

## TTQS 計畫與高等教育人才培育品保計畫之關係

評核委員 倪仁禧

### 一、前言

為提升職業訓練的品質管制，行政院勞委會職業訓練局，自九十五年起積極建立與推動台灣訓練品質系統 (Taiwan Train Quality System, 簡稱 TTQS)，做為評估事業單位、訓練機構與勞工團體辦理各項訓練計畫流程之指標。藉由診斷輔導與培訓來建立各類型組織的策略性人力培訓體系、提昇人力培訓品質的專業能力。強化企業體質，以發展台灣全球化的競爭力，與國際訓練品質接軌，促進國家人力資本投資，提昇人力資源的競爭能力。為使此一品質系統能早日實施，更將相關訓練計畫的委辦與企業的補助與之結合，藉能鼓勵事業單位、社（工）會團體組織等都能導入 TTQS 的系統，俾提昇訓練品質與績效，提昇人力素質，促進就業與經濟發展的潛力。

同樣的，在教育訓練中的高等教育也發展一套教學品保制度。近十年來高等教育數量快速擴張，面對全球化浪潮衝擊，大學面臨的競爭日益嚴峻，教育主管單位為了維持及提升大學教育水準，於八十三學年度「大學法」修訂後，賦予教育部辦理大學評鑑之責，於 93 年 7 月啟動臺灣有史以來最大規模的大學校務評鑑計畫。94 年 12 月 28 日經公佈大學法修正案。其中第五條第一項規定「大學應定期對

教學、研究、服務、輔導、校務行政及學生參與等事項，進行自我評鑑；其評鑑規定，由各大學定之」。第五條規定，為確保高等教育品質，大學評鑑應分為自我評鑑與外部評鑑兩類，其中強調大學校院自我管制之自我評鑑應是整個評鑑機制之核心要素。大學校務評鑑不僅促使大學校院加強自我改進，更激發大學評鑑推展的新思維，對大學發展助益良多。為了追求大學的學術水準與提升整體教學品質，並適應系所特性之差異，系所評鑑實為達成此一目標的重要途徑。

TTQS 為訓練品質管理系統，而高等教育普遍設立的教學品質計畫，兩者同屬教育訓練品質管理系統，其間系統、具體作法及差異值得探討，本文欲以此為基礎做一分析比較。

## 二、管理系統之比較

### 1. TTQS 管理系統

行政院勞工委員會職業訓練局為提升企業或訓練機構人力培訓之績效品質，參酌「ISO10015」「英國 IIP」制度，依我國產業發展，自 94 年起規劃一套嚴謹且公平、客觀之標準制度「TTQS 訓練品質評核系統」；依 PDDRO 策略性系統化之流程指標執行；目前廣泛運用於職前及在職訓練計畫之訓練單位。

1. Plan 計畫:關注訓練規劃與企業營運發展目標之關連性以及訓練體系之操作能力

2. Design 設計:著重訓練方案之系統化，設計（含利益關係人之參與、與需求之結合度、遴選課程標準、採購標準程序）
3. Do 執行強調訓練執行之落實度、訓練紀錄與管理之系統化程度
4. Review 查核著重訓練的定期性執行分析、全程監控與異常處理
5. Outcome 成果著重訓練成果評估之等級與完整性、及訓練之持續改善

## TTQS訓練品質系統-PDDRO



圖 1: ttqs 訓練品質系統

## 2. 教學品保系統

目前各大學校院績極規劃及執行之教學品保計畫大多依循 PDCA 方式進行。該循環最早是由 Walter Shewhart 在 1920 年發展，之後在 1980 年代由戴明博士（ W. Edwards Deming ）發表著名。PDCA 循環落實到企業的每一程序，該企業活動將能正向循環般，最佳的狀態。在戴明博士提出相關概念後，PDCA 環被用在企業經營的許多環節，包括 ISO 9000：2000 的品質管理系統（ QMS ）等，因此企業經營依循 ISO 的各項規範、標準。

