管科會推出ACCSB認證十年有感

文／周逸衡．管科會ACCBE認證組織執行長

社團法人中華民國管理科學學會（簡稱管科會）正式推出「華文商管學院認證」（ACCSB）今年恰滿十年，這個認證從2005年開始規劃，2012年正式推出。起初是參考美國「國際商管學院促進協會」(Association to advance for Collegiate School of Business, AACSB)、「商管院系認證組織」(Accreditation Council for Business School and Programs, ACBSP)及「歐洲管理發展基金會（European Foundation for Management Development, EFMD）EQUIS（European Quality Improvement System）」的認證指標架構與作法，再加上臺灣過去多年來商管教育評鑑所使用的構面與經驗，經過綜合歸納並考慮國內商管教育發展背景的特殊性及臺灣對高等教育相關法規（大學法及學位授予法）的規範，從而建立起針對我們自己高等教育問題與特色的認證規範與指標，也形成我們自己的認證要求與特色。

筆者從這個認證開始籌劃到試辦、推出、修正、衍生發展，一直參與其中；隨著外在環境變化，親眼見證管科會及臺灣管理教育界領導精英們，為這個商管教育品質保證工作所投入的心力，特於此十週年之際，將ACCSB認證的設計構想與特色，留下文字的紀錄，供各方指教。

ACCSB認證規範與指標上的特色

教育評鑑或認證必然同時要觀察「教育之投入」與「教育之產出」；投入的部分，除了教育目標、教育資源的數量與品質外，亦重視教育資源運用的方式與效用；產出的部分，一般皆著重於學生學習的成效與教師研究的成果等終極指標。

ACCSB認證除了同樣將這些列為觀察重點外，針對臺灣各大學校園中教師自主性高的生態，我們在「投入面」特別重視教育目標與定位制定的「過程」及「教師們參與」的情形；而在「產出」的部分，由於知道教育最終產出結果有「時間遞延」的特性，我們除了最終的成效指標外，特別加入了若干「過程」性質的指標，如學生畢業前核心能力達成的情形、學生完成學位的比率、入學招生的成效、教師發展訓練的成效、課程發展形成的特色、學院整合的程度等。因此ACCSB的認證構面固然只有6、7個（國際化構面我們將之列為選項，亦即不會因院系所國際化程度不高而影響認證之結果；此恰與歐洲的EQUIS認證相反），但認證規範不計入「國際化構面」即達22項，認證指標更多達66項之多（未計入國際化指標）；如果再把每一個指標通常包含兩、三個子問題算進去，尋求我們認證的單位即使每一個系所只有一個學制（如只有「日四技」），要回答

▶管科會每年皆舉辦多場研討會，協助各校系精進教育品保工作。（ACCBE提供）

的問題即將近150個左右，如果學制多一些的系當然就更辛苦了。ACCSB認證「追根究柢」、確認系所教育品保制度已「真正建立且運作正常」的精神可見一斑。

ACCSB認證在教育要求上的特色

一、全盤深入檢視授予學位的「系所」各學制「如何達到其所承諾之教育品質」

表面上看起來，ACCSB認證與歐美商管領域的認證，在事前輔導與要求教師團隊認同方面是相似的，在認證中重視課程設計、師資水準、各項教學研究資源、及學生學習品質也是相同的；但在實際檢視細部的問題和指標的定義中，則因國情不同而有相當大的差異。

在臺灣，大學專業教育活動的執行單位是以系所為主，而且由於歷史的因素，系所對於課程設計、師資安排、學生入學與畢業條件等攸關教育品質之核心決策的自主性都很高，學院幾乎難以介入與影響。此與歐美係以商管學院（Business School）為管理教育活動的執行單位，師資隸屬學院、由院來排課，課程由學院主導而分不同學程（programs）開設，學生亦歸屬學院、畢業取得的學位是由院發給，實在大不相同。因此我們依臺灣的大學教育環境與實況，在保證教育品質的原則下，除了將認證指標落實到系所階層、並隨系所屬性之不同而在要求上有所差異之外，也因應國內大學教育的實際狀況而有若干務實的要求（如要求提供過去三年實際開課及專兼任教師的資料、檢視各項會議之紀錄及簽到表等）；簡單來說，我們就是秉持管理的專業原則，「認真」、「務實」地協助各尋求ACCSB認證的學校，建立「可實際運作的商管教育品質保證系統」、並要求其「教育內容符合專業管理教育的原則」。

由於認證要求會落實到系所的每一種學制上（如日四技、碩士班、碩專班、博士班、夜四技、夜二技等），所以我們請受證單位答覆的問題與提供的佐證資料，往往比單以學院為認證對象的國外同類認證多出許多倍；換言之，我們的認證對於受證單位各學制在授予學位的整體教育細節與要求上，包含系所每一種學制的「人才培目標、期待畢業生擁有的核心能力、畢業後在目標職場上的角色」，以及因此所設計出的「正式與非正式課程、修課與畢業條件的要求」等，皆需要有清楚的邏輯分析脈絡，且須符合專業可信之原則與產業的需求。無怪乎我們會被國內的商管教育界評論為「最囉嗦的評鑑」、「要求最嚴格的認證」以及「最難混過去的認證」。

