

附件一

104年 華語文教育機構評鑑試辦計畫 說明會

財團法人中衛發展中心

黃鈺雯 經理

2015/1/30

臺北場議程

時間	內容	主持人/主講人
09：30- 09：35	長官致詞 ◇ 「華語文教育機構評鑑與品保標章計畫」的主要精神及內涵	教育部長官
09：35-09：40	委辦計畫簡要說明及團隊介紹	中衛中心代表
09：40-10：10	104年度「華語文教育機構評鑑試辦計畫」說明	中衛中心代表
10：10-11：00	意見交流(Q&A時間)	教育部代表 委員代表 中衛中心代表

簡報大綱

壹 計畫背景

貳 計畫架構

參 執行團隊介紹

肆 評鑑目的與特色

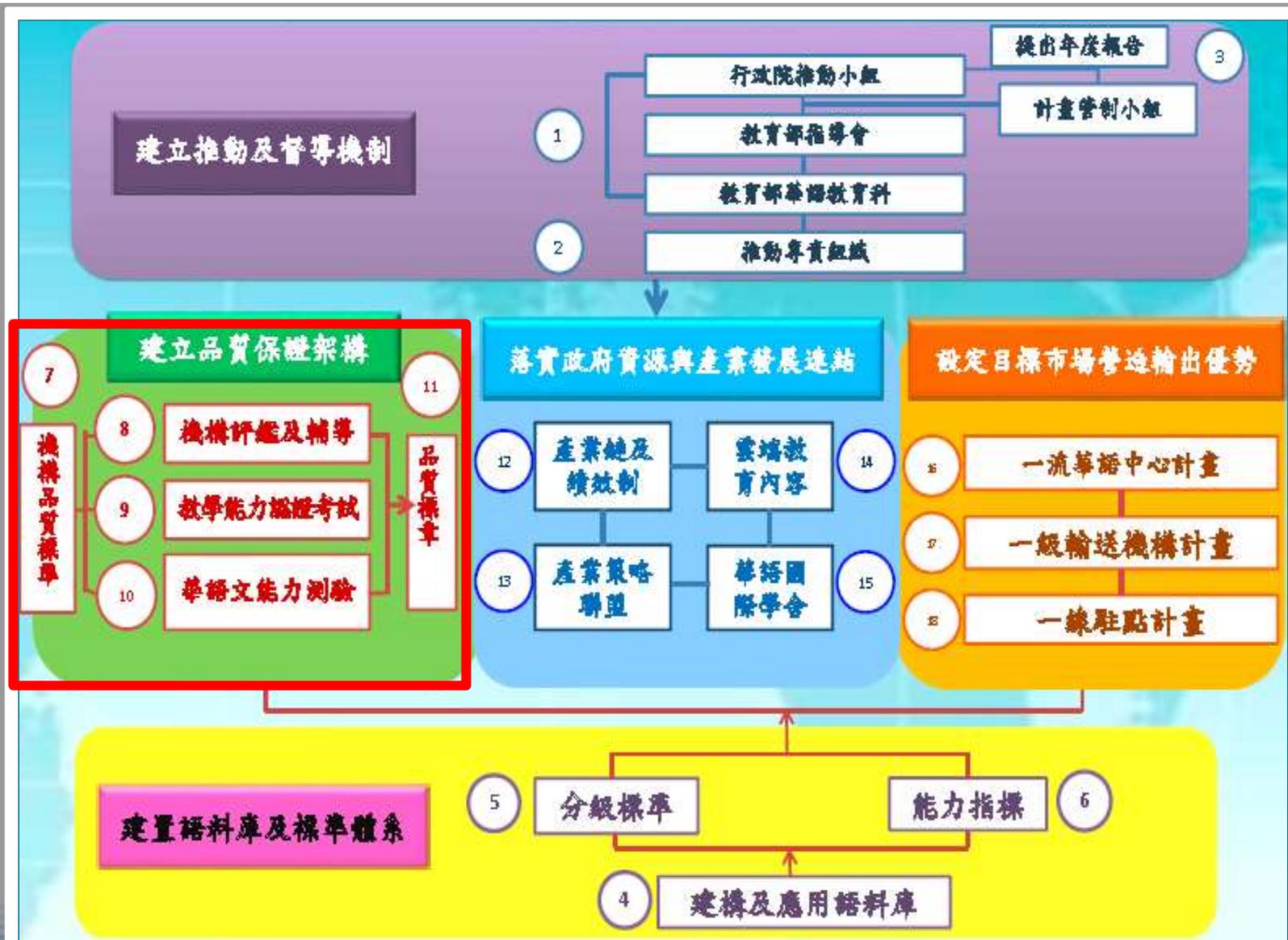
伍 評鑑對象

陸 評鑑時程

柒 評鑑指標

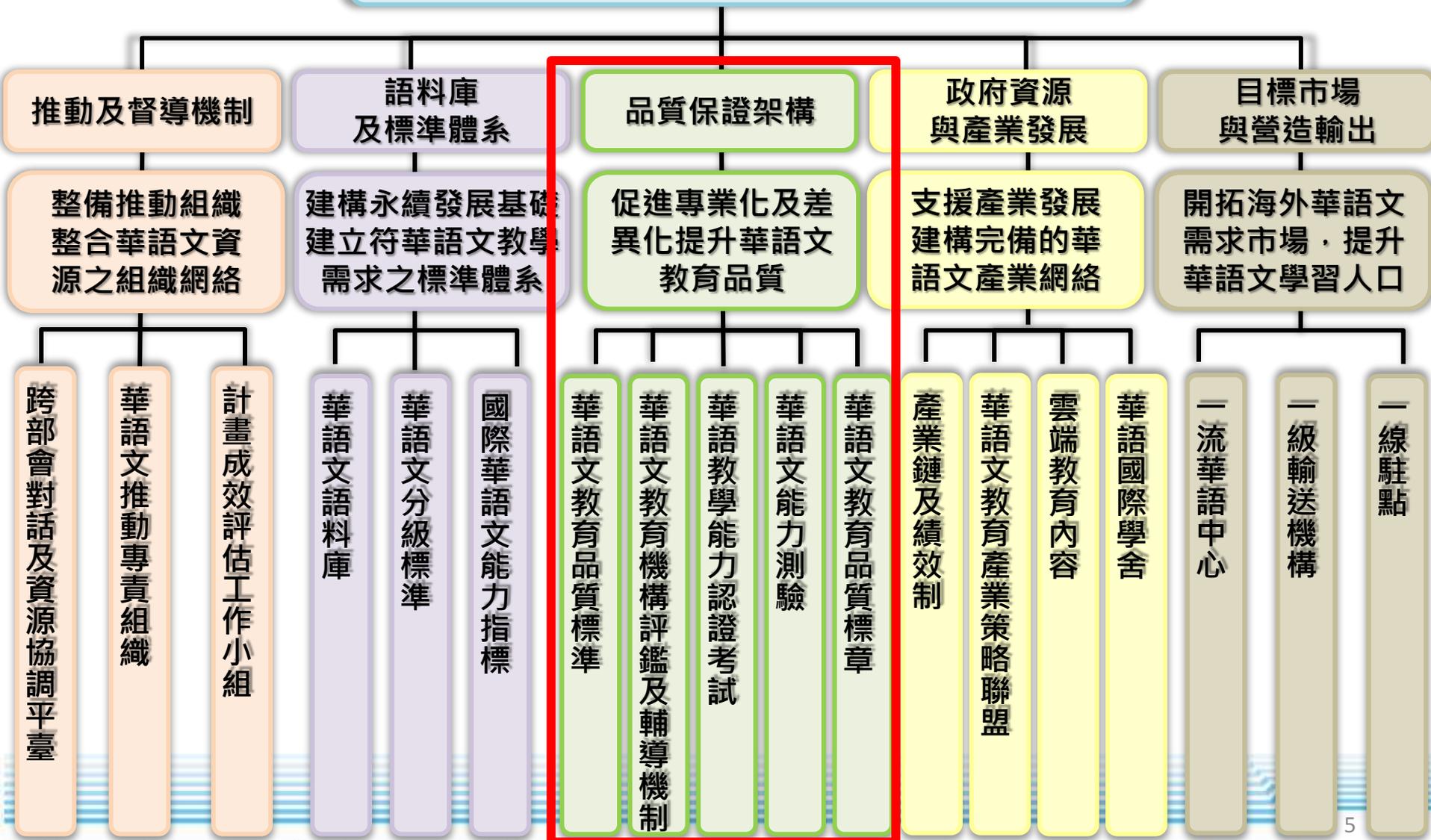
捌 Q & A

壹、計畫背景-主計畫與本計畫之關聯



壹、計畫背景-主計畫架構圖

全球華語文教育產業輸出大國



貳、計畫架構-品質品保機制架構圖

建立品質品保機制
(華語文教育品質標準實施要點)



