

《教育行政與評鑑學刊》

2013年12月，第十六期，頁65-98

歐洲職業教育與訓練教育品質保證制度 探討與啟示

于承平、林俞均

摘 要

自從技專校院辦理綜合評鑑以來，達成評等優劣、發掘問題、導引方向、督促改進及輔導建議等功能，但仍存在著評鑑標準一致化、限制各校特色發展、學校爭取評鑑成績導致資源錯置等問題。故為強化評鑑優點並改善不足之處，進一步採行認可制評鑑；但如何使該項政策推動更為精進，並納入品質保證作法，值得進一步探討與改進。本文以文獻分析釐清綜合評鑑、認可制評鑑及品質保證關係，明確凸顯問題分析重點，並藉由文件分析法就歐盟縱向機關層級政策推動及橫向時間發展脈絡分析，呈現分析對象完整全貌，就研究結果提出四項具體可行建議：一、認可制評鑑強化績效責任與品質強化目標；二、認可制評鑑應納入品質改善及自我反省文化；三、認可制評鑑應強調利害關係人充分參與；四、認可制評鑑應發展一致性推動策略。除上述建議外，更應融入臺灣的社會文化發展脈絡，發展符合臺灣國情之融合教育政策，期在既有優良之基礎下，發展創新的教育策略，晉升先進國家之林。

關鍵詞：技專校院、認可制、品質保證、教育評鑑

于承平（通訊作者）：國立臺灣師範大學工業教育學系博士候選人。

電子郵件：tristonyukimo@yahoo.com.tw

林俞均：教育部研究助理。電子郵件：joanlin@mail.moe.gov.tw

Journal of Educational Administration and Evaluation
December, 2013, Vol. 16, pp. 65-98

Discussion and Reflection on the Quality Assurance of Vocational Education and Training Education in Europe

Cheng-Ping Yu, Yu-Jun Lin

Abstract

Ever since the holistic evaluation system was established for vocational schools, topics such as rating fairness, problem discovery, improvement directions, and consulting have been addressed. However, there remain issues such as standardization, school distinctiveness, resource allocation. In order to address these issues and further improve the current evaluation system, the concept of quality assurance is one solution worth looking into. This study uses literature review as a means of studying and understanding how quality assurance relates to evaluation systems. We analyze the European Union's institutional policies and how they have evolved over time in order to obtain a complete picture. Our results are as follows: (1) Accreditation reviews strengthen quality goals. (2) Accreditation evaluation should include quality improvement and self review mechanisms. (3) Accreditation evaluations should involve all concerned parties. (4) Accreditation evaluations should be rolled out consistently. In addition to the above, we believe that evaluation systems should adhere to Taiwan's social situation and culture, in order to improve the overall quality of Taiwan's education system.

Keywords: vocational and technological college and university, accreditation, quality assurance, educational evaluation

Cheng-Ping Yu (corresponding author): Doctoral Candidate / Department of Industrial Education, National Taiwan Normal University. E-mail: tristonukimo@yahoo.com.tw
Yu-Jun Lin: Research Assistant / Ministry of Education. E-mail: joanlin@mail.moe.gov.tw

壹、前言

臺灣在專科、技術學院積極改名為「大學」下，基礎技職體系已遭到嚴重破壞，沒有特色、缺乏實作能力的畢業生，淪為高不成低不就的一群，既彎不下腰做技術工作，亦無能力取得菁英白領工作。且以往技專校院評鑑採等第制，每個學校都被套用相同的評鑑指標，並用評鑑結果將學校分等、分級，但技專校院如何和臺大、清大拼？教育部為解決此一問題，於 103 學年度開始推動認可制評鑑，讓學校自己跟自己比，才能凸顯特色（彭漣漪，2013）。尤其，當所有大專校院都以相同標準進行評鑑時，資源不多的技專校院為滿足所有評鑑需求，反而造成資源分散，除無法集中資源朝特定特色發展，亦造成技專校院學術化之趨向。

爰此，為因應認可制評鑑之實施，技專校院 103 學年度評鑑指標配合修訂，採改良式認可制模式，重視輸入面與產出面的連結，以及持續不斷改進的迴圈品質保證模式。並由學校自訂目標與呈現辦學特色，以打破一體適用的評鑑標準（技專校院評鑑資訊網，2011，2013a；張心怡，2012；陳振遠，2012）。同時，在教育部規劃「教育部人才培育白皮書」技職教育行動方案之一，即在提升技職教育品質及國際化發展：結合學校特色調整評鑑模式為「自我品質保證」（self quality assurance），一方面導引績優學校透過自我評鑑機制，以自我品質管控代替外部評鑑，一方面鬆綁例行性評鑑，打破一體適用之效標，使學校得以發揮其特色，俾透過制度引導學校辦學趨向多元，滿足高等教育多元化發展之需求（教育部，2013a）。

