

為什麼要評量



一個理念再優良的教學計畫，如果少了有效的評量，就像騎匹千里馬，一路狂馳，但卻不知道方向在哪裡
(王文中，2000)

當我們使用ADDIE(課程開發模型之一，5個字母分別為代表課程開發設計的5個階段「分析(Analysis)/設計(Design)/發展(Development)/實施(Implementation)/評估(Evaluation)」)來進行來開發培訓課程，由訓練需求開始，把規劃的課程給學生使用，最難的一哩路在：怎麼證明學生學會了。來自黑皮連鎖餐飲公司的人資小夜，選擇「在餐旅業提供顧客服務」(詳細內容請至iCAP網站-[職能單元資源查詢](#))這項iCAP職能單元資源，作為新進外場服務員職能之一，發展12小時客戶服務培訓課程。

困擾小夜的問題點是將職能單元資源發展成課程時，是否一定要評量，畢竟只是12小時的內訓，而且同仁都很忙；如果有需要，要怎麼設計評量？

這可能也是大多數訓練人員的心聲，我們回歸訓練的本質是為了滿足最初的訓練需求，因應這個需求設定的訓練目標，以及展開一系列的訓練內容和活動，那麼評量就如同一匹路上奔馳的千里馬，中途有無數個驛站做指引，確保訓練現場的老師和學生同時知道離訓練目標還有多遠，最後能不能到終點。

所以在小夜的案例中，我們建議在客戶服務培訓中還是要設計評量。那麼評量要怎麼規劃呢？

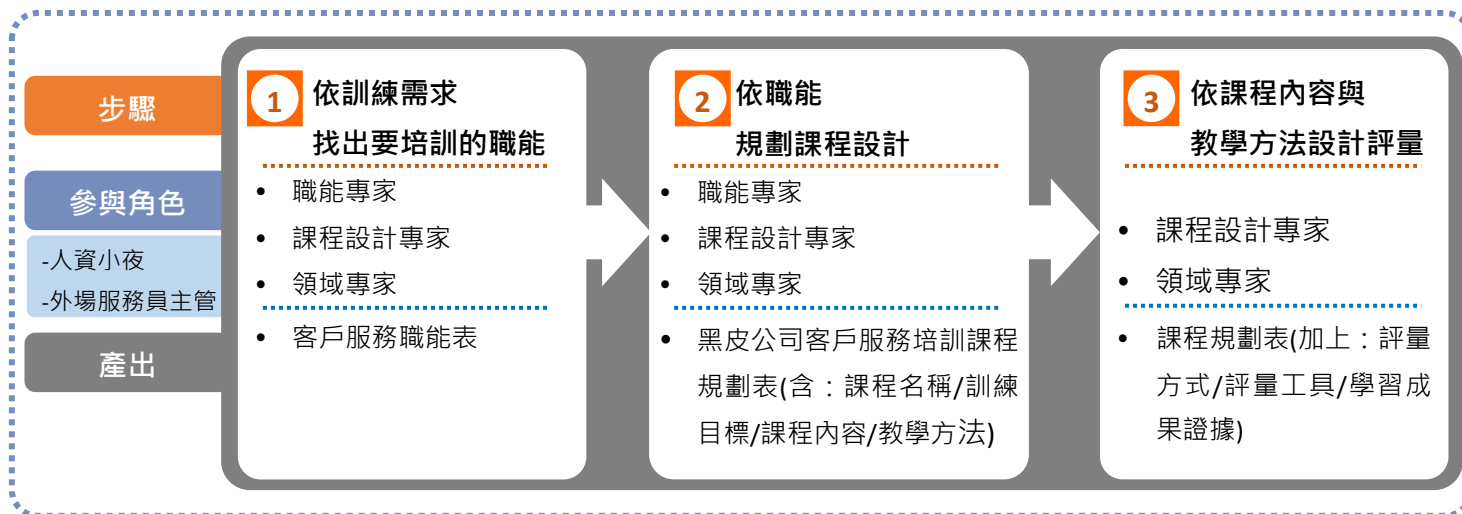
如何設計職能導向課程的評量



What you test is what you get：測驗內容就是學生得到的內容

What is tested is what gets taught：老師要怎麼測，就要怎麼教

評量以時機與作用大致可以分為「安置性評量、形成性評量、診斷性評量、總結性評量」4種評量類型(附註1)，我們直接以黑皮客戶服務培訓課程為例，小夜是按以下流程進行：



依訓練需求找出要培訓的職能

設定目標，向著標竿直跑



由於小夜已由公司管理部與外場服務員的單位主管那裡確認本年度要加強外場服務員的客戶服務職能，在收集相關資訊時，找到 iCAP 職能單元資源「在餐旅業提供顧客服務」這個單元，在與外場服務員的單位主管討論後，決定直接以該職能單元作為客戶服務職能。

