

華文商管學院ACCSB認證之特色： 持續輔導，逐步提升

■ 文／吳萬益·中國文化大學前校長、南華大學管理學院院長、管科會ACCSB認證資深委員

多年來筆者因工作職務關係，曾多次擔任各種評鑑之委員，包括：系所評鑑、校務評鑑，以及AACSB、IEET、ACCSB等不同類型認證工作。早期，評鑑委員心中均有一把尺，如果系院或學校的表現合乎標準，即可通過；但是如果未達標準，不管如何解釋與說明，通常不會給予通過。因為評鑑之週期大概是在5、6年左右，評鑑結果若是通過則皆大歡喜，若是待觀察或不通過，就須積極準備接受再評鑑直到通過，因此受評單位主任要承受最大的責任。在許多國立大學及私立大學中，主管普遍更換頻繁，也沒有建立有系統的評鑑機制，在5至6年的週期中，前一任接受評鑑的主管通常不會在下次評鑑中擔任同一單位之主管，所以接受評鑑當年度之主管就特別辛苦，擔任主管最大責任就是通過評鑑。

隨著時代的演變，最近評鑑均特別強調認證委員多次提供意見，認證委員與受評單位多方雙向溝通，以促使受評單位能夠掌握未來爭取資源及努力之方向，達到持續改善、逐步提升的目標，其中ACCSB之認證特別值得一提。

ACCSB認證Mentor全方位輔導

ACCSB認證最重要的特色為事前顧問的全方位

輔導。擬認證學院接受輔導時，通常是集合全院所有專任教師及行政人員全員來參與，顧問首先針對ACCSB之認證構面，包括：(1)教育目標與定位、(2)教學投入、(3)研究/產學投入、(4)行政支援投入、(5)服務投入、(6)執行特色與成效，及(7)國際化等一一進行解說。據筆者參與多場認證前說明會之體驗，此認證前之全方位輔導非常有幫助，一方面能使院系所主管及所有專任教師均了解認證工作之內容，院系所主管比較可能要求教師分擔工作；另一方面在說明會中能夠針對各種分歧的意見，更深入地進行說明，使院系所主管及教師均能夠化解歧見並凝聚共識；此外，認證前說明會也可進一步解釋ACCSB認證之優點：能促使系所建立起長遠認證機制，以持續改善之精神，達到教學品保之成果。

ACCSB認證指標之間的連動

ACCSB目前有七大面向，重點指標有74項。其中教育目標與定位有11項，教學投入有21項，研究與產學投入有4項，行政支援投入有4項，服務投入有2項，執行特色與成效有24項，國際化有8項（此項僅用於院系所目標與定位有「國際導向」者）。ACCSB特別強調各構面指標之邏輯性連結思維及關聯性，茲舉例說明如下：



在尋求院所定位時，必須從職場面調查市場人才需求，教育目標必須指出「為何種產業培養何種人才」，並依據此教育目標去設計課程，訂定各課程所要達到的核心能力，透過總整課程來檢核學生在各核心能力的達成程度，以確保學生在畢業後，其各項能力均能符合職場角色之要求。

ACCSB課程地圖中必須標示職場角色、核心能力、正式與非正式課程規劃等。有鑑於管理專業學生必須具備更高的管理溝通能力及團隊合作能力，ACCSB特色指標強調非正式課程之重要性，各學系基於系所專業及職場需求，必須訂定非正式課程，例如：參與社團活動、擔任社團幹部、企業參訪、職場體驗、企業講座、創業競賽、社區服務學習、企業實務專題研究或取得專業證照等。

ACCSB在分析師資結構時，首先將師資區分為學術型教師（Academic Professor, AP）及實務型教師（Professional Professor, PP），AP及PP均需訂定基本門檻，並依教師專長檢視其與授課科目的一致性，強調各教師必須經一定標準顯示其專業能力，特別是在碩博士班授課之教師，其學術

表現必須要有更高的要求。受到少子化影響，許多私立大學及科大均面臨減招、併系、併組或停招處境。當借調教師併入他系時，必須安排專長不符之教師接受教師第二專長之訓練，才能任教相關之專業科目。其訓練方式包括：備調至公民營企業擔任主管、董監事或顧問；取得相關專長之高階證照；與企業進行產學合作研習專長領域提出報告等。

