

# 大專校院教學品保服務計畫 訪評作業實務

---

國立臺東專科學校

108.11.13



# 訪評作業實務

大專校院教學品保服務



©Taiwan Assessment and Evaluation Association (TWAEA). All Rights Reserved.

## 簡報大綱



前言



實務流程(建議方案)



案例討論



結語

# 前言



## 時程提醒及前置作業

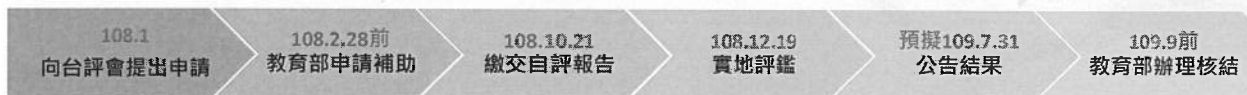
### 一、計畫對學校的正向效益

- 建立**完整**的檔案資料
- 強化行政、教學單位間的**溝通、整合與凝聚共識**
- 塑造良好的學校及教學單位**形象**
- 強化學校教職員生的**凝聚力**
- 開啟**標竿學習**的機會
- 評鑑結果回饋教學單位進行**持續改善**
- **自我檢討**機制的展現與落實

## 二、計畫因應準備工作

階段	工作內容
日常行政工作	依基準要求修正，納入例行管理
	儘早確認書面資料整理方式
	落實內部稽核監督
	全員參與、戮力齊心、業務分工、靈活統整、溝通協調
	安排 <u>評鑑總承辦</u> -統籌規劃及連繫窗口
針對評鑑	充分掌握時程與進度，留意重要時間點 - 資料撰寫（質化、量化）、資料繳交、實地評鑑...
	補強實際運作與流程間的縫隙
	校內各單位流通之評鑑訊息具一致性與即時性
實地評鑑前一週準備工作	適時留意評鑑訊息，及早因應

## 三、作業程序



## 四、計畫總承辦職責

- 擔任校內與跨單位協調之聯繫窗口
- 適時反映學校於準備評鑑工作期間之困難及需求
- 參加評鑑工作會議並將相關訊息轉知單位同仁
- 負責將各單位承辦項目轉請單位同仁執行
- 彙整、查檢各單位之自評報告、展示資料夾及評鑑簡報等，或提供公版撰寫格式或呈現形式