辦理華語文教育機構評鑑
及升級輔導相關工作

建立華語文教育品保標
章認證機制相關工作

1

評鑑指標

2

機構評鑑實施計畫

3

補助與輔導要點

4

評鑑推動委員會

5

評鑑委員研習

6

評鑑相關會議

7

評鑑實地審查

8

評鑑資料庫



1

品保指標

2

品保標章實施計畫

3

品保標準實施要點

4

品保標章推動委員會

5

品保委員研習

6

品保相關會議

7

規劃品保實地審查

8

品保資料庫

9

品保標章樣式

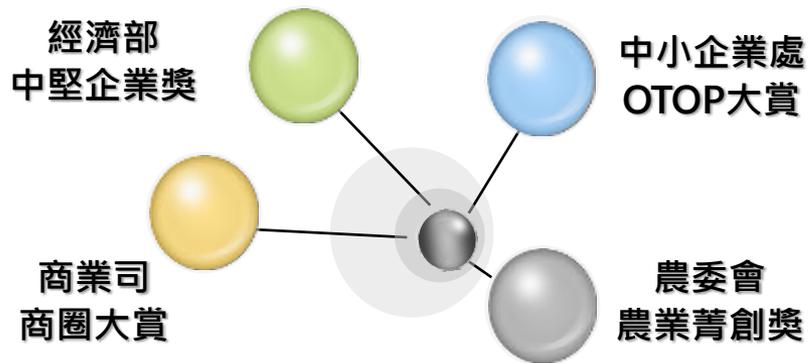
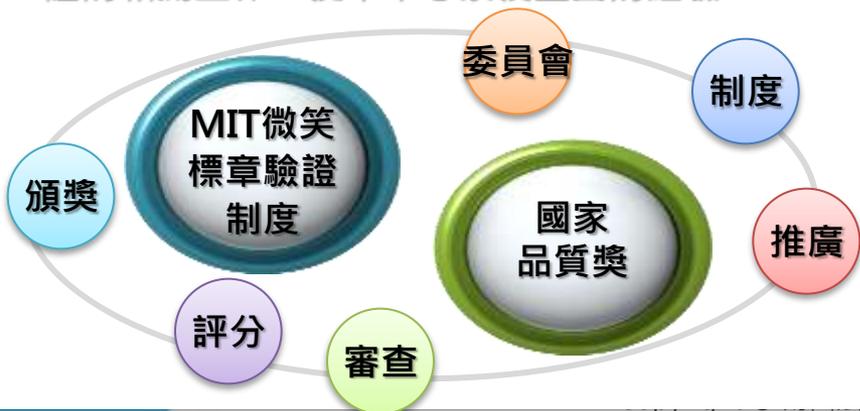


參、執行團隊介紹



○ 執行多項政府計畫有評鑑制度建立與品質認證的相關工作，使本中心累積豐富的經驗

○ 協助各部會推動各重要獎項(標準制訂、評審、標章頒發、獎項授予...等評鑑作業)並獲得各部會的好評



肆、評鑑目的與特色

檢視我國華語文教育現況，臺灣強處在於擁有優質的科技與教學人才，唯有採取「精緻路線」，創造整體國家華語文教育品質形象，才能區隔若干國家略遜之華語文教育品質。準此，「差異化」及「專精化」將是未來我國華語文教育應採取的策略。因此，我國對於華語文教育產業的人力資源需重新定義，設定更高的標準，並增加政府投資，讓華語文教育產業人力「升級化」及「專業化」。

具體而言，評鑑目的包括：

1. 瞭解我國華語文教育機構之行政運作、教學活動實施及學生學習之成效，以確保華語文教育品質。
2. 鼓勵我國華語文教育機構發展專業特色與內涵，全面提升師資品質，切合專業理念與因應全球華語文市場需求。
3. 提供學生選擇華語文學習之標準及品質之保證，創造我國優良華語文教育形象。
4. 掌握我國華語文教育機構品質，做為國際招生宣傳之用，提升實質經濟效益及國際能見度。
5. 建立華語文教育評鑑標準及教育品質標章，做為未來行政機關擬訂相關政策之參考。

肆、評鑑目的與特色

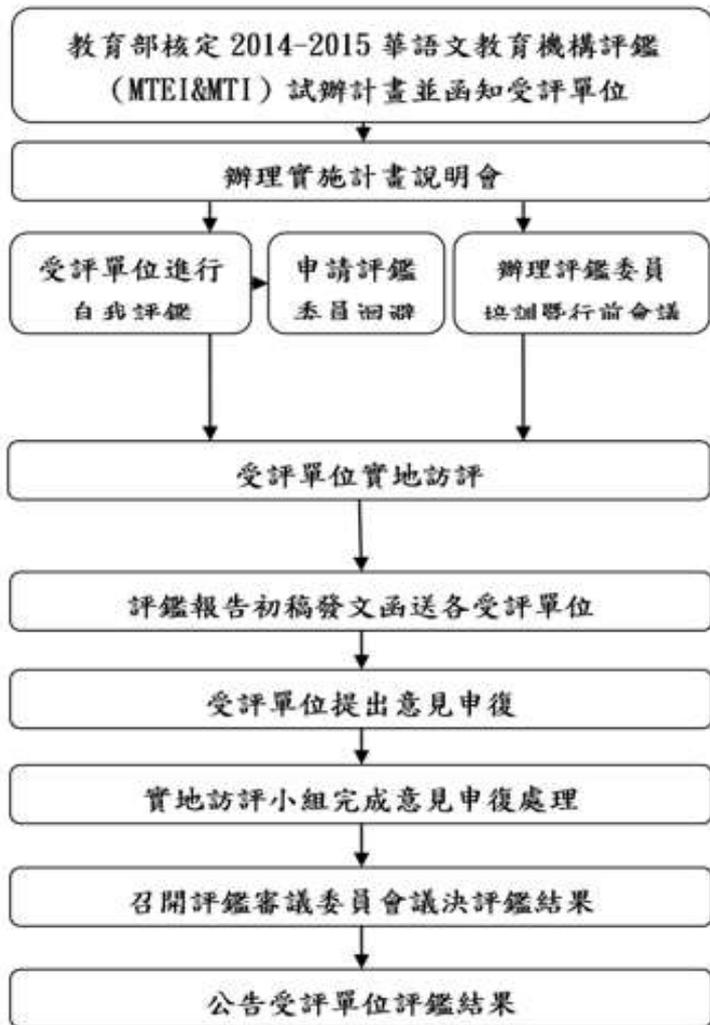
1. 導入品質保證之PDCA架構、引導華語文教育機構找出自我定位。
2. 強調受評單位根據教育目標與核心能力，於各評鑑項目自主舉證說明評估學生學習成效機制之落實情形
3. 不採固定量化指標進行排名
4. 評鑑委員之組成以「專業同儕」為原則，並重視評鑑委員之專業培訓
5. 強調蒐集內外部利害關係人意見，建立自我改善機制並加以落實
6. 根據評鑑項目自我檢視，絕非中心際間之相互比較
7. 評鑑結果採認可制，由專業同儕進行品質判斷，分為「通過」、「有條件通過」及「未通過」三種認可結果。