綜合而言，技專校院評鑑已從等第制邁入認可制，並可依學校特色發展自我評鑑指標，呈現其辦學績效，無須再以單一標準硬套用於不同類型學校。亦即學校可以衡量本身師資設備等資源，訂定學校發展目標及特色，無須進行校際比較，重視質而非量的呈現，從而達成持續改善之品質精進機制，代表臺灣技專校院評鑑因應國際發展趨勢，從外部評鑑朝內部評鑑之品質保證模式發展。

而鑑於技職教育之良窳，攸關國家經濟發展，所培育之人才素質更是決定國家未來競爭力的關鍵，行政院經濟建設委員會於「經濟動能推升方案」所訂政策方針三「強化產業人才培訓」中，將「結合產業需求，改進技職教育」列為人才培育面向的重要策略作為（行政院經濟建設委員會，2012；蕭玉真，2013）。為平衡國內人力供需、落實經濟動能推升方案及回應外界對技職教育的期待，教育部業依臺灣整體環境與社會需求變化，並參考德國、澳洲及日本等先進國家技職教育之作法，提出第二期技職教育再造計畫，期能提升技職教育競爭力，再現臺灣技職教育榮景（蕭玉真，2013）。

另外，世界各國在進行第三級教育（tertiary education）相關品質管控時，所使用之名稱並不一致，如論及美國時，通常以「認可」（accreditation）進行探討；論及歐盟及澳洲時，則會使用「品質保證」（quality assurance）（王明源，2011；蘇錦麗，2008）；惟臺灣技職教育政策規劃與推動，多參考德國、澳洲及日本等國家作法，但德國與澳洲均採「品質保證」模式，確保技職教育體系畢業之學生具備足夠因應就業市場之專門及專業能力，故於教育部 103 學年度推動改良式認可制評鑑前，針對歐洲推動職業教育與訓練品質保證模式予以探討分析，俾能提出臺灣相關政策規劃之建議。

本文以文獻分析釐清評鑑、認可制評鑑及品質保證間關係脈絡及其具體內涵，另以文件分析法，分析歐洲據以建立職業教育與訓練品質保證機制政策之各項文件，包括歐洲議會訂定之各項參考架構，歐盟執委會訂定之各項政策規劃建議方案及品質指標，歐洲職業教育與培訓品質保障機構（European Quality Assurance in Vocational Education and Training [EQAVET]）訂定各項政策執行方案、共通原則及參考文件，發展個別品質保證制度等之由上而下縱向層級政策推動，並分析從 2001 年起迄今之橫向歐盟品質保證制度發展脈絡。主要蒐集現有的各級官方文件資料、操作手冊、宣導手冊及執行成果報告等相關文件進行分析，期能精確掌握歐盟技職教育品質保證制度發展歷程，並與教育部委託臺灣評鑑協會推動校務評鑑、認可制評鑑相關文件進行分析，以構成分析對象完整全貌，並提出檢討和建議。據此，本文研究目的如下列二項所示：

- 一、分析歐洲職業教育與訓練品質保證政策發展脈絡及完整全貌；
- 二、提出臺灣實施技術及職業教育品質保證之具體可行建議。

依據研究目的，首先，從技術及職業教育品質保證及認可制內涵研析；其次，探討歐洲職業教育與訓練品質保證實施概況；再其次，闡述臺灣推動技專校院認可制評鑑政策內涵；最後，提出臺灣推動技專校院認可制融入品質保證應有之作為，並提出研究結論與建議。

此外，在專有名詞部分，臺灣為「技術及職業教育」（technological and vocational education）（教育部，2013b），歐洲為「職業教育與訓練」（vocational education and training [VET]），爰本文論述採二項名詞並列，並視其文獻出處及所在地，對應適當用法，以維持文獻原意。

貳、技術及職業教育品質保證及認可制評鑑意涵

技職教育與經濟建設及產業發展關係密切，過去技職教育培育了不少技術人才，造就了臺灣的經濟奇蹟。我國技職教育體系完整，制度健全，學制類科適性多元，在國家經濟發展的每個階段均扮演著相當重要的角色；惟近年來技職學校大量改制升格，高職學生漸以升學為導向，引發外界對技職教育定位不明、學用落差的批評。技職校院以培養務實致用的專業技術人才為目標，課程應與職場需求緊密結合，並以就業為導向（教育部，2013a）。故在探討技職教育品質保證時，由於其強調就業導向故涉及的利害關係人及品質滿意指標眾多，導致複雜性相對較高，亦使得技職教育品質保證推動較為複雜，故本文分別就技職教育品質保證及認可制評鑑予以說明，以建立研究之基礎。

一、技術及職業教育品質保證

何謂「品質」？依據 ISO 9000: 2005 品質管理系統之原理及辭彙的定義（蘇宗明，2010）：「『品質』是為一組固有特性滿足要求的程度。故滿足要求的程度愈高，則品質愈好。」所謂一組固有特性可視為利害關係人所認同的一組滿意程度指標，若用於教育評鑑則為評鑑指標。故當利害關係人對於該組指標滿意程度愈高，即代表著有愈高的品質。