▲華文商管教育認證組織每年舉辦授證儀式，持續協助受證學校把關教學品質。（ACCBE提供）

二、ACCSB認證的特色要求及其基本理念

在進行認證（也就是品質保證）工作的時候，我們除了依照一般性的品保準則：檢視各單位是否遵守「怎麼說就怎麼做」的務實原則，並從專業角度認真檢視各單位「所訂人才培育目標與培育手段間」對應之正確性與可行性之外；針對國內教育的實況，有一些基本的理念落實在我們對各系所通過認證與否的要求上，也形成了ACCSB認證的特色，茲臚列如下：

（一）專業教育與學術教育應該分流；大學背景非屬商管領域者，在研究所不宜採「學術教育」之方式施教

管理教育本質上是一種專業教育而非學術教育，尤其MBA的教育更是如此。MBA program的設計是容許大學不同領域的畢業生進來修讀管理，兩年畢業後回到各領域可從事專業管理性的工作；這種教育當然不會是在學習「如何研究開發管理新知識」，而是學習「怎麼適當應用管理知識」。但由於臺灣的學位授予法要求碩士生必須撰寫論文才能畢業，因此國內各大學MBA的教育亦要求學生撰寫論文而減少修課的數量；此與MBA專業教育之屬性不合。因此ACCSB認證建議：MBA教育應以專業實務報告替代碩士論文，並要求增加必修學分及畢業總學分，至少要滿足企業經理人企劃與決策之基本需求（我們具體的要求是：至少要必修9門管理核心的課程）。至於大學原本畢業領域即屬商管類的研究所學生，若欲從事學術理論研究的工作，則可尋求Master of Science（MS）的學位，修習「方法論」及3、5門「專題研討」課以後，撰寫論文畢業；此亦為學術研究人才培育之正途。

（二）專業教育的人才培育目標應該明確化，而且應與職場實務相連結

管理教育既然是專業教育，則教育內容應該「重視與職場實務的連結」過於「對學術理論的鑽研」，而且課程的設計應該針對人才培育目標而規劃，並設計出適當的能力檢核機制。由於各校各系所各學制的教育資源條件不同，所招收的學生資質條件也不同，因此所訂定的人才培育目標與職場角色應務實可行而有所不同，因而衍生出來的畢業生核心能力與課程設計自亦當有所不同。ACCSB認證認為：各學制的人才培育目標與畢業生目標核心能力，應該要跟課程設計、修課要求與畢業條件，彼此呼應且相互扣合。

（三）管理教育應該重視管理能力的培育而非僅注重管理知識之傳遞

由於臺灣的大學與研究所入學選才，幾乎主要依賴專業知識的紙筆測驗（即筆試），在此種選才標準下入學的管理學院系所學生，應加強其人際技巧如口語表達、溝通、領導、團隊合作等能力的培育；至於計劃、組織、控制等管理能力的培養，通常係伴隨應用管理知識解決問題而來。而此類人際技巧與管理能力的培育，除了教師授課應採「學生參與」及「經驗式學習」方式以外，更高度依賴非正式課程之輔助；因此ACCSB認證主張：管理教育應加強非正式課程的設計，並將參與非正式課程列為學生畢業的必備要求之一。

（四）大學管理教育應該重視商管學習者的品德培育

由於臺灣的中等學校教育重點，幾乎都放在學生學科能力的培養上，而大學階段乃係品格教育的最後機會。因此大學階段的管理人才培育，除了重視管理能力之外，更應該加強企業倫理與品德的薰陶，若管理知識與能力增長卻沒有相對應的倫理制衡，將來對社會的傷害恐怕會比一般人更大。所以ACCSB認證認為：大學商管教育中，專業倫理與品德應該列為教育的重點之一；而教育的方式尤賴師生密切互動之「身教」。

（五）學生學習成效之追蹤不易，故在畢業生核心能力檢核的工作上，應投入更多心力

由於文化的影響，在臺灣的大學課堂裡（包含研究所），師生間除了教與學的角色以外，難免有人情的因素存在。除了數理性的課程以紙筆測驗檢試者外，一般在管理的課程中，老師對學生的成績評量，很不容易純粹就學習成果「公事公辦」。再加上少子化的影響，各校對於學生「續學率」皆甚重視，故學生修課的成績並不足以充分反映學生學習的成效。因此之故，學生「修業期滿成績及格」跟學生「是否達到核心專業能力目標」，兩者之間並非「正相關」。所以ACCSB認證認為：設計有信效度的學生畢業前專業能力檢核機制，為各系所確保教育品質的重要工作。此項檢核機制應採取多種、多項方式進行，可從客觀之個人證照、畢業考試或團體競賽入手，可以總整課程、實務專題或實習檢視，亦可以從畢業前後之學生自我評估、及職場雇主評估得知；惟務需將所有設定之畢業生核心能力在學生畢業前皆列入檢核，方可進入「品質管理之善性循環」，否則所設定之目標恐與口號無異。

