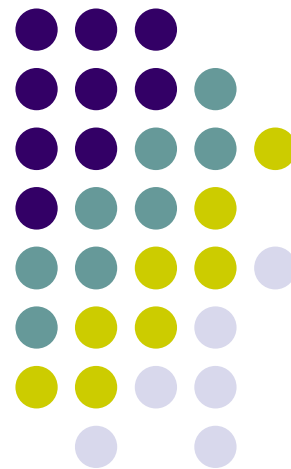


如何透過自我評鑑有效 提升系所教育品質

管科會華文商管學院認證中心執行長
高雄醫學大學人文社會學院講座教授

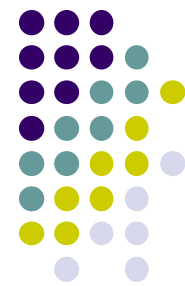
周逸衡





目 錄

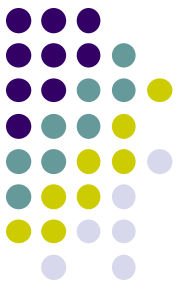
- 壹、服務品質不良的原因
- 貳、大學評鑑或認證的焦點所在
- 參、大學自我評鑑之優缺點
- 肆、結語



壹、服務品質不良的原因

- 從「服務品質模式」看大學自我評鑑，下列三大問題可能是導致大學教育品質不佳的主要原因：
 - 一、無法正確界定「目標市場」的需要
 - 二、無法將「目標市場」之需要透過「工作規格」正確解讀
 - 三、無法將「工作規格」落實執行

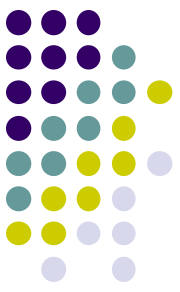
一、如何正確界定大學教育 「目標市場」的需要？



- 社會對大學的期許為何？對本系所的期許為何？
- 人力市場對本領域的需要為何？
- 主管單位（教育主管當局）的需要為何？
- 學生家長的需要為何？
- 學生的需要為何？
- 在這些不盡相同的需要下，以本校本系所的條件可以選擇哪些市場作為目標對象？

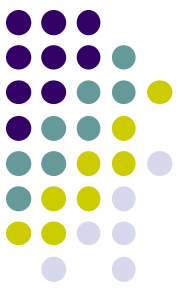
- ➡ 系所教育目標---為何種職場、培育具何種特質之何種人才？
- ➡ 畢業生核心能力---畢業之學生將具備何種專業、何種能力及何種素養？

二、如何將「目標市場」之需要 正確解讀成大學教育的 「工作規格」(1/4)



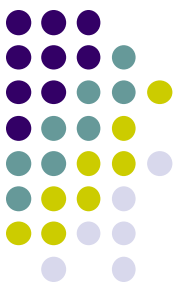
- **教學**
 - ◆ **課程規劃** (內容、結構、組織、彈性、適應性...etc.)
 - ◆ **師資** (素質、數量、專長、方法、激勵...etc.)
 - ◆ **教學資源** (圖書期刊、網路、視聽設備、實驗與實習資源...etc.)
 - ◆ **教學服務傳遞系統之品質** (選課輔導、選課便利性、補救措施、成績考核、課堂環境、行政支援...etc.)

二、如何將「目標市場」之需要 正確解讀成大學教育的 「工作規格」(2/4)

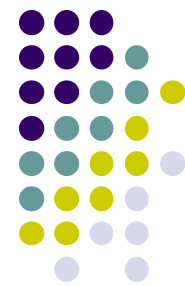


- 教養
 - ◆ 生活輔導與住宿生活環境
 - ◆ 師生互動之品質與數量
 - ◆ 學生校內外活動與社團
 - ◆ 心理輔導
 - ◆ 生涯與職涯輔導
 - ◆ 運動設施與環境
 - ◆ 獎助學金與工讀
 - ◆ 學校藝文與服務風氣
 - ◆ 校內外競賽之質與量

二、如何將「目標市場」之需要 正確解讀成大學教育的 「工作規格」(3/4)



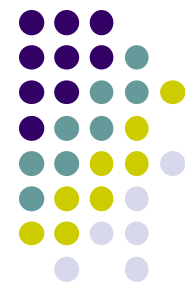
- **研究與專業表現**
 - ◆ 研究/產學方向與內容
 - ◆ 研究/產學成果之品質與數量
 - ◆ 研究/產學經費之多寡
 - ◆ 研究/產學資源整合
 - ◆ 專利與發明之質與量
 - ◆ 產官學合作成效
 - ◆ 教師指導研究生狀況 (人數、方式、成果...etc.)
 - ◆ 國內外競賽之成績
 - ◆ 專業證照之質與量