伍、評鑑對象

- 評鑑對象：

擬向教育部申請或經教育部核准境外招生
之大學華文中心10所

陸、評鑑時程



前置作業
階段

2/6 評鑑試辦申請截止

自評作業
階段

2/25 自評報告書及光碟截止收件

實地訪評
階段

3/9~3/20 實訪作業期間

結果決定
階段

3/23~4/02 結果決定



三年一評

受評單位申請升級輔導/品保標章

1. 教育部補助華語文教育機構升級要點 (草案)
2. 華語文教育品保標章實施計畫 (草案)

陸、評鑑時程-前置作業階段

1. 104年2月6日截止報名申請。
2. 報名表需完整填寫後蓋上受評單位大小章，並以正本寄送至財團法人中衛發展中心，收件截止以郵戳為憑。

		受理編號:			
		受理日期:			
104年華語文教育機構評鑑申請表 (<input checked="" type="checkbox"/> 上半年 <input type="checkbox"/> 下半年 <input type="checkbox"/> 正式 <input type="checkbox"/> 正式)					
單位名稱	成立日期	負責人 / 職稱			
申請類別: <input type="checkbox"/> 華語文相關系所、學位學程及聯合學程 <input checked="" type="checkbox"/> 華語文中心 <input type="checkbox"/> 華語文技術類管理類 <input type="checkbox"/> 對外華語教學能力認證考試承辦機構 <input type="checkbox"/> 華語文能力測驗承辦機構					
單位地址			單位電話		
聯絡人	姓名	電話	Email		
	職稱	手機			
聯絡人 2	姓名	電話	Email		
	職稱	手機			
申請單位 / 代表人簽章		<div style="border: 2px solid red; width: 100%; height: 100%;"></div>			
中華民國 年 月 日					
備註: 104年試辦評鑑由財團法人中衛發展中心辦理。					

申請單位/ 單位主管章

陸、評鑑時程-自評作業階段

1. 104年2月25日18:00前，完成自我評鑑報告書5份、光碟電子檔送達評鑑單位，以郵戳為憑。
2. 自評報告之本文內容以70頁為限。內文均統一固定行高22pt、14號標楷體撰寫，須附上相關佐證資料並製作成光碟繳交（附件不限頁數）

自我評鑑報告封面格式	自我評鑑報告大綱格式
<p>○○大學</p> <p>華語文教育機構評鑑</p> <p>(28 號字、標楷體)</p> <p>○○中心</p> <p>自我評鑑報告</p> <p>(24 號字、標楷體)</p> <p>聯絡人：_____</p> <p>聯絡電話：_____</p> <p>電子郵件：_____</p> <p>單位主管：_____ (簽章)</p>	<p>摘要</p> <p>導論</p> <p>次受評單位基本情況</p> <p>次自我評鑑過程</p> <p>次自我評鑑之結果 (每一個項目包括必要之現況描述、特色、問題與困難、改善策略、總結)</p> <p>表徵素養要項</p> <p>項目一：課程目標與行動運作</p> <p>(一) 現況描述</p> <p>(二) 特色</p> <p>(三) 問題與困難</p> <p>(四) 改善策略</p> <p>(五) 項目之總結</p> <p>項目二：師資與教師專業發展</p> <p>(略)</p> <p>項目三：課程設計與教學</p> <p>(略)</p> <p>項目四：學生學習與輔導</p> <p>(略)</p> <p>項目五：教學環境與資源</p> <p>(略)</p> <p>其他</p> <p>總結</p> <p>備註：次自我評鑑每一項目之現況描述、特色、問題與困難、改善策略之撰寫方式，應優先說明具體事實與作法，再說明各類別之願景與作法。</p>