依職能規劃課程設計

因材施教，教學有方



接著，將客戶服務職能表相關欄位適切參考引用至公司內部使用的課程規劃表（課程規劃表依個別組織需求，格式可能大同小異），小夜拿著這張課程規劃表與外場服務員的單位主管討論（附註2），調整修訂原本參考引用內容，並決定各單元時數，以及各單元教學方法。

▶ 調整修訂原本參考引用內容，並決定各單元時數，以及各單元教學方法

單元名稱	訓練目標	課程大綱 / 內容	時間 hr	教學方法	評量方式	學習成果證據

← 黑皮公司課程規劃表格式

▶ 將職能表相關欄位參考引用至課程規劃表

課程規劃表欄位	參考/引用 客戶服務職能表欄位
課程名稱	職能單元名稱
訓練目標	工作任務 與行為指標
課程大綱內容	職能內涵(K)
教學方法/教學活動設計	職能內涵(S)
評量方式/評量工具/成果證據	評量設計參考

← 課程規劃表與職能表參考對應關係

因應客戶服務這個職能以及領域專家對內容的了解，展開的課程內容與教學方法包含：

單元名稱	課程內容	配合課程內容使用的教學方法
單元 1 黑皮以客為尊的客戶服務	先帶新進外場服務員認識客戶服務的意義與價值	單元內容偏向公司文化與價值觀認同，教學方法以講述為主
單元 2 學習聽話與說話，是客服人員一輩子的功課	教傾聽和溝通，也就是如何聽話和說話回應	單元內容需要示範和演練，教學方法除講述，還包含示範教學、角色扮演
單元 3 不打不相識 - 嫌貨才是買貨人	教怎麼處理客訴和填報公司客訴回報系統	單元內容需要看到一些實例和實際操作，教學方法除講述，還包含示範教學以及個案教學



評量的課題賦予課程的成果與生命；只有藉著明確說明學生應該做的事，以及他們能做得多麼好，這些學生學習的敘述才有意義。」(Danielson & Abrutyn, 1997/2000, p.8)

按各單元訓練目標和課程內容，決定怎麼教，教多久後；那麼怎麼證明學生學會了？透過評量設計，外場服務員的單位主管認為客戶服務這個職能偏重技能，而且是各個餐飲店重要的能力，透過培訓應該可以看得出來改變，所以小夜提議可以在訓練前，做一個前測，看看這批新進外場服務員在客戶服務方面能做到什麼部分；然後在訓練完，再做一個後測，看看新進外場服務員回到工作崗位的實際表現。

同時，別忘了參考職能單元資源的「評量設計參考」，這部份內容是關於該單元的評量方法與證據蒐集的指引，以客戶服務職能表為例，「評量設計參考」內容之一：評量方法寫著「利用角色扮演直接觀察受評者」，而「評量之關鍵面向/能力證明之證據」部份/「在商業時間限制下完成服務，並在規定回應時間內有效服務所有顧客」，因此我們可以在單元 2 配合示範教學與角色扮演的教學方法，於模擬工作環境中進行評量，而評量的證據可以依實際客服情況規定在特定時間內完成。這正是職能單元資源「評量設計參考」作為設計評量的線索。小夜在與外場服務員的單位主管再三討論，參考「評量設計參考」線索且依據上述課程內容和教學方法，訓練需求單位的期望，分別於訓練前、訓練中、訓練後設計了以下的評量：

單元名稱	課程內容	配合課程內容使用的教學方法	配合課程內容和教學方法使用的評量方式	因應評量方式使用的評量工具	學習成果證據
			前測： 訓前 1 週由外場服務員直屬主管觀察客服表現	• 觀察檢核表(空白)	觀察檢核表(填具完成)
單元 1 黑皮以客為尊的客戶服務	先帶新進外場服務員認識客戶服務的意義與價值	單元內容偏向公司文化與價值觀認同，教學方法以講述為主			
單元 2 學習聽話與說話，是客服人員一輩子的功課	教傾聽和溝通，也就是如何聽話和說話回應	單元內容需要示範和演練，教學方法除講述，還包含示範教學、角色扮演	單元進行中，安排模擬情境，由授課講師觀察外場服務員表現，並進行個別面談，了解外場服務員的學習狀況	• 觀察檢核表(空白) • 講師回饋(空白)	觀察檢核表(填具完成) 講師回饋(填具完成)
單元 3 不打不相識 - 嫌貨才是買貨人	教怎麼處理客訴和填報公司客訴回報系統	單元內容需要看到一些實例和實際操作，教學方法除講述，還包含示範教學以及個案教學	單元結束後，透過實際案例分析，確認外場服務員回應與管理客訴問題，以及填報客訴系統是否標準化	• 個案分析檢核表(空白)	• 個案分析檢核表(填具完成)

