認知問題，在此不予討論。對於後者，答案應該是否定的。個別科目的成績僅反應學生在該課程中的表現，無法充分反應標示的學習目標／目的中學生所應具備之知識或技能，因此發展出一套全面的檢測標準有其必要。

其次的障礙來自規模限制，發展出一套集體檢測的標準以及具體實施，需要耗費龐大的人力與物力，但是就教育的本質而言，這應該是一項值得的投資，願與大家共勉。