Plan，計畫：擬定策略；

Do：執行：執行行動方案

Check, 檢查：監控是否達成目標與

Act 反應：持續反覆修正到完成目標，

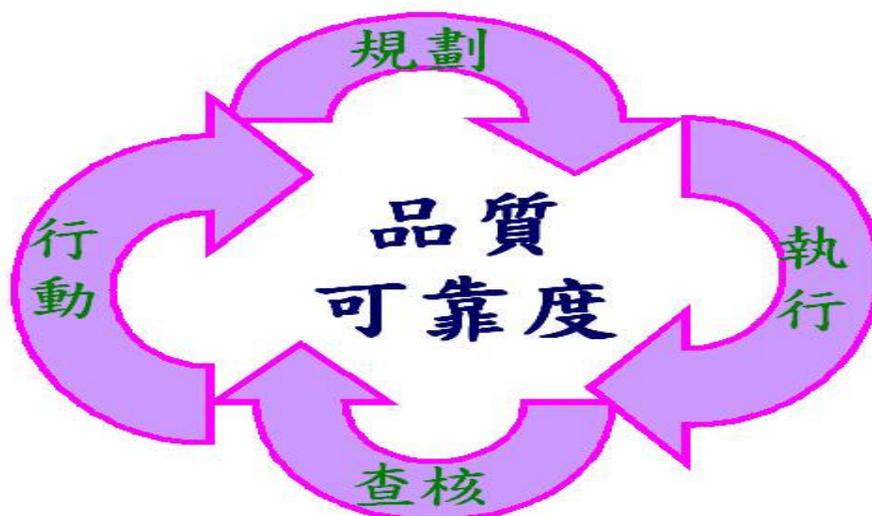


圖 2:PDCA 循環

### 三、評核指標與具體作法

#### 1. TTQS 評核指標及實施

- (1)Plan: 評核指標項目為組織願景, 使命及策略目標, 明確的訓練政策目標及高階主管對訓練的承諾與參與。具體呈現為企業願景使命、TOWS 分析及策略地圖、企業訓練政策、教育訓練之作業原則。目標為短中長期目標或年度計畫
- (2)Design: 評核指標為訓練需求相關的職能分析與應用、訓練方案系統設計、利益關係人參與過程、訓練產品及服務採購程序及標準。具體呈現文件為訓練人員職能分析、職能落差分析及強化訓練、課程計畫書、招生簡章、課程檢討會議、訓練產品選擇、購買證明文件。
- (3)Do: 訓練內涵按計畫執行的程度、學習成果移轉與應用、訓練資料分類與建檔管理。具體呈現文件為訓練課程簡章、教材遴選、講師資料庫、教學方式及場地、工作媒合記錄、員工訓練紀錄表、受訓成績資料表。
- (4)Review: 指標為評估報告與定期性綜合分析、監控與異常矯正處理。具體文件為課程檢討會議與結案報告、年度訓練課程、訓練課程前中後的檢核表、訓練規劃流程、異常處理回覆。

(5)Outcome:指標為訓練成困評估的多元性和完整性、高階主管對於訓練發展的認知與感受、訓練成果。具體文件表現為課後滿意度、課程成就測驗、顧客滿意度、業績成長、總經理的參與與支持、年度營業額、課程建議、顧客肯定之回饋、員工感謝函、ISO 認證通過。

## 2. 教學品保計畫

教學品保制度係 PDCA 基礎，以「重視顧客心聲」、「重視過程」、「強調預防」、「全員參與」、「持續改善」等全面品質管理理念，將提升教學品質的各項工作整合為一具體可行之教學品質保證體系：

- (1) 學校願景:教學卓越、研究重點突破的知名大學。
- (2) 使命:營造優質的學習環境，並藉由提供豐富的通識教育、紮實的專業課程、及全程的輔導關懷，培養畢業生成為兼具人文素養與專業知識之現代民主社會公民。
- (3)教育目標:培育具備欣賞人類共通的人文價值，尊重道德與文化傳統並能予以實踐，重視知識，主動求知，具有創新、整合、多元、國際之專業能力及合作精神，追求卓越及終身學習，開放的心胸及批判思考能力，具備責任感、誠實及勇氣，並有服務社會的熱情與能力。
- (3)教學政策:以學生學習成效為主體，並具有 個別照顧、全程關懷、

師愛生尊，勤管嚴教、成果導向，持續改善、國際視野

- (4)教學品保制度:採用雙迴圈計畫交互執行，雙迴圈係指內部迴圈及外部迴圈(圖 3, 李秉乾(97))。外部迴圈是指引進「外部顧客」意見，制定符合學校特色、社會需求、產業發展、校友及家長期望、學生個人發展及人文素養之校、系教育目標。掌握畢業生就業狀況(含就業率、雇主滿意度、畢業生之滿意度等)及畢業生表現(個人特色計畫)，持續引入外部顧客意見，利用各種評鑑機制包括校友問卷調查、校友焦點團體、企業雇主調查、自我評鑑、諮詢委員評鑑等，持續調整校系教育目標。內部迴圈則包括下列幾項：
- A. 訂定達成教育目標之基本能力與核心能力。基本能力包括校所規劃學生應具備之能力，如語文能力、公民素養、五育並重、社會關懷、全人教育、國際視野、職場能力等。核心能力則包括系所規劃學生應具備能力，如專業知識與技能、專業倫理、終身學習等。
  - B. 強化各級課程委員會運作機制。配合校所規劃之境教、教養輔導及體適能輔導等完整配套措施，妥善規劃專業課程、共同必修、通識課程、非正式課程與潛在課程等，落實學生基本能力及核心能力之養成。並透過學習導師之選課諮詢與輔導達到協助學生適性發展之目的。