其次，所謂「教育品質」可以視為教育的過程與結果能夠達到一定的水準，具有一定特色，符合利害關係人需求或期望程度，以及達成目標的程度。所以，「教育品質」可以說是一種卓越的表現，也可以說是一種利害關係人滿意的表現，亦可以說是目標達成的程度（吳清山，2001）。另教育品質亦可指「經過教育體系所培養的學生，其知識能力與道德符合社會期望的程度（李俊湖，2009）。」李俊湖（2009）並將「學習成就」及「能力表現」視為教育品質重要因素，前者係學習者在教育系統中，其學習結果與設定目標的符合程度；後者是學習者離開學校後的各方面表現與社會需求契合程度。

依據聯合國教育科學文化組織（United Nations Educational Scientific and Cultural Organization [UNESCO]）定義，所謂品質保證為一項包含眾多領域之專業術語，其可視為一項持續不斷的評估過程（包含評量、監督、保障、維持及改善）；同時，品質保證係透過組織同意之一致過程及為大家所接受之規準，並聚焦於「績效責任及改善」、「提供資訊及判斷」等二項活動；許多品質保證制度並將其區分為「內部品

質保證」(也就是基於品質監督與改善之內部制度的實務)及「外部品質保證」(也就是透過外部品質保證機制確保教育體系及計畫品質),品質保證活動倚靠現存必要機制,並藉由穩固的內部品質文化以持續達到更佳品質。而品質保證之確保必須透過品質管理、品質強化、品質管制及品質評量等手段達成(UNESCO, 2007)。故「品質保證」即是對整體機構或專門領域進行有計畫、有系統的評鑑/審核過程,以確定其提供之教育、學術成果及基礎設施的標準,正在維持及加強;且通常包括對一適當及有效的品質保證機制之期望(蘇錦麗, 2008)。

因此,品質保證要求確認以下事項:(一)定義品質標準;(二)可用的適當程序;(三)一致的監督程序;(四)不一致原因之分析;(五)透過適當的矯正作為,解決問題的成因(Van den Berghe & Consultancy, 1996)。該程序不斷循環,形成迴圈式品質保證方式,達成持續不斷之品質改善,確保品質不斷精進及具備一定品質基礎的產出。

故品質保證不僅須訂定品質保證相關指標,發展品質監督及改進方案,並透過一連串品質管理相關技術,最終達成品質保證之目的。而欲達此目的,建立組織內優質品質文化及品質意識,深植於每位成員心中,落實於日常工作,為品質保證能否確實實踐的根基,並在此基礎上,相關品質政策及工具推動,始能產生具體成效。

又因廣義的技職教育包含教育與訓練,故在探討職業教育及訓練品質保證指標時,則必須從不同品質面向予以切入,並據以訂定各項品質保證指標,以達到品質保證目標,分別說明如下(Van den Berghe & Consultancy, 1996):

- (一) 品質為教導及/或教學方法面向:例如,有效的教學及訓練、適當及彈性學習、及報償計畫——教育品質被視為教學及學習過程最佳化。
- (二) 品質為總體經濟面向:考量教育及訓練投資之回收(亦包含企業公司),以及成效及成本支出多寡論點——教育品質被視為教育及訓練成本最佳化。
- (三) 品質為社會或社會學面向:包括提供公平機會予弱勢群體——品質被視為對社會教育需求作最佳化回應。
- (四) 品質為顧客面向:學校及訓練提供者回應顧客(學生、雙親及雇主等)特定需求的能力,以傳遞所需教育及訓練——教育品質被視為需求最佳化。
- (五) 品質為管理面向:聚焦於學校成效及全面品質管理(total quality management)方法運用於教育機構——教育品質被視為教育組織及過程最佳化。

同時,在推動職業教育與訓練品質保證時,首要設計及定義品質保證指標及其架構,而在設計品質指標架構時,須考量相關重要項目。於配置品質指標前,須先定義環境系絡,當其愈早被注重,則選取及運作品質指標會更為被環境系絡因素所

影響，這些環境系絡因素包括學習者個人特質及背景、社區影響、勞動市場及家庭因素等項。於品質指標架構圖的頂端，定義「利害關係人及利害關係人期望」，每一群利害關係人都用其各自觀點看待 VET 制度，也因此對 VET 制度傳遞有著完全不同的期望，並試圖尋求影響政策及成效 (Blom & Meyers, 2003)。

詳圖 1 所示，職業教育及訓練「政策」支配著教育及訓練傳遞、行政及管理之「過程」，並呈現於架構圖中間，上述為第一群品質指標，此一過程產出即為「學習」。第二群品質指標則與成果／產出有關。而箭頭連結至成果／產出並回饋至「利害關係人及利害關係人期望」表示一項回饋機制。資訊經由二群品質指標篩選形成回饋，並用於通知利害關係人及更進一步重複政策發展過程，即是運用品質指標建立及維持 VET 制度持續改善循環。其 VET 品質指標架構如圖 1 (Blom & Meyers, 2003)。

