

澳洲技職教育與訓練之品質保證機制

文／徐昌慧

教育部技術及職業教育司第四科科长

澳洲技職教育正式名稱為職業教育與訓練（Vocational Education and Training，簡稱VET），截至2007年，全國已有4,400個立案訓練機構（Registered Training Organization，簡稱RTO），其中公立機構占30%，包括大學校院、中等教育校院及技術暨進修教育機構等；私立占70%，包括業界、社區組織、私立訓練學院、特定行業組織等。這些機構得依據立案時申請的專業領域與資格等級傳授技職教育與訓練，每年有150萬以上來自各種年齡層、背景、區域的學生參與技職教育，其中52%是男性，89%屬於在職進修，57%年齡層在24歲以上；最熱門的五種課程是餐旅（二級）、商業管理（三級）、商業行政（二級）、零售業（二級）、電工（三級）等。

整體性的訓練網應屬建置完備，進一步要檢視的是此一龐大機制要如何維持一定的品質？澳洲的「全國訓練架構」（National Training Framework）即其品質保證機制，此架構包括三要件，分別是澳洲學歷資格架構（Australian

Qualifications Framework，簡稱AQF）、訓練套件（Training Packages）及澳洲優質訓練架構（Australian Quality Training Framework，簡稱AQTF），以下逐一說明三要件，並針對2007年甫修訂的AQTF做較完整的介紹。

澳洲學歷資格架構（AQF）

澳洲面積是臺灣的235倍，人口卻和臺灣差不多，但多集中在東南部，全國平均每平方公里的人口數不到3人。再加上三級分權政府制，全國有六大州及兩領地，在人口分布、地理環境、政治制度等因素交錯影響下，全國教育在運作及品質方面的一致性尤為重要。以往，澳洲各州和領地對某些專業人士（例如醫師）及技術人員（例如水電工人）皆有各自規定之證照制度，據以規範登記、註冊及發照。

自從1995年訂定AQF後，全國學歷資格皆採統一架構，使得各州所發之證照、學歷和資格在他州或領地亦被承認和適用。AQF共有15種不同的學歷資格（如表一），規範出各層級各學歷或資格應具

備的能力，分屬中小學、技職教育及大學等三大部門，彼此間得以相互連接。完成AQF中某個學歷資格，可獲得相應的資格

學分，學生可憑現有的學歷，於全國選讀或轉銜至適合其級別的AQF課程。

表一 澳洲學歷資格架構依據認證部門區分

學校部門認證	職業教育與訓練部門認證	高等教育部門認證
		博士學位
		碩士學位
	技職研究所文憑	研究所文憑
	技職研究所資格證書	研究所資格證書
		學士學位
	專科進階文憑	副學士學位，專科進階文憑
	專科文憑	專科文憑
	四級資格證書	
高中教育資格證書	三級資格證書	
	二級資格證書	
	一級資格證書	

資料來源：<http://www.apf.edu.au/aqfqual.htm>

訓練套件（Training Packages）

訓練套件是一套全國認可的能力標準和資格，並非教材或教師手冊，RTO透過訓練套件來傳授業界所需的技能標準，學生必須以具體技能來證明符合哪些標準，這也是所謂的能力本位訓練（competency-based training），其資格或學歷取得的評估重點在於是否達到行職業所需要的具體技能，而非完成特定時間的特定課程。因此，每位學生的學習時間更有彈性，要完成某一資格的期程也可能未盡相同。

每份訓練套件涵蓋認可要件和配套文件兩部分，前者又包括全國技能標準、全國學歷資格及評估準則；後者係學習策略、評估資源或專業發展建議等。例如IT的訓練套件包括有34種學歷資格和328種較細項的能力單位。訓練套件每三年修訂一次，以確保充分與業界發展現況結合。參

與者包括原有編撰者（通常為相關企業的諮詢單位）、業界代表、訓練機構及相關單位。澳洲目前共有75份訓練套件，囊括了所有行職業80%的人力需求，因係由業界發展而成，又是以能力為本位，可引導各機構達成學用相符的訓練品質。

澳洲優質訓練架構（AQTF）及2007版內容

AQTF係針對VET體系建立的全國性標準，旨在確保全國一致、高品質的訓練和評估服務。2006年2月，全國品質諮詢委員會（National Quality Council）檢視並修訂舊版的AQTF，並特別針對規章複雜、程序繁瑣、花費昂貴、僅側重於確認投注的資源是否足夠等遭到批評之處予以改進，並進而發展出成果導向的評鑑模式，最終目的是促進訓練的品質，該新架

構經澳洲全國技職教育部長委員會核可後，自2007年7月1日起生效實施。

2007版的修訂方針包括：減少例行行政負擔、全國一致性有效率及標準化的流程、確保相關單位對技能品質的信心、訓練和評估的持續精進。其關鍵特色如下：

成果導向 (outcome focused)

強調對服務對象提供的成果與品質，而非各項輸入的呈現，這意謂著RTO有較多的彈性去證明他們如何提供有品質的服務。

全國一致 (nationally consistent)

對個人而言，希望可以拿著國家認可的技能證明通行全國；對業界而言，則期待員工無論在哪裡受訓，都能有同樣的技能水準。全國各州暨領地立案單位已共同發展並出版全國性的作業細則，以確保AQTF2007的解讀及執行達到全國一致性。