總承辦之重要性：自籌劃開始至評鑑活動結束之間，評鑑工作相關負責人員最好能「有始有終」～儘量不變動

## 實務流程(建議方案)



### 究竟應該怎麼作？



- ◆ 資料彙整訣竅
- ◆ 行政作業檢視

- ◆ 評鑑當日安排

- ◆ 報告初稿回應

## 一、資料彙整訣竅



依教育目標、發展策略及核心能力，參酌構面項目或自訂指標，利用具體量化數據或質性文字描述，撰寫自評報告書

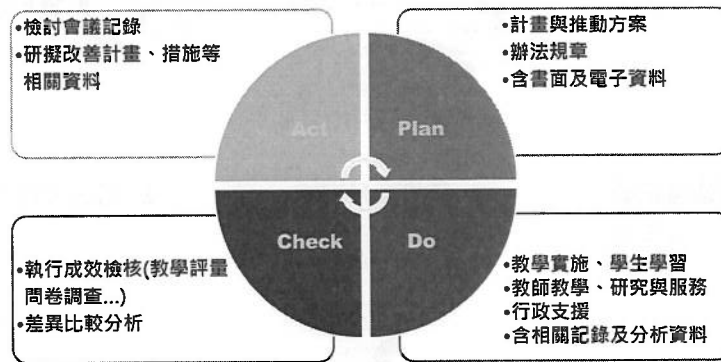
資料準備區間以近三(學)年度為依據，現況作為參考



可訂定「實地訪評」之作業流程及進度控管、分工機制，並預留緩衝時間

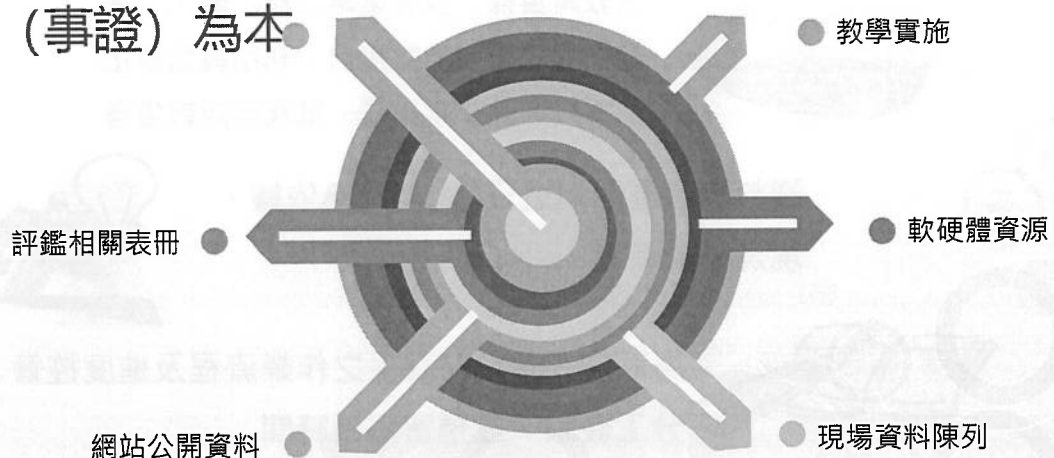
## 一、資料彙整訣竅（續）

- 配合各構面與其指標執行情形，以PDCA的概念提供完整且詳實之佐證資料



## 一、資料彙整訣竅（續）

以事實（事證）為本●





## 二、網頁內容公開



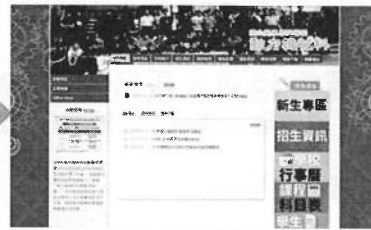
學校網頁可提供之資料，如：

1. 辦校理念、未來展望與願景
2. 校務、財務公開資訊
3. 規章辦法
4. 推廣或進修教育
5. 產學合作與專業發展
6. ....



教學單位網頁可提供之資料，如：

1. 發展方向、重點特色、培育目標
2. 師資介紹
3. 課程資訊、課程地圖
4. 師生專區
5. 系友會
6. ....



社團法人台灣評鑑協會  
Taiwan Assessment and Evaluation Association

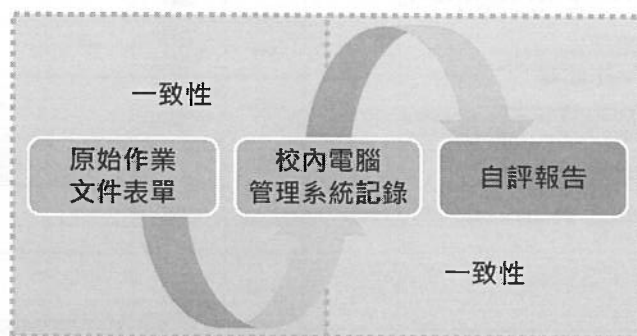
實地評鑑前

實地評鑑

©Taiwan Assessment and Evaluation Association (TWAEA). All Rights Reserved.

## 三、量化資料準備注意事項

- 檢查相同資料但不同記錄間的一致性，確實覆核，以確保數據資訊的正確性
- 留意相關單位量化資料蒐集（例如：學校管理系統、教育部統計處、雲科大校務基本資料庫...）



社團法人台灣評鑑協會  
Taiwan Assessment and Evaluation Association

©Taiwan Assessment and Evaluation Association (TWAEA). All Rights Reserved.



#### 四、實地評鑑前之準備

## 一、行政作業檢視

- 1.確定實地評鑑日程，確認「時段」、「起迄時間」、「參加人員」、「代訂便當/餐盒(葷素)」等事項。
- 2.檢視須提交之文件：
  - ✓「自評報告書」-108.10.21繳交
  - ✓台評會提供「待釐清問題」-108.12.12
  - ✓學校提供「待釐清問題回覆表」-原則上貴校各單位可於評鑑當日呈列在現場佐證資料及相關業務負責同仁口頭補充說明，如有需要亦可製作書面文件。除附表事項外，實地評鑑當日委員依現場所見，如另有待釐清事項，亦請學校配合說明。
- 3.實地評鑑前請確認各系所評鑑相關人員及交通安排情形。
  - 1) 有關交通接送事宜本會均已處理，學校毋需費心，惟請學校派員至集合地點，以利順利抵達學校。
  - 2) 實地評鑑前七日(108.12.12)提供委員名字版。

#### 四、實地評鑑前之準備（續）

### 行前通知範例-注意事項、用餐情形、委員名字

[illegible]