綜合而言，所謂技職教育品質保證，在於定義所處產業及經濟發展環境系絡下，社會及利害關係人滿意指標項目及滿意程度，進而透過品質保證及改善作法、內部及外部評估程序，使得經由技職教育體系所培養的學生，其知識、能力與道德符合社會及利害關係人期望，即代表具有滿意的品質。

而在推動技職教育品質保證前，首要定義環境系絡因素，包括技專校院入學學生個人特質及背景、社區影響、勞動市場及家庭因素等項；其次，分析及釐清特定利害關係人為何？這些利害關係人期望程度為何（滿意程度指標）？技專校院畢業學生品質能獲致特定利害關係人滿意，即謂集中學校資源於「特色發展」；第三，分析規劃校務發展政策或策略，並投入相關資源於學生學習過程；最後，學生學習成果或產出，再與利害關係人期望程度做比較（滿意程度指標），利害關係人愈滿意，代表該所技專校院畢業生品質愈好。

二、技術及職業教育認可制評鑑

目前技專校院等第制校務評鑑，係基於外在認證或認可的要求下，由大學之外的團體來規劃與執行評鑑活動，包括政府、評鑑／認可組織或專業學會等，通常以要求大學符合績效責任為其主要目的。在此情況下，大學只能「被動地」接受評鑑，故評鑑實施成效往往不易充分彰顯，因為外部的評鑑與品質控制畢竟不若大學自發的內在動力，更容易為組織成員所認同接受。當一個機構尚未建立自我管制的內部評鑑機制之前，外部的管制還是需要的。惟大學應儘量藉由減少外在的控制力量，以發展學術系統內部評鑑的能力，發揮大學自主自治的精神 (蘇錦麗, 2008)。

另以認可制評鑑與等第制評鑑目的區別而言，以績效責任為導向的等第制評鑑強調學校的表現與成效，評鑑結果有助於政府分配預算、學生選擇學校等；以品質



圖 1 VET 品質指標架構圖

資料來源：整理自“Framework of VET quality indicators,” by K. Blom & D. Meyers, 2003, *Quality indicators in vocational education and training: International perspectives*, p. 41, Figure 3.

強化為導向的認可制評鑑，強調品質持續改進，目的在激發學校自我改進的動力，以確保其教學品質達到一定門檻（陳振遠，2011）。

臺灣 103 學年度推動技專校院認可制評鑑係師法美國認可制，該項制度由高等教育機構或其學院／學系／研究所／學程單位自願加入非官方的民間認可組織，成為其會員，除每年繳交會費外，並定期接受評鑑，由其做出受評對象應獲得之認可資格與條件的判斷。認可過程之主要目的在促進機構與專門領域不斷改善，且確認其達成自訂目標的程度；同時在可接受的既定標準下，對大眾提出品質的保證（蘇錦麗，2008）。認可（*accreditation*）是一項由高等教育機構或學程，自願藉由大學教育機構或專業性協會組成的自願性民間組織，以鼓勵及協助各校實施自我評鑑，進而改善教育品質，並將合乎最低教育品質標準的學校給予公開承認；其過程旨在協助大學或學程品質的改善，同時對達成既定教育目標或認可標準的大學或學程，向社會大眾提供保證（王保進，2006）。

不論哪一個認可機構的評鑑方法，都包括被認可機構的自我評鑑與認可機構實地訪視二種方法。機構的自我評鑑是認可過程中最重要也是最有價值的活動，透過自我評鑑，可以協助檢視機構的優勢與缺失，發展問題解決方案，以及確認成長與發展的機會（王保進，2006）。

而認可制評鑑係以「符合目標」為導向，「品質保證」則是以「符合標準」為導向。前者重視目標達成、自我比較和自我改善；後者強調績效和改進必須達到一定標準，使具有一定品質。所以認可制評鑑只是達到最低門檻水準，而品質保證則是必須具備較高水準（王令宜、吳清山，2010）。不論「認可制評鑑」與「品質保證」雖皆可促進受評機構改善，達到一定的品質水準，但比起合乎最低教育品質標準予以認可，後者更為強調技專校院自行達成品質保證的責任。技專校院為確保品質與持續改進，必須針對評鑑結果提出具體改善計畫，並進行定期追蹤考核，更具主動積極的精神。同時，就國內技專校院發展而言，達到最低認可門檻水準，已經不符合社會期望。社會所要求的是能夠達到適切的標準和具有更高品質，使利害關係人滿意之的技職教育，所以「品質保證」要比「認可制評鑑」，更加符合社會期待（王令宜、吳清山，2010）。

綜合而言，「等第制評鑑」以績效責任為導向，強調學校的表現與成效；「認可制」則改良為配合學校特色發展自訂指標，不做校際比較，並持續進行品質改善；至於「品質保證」則為受評機構本身必須負起品質保證的責任，並確保品質與持續改進，除針對評鑑結果提出具體品質改善計畫，尚須進行定期追蹤考核，具主動積極特性。故「等第制評鑑」—「認可制評鑑」—「品質保證」發展歷程，在於逐步降低外部評鑑功能，增加內部主動積極品質改善活動，因為只有受評機構本身最了