陸、評鑑時程-實地訪評作業階段

•評鑑委員遴聘說明

1. 評鑑委員遴聘，以具有華語文教育教學經驗之教師、系所和中心主管經驗者為優先考量，同時依據受評單位之特性加入相關業界代表為評鑑委員。
2. 為確保評鑑委員之專業性，評鑑委員必須參加評鑑委員培訓及行前會議。
3. 評鑑委員在同意擔任評鑑委員時，必須同時簽署「評鑑委員評鑑倫理與利益迴避同意書」，以確保整個實地訪評過程之客觀性與公平性。
4. 每一受評單位由評鑑委員3人組成。

陸、評鑑時程-實地訪評作業階段

1. 104年3月9日至3月20日進行實地訪評。
2. 實地訪評以1天為原則，參考行程表如下：

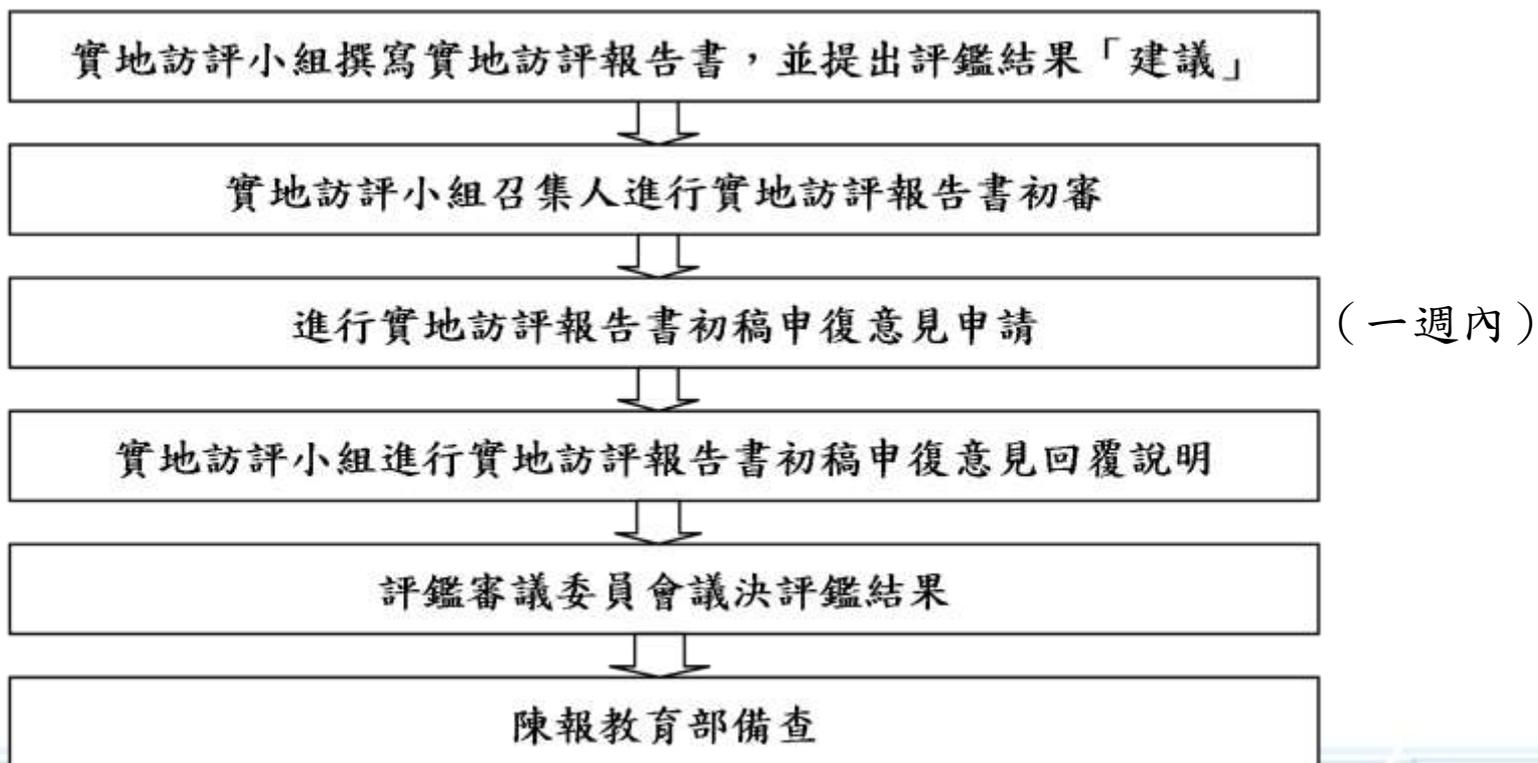
	時間	工作項目
上午	09：30~10：00	評鑑委員到校
	10：00~10：30	評鑑委員預備會議
	10：30~11：10	相互介紹、受評單位簡報
	11：10~12：00	資料檢閱
	12：00~12：30	評鑑委員訪評意見彙整並提交「實地訪評待釐清問題」
	12：30~13：30	午餐
下午	13：30~14：00	教學現場及設施參訪
	14：00~15：00	教師（含主管）與行政人員代表分別一對一晤談
	15：00~16：00	學生代表晤談或問卷調查
	16：00~16：30	受評單位對「實地訪評待釐清問題」之說明
	16：30~17：30	委員討論/撰寫實地訪評報告
	17：30~	離校