## 四、實地評鑑前之準備（續）

### 二、相關會場規劃安排

#### ➤ 主要評鑑會場安排

- 請盡量安排獨立評鑑會場，以利委員聽取簡報、撰寫報告、討論及用膳，並考量該場地是否適宜進行各項評鑑流程內容
- 評鑑會場中配置是否可協助1台電腦（桌上型或筆記型皆可），以供委員查詢資料

#### ➤ 晤談場地：

- 請各受評單位依各場次評鑑委員人數，安排互不干擾之獨立晤談空間。
- 晤談會場請勿照相、攝影或錄音，並儘可能安排無裝設監視器空間。

## 四、實地評鑑前之準備（續）

### 三、準備「晤談」人員勾選名冊

- 行政人員名冊 - 包含系上專職及全時約聘僱人員；以專職者為優先，並請註明其職稱。
- 專任教師名冊 - 請提供系上專任教師名單，須註明職級，並請註明當日上課時段。
- 畢業生代表 - 請各單位協助邀請於實地評鑑當日可參與晤談之日間部（4~6位）、進修部（2位）畢業生代表。以已畢業3~5年之學生，且目前未在校繼續就讀或非任職於學校為原則。請註明其目前服務單位、職稱。（新設立之受評單位，或其各學制尚未有畢業生者，則無須提供。）
- 教職員生如有特殊狀況不在校內（如進修、請假、公出、校外實習...等），或師生若於晤談時段有課，請予備註說明。
- 當日提供抽選學生原則 - 不須特別準備學生名冊，依據原則請以當日有課學生為主。

## 四、實地評鑑前之準備（續）

### 四、流程提醒事項

1. 「設施參觀」之場地安排以與「評鑑範圍」相關為原則。（※注意是否能呈現系所特色）
2. 「教學觀摩」以專業課程為安排原則，並請事先與授課教師事先溝通，確認能否進行課程觀摩，以免影響其正常上課。
3. 根據評鑑構面及指標項目，彙整陳列相關佐證資料或文件
4. 委員評鑑當日均會配戴本次評鑑胸牌，學校可無需另外製作，提供參考。

## 五、評鑑當日安排

### 【評鑑委員到校】蒞校接待注意事項

- 針對自行開車前往學校之委員，派員於校門口協助指示路徑與停車位置
- 安排人員引導委員至評鑑會場
- 各教學單位委員直接至受評單位進行評鑑，「勿需集合」全部委員後再分別帶開
- 勿需全員全程陪同 - 實地評鑑之目的在於檢視辦學措施落實情形，教學活動「不應」配合評鑑工作而停擺，以免影響學生受教權益

## 四、實地評鑑前之準備（續）日程表

時段	活動項目	內容說明
09:00-09:30	評鑑委員到校	學校對全體評鑑委員針對學校辦學特色
	學校辦學特色介紹	進行簡報說明
09:30-09:45	評鑑委員預備會議	·參閱及討論待釐清事項之回復
		·確認日/進修部晤談名單
09:45-10:45	受評單位簡報及QA	·確認觀摩課程及教學設備
		·受評單位簡報及QA（含進修部及所有學制概況簡報）
10:45-12:15	查閱資料	·待釐清事項補充說明
12:15-13:00	午餐及討論	·進行查閱評鑑相關佐證資料（日/進修部資料）
		·請學校代辦午餐

## 四、實地評鑑前之準備（續）日程表

時段	活動項目	內容說明
13:00-14:00	教學觀摩與設施參訪	·參觀教學活動與設施
	教師與行政人員代表或系所主管	
14:00-15:30	晤談	·評鑑委員與教師、行政人員及學生/畢業生代表晤談
	學生/畢業生代表晤談	
15:30-16:00	學校補充說明/資料查證與確認	·受評單位就評鑑佐證資料進行補充說明
		·評鑑委員可就內容有疑義者與受評單位溝通、釐清
16:00-16:30	評鑑委員共識會議(一)	·評鑑委員進行討論
16:30-17:00	綜合座談	·評鑑委員與受評單位進行雙向溝通
		·評鑑委員進行討論與撰寫報告
17:00-18:00	評鑑委員共識會議(二)	·必要時，評鑑委員得就有疑義處再與受評單位進行溝通、釐清