提升效率 (streamlined)

AQTF2007將相關標準予以簡化，以成果為導向，並聚焦於訓練與評估、顧客服務及管理機制等三部分。

簡明易懂 (transparent)

全國各地的立案訓練機構均可在專屬網站 (<http://www.training.com.au/AQTF2007>) 獲取全國性的準則和手冊。網站資料包括AQTF內容、品質指標、16冊出版品電子檔、各類課程及全國RTO超連結等。

三項品質指標

檢核機構是否持續精進

AQTF2007版內容主要包括三部分：

(一) 訓練機構立案的重要標準：所有機構必須符合這些標準，方可傳授並評估全國認可的訓練課程，進而授予全國認可的資格證明。(二) 各州及領地立案單位的作業標準：這些單位負責督導所轄RTO的服務品質，確保符合AQTF及相關規章的要求。這些標準和作業細則可據以作為全國性的運作架構。(三) 優質化標準：RTO可自行運用這些標準，以促進服務品質的持續精進，使得辦理成果獲得肯定。

由於AQTF2007版還特別強調要引導持續精進，其品質指標 (quality indicators) 可從三方面檢視：(一) 雇主的滿意度 (employer satisfaction)：針對雇主對員工專業能力的評核，學用相關程度、訓練及評估的整體品質。(二) 學習者的滿意度 (learner satisfaction)：學習者參與學習活動後能否獲致高品質技能？學習者對於能力發展品質的認知情形？從RTO方面獲得的各類支持性輔導？(三) 能力資格達成率 (competency completion rate)：由RTO提供前一學年度的註冊數及所核發的相關資格證明或能力／模組單元。

實地評鑑流程

AQTF2007版的各項標準旨在確保全澳洲VET的品質與運作達到一致性，而最有效的必要措施就是透過評鑑機制來檢核。一般而言，在下列狀況下各機構需要接受書面或實地評鑑：(一) 首度立案申請；(二) RTO立案後12個月內；(三) 危機或陳情案的處理；(四) 五年一期重新立案申請；(五) 變更立案領域申請。

各受評機構會在實地評鑑四週前接獲

通知，除了日期外，還包括受評的專業領域及評鑑小組的姓名及聯絡細節。受評機構可協調更改受評時間，並隨時可與評鑑召集人聯繫。假設機構的營運地點不只一處，則其他分部也列入評鑑範圍，並會於評鑑通知中載明造訪地點。

AQTF2007版評鑑各訓練機構是否達立案標準的作法，各州際間的執行細節可能有若干差異，但基本程序是全國一致的，包括：（一）起始會議（the opening meeting）：參加人員包括評鑑召集人、機構的執行長和評鑑時隨行員工，評鑑委員在此會議中確認評鑑目的及範圍、描述將採用哪些方式蒐集證據等。（二）證據蒐集（evidence gathering）：採用的方式包括閱覽受評機構的文件與紀錄；和訓練者、學生、雇主晤談；觀察受評機構的實務運作、檢視其資源與設備等。針對不符合AQTF標準的部分，受評機構應有機會提供進一步證據。（三）結束會議（the exit meeting）：評鑑委員要提供書面或口頭回饋意見，受評機構亦可提出疑問並補充相關佐證資料。出席人員包括委員召集人、機構之召集人暨評鑑陪同人員等。

評鑑結束後，由相關主管機關函送報告給受評機構，報告內容包括：符合及不符合部分的意見、主管機關綜合的結論。值得一提的是，雖然訓練機構是否符合AQTF的標準是由委員檢視，但評鑑結果的最後決定權仍歸屬於行政單位。

評鑑次數隨機構業務的複雜性而異，平均大約需要五至六小時，但有些評鑑可能長達二日。每場次評鑑人數可能總共僅有召集人一名，或由少數委員組成

的評鑑小組進行。官方版的評鑑手冊中對委員的能力素養有基本要求，包括個人特質要遵守倫理、圓融無偏見、具敏銳觀察力等；有能力溝通協調、解決紛爭、撰寫報告、運用電腦等；具備VET專業知識；擁有教育或訓練、評鑑等相關工作經驗；具備VET訓練套件中訓練及評估的能力（Training and Assessment Training Package TAA04）；召集委員要具備正規的評鑑人員認證資格等。後二項係自能力本位訓練來看待評鑑工作，具體載明評鑑委員的專業資格，非僅憑學經歷背景即可勝任。

建立種子委員人才庫為當務之急

澳洲政府充分瞭解此一新制的成敗關鍵在於評鑑機制，尤其是分由各州與領地各依權責運作，難免產生執行不一致的風險，因此，當務之急在於建立全國評鑑種子委員人才庫，至少有100名評鑑委員參與評鑑工作坊，以期強化委員們的專業能力。

此外，AQTF2007版實施一個月時，即提供使用者及相關單位回饋管道，看看是否已如預期般減輕行政負擔？如何協助相關單位順利執行新制？運作滿一年後，另請專案小組正式評估，以便進行滾動式修正，確保訓練品質。

綜上，澳洲技職品保機制中的能力本位訓練套件、成果導向的評鑑及評鑑委員的專業認證等，均十分值得探究與借鏡，對於提升我國技職教育品質提供了具體的改革參考。