C. 各課程依據須達成之基本能力與核心能力，研訂應達成之學習認知指標。透過教師教學精進計畫落實教學大綱及授課內容之實施，並妥善利用多元評量機制，評量學生基本能力與核心能力之達成與否。

D. 利用適當評鑑機制評估學生基本能力及核心能力指標之達成率，並據此持續調整課程安排及教學策略。

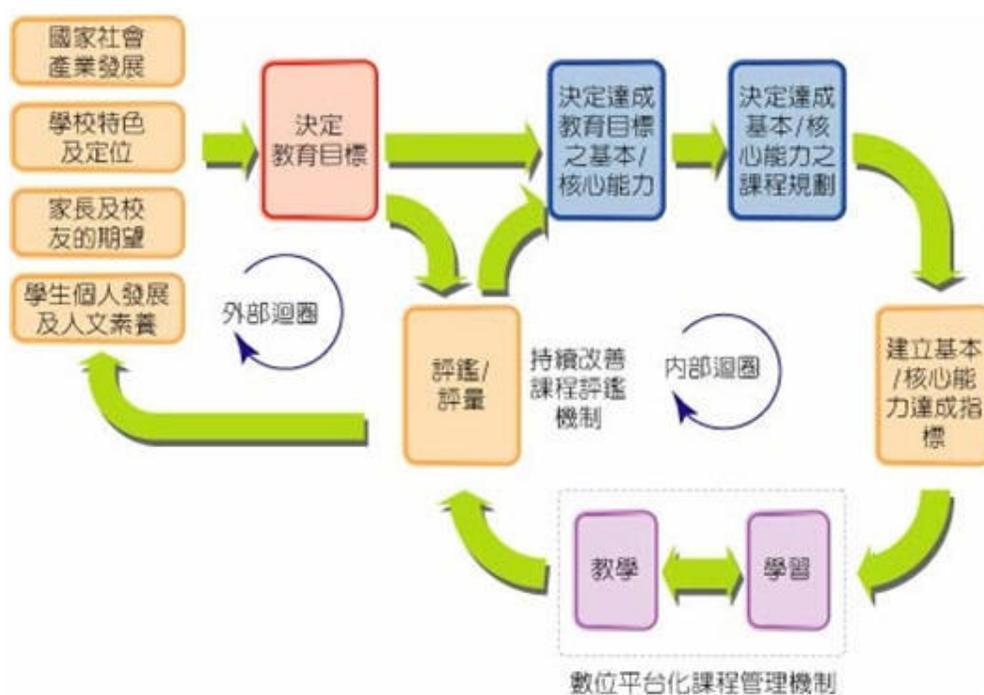


圖 3 雙迴圈圖

#### 四、結論

企業基於企業發展與策略需求，導入 TTQS 訓練品質系統，建置訓練品質管理制度，期能透過訓練課程改進工作態度，同時提升專業

知識或技能，提高顧客滿意度、降低客訴率、提升生產力、促進組織效能，提升企業經營績效。

教學品保計畫以依據國家社會及產業需求、學校特色及定位、家長及校友的期望、學生個人發展及人文素養，以結合業界需求與學系發展。以強化學生基本與核心能力為成效為主體，推動成果導向、持續改善之課程規劃與管理，落實成果導向雙迴圈課程規劃機制。

TTQS 的主要架構為 PDDRO，教學品保計畫則是 PDCA，兩者流程雖有不同，但主要精神、發展體系及組織目標均相同。TTQS 設計結合產、官、學界之專業人士，每年挹注龐大的年度辦理訓練經費，建構完整的評核系統指標並持續給予修正。未來可將 TTQS 系統推展於高等教育學校，對於教學品保規劃及評鑑制度，都能提供相當具體協助。

#### 參考資料

1. 李秉乾(97)。逢甲大學推動成果導向教學品保機制之經驗。評鑑雙月刊，第 16 期，P32。97 年 11 月。
2. TTQS 100 年度訓練品質評核系統實施計畫，勞委會職訓局，100 年 5 月