解所具資源及特色所在，所面對利害關係人為何，始能集中資源培育讓利害關係人滿意之高品質人才。而唯有鬆綁，才能使技專校院發展更具多元與競爭力。

參、歐洲職業教育與訓練教育品質保證制度

歐洲目前最重視的就是職業教育與訓練，其已將培養年輕人就業技能，拉升至國家戰略層次（林倖妃，2012）。而歐洲為世界最大的經濟體，同時也是最大的貿易實體、投資區及市場。歐盟會員國很早即體認擁有高技術勞動人力為促進國家發展及區域繁榮重要基石，於 2000 年起即透過歐盟會員國間的積極合作，發展其職業教育與訓練品質保證機制，期能培育優質產業人力，推動經濟發展提升國力。爰運用文件分析法分別就歐洲發展職業教育與訓練品質保證之歷程、目標及內涵作法等相關文件進行分析、檢核並予謹慎解釋，做為臺灣技專校院推動品質保證政策之參考與借鏡。

一、歐洲推動職業教育與訓練品質保證政策目標

歐洲經濟發展歷程顯示出擁有高技術勞動力的重要性。而就會員國近來於理事會議討論結論，強調職業教育與訓練扮演經濟復甦與成長的重要角色，並著重強化職業教育與訓練制度（VET），以達到與就業市場相關之高水準技能（Education and culture DG, 2013）。

同時，做為歐洲共同指標的「歐洲 2020 策略」（Europe 2020 Strategy）之短期目標是要結合訓練及工作，維持僱用及技能；長期則是將發展重心移至知識及技術密集職業，並提供高品質的教育訓練（陶允芳，2012）。故歐洲 2020 策略亦在支持 VET 及要求會員國增進品質、吸引力及其 VET 制度與就業市場關連性。同時，2012 年 11 月歐盟執委會採用「重新思考教育」（Rethink Education）策略，並確認其採行方法，鼓勵會員國發展世界性的職業教育與訓練，以提升職業技能的品質（Education and culture DG, 2013; European Commission, 2012a, 2012b）。

而在 2002~2012 年間，職業教育與訓練發展在強化歐洲層級政治合作方面，扮演著重要角色。2010 年 12 月，歐盟會員國、歐洲層級社會伙伴及歐盟執委會一致同意採行布魯日公報（Bruges Communiqué），其為歐洲職業教育與訓練制度之現代化，定義一項遠大的實施計畫，使 VET 直接與「歐洲 2020 策略」目標相結合，並定義

歐洲層級及個別國家關鍵挑戰及建議行動，進一步朝向歐洲無縫訓練區邁進，其推動目標如下（European Commission, 2012a, 2012b）：

- （一）發展具吸引及融合的 VET，具備高素質的教師及訓練者、創新學習方法、高品質設備及設施、與勞動市場高度關連性，及教育與訓練進階進路；
- （二）高品質職前 VET（initial vocational education and training〔IVET〕），使學習者獲得特定職業技能及關鍵能力，並使學習者、父母及社群得以積極認可，將其視為與普通教育具備相同價值及吸引力之選項；
- （三）工作本位學習（work-based learning）內含於職前 VET 課程中，確保青年學生具備成功進入職場第一步所需知識、技能及能力，至於公司則致力成為訓練提供者，與 VET 學校或其他教育／訓練機構一起合作；
- （四）提供所有受雇者容易取得之生涯導向繼續 VET（continuing vocational education and training〔CVET〕），與其教育背景、雇主、獨立企業家或失業勞工無關，裝備受雇者能力發展及生涯轉換；
- （五）改善不同教育與訓練次系統（學校教育、VET、高等教育及成人教育）之相互滲透性，並提供非正規及非正式學習驗證所需，包含由工作場所獲得的能力；
- （六）實質地增進 VET 學生專業及跨國移動力機會；
- （七）容易取得及高品質終身學習、輔導與諮詢服務之資訊，用以形成連貫性網絡及使歐洲公民採行合理決策以管理其學習及專業生涯，並跳脫傳統性別印象。

綜合而言，歐洲認知到高品質高技術勞動力為促進其區域國家經濟持續成長的重要驅力，在此前提下，積極推動區域職業教育及訓練整合及無縫銜接，為其重要任務。且歐洲與臺灣同樣面臨普通學術教育為主流教育，故其透過與「歐洲 2020 策略」相結合，強化 VET 品質，據以提升 VET 為與普通教育具備相同價值及吸引力之選項。為達此一目的，積極推動 VET 品質保證制度為其重要策略。