二、如何將「目標市場」之需要 正確解讀成大學教育的 「工作規格」(4/4)

- **服務**
 - ◆ 校內服務之內容與機會
 - ◆ 產業服務/實習之內容與機率
 - ◆ 公共服務/社會服務/社區服務之內容與數量

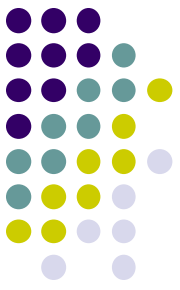
依學校之定位，分別就上列各項目擬定制度、訂定具體目標、訂定基本規範、建立門檻標準、建立標準作業程序（SOP）等等。



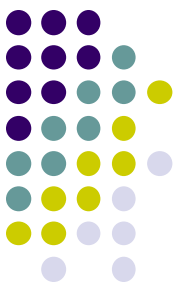
三、如何確保各項大學教育的 「工作規格」能被確實執行(1/2)

- 慎選教職員工
- 清楚傳達各項「工作規格」給教職員工
- 培養教師具備執行「工作規格」所需之技能
 - ◆ 教學方法訓練
 - ◆ 輔導訓練
 - ◆ 研究方法訓練
 - ◆ 產學經驗培育
 - ◆ 教師進修計畫
 - ◆ 第二專長培養...etc.
- 職工在職訓練

三、如何確保各項大學教育的 「工作規格」能被確實執行(2/2)

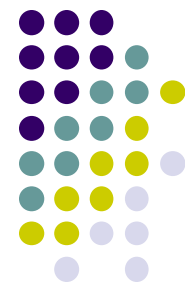


- 教職員之激勵與溝通
 - ◆ 內部行銷
- 即時回饋
 - ◆ 課程教學評鑑
 - ◆ 教師自我評鑑
 - ◆ 教師同僚評鑑
 - ◆ 職工服務滿意度調查
 - ◆ 服務部門滿意度調查
 - ◆ 調查並公佈各項資源使用率
 - ◆ 各項指標與Benchmark比較...etc.
- 評核與獎懲



貳、大學評鑑或認證的焦點所在

- 大學若欲保障其教育品質，不論尋求「專業機構認證」、「外部評鑑」或「自我評鑑」皆應包含下列三個構面
 - 一. 是否清楚而適當的界定「目標市場」之需要
 - 二. 是否完整而妥適的訂定「工作規格」
 - 三. 是否能落實執行各項「工作規格」



參、大學自我評鑑之優缺點

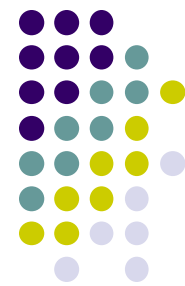
一、自我評鑑的優勢(1/2)

- 可以自己選聘評鑑委員、自己挑選評鑑指標，不致於有過於意外的結果出現
- 時間充裕、評鑑者熟悉一切；又可真實坦然面對、不會有後遺症(與外部評鑑相比)
- 自己最了解何處做的不夠實在(如：實習輔導、課程教學評鑑等等)
- 服務品質的成敗在執行細節，自評最能看到執行細微處(如：專業核心能力與整體課程設計符應、個別課程之教學與專業核心能力符應、上課大綱落實情形等等)



自我評鑑的優勢(2/2)

- **整合與協調順暢否，只有自己人知道**
(如：行政支援效率、跨系所整合研究有效性、教學研習有效性、傳承輔導有效性、論文品質把關度等等)
- **確保資料正確性**
- 外部評鑑只看得到 structure, strategy, system, staff, and skill，但**自我評鑑可看到 style and shared values**



二、自我評鑑的盲點

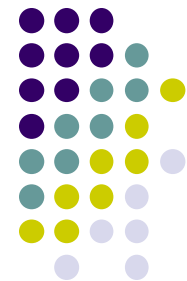
- 怕僅流於形式，為評鑑而評鑑
- 由自己人評鑑，怕客觀性不足(摻雜恩怨、人情或其他個人目標)
- 怕自己人「習於而不察焉」，見怪不怪或是先入為主
- 怕參與自我評鑑者，專業知識或眼界不足
- 怕邀來的評鑑者(朋友)礙於面子，未便直言無諱

肆、結語



「大學自我評鑑」如果能有系統地全面自我檢視，如果能有 **Benchmark**、如果能 **摒除人情因素**、如果能邀得 **不同微領域、友善、有見識、有專業、有經驗、無利害糾葛、能直言不諱、時間充裕又有使命感的評鑑委員**，其效果必佳於「外部評鑑」(否則，委請專業機構認證或進行外部評鑑仍有其必要)。

貴校準備好了嗎？



感謝聆聽