陸、評鑑時程-實地訪評作業階段

1. 晤談行政人員（2人）在校生（3人）及教師（3人），請受評單位評鑑前先行聯繫溝通，並於實地評鑑時配合委員抽選晤談。
2. 實地訪評前請受評單位提供參觀教學環境與設施路徑一覽表一式6份給評鑑單位窗口。
3. 評鑑當日，請準備1間教室或會議室供評鑑委員休息及綜合討論。（含投影機、印表機及電腦設備一組）晤談場地，請準備3個獨立空間（可容納3-5人）
4. 請代為訂購評鑑當日委員、工作人員餐盒，每人餐費為80元，本會工作人員於餐盒送達時以現金支付，請協助索取餐費之收據或發票，註明抬頭「財團法人中衛發展中心」及統一編號「01107297」。
5. 請學校設置路標指示，引導委員到達場地。

陸、評鑑時程-結果決定階段

1. 將根據受評單位自我評鑑報告以及實地訪評結果，由實地訪評小組綜合相關資訊後做出結果「建議」，並提交相關會議確認。
2. 評鑑結果送教育部，供作決策之依據。



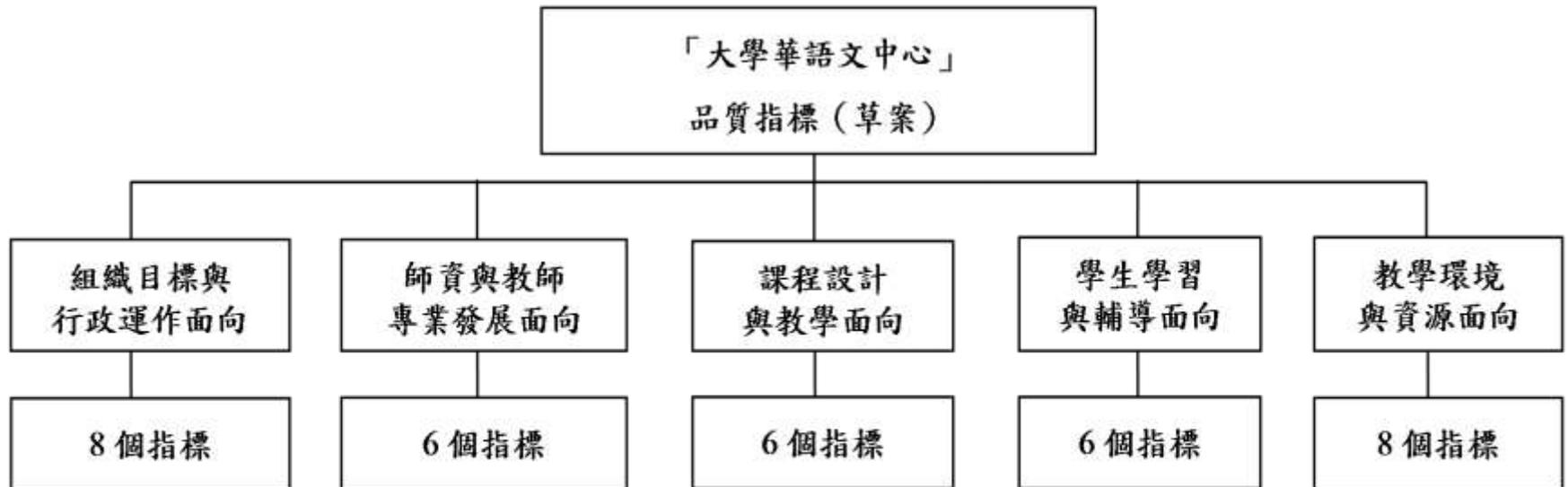
陸、評鑑時程-結果決定階段

1. 評鑑結果將分為「**通過**」、「**有條件通過**」、及「**未通過**」三種認可結果。
2. 認可通過有效期限為三年。

適用對象↕	<u>總評結果</u> ↕		<u>對外公告</u> 方式↕	結果處理↕
擬向本部申請或經本部核准境外招生之大學華語文中心↕	<u>通過</u> ↕	A 級↕	<u>通過</u> ↕	1.得申請品質標章認證↕ 2.得招生↕ 3.得申請升級補助↕ (補習班除外)↕
		B 級↕		
	<u>有條件</u> <u>通過</u> ↕	<u>有條件</u> <u>通過</u> ↕	1.得招生↕ 2.得申請升級補助↕ (補習班除外)↕	
未通過↕	<u>不對外</u> <u>公告</u> ↕	1.不得招生↕ 2.須接受輔導，通過後方得招生↕		