單元名稱	課程內容	配合課程內容 使用的教學方法	配合課程內容 和教學方法 使用的評量方式	因應評量方式使 用的評量工具	學習成果證據
			後測： 於訓後 1 個月，由 外場服務員直屬 主管觀察客服表 現	• 觀察檢核表(空 白) • 主管回饋(空 白)	• 觀察檢核表(填具 完成) • 主管回饋(填具完 成)

前測屬於安置性評量(這裡等同預備性評量)，目的在了解這批新進外場服務員目前的客戶服務能力，也是為了跟訓練結束回到工作崗位 1 個月後的後測比較，這時由單位主管得到的評量結果才真正證明「學生都學會了」。

教學方法是配合課程內容，老師決定要怎麼教；因為這樣教了這些東西，考也要考這些，當然這一切都是根據最一開始設定的訓練目標而來。

如果該教的教了，卻沒有考或考錯了呢？上述的單元 2 是教傾聽和溝通，教完後學生應該能服務客戶，所以用模擬工作現場的方式，透過觀察，用觀察檢核這個工具來確認學生的表現。如果單元 2 教法不變，但改成用紙筆測驗出 10 題測驗題呢？雖然測驗題也是可以出很難的情境題，但別忘了，這裡的訓練目標和單位主管的訓練需求都是要看到能力的養成，那麼就不只是 10 題測驗題的評量可以證明，也因此紙筆測驗在這裡屬於相對不適合的評量方式與工具。

到這裡黑皮連鎖餐飲公司 12 小時客戶服務培訓課程規劃告一段落，也就是完成了課程開發模型 ADDIE 的 AD 階段。以這個案例主要是跟閱眾分享，職能導向課程開發的精神應該是：由訓練需求開始設定了訓練目標，為了達到目標決定怎麼教，和怎麼考，每個階段的評量都是在確保學生學會了，而老師也教對了。這正是大家耳熟能詳的「老師要怎麼測，就要怎麼教(What is tested is what gets taught)，而測驗內容就是學生得到的內容(What you test is what you get)」。

參考資料

- 國立東華大學教學卓越中心 (2012)。教學錦囊。取自 <http://teaching.ndhu.edu.tw/files/15-1095-41705,c8448-1.php>。
- 勞動部勞動力發展署「職能基準發展與應用推動計畫」(2015)。TAE40110 訓練規劃與評量四級證書培訓課程 (資源手冊 2)。
- 勞動部勞動力發展署「職能基準發展與應用推動計畫」(2017)。訓練規劃與評量職能導向課程 (學生講義)。
- 勞動部勞動力發展署「職能基準發展與應用推動計畫」(2017)。職能導向課程品質認證作業規範。

1 評量類型依時機與作用分為以下 4 種

時機	評量類型	說明	舉例
訓練前	安置性評量(Placement Assessment) ; 或類似 預備性評量(preparative evaluation)	於訓練前，確認學生的程度或起點行為 (包含已具備的知識與技能)，確認是否能參與學習。	<ul style="list-style-type: none"> • 課前作業 • 課前線上測驗
訓練中	形成性評量(Formative Evaluation)	於訓練進行中透過評量，確保學生的學習表現。	<ul style="list-style-type: none"> • 單元評量 • 學校期中考
	診斷性評量(Diagnostic Evaluation)	於訓練進行中透過評量，發現學生學習困難原因。 因為評量是為了診斷學生學習障礙，所以通常伴隨著解決方案，如：學習輔導、補救教學等。 部份學者將診斷性評量視為形成性評量之其中一環。	<ul style="list-style-type: none"> • 12 年國教診斷性評量
訓練後	總結性評量(Summative Evaluation)	於訓練結束時，評量學生是否達到預期的訓練目標。	<ul style="list-style-type: none"> • 課程總評量 • 專題製作 • 學校期末考

2 開發一門職能導向課程，在 ADDIE 各階段可能需要「產業專家/相關從業人員、職能分析專家(或稱職能專家)、課程設計專家、授課講師/評量人員/教學單位相關人員、學員、雇主代表/主管」等幾種利益關係人參與。在黑皮公司這個案例，因為是針對公司內訓，因此有些角色不需要，主要是需要「職能專家、課程設計專家、領域專家、授課講師、評量人員」參與。而人資小夜本身就是負責公司所有培訓課程開發，身兼「職能專家、課程設計專家」的角色；而外場服務員的主管因為熟悉客戶服務工作內容，身兼「領域專家、授課講師，以及評量人員」。