

論高等專業教育的使命、品質與品質保證

■ 文／周逸衡・管科會常務理事、前國立中山大學副校長、ACCBE認證工作委員會召集人

近年來，「品質保證」（quality assurance）已成為世界各國高等專業教育改革的重要課題。各國政府、高等教育機構，以及各種專業認證組織，都希望藉由評鑑、認證及持續改善等制度，提升高等專業教育品質，增進社會對高等教育的信任。

國內對「評鑑」、「認證」與「認可」三詞，長期存在混用的情形。為免誤解，本文所稱「認證」（accreditation），係指由具公信力的專業組織，依據專業判斷對教育單位所進行的第三方品質審查並授予一定期限的證書；「認可」（recognition）則指對認證機構本身所作的資格審查。兩者層次不同，不宜互換使用。

然而，在討論品質保證之前，我們或許應該先釐清一個更根本的議題：我們真正要保證的究竟是什麼？

品質保證的核心

如果品質保證只是確認教育機構是否符合某些行政或法律規範，那麼，一套完善的法規制度便足以達成目的；如果品質保證只是檢查教育機構是否訂定了各項程序，那麼只要程序完備，教育品質便應獲得保證。然而，事實顯然並非如此。

世界各國都不乏制度完整、資源充足、甚至享

有良好聲譽的高等教育機構，但社會仍然不斷質疑：學生是否真正學到了應有的能力？畢業生是否具備了專業工作的素養？教育是否真正回應了社會的需要？

這些問題共同指向一件事：教育品質的核心，並不只是制度是否存在，而是教育目的是否真正達成。

高等教育之多元性

討論高等教育品質時，我們常容易忽略一項基本事實：高等教育並非單一型態的教育。不同類型的高等教育，具有不同的教育目的，也肩負不同的社會使命。

有些高等教育以知識探索與學術研究為主要任務，透過基礎研究推動人類知識的發展；有些教育強調博雅教育（liberal arts education），重視人格陶冶、培養人文素養、獨立思考與公民精神，希望培育具有健全人格與廣博視野的人才。這些教育理念都有悠久的歷史，也都有其重要的社會價值。

因此，本文並不企圖以單一教育理念解釋所有的高等教育，更無意主張所有高等教育都應採取相同的人才培育模式。本文所討論的，是具有明確人才培育目的之高等教育——高等專業教育

（higher professional education）；例如醫學、法律、工程、護理、會計，以及管理等專業領域。這些領域雖然專業內容各不相同，但都具有一項共同的特徵：社會之所以設立這些專業教育機構，不只是希望學生學會某些知識，更希望學生在完成教育後，能夠成為具有專業能力、能夠承擔專業責任的人。

因此，高等專業教育並不是單純的知識教育，而是一種具有明確人才培育目的之教育。對這類教育而言，教育目的不只是知識的傳授，而是專業人才的培育。這項特性，使高等專業教育與其他類型的高等教育，在品質保證的思考邏輯上，產生了根本性的差異。

高等專業教育機構存在的價值

如果高等專業教育的目的，在於培育社會所需要的專業人才，那麼一個值得進一步思考的問題便自然產生：任何一所高等專業教育機構，都值得存在嗎？答案恐怕是否定的。

一所高等專業教育機構存在的理由，不只是因為它依法規而設立，也不只是因為它擁



有一定規模的校舍、教師、教育資源及學生；真正使一所高等專業教育機構具有存在正當性的，是社會相信它能夠完成一項重要的公共使命——培育社會所需要的專業人才。換言之，高等專業教育機構存在的正當性，不僅來自法律上的設立授權，更來自社會對其履行人才培育使命能力的信任。這種信任，不是一種抽象的期待，而是一種具體的公共託付。

社會願意把青年最重要的學習階段交給高等專業教育機構；願意承認它所授予的學位；願意相信經過它教育的畢業生已具備相當程度的專業能力；企業願意依據學位判斷求職者是否具備進入專業工作的基本資格；政府也願意賦予專業教育機構培育專業人才的重要責任（在特許授權才能設立大學、頒授學位的國家尤其如此）。

因此，高等專業教育機構所承擔的，從來不是一項單純的教育工作，而是一項具有公共利益的人才培育責任。

也正因如此，高等專業教育機構所享有的，不只是辦學的權利，更是一項來自社會的信任與託付。而所有來自社會的信任，都伴隨著相對應的責任。因此，一所高等專業教育機構真正應該回答的根本問題，乃是：我們希望培育出什麼樣的專業人才？以及：我們是否真正具有培育出這種專業人才的能力？

人才培育目標是口號還是對社會的承諾

在不少高等專業教育機構中，人才培育目標往往停留在理念層次，既未能真正引導教育資源的投入，也未能成為教師們共同努力的方向。

所謂的「目標」成為展示願景的口號，而不是統整教育活動的核心。

本文認為，一個真正具有意義的人才培育目標，至少應該具備下列三個條件：

一、具有社會價值

專業教育機構的人才培育目標，不應只是迎合一時的招生需求，更不應只是模仿其他的知名大學，而應思考：在今日與未來的社會中，哪些人才是值得培育的？哪些能力真正能夠回應企業、公共部門及社會發展的需要？

二、符應機構自身的條件與能力

每一所大學都有不同的歷史、資源、師資、地理環境及發展背景條件；不同教育機構沒有必要、也沒有能力去追求相同的人才培育目標。真正重要的，不是大家都追求同一種卓越，而是每一所學校都能依據自身條件，建立起最適合自己的教育定位。