柒、評鑑指標

大學華語文中心之評鑑內容及標準涵蓋包含五大面向、34個指標如下：



柒、評鑑指標-面向一

面向一、組織目標與行政運作

本面向旨在瞭解組織成立正當性、教育目標、辦學特色及其執行情形範圍涵蓋設立宗旨、組織目標、評鑑及改善計畫及人力資源等。

項目一	組織目標與行政運作
指標 1-1	大學華語文中心依其設立宗旨、目標與任務，訂有完備的組織規章及實施辦法，並依規定核備。
指標 1-2	大學華語文中心得為學校一級或二級單位，並應置相關系所或專長之主管一人，必要時得分組承辦業務，專任行政人員與學生數比以（1：50-100）為原則。 註：專任行政人員與學生數比之計算方式以受評前一年平均數及當季學生數（如當季未有資料則以前一季）為基準。
指標 1-3	大學華語文中心訂定年度經營計畫，實施歷程與成效，均能系統管理，並有品質保證及持續改善機制。
指標 1-4	大學華語文中心應依課程需要，約聘專、兼任教師擔任教學，約聘專任教師應每月固定發給基本薪酬，並訂定相關薪級標準。帶狀課程生師比以（10-15：1）為原則，專兼任比以（1：5-10）為原則。
指標 1-5	大學華語文中心之專任教師須具有華語文相關系所畢業或通過教育部對外華語教學能力認證。
指標 1-6	大學華語文中心教師鐘點費比照中小學教師鐘點費支給為原則。
指標 1-7	大學華語文中心能擬訂年度招生推廣計畫，為中心行銷價值，推廣學生客群脈絡來源。
指標 1-8	大學華語文中心能定期檢討行銷績效及學生流動情形，並擬定因應措施。

建議佐證資料：

- * 大學華語中心宗旨、目標及任務訂定之相關資料
- * 大學華語中心年度經營計畫之相關資料
- * 專、兼任教師學經歷基本資料表
- * 專、兼任教師聘用之相關資料
- * 專任教師華語教學能力相關認證
- * 大學華語中心招生計畫之相關資料
- * 行銷績效及因應措施辦法
- * 其他相關佐證資料

柒、評鑑指標-面向二

面向二、師資與教師專業發展

本面向旨在確保辦學品質之教師質量、教學品質以及評鑑制度規劃與落實情形，範圍涵蓋師資結構與專長，教師專業發展及師資評鑑等。

面向二	師資與教師專業發展
指標 2-1	大學華語文中心教師具備華語文教學領域之專門知識。
指標 2-2	大學華語文中心教師能參與在職進修與研習活動，公開發表教學心得與研究著作或開發教材。
指標 2-3	大學華語文中心教師之教學，每一課程班別均應進行學生滿意度調查。對於滿意度偏低之教師，有配套輔導及專業進修機制。
指標 2-4	大學華語文中心約聘專任教師配合進行產學合作與推廣。
指標 2-5	大學華語文中心實施班級教學，聘請專任教師或專案另聘中心資深教師擔任導師，導師應依班級任務性質及學生背景，訂定班級經營及輔導計畫
指標 2-6	大學華語文中心定期選拔績優教師及行政人員，並公開表揚，激勵教師服務士氣。

建議準備佐證資料：

- * 教師教學專業發展機制與運作之相關資料
- * 教師教學專業發展相關成果
- * 教師學經歷基本資料表
- * 教師評鑑之相關資料
- * 教師研究表現成效資料
- * 教師教學滿意度調查之相關資料
- * 產學合作相關推廣計畫
- * 訂定班級經營及輔導計畫
- * 績優教師及行政人員之選拔辦法
- * 其他相關佐證資料

柒、評鑑指標-面向三

面向三、課程設計與教學

本面向旨在瞭解課程規劃設計及教學實施情形，範圍涵蓋課程規劃之運作及檢討機制、與教育目標及教學活動等。

面向三	課程設計與教學
指標 3-1	大學華語文中心應成立課程及教學研發小組，設計明確課程與教學內涵
指標 3-2	大學華語文中心授課教師均需準備課程綱要，並依單元設計教案，公告單元教學目標及學生學習的核心能力
指標 3-3	大學華語文中心各類課程的教學評量，能夠適度結合華語文能力測驗，提供學員充分練習，增加溝通表達能力
指標 3-4	大學華語文中心應自訂教學品質管理機制，提供教師實施自我教學品質管理，並鼓勵進修
指標 3-5	大學華語文中心授課教師，每一門課程應實施 1 至 2 次形成性評量與總結性評量
指標 3-6	大學華語文中心配合不同班別學員需求，得開發學習資源及教具