二、歐洲技術及職業教育品質保證推動歷程

歐洲職業教育與訓練品質保證一詞，係於 2000 年的歐洲品質論壇中正式出現。於 2002 年 3 月西班牙巴塞隆納召開歐盟理事會（European Council）對歐洲教育與訓練設定一項重要目標，即是 2010 年前建立世界性的品質參考架構。而在 2002 年 11 月提出之哥本哈根宣言（The Copenhagen Declaration）中，並已提出強化職業教育與

訓練品質保證合作之目標(European Centre for the Development of Vocational Training, 2009; European Communities, 2008)。

隨後，歐洲積極建立經驗交換、相互學習及共識建立，據以構築品質發展之共通原則、指導方針及工具，並導致 2003 年 VET 共通品質保證架構 (Common Quality Assurance Framework [CQAF]) 之建立，此一架構經由 2004 年 5 月 18 日召開之職業教育與訓練品質保證會議決議簽署後發布，並邀請會員國及歐洲理事會透過對相關利害關係人進行實務宣導，請其主動辦理並共同推動 (European Communities, 2008)。

2005 年 10 月成立歐洲 VET 品質保證網路 (European Network on Quality Assurance in Vocational Education and Training [ENQA-VET])，為一自願性合作論壇，提供歐洲區域及國家層級間眾多品質保證推動工作及專案，並完成支持、測試及重新定義 CQAF (Kazantzidou, 2012)。2009 年歐洲議會及理事會採用建立歐洲品質保證參考架構建議書 (European Parliament and Council, 2009)，並於 2011 年開始徵求會員國發展改善其國內品質保證方法，及促使該架構得以作最佳運用。

2010 年 ENQA-VET 被歐洲職業教育與訓練品質保證所取代，為一整合會員國、社會伙伴及歐洲理事會之實務社群，主要藉由歐洲品質保證參考架構 (European Quality Assurance Reference Framework [EQARF]) 運用，促進歐洲協同合作，發展並改進 VET 品質保證 (Kazantzidou, 2012)。

三、歐盟技術及職業教育品質保證目的及內涵

EQARF 主要目的在於提供可應用於 VET 制度及提供者之一項簡單且容易使用之架構，及做為政策發展者及實務工作者一項工具，以致力於改善 VET 服務品質及訓練規範 (Kazantzidou, 2012)。並就其已發展之數項品質保證行動，支持會員國致力於此一領域 (European Centre for the Development of Vocational Training, 2009)：

- (一) 2006 年起，更進一步與歐盟高等教育品質保證合作，其促進歐盟高等教育發展一系列的建議，並推動品質保證機構之登記註冊；
- (二) 學校間品質評估之合作，及提供教師訓練品質之建議；
- (三) 加強職業教育與訓練於品質保證領域的合作，並發展職業教育與訓練品質準則與描述之共通參考架構，用以支持 VET 品質保證網路之建置；
- (四) 歐盟近年規劃之歐洲品質保證參考架構，係採行歐洲議會於 2008 年 12 月 18 日所公布建議文件，主要設計在藉由提供各國共通品質管理工具，以推動更

優質的 VET。這些工具的目標藉由培養跨會員國間之透明性、共信、能力及資歷認可，以協助人才的移動力及改善 VET 品質。

另外，當歐盟推動會員國實施歐洲資歷架構，則品質保證是必要的，用以確保建立國家品質保證參考點 (Quality Assurance National Reference Point for VET)、績效責任 (accountability) 及改善高等教育、職業教育與訓練。其必須完成及符合如下之品質保證共通原則 (European Centre for the Development of Vocational Training, 2009; European Parliament and Council, 2008)：

- (一) 品質保證政策及程序必須植基於歐洲資歷架構所有層級；
- (二) 品質保證必須整合教育與訓練機構之內部管理；
- (三) 品質保證必須包含機構的正規評估，亦即其計畫或品質保證制度須藉由外部監督個體或單位予以評估；
- (四) 外部監督個體及單位完成品質保證必須依據正式評估；
- (五) 品質保證必須包含系絡 (context)、輸入 (input)、過程 (process)、及輸出 (output) 等向度，特別強調輸出及學習成果 (learning outcomes)；
- (六) 品質保證制度必須包含如下要素：
 1. 清楚及可衡量的目的及標準，實施的準則，並應納入利害關係人參與；
 2. 適當的資源；
 3. 一致的評估方法，結合自我評估及外部評估；
 4. 改善之回饋機制及程序；
 5. 廣泛及可取得之評估結果。
- (七) 推動品質保證，不論跨國、國家及地區層級應進行協調，以確保全觀、一致、協作及全面系統分析；
- (八) 品質保證應為跨教育與訓練層級及制度之合作程序，其涉及會員國內及跨社區之相關利害關係人；
- (九) 品質保證定位在社區層級，可提供評估參考點及同儕學習。

同時，該架構是建立在歐洲資歷架構 (European Qualifications Framework)、歐洲 VET 學分累積與轉換制度 (European Credit system for Vocational Education and Training) 及先前歐洲品質保證制度基礎上 (ENQA-VET, 2009; Kazantzidou, 2012)，其內涵為：