## 四、實地評鑑前之準備（續）日程表

時段	活動項目	內容說明
18:00-18:40	晚餐	·請學校代辦晚餐
18:40-19:30	進修部資料查閱	·進修部資料查閱(含詢答)
	教學觀摩與設施參訪	·參觀教學活動與設施
	進修部學生/畢業生代表晤談	·評鑑委員與學生代表進行晤談
19:30-20:00		·評鑑委員進行討論與撰寫報告
	評鑑委員共識會議(三)	·必要時，評鑑委員得就有疑義處再與受評單位進行溝通、釐清
	綜合座談(視需要辦理)	·必要時，評鑑委員及受評單位得進行雙向溝通
賦歸	評鑑委員離校	

Taiwan Assessment and Evaluation Association

©Taiwan Assessment and Evaluation Association (TWAEEA). All Rights Reserved.



## 五、評鑑當日安排（續）

### 【評鑑委員預備會議】

- 為委員內部會議，校內人員無需到場
- 請備妥下列資料，並置於預備會議現場
  1. 簡報資料
  2. 待釐清事項之回復資料
  3. 晤談抽選名單(教師、行政人員及畢業生)
  4. 提供當天可供觀摩之專業課程表



## 五、評鑑當日安排（續）

### ●現場資料陳列技巧



## 五、評鑑當日安排（續）

### ●簡報資料編製要領

- 以評鑑構面及指標項目為架構
- 標題簡潔有力，切中要點
- 標示重點，協助委員掌握關鍵訊息
- 表勝於文，圖勝於表
- 善用數據支持觀點或論證
- 配合事先演練，充分掌握簡報時間



簡報編製基本原則KISS - Keep It Simple and Stupid



## 五、評鑑當日安排（續）

### ●瞭解【教學設施參訪與教學觀摩】目的



## 五、評鑑當日安排（續）

### 【教學設施參訪與教學觀摩】動線安排要領

- 參訪重點：以與受評單位相關之專業教室、儀器設備及教學活動為主
- 專業特色教室或實驗室優先規劃，以凸顯特色效益
- 安排專人解說導引，加深委員印象
- 妥善控制時程，避免影響後續行程





## 五、評鑑當日安排（續）

### 用餐安排注意事項

- 勿需另行安排不同單位委員於統一地點用餐，以節省聯繫作業時間
- 切勿招待委員赴「校外」用餐，以免延誤評鑑時程
- 勿需陪同委員用餐，以便委員討論評鑑事宜



## 五、評鑑當日安排（續）

### 【晤談】目的



教師

瞭解協助教師  
教學研究相關  
機制之規劃與  
落實情形



行政人員

瞭解行政支援  
機制之規劃與  
落實情形



學生

瞭解協助學生  
學習相關機制  
之規劃與落實  
情形



畢業生

瞭解學生學習  
成效與意見回  
饋機制之規劃  
與落實情形

## 五、評鑑當日安排（續）

### 【晤談】準備事項

- ◆晤談抽選名單(教師、行政人員及畢業生)備妥置於委員預備會議會場，方便委員儘速抽選出晤談對象
  - ◆請學校依據委員提供之晤談原則抽選學生完成後，儘速連繫晤談對象；若於連繫上有任何問題，即時向隨行助理反映
  - ◆確定之晤談名單請依委員分別提供，並標註晤談空間名稱或代碼
  - ◆晤談順序不拘，受評單位可自行安排
  - ◆是否可協助安排人員掌控晤談對象順序
- ✓每位評鑑委員與晤談對象以1對1方式進行為原則。
- ✓每人晤談時間係依當天可出席人數來平均分配，每位晤談時間約10~15分鐘。惟實際每人晤談時間將視現場情形做微調。
- ✓畢業生代表，請各單位協助邀請可參與晤談之日間部（4~6位）、進修部(2位)畢業生代表。

## 五、評鑑當日安排（續）

### 【晤談】空間準備原則

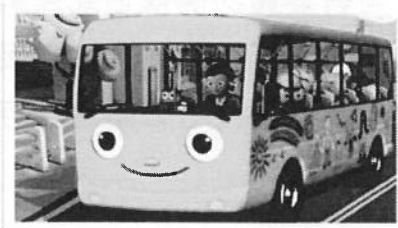
- 安排1對1晤談空間（請以獨立空間為佳）
- 集中管理，避免過於分散或離主要評鑑會場太遠
- 隔音良好，避免遭受干擾
- 現場請備置簡單茶水
- 切勿錄音、錄影、監控、照相