建議準備佐證資料：

- * 課程規劃、設計與評估之相關資料
- * 教師課程設計與學習評量之相關資料
- * 教師教學評量之相關資料
- * 教學品質管理機制建立
- * 其他相關佐證資料

柒、評鑑指標-面向四

面向四、學生學習與輔導

本構面旨在瞭解學生之學習成果及教學、生活輔導及生涯追蹤相關機制之設計與執行情形，範圍涵蓋學生學習輔導機制之設計及運作、師生互動情形及畢業生生追蹤等。

面向四	學生學習與輔導
指標 4-1	大學華語文中心應登錄學員到課學習紀錄，學員無故缺課逾3次以上者，應通知學員並提供配套協助方案。
指標 4-2	大學華語文中心對於外籍學生需建立事先申請檢核機制，及支援服務事項，例如簽證、獎學金申請、生活住宿、醫療服務及急難救助等應配合班別性質由導師或行政人員向學生適度說明，必要時得印製相關文件說明，並在網頁以多國語言公告。
指標 4-3	大學華語文中心建置多語對照網頁、簡介學校及華語文中心設立宗旨、招生對象、師資介紹、課程設計、學習輔導、生活輔導及外籍學生支援服務事項。
指標 4-4	學生成績異常未達標準者，大學華語文中心應設計多元補救教學配套機制。
指標 4-5	大學華語文中心導師，每週至少提供2小時office hour，加強學生學習輔導、生活輔導及適應輔導。
指標 4-6	大學華語文中心應建置網路教學平台，提供師生教與學對話，學習作業傳達，回饋輔導資訊。

建議準備佐證資料：

- * 學生學習紀錄之相關資料
- * 外籍學生事先申請檢核機制的建立
- * 建置大學華語文中心多語對照網頁
- * 學生課業學習、支持系統及其成效之相關資料
- * 學生學習參與華語文能力測驗級別及通過率之相關資料
- * 學生生活輔導、支持系統及其成效之相關資料
- * 建置網路教學平台
- * 其他相關佐證資料

柒、評鑑指標-面向五

面向五、教學環境與資源

本面向旨在瞭解教學相關軟硬體設備、設施、空間、環境及圖書等，以及行政支援與經費運用情形，範圍涵蓋相關軟硬體資源之適宜充足程度、行政支援人力及經費、管理維護機制之有效運作等。

面向五	教學環境與資源
指標 5-1	大學華語文中心有足夠的教學及行政空間，平均每生使用專用樓地板面積 10m ² 以上，並訂定空間使用規範。
指標 5-2	大學華語文中心房舍、設施、消防、衛生安全標準，均能依規定定期辦理安全標準檢查，持有通過安檢證明文件。
指標 5-3	大學華語文中心之招生、教學、輔導等行政事務須制訂標準作業程序 (S.O.P)，並依標準程序辦理。
指標 5-4	大學華語文中心每年應編列經費以充實教學設備及提供師生福利，該項經費不得少於每年學員總學費之 5%。
指標 5-5	大學華語文中心定期自辦服務品質評鑑，並向教育部申請品質認證。
指標 5-6	大學華語文中心能與學校相關系所合作，並結合社區資源，以提升教學效果。
指標 5-7	大學華語文中心能規劃或建立國際資源連結，定期行銷師資與課程價值，以特色品牌爭取跨國學生參與。
指標 5-8	大學華語文中心能定期行銷服務與品質價值，以品質績效爭取學生。

建議準備佐證資料：

- * 校舍樓地板面積及使用規劃之相關資料
- * 校舍安檢證明之相關資料
- * 行政事務制訂標準作業程序 (S.O.P)
- * 教學設備及師生福利辦法建立
- * 建立服務品質評鑑
- * 其他相關佐證資料

Q & A

Q1: 自評報告呈現的方式

A: 請受評單位根據評鑑項目與受評單位特性，利用量化的數據或是質性文字描述。報告書內容以70頁限，內文以固定行高22pt、14號標楷體撰寫，裝訂方式，封面樣式則由受評單位自行決定。另須附上相關佐證資料並製作成光碟繳交，附件則不限頁數。

Q2: 自評表是否要填寫？不適用的指標是否可以自行刪除？

A: 請受評單位依據完整評鑑項目摘要填寫，請勿自行調整指標內容及格式。

Q3: 實地訪評時，簡報是否依照自評報告內容進行報告？

A: 有關簡報內容依自評報告為主，由受評單位自行重點摘要說明。

Q4:若實地訪評當天中心未上課，老師與學生都不會到課，是否仍需抽樣接受訪談？

A:事先與評鑑單位協調訪評時間，盡可能提供各類型佐證資料，以自我展現優勢。

Q5:評鑑結果以三年為有效期限，所謂三年有效期如何計算？

A:有效期之計算為受評年度起三年。

Thank You

財團法人中衛發展中心

凌綺霏 專員

100 臺北市中正區杭州南路一段15-1號3樓

電話：(02)2391-1368#1145

E-mail: c1145@csd.org.tw