- (一) 包含正規監督 (包括運用內部及外部評估機制) 以及程序報告；
- (二) 運用共通品質準則及指標描述奠定監督及報告安排的基礎；

(三) 強化共通指標之重要性，以支持對 VET 系統及提供者之評估、監督及品質保證。

除上述說明之外，品質保證是基於許多其他歐盟工具支持下所建立，諸如歐洲資歷架構或二項歐洲學分轉換制度：於高等教育為歐洲學分轉換及累積制度 (European Credit Transfer and Accumulation System)，於 VET 則為歐洲職業教育與訓練學分制度 (European Communities, 2008)。其亦支持定義及驗證非正規及非正式學習之歐洲共同原則，及歐洲移動力品質憲章 (*European Quality Charter for Mobility*) 之實施 (Education and Culture DG, 2009)。

綜合而言，歐洲 VET 品質保證制度是建立在歐洲資歷架構、歐洲職業教育與訓練學分制度上。先由歐洲資歷架構之分層能力指標構築品質保證所欲達成的品質目標，並用於建立國家品質參考點，再由歐洲職業教育與訓練學分制度推動，要求每一學分獲取及轉換必須符合要求的品質基準。同時，品質保證亦建立在內部評鑑之自我反省及持續改善，並透過外部評鑑提供適當的品質規範，並找出內部不易看出的問題點，故推動品質保證亦須結合內部評鑑及外部評鑑制度，使臻完善。

四、歐盟技術及職業教育品質保證具體作法

歐洲職業教育與訓練品質保證參考架構係植基於規劃 (planning)、實施 (implementation)、評估 (evaluation)、檢討 (review) 之 PIER 品質循環及持續品質改善之整個歷程，同時歐洲品質保證參考架構亦貫穿所有哥本哈根進程 (Copenhagen Process) 所發展之重要工具，即是從非正規及非正式學習成就認證——職業教育與訓練學分轉換制度——歐洲資歷架構等過程均須將品質保證納入，確保各項學習成果具有一致性品質，俾供學分轉換及資歷取得之依據。

歐洲職業教育與訓練品質保證參考架構是在歐盟執委會下，由會員國所共同合作發展，並由歐洲議會及歐盟理事會簽署實施，其亦為哥本哈根宣言後續關鍵行動元素，稱為 VET 領域之更緊密合作，特別是 VET 品質保證，及持續進行之歐洲教育與訓練制度更新工作 (EQAVET, 2011)。其植基於 PIER 品質循環及持續品質改善歷程所發展職業教育與訓練品質規準及其內涵陳述詳如表 1，基於系絡 (context)、輸入 (input)、過程 (process)、及輸出 (output) 模式，所建構品質保證參考指標詳如表 2 所示。

表 1
歐洲品質保證參考架構：職業教育與訓練品質規準及其內涵陳述

品質規準 (quality criteria)	VET 制度層級內涵陳述 (indicative descriptors at VET-system level)	VET 提供者層級內涵陳述 (indicative descriptors at VET-provider level)
規劃反應與相關利害關係人分享策略願景，並包含明確的目標／目的行動及指標	<ol style="list-style-type: none"> 1. VET 之目標／目的描述中長期規劃，並與歐洲目標相連結。 2. 相關利害關係人參與設定不同層級 VET 目標及目的。 3. 標的是透過特定指標（成功規準）予以建立及監督。 4. 建立機制及程序以定義訓練需求。 5. 設計資訊政策以確保品質結果／成果在國家／區域資料保護需求下，作最佳揭露。 6. 定義能力認可、驗證及認證之標準及指導原則。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 歐洲、國家及區域 VET 政策目標及目的，反映 VET 提供者對於當地標的之設定。 2. 設定明確目標／目的及標的並予以監督。 3. 持續與相關利害關係人協商以定義特定的當地／個人需求。 4. 明確分配品質管理與發展的責任。 5. 規劃人員初期即投入品質發展。 6. 提供者規劃主動與其他 VET 提供者合作。 7. 相關利害關係人參與當地需求分析過程。 8. VET 提供者具備明確、恰當及透明的品質保證制度。
實施計畫是設計在與利害關係人協商，並包含明確的原則	<ol style="list-style-type: none"> 1. 實施計畫建立在與不同層級社會夥伴、VET 提供者及其他相關利害關係人共同合作。 2. 實施計畫包含考量資源需求、使用者能力及支持其實施所需之工具及指導原則。 3. 指導原則及標準必須設計符合不同層級實施。 4. 實施計畫包含對教師及訓練者培訓之特定支持。 5. VET 提供者於實施程序的責任，為明確描述及致力於透明。 6. 國家及／或區域品質保證架構須完成設計，且應包括指導原則及 VET 提供者層級之品質標準，以促進持續改善及自我管理。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據達成實施計畫之標的設定觀點，適當地分配及指派內部資源。 2. 相關及融入夥伴是明確支持已規劃行動的實施。 3. 對於發展教師及訓練者特定需求能力培訓進行策略規劃。 4. 人員採行正規訓練及與相關外部利害關係人進行合作發展，以支持能力建立及品質改善，並能強化績效。
透過正規方式進行程序及成果評估，並藉由衡量方式所支持	<ol style="list-style-type: none"> 1. 完成評估方式之方法學設計，需涵蓋內部及外部評估。 2. 同意並清楚描述利害關係人投入監督及評估程序。 3. 國家／區域改善及確保品質之標準及程序必須與部門需求相關及相稱。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 自我評量 (self-assessment) / 自我評估 (self-evaluation) 必須於國家／區域規定及架構下定期完成，或於 VET 提供者主動進行。 2. 評估及檢討 (review) 須涵蓋教育結果／成果及過程，包括評量學習者滿意度，以及人員績效及滿意度。