ACCSB認證特別重視PDCA（Plan→ Do→ Check→ Action）之落實，各系所院均訂定績效衡量指標（例如：學生學習成效 / 核心能力之達成；教師教學意見評量；畢業生、雇主滿意度及意見調查；教師研究及產學合作成果等）。每年度期末均檢討執行成果，並修定下年度之努力目標及策略；具體執行；在執行的過程中利用各類指標來控管執行之成效；定期在各種會議中提出討論，並擬定修正方案。這樣PDCA回饋循環的連續執行，即可以逐步營造系所特色，使學生學習之成效更加突破。

ACCSB認證特別強調學院合作後之整合及學位正名。在學院整合方面，院必修之課程（如：經濟學、會計學、統計學及管理學等）、院選修課程（如：國際禮儀、專業企劃與簡報技巧、商事法、溝通與談判、跨文化管理與溝通等）均由院直接主導開課；在學位正名方向，凡是授予企管學士（BBA）及碩士（MBA）學位之學系 / 學程之學生，必須修習管理經濟、管理會計、應用統計、作業管理、行銷管理、財務管理、組織行為、企業倫理及策略管理等課程，並特別重視其實務能力的養成，若無法修習以上科目之學生，則必須改為授予MS學位。

ACCSB特別重視持續改善

整體而言，ACCSB認證過程特別強調人才培育

目標與職場角色之接軌、目標及核心能力與課程內容之呼應、教師研究能量之累積、非正式課程之系統化，並利用畢業生及雇主滿意度調查等資料，依循PDCA之循環進行回饋，持續改善，以建立長期穩定可追蹤之品保機制。在ACCSB推動的過程中，難免會有一些執行上的困難點，茲說明如下：

在少子化時代，私校招生越來越困難，院系上下莫不將招生列為最重要的工作，大家對於ACCSB之認證需蒐集資料、撰寫報告及接受認嚴格檢視之認證過程均視為畏途。此時，ACCSB認證中心之說明會就顯得特別重要，在1至3場認證說明會中，多年來都是由周逸衡執行長親自主持，他除了說明ACCSB認證構面、程序及要求之外，最重要的是能夠提綱挈領地說明加入ACCSB認證如何能協助系所建立特色、持續改善及提升形象，並進一步提高新生註冊率。說明會中同時接受老師們的提問，透過雙向溝通、多方討論，促使院系加入認證的行列。

ACCSB的認證是一項全員參與的工作，必須針對六大構面（或七大構面）成立工作小組，充分溝通討論，徹底了解現況，再針對未來持續改進的指標達成共識，然後才開始撰寫報告。透過全員參與，促使參與成員充分了解職場角色的要求，去訂定教育目標、核心能力、課程規劃、教師增能等計畫，透過PDCA循環運作機制的推動，才能建立完整的持續改善機制。然而，此工作的推動最怕有資深老師基於既有權益的受損而企圖阻撓，甚至帶頭反對改變，就會使ACCSB持續改善的成效大打折扣。因此，除了多方溝通說服相當重要外，校方的全力支持更是不可或缺的要

由於ACCSB在認證的過程中，特別強調課程規

劃及教學內容必須對應學生未來就業職場角色所需具備之能力，因此教師之教學內容就必須有所調整。ACCSB要求必須設計總整課程來評量學生在畢業前達成核心能力之程度，這部分涉及全體專兼任教師在教學內容及教材之調整，可能是推動ACCSB認證最具挑戰性的工作。通常此項工作並非一蹴可幾，而是要透過教師社群找出改變步驟，先找出少數創新者開始試辦，然後建立學習標竿，再進行更大幅度的改變，使持續改善成為常態。

總結

華文商管學院ACCSB認證，係由中華民國管理科學學會於2005年開始籌劃，其指導委員會成員均為國內外知名教授，由許士軍老師擔任主任委員，認證工作委員會之委員也多為國內各大學資深管理學者，其管理專業與認證專業皆有目共睹，因此各管理學院對於認證委員的意見接受度很高；其次，認證中心周逸衡執行長及幾位研究員扮演各校持續改善之橋樑，使認證及持續改善之工作更為順利，各學院在認證或持續改善過程中有任何問題，多半是以即時通訊的方式與中心連絡，均能於最短的期間獲得明確的答覆。周逸衡執行長及各位研究員實質上扮演了顧問（mentor）、夥伴（partner）及朋友的角色，使ACCSB認證各學院之凝聚力大幅提升。

然而，職場環境之動態性很大，為了使院系所教育目標、核心能力、課程規劃及教師教學能夠真正對應畢業生之職場角色需求，ACCSB認證之商管學院仍有很多持續改善的路程要走，特別是在教師增能、創新教學、落實總整課程評量及提升學生學習成效等方面，仍需再接再厲，才能在動態中爭取進步。🚀