三、具有可實現性

目標不是理想的宣示，而是一項公開的承諾。教育機構必須能夠透過課程規劃、教師發展、學生學習及成效評估等活動，使目標真正落實並透過客觀佐證以證明其成效。目標不是教育工作的終點，而是所有教育活動的起點。

「教育品質保證」在維護社會的信任

當教育品質被理解為專業教育機構履行人才培育使命之能力時，品質保證制度的角色也就變得十分清楚。

教育品質保證並不是要求所有專業教育機構

採取相同的辦學模式，也不是要求所有管理教育學制（program）追求一致的發展方向。專業教育品質保證真正關心的是：

- 專業教育機構是否明確釐清了自己希望培育出何種人才（具備何種特質、何種能力、可從事何種工作）？
- 這種人才是否具有現在或未來的社會價值（是否為社會所需）？
- 我們是否建立了足以達成這項人才培育目標的教育條件（包含課程規劃、師資安排以及必要的教育資源）？
- 學生畢業前後是否真正獲得了教育機構所承諾培養的能力？
- 機構是否認真檢討自身達致的教育成效並積極進行持續之改善？

這五個問題，其實正是前文所述人才培育目標三項條件——社會價值、機構條件與可實現性——在檢核層次上的具體展開。也就是說，品質保證之目的，不只是確認教育品質制度是否存在，更重要的是確認機構的教育使命是否真正實現並且持續發展。

這兩種思考方式，在實際審查品質保證的作業上會導向截然不同的結果。若以程序完備為準，審查者關心的是課程委員會是否依規定召開、學習成效評量是否按期實施、自我改善報告是否如期完成；這些固然重要，卻只能證明制度仍在運轉，並不能證明教育目的已經達成。若以使命達成為準，審查者除了檢視前述的作業紀錄外，則必須進一步追問：這些程序所產出的證據，是否真的顯示學生獲得了機構所承諾培育的能力？當證據顯示有落差時，機構又採取了哪些作為？前者檢核的是形式，後者檢核的是實質；專業教育的品質保



of Business, ACCSB) 時，特別強調全員參與和共識的形成：舉凡人才培育目標的訂定、各項回饋資料的傳達與檢討等，都必須以全員深度參與的方式，來取得所有專兼任教師的認同。也因此，ACCBE特別強調每一學年至少應舉行一次共識會議；會議中除了檢討每一個學制人才培育目標的達成情形、提出改進之道外，也應該要對各學制的人才培育目標再次討論形成共識。如此，才能真正有助於專業教育品質的確保。

認證：對社會的專業背書，對機構的持續督促

在這樣的品質理念下，認證的意義，也應重新加以理解。認證不只是一項榮譽，也不只是一種行銷工具，當然更不只是教育機構追求排名的象徵；認證的本質，是一項建立於專業判斷之上的公共責任。當一個認證機構完成對專業教育機構中各教育單位嚴謹而客觀的審查、授予其一定期限的證書後，實際上是在向社會表示：我們相信，獲得授證的教育單位所設定的人才培育目標具有社會價值；我們也相信，這些單位已建立足以實現這項人才培育目標的相關準備，並會持續透過自我檢討與改善，履行對學生及社會的承諾；在證書有效的期間內，我們將持續關注其發展並督促其履行承諾。

因此，認證並不只是替教育機構「加分」，而是代表社會對教育機構所作的一項專業背書。教育機構尋求具公信力的第三方認證，是代表對自身教育品質的信心，也是公開顯示對於社會之信任與託付的應有承擔。當然，認證背書並非一次查核便永久有效；因為教育品質不是靜態的結果，而是持續努力的過程。認證機構既要支持專業教育機構不斷精進，也有責任督促教育機構持續履行其教育使命。唯有如此，社會對高等教育

的信任，才能持續維繫。

結語與反思

高等管理教育所培育的，是未來將承擔組織經營與社會責任的專業人才。因此，高等管理教育的品質，不只是大學商管學院自己的事情，更關係到企業競爭力、公共利益及社會的永續發展。

一所大學商管學院存在的正當性，不在於歷史多久，不在於擁有多少資源，甚至也不在於曾獲得多少榮譽，而在於是否值得社會信任；值得信任的理由，並不是該學院宣稱自己具有品質、招生有沒有困難或者畢業生找不找得到工作，而是能夠清楚界定具有社會價值的人才培育目標，並以持續改善的專業系統運作，忠實履行這項承諾。

在臺灣，因為多年來推動的「大學民主化」，各教師皆有高度的「自主性」，各系所亦皆有相當程度的「獨立性」；這樣的發展有其歷史的正當性，也確實保障了學術自由與教師的專業自主，本文無意加以否定。然而不可諱言的是，在這樣的校園氛圍下，系所專兼任教師們形成共識、釐清各系所／學位學程的人才培育目標，已非易事；更遑論以團隊合作方式共同培育「目標人才」、定期全員持續檢討成效並共同尋求改善之道。落實品保機制並非要破壞教師的學術自主，而是從培養專業人才的角度而言，教育工作本質上是一個團隊共同推進的大型「專案計畫」，有賴跨越專業之對話與共識，並彼此合作、相互配合，方能達成預期目標。在臺灣當前大學的內外環境情勢下，若僅靠系所內部的自發推動，或流於形式化、書面化的評鑑，而不引入具有公信力的第三方專業認證機構之外部策勵與協助，能否真正落實系所／學位學程的「品質保證」，進而獲致社會的信任，值得大學商管教育工作者共同深思。❶