（六）系所教師規模太小，故應以團隊方式追求成長與發展

臺灣各大學系所之規模皆嫌太小（老師人數幾乎皆在20人以下），同一領域之教師尚不足以形成社群（人數皆在5人以下）；但教師的規模雖然小而自由度卻很高：不僅教師的教學內容與方法自行決定，教師自己與指導學生研究的方向是自行決定，連教師專業及學術成長發展的方向與途徑，也幾乎都是由老師視機緣而自行決定。但規模如此小的團體，若想建立成一個教學的團隊，非得先建立起「團隊意識」、彼此分工合作不可。ACCSB認證認為：應鼓勵教師之研究與產學方向，跟系所之人才培育目標相配合，並以學院為單元組成教師專業社群，共同合作以促進教學與研究的進步。至於教師的教學及專業發展與成長，更應該以團隊的需要為前提（此團隊可視各校之需要，以系所為單位或以院為單位皆可），而不宜任由老師各自選擇與決定。

（七）畢業生流向追蹤與雇主滿意度調查雖難，仍應迎難而上

教育成效的檢視除了學生畢業前的能力檢核以外，學生畢業後在職場中獲得肯定與否更是重

要。由於臺灣的公民營企業對於新進人員的敘薪，多半係參考其學經歷，其後的調薪幅度雖隨公司之不同而有不同的作法，但大抵係隨衆、按制度調整，少有按市場需求與個人能力而彈性機動調整者。換言之，單純以畢業生就業後的薪資（尤其第一年的薪資）作為衡量學生專業學習的成效指標並不準確。但另一方面，學生畢業後除非工作表現特別突出，否則一般都不太願意提供自己的雇主資訊給學校，供學校作為調查、評價自己能力的依據；所以雇主滿意度調查順利完成的難度甚高。此點實為有心進行教育品保工作、想真正了解系所教育成效之各校所苦。ACCSB認證認為：各系所應在學生畢業前即向學生說明「調查了解教育成效」對學校教育品保之重要性，實際執行時建議採用多種方式（含量化調查與質化訪談）、多方調查（含畢業生自評、實習雇主評估、雇用單位整體評估）來交互確認本身教育之成效。此亦為ACCSB認證檢視系所對教育品質管理重視程度及畢業生對系所向心力的指標之一。

結語

除了上述7項認證要求以外，其實ACCSB認證對於商管學院的整合也有高度的期許，只是限於歷史的因素與國內校園政治的生態，不便列為認證通過與否的要求，僅能列為鼓勵觀察事項。由於企業管理具有高度跨領域之性質，商管學院各系其實皆為企業管理的一部分，相互牽連之處甚多；我們認為商管學院的「院功能」應該要加強。各系所的師資與課程應該由院來整合，研究、產學與校友聯絡亦應由學院出面綜整、形成團隊與群組；除了商管學院內跨系所的學程應該由院來發動外，院更應該考慮與其他學院（如工學院、法學院、醫學院等）形成跨領域之學位學程，以擴大管理教育之影響。

綜上所述，ACCSB認證多年來其實做到的只是「認真」與「務實」兩點；因為認真，我們邀集了海內外管理領域有份量、有代表性的教授組成了指導委員會、工作委員會與評鑑委員團隊；因為認真，我們不論申請認證學校之多寡，每年皆維持對評鑑委員們的研習訓練與交流，以形成共識。因為務實，我們深知各校院系所在沒有外界壓力之下，評鑑時所作的承諾不會列入老師們日常優先關切的事項，因此我們要求在認證效期中，各系所應接受期中評估及定期繳交認證更新報告；因為務實，我們在進行期中評估與週期性再認證時，儘可能不大幅更動原有認證專案小組的委員，以維持認證要求與建議的一貫性；因為務實，我們知道各校院系主管更替頻繁，所以我們持續辦理學術行政主管的各項研習會，分享並教導各項提高教育品質的作法。

不可諱言，在少子化浪潮的衝擊下，教育品質在各校院系主事者心中的重要性已逐漸弱化；在「保證品質不能打折」的前提之下，一個嚴守督導職責的認證單位會限制系所「求生肆應」的選擇彈性，因此有不少學校在近三年來紛紛求去。但所幸迄今仍有近10個學校留在ACCSB認證家族之中，且皆有三年以上的認證歷史；眼見他們多年來認真落實ACCSB認證對教育品質之要求，除了畢業生深受企業的歡迎外，學生對系所院校的向心力日益增高，老師們更有「不僅為經師、更為人師」的成就感。深盼此種果效能快速轉化為口碑，幫助這些取得認證的各校系通過少子化衝擊之考驗。另一方面，管科會基於對臺灣管理教育的使命感，深感臺灣管理教育在華文教育世界中應該可以發揮更大的影響力，迄今仍舊堅持不計成本，以「華文商管教育認證組織」（Accreditation Council for Chinese Business Education, ACCBE）為名，持續擴大推動各項認證工作，期待更多有心的管理學院系所加入我們的陣營。