## 五、評鑑當日安排（續）

### 委員離校準備注意事項

- 請勿饋贈紀念品或提供「額外」餐盒
- 請協助引導委員至統一接駁地點
- 為避免造成學校困擾，除自行前往之委員，其餘委員全部統一接駁，請勿安排校內人員單獨接送個別委員



## 五、評鑑當日安排（續）

### 其他注意事項

- 認同評鑑理念，方能有效推動相關事宜
- 全員先行自我檢視，於實地評鑑前，再次確認實地評鑑各項安排
- 全員參與、專人統籌
- 依既定時程表進行當天所有表列評鑑活動



## 五、評鑑當日安排（續）

### 其他注意事項（續）

- 實地評鑑簡報內容與評鑑資料的一致性
- 確保校內各單位評鑑相關資訊傳遞之一致性與及時性
- 保持平常心，忠實陳述及表達實際狀況
- 委員也是人，面對委員勿需懼怕或焦慮
- 即時反映現場之問題或突發狀況，以儘速解決
- 請勿從事任何形式之招待，如贈送地方名產或特產、招待委員遊歷當地景點...等

## 六、報告初稿回應

- ✓抱持虛心檢討並積極改進的態度
- ✓誠實且坦然面對問題 - 釐清問題屬於不可抗拒、歷史包袱、推動改善中或無法一蹴可幾
- ✓避免為回應而回應、為辯駁而辯駁
- ✓佐證資料充分且攸關

## 六、報告初稿回應（續）

### 回應說明陳述技巧：

- 直陳要點，切勿答非所問或避重就輕
- 文字力求簡、淺、明、確
  - 簡 - 內容簡潔扼要
  - 淺 - 詞句淺顯易懂
  - 明 - 邏輯清楚、條理分明、文意通暢
  - 確 - 引據確實、語氣確定
- 合情合理、表達清楚

## 六、報告初稿回應（續）

### ● 落實PDCA品質管理循環



# 案例討論



最佳實務...是經過  
團隊討論所得到的!

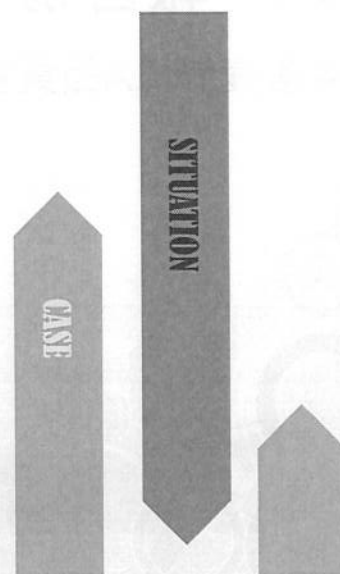
## 實例研討1

實例1

實地評鑑現場呈現之資料較欠缺條理，無法有效率地協助委員查核

情境

- ☐ 現場評鑑資料之呈現欠缺條理
- ☐ 委員要什麼，學校才提供什麼
- ☐ 僅業務負責人知道資料如何查找，其他同仁無法協助



## 實例研討2

### 實例2 無法確實掌握現場簡報 要領

情境

- ☐ 將簡報當作成果秀
- ☐ 現場簡報以流水帳方式說明
- ☐ 簡報內容未能重點呈現評鑑構面及指標之核心精神
- ☐ 欲罷不能，嚴重拖延時程

## 實例研討3

### 實例3 自評報告、簡報資料之 數據不一致，或文不對 題

情境

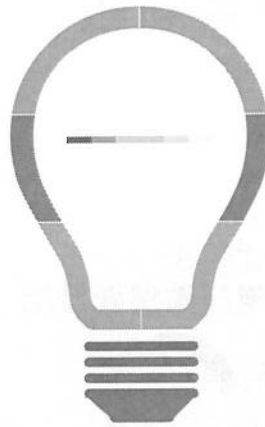
- ☐ 不同業務負責人準備資料
- ☐ 不瞭解數據或評鑑指標之定義



## 結語

以特色發展為主軸  
創造價值，確立定位

以持續精進為目標  
追求卓越，改善品質



以專業素養為根本  
瞭解自我，促進成長

 社團法人台灣評鑑協會  
Taiwan Assessment and Evaluation Association

©Taiwan Assessment and Evaluation Association (TWAEA). All Rights Reserved.



- 計畫網站
  - <http://eval.twaea.org.tw>
- 聯絡人
  - 康韶芸經理 02-33431156
  - [cancan@twaea.org.tw](mailto:cancan@twaea.org.tw)

**Thank You !**