(續下頁)

表 1 (續)

品質規準 (quality criteria)	VET 制度層級內涵陳述 (indicative descriptors at VET-system level)	VET 提供者層級內涵陳述 (indicative descriptors at VET-provider level)
透過正規方式進行程 序及成果評估，並藉 由衡量方式所支持	<ol style="list-style-type: none"> 4. 制度必須是適當的接受自我評估、內部及外部評鑑。 5. 實施早期警示制度。 6. 應用績效指標。 7. 進行相關、正規及連貫性資料蒐集，以衡量是否成功、及定義須改善之處。必須設計適當的資料蒐集方法學，諸如：問卷、指標／規準。 	<ol style="list-style-type: none"> 3. 評估及檢討包含足夠且有效機制以涉及內部及外部利害關係人。 4. 實施早期警示制度。
檢討	<ol style="list-style-type: none"> 1. 採行及定義各層級檢討所需程序、機制及工具。 2. 正規檢討程序及變更行動計畫設計。系統亦伴隨調整。 3. 成果評估資訊是公開可用的。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使用者回饋係從蒐集其個人學習經驗、學習及教學環境。併同教師回饋，以運用於更進一步行動。 2. 成果檢討資訊是廣泛、公開可用的。 3. 檢討及回饋程序為策略性組織學習過程的一部分。 4. 與相關利害關係人討論結果／成果評估過程，並發展適當的行動計畫。

資料來源：整理自“Recommendation of the European Parliament and of The Council of 18 June 2009 on the establishment of a European Quality Assurance Reference Framework for Vocational Education and Training,” by European Parliament and Council, 2009, *Official Journal of the European Union*, 155, pp. 6-7, Annex I.

表 2

歐洲品質保證參考架構：職業教育與訓練品質保證參考指標

指標	指標型態	政策目的
品質保證之共通指標		
一、與 VET 提供者之品質保證制度相關： (一) VET 提供者運用法律或自我推動，定義內部品質保證制度之比例； (二) 經認證合格 VET 提供者之比例。	系絡／輸入指標	<ul style="list-style-type: none"> ■ 促進 VET 提供者之品質改善文化 ■ 增進訓練品質的透明性 ■ 改善訓練所規範之互信基礎
品質保證之共通指標		
二、投資訓練於教師與訓練員： (一) 教師與訓練人參與進階訓練之比例； (二) 投入資金數額。	輸入／過程指標	<ul style="list-style-type: none"> ■ 促使接受聘任之教師及訓練員參與 VET 品質發展程序 ■ 改善 VET 對於勞動市場需求改變之回應性 ■ 增進個別學習使用之建築物空間 ■ 改善學習者之成就
支持 VET 之品質政策目標指標		
三、VET 計畫之參與比率：根據計畫型態及個別準則，統計參與 VET 計畫人數	輸入／過程／輸出指標	<ul style="list-style-type: none"> ■ 從已實施具吸引力之 VET 中獲得 VET 制度及 VET 提供者之基本資訊 ■ 支持增加 VET 入學管道目標，包括弱勢群體
四、完成 VET 計畫比率：根據計畫型態及個別準則，成功地完成／放棄 VET 計畫人數	過程／輸出／成果指標	<ul style="list-style-type: none"> ■ 獲得教育成就及訓練過程品質之基本資訊 ■ 計算輟學率並與參與率比較 ■ 支持成功完成一項 VET 主要品質目標 ■ 支持適宜的訓練規範，包括弱勢群體
五、VET 計畫配置比率： (一) 根據計畫型態及個別準則，學習者在訓練完成後之特定時間點所達到 VET 計畫目標； (二) 根據計畫型態及個別準則，學習者在訓練完成後之特定時間點所達到受雇比率。	成果指標	<ul style="list-style-type: none"> ■ 支持就業力 ■ 改善 VET 對勞動市場需求改變回應性 ■ 支持適宜的訓練規範，包括弱勢群體

(續下頁)

表 2 (續)

指標	指標型態	政策目的
<p>六、將所獲得技能運用於職場：</p> <p>(一) 根據訓練型態及個別準則，個人於訓練完成後，獲得職位的資訊；</p> <p>(二) 個人及雇主對於所獲得技能／能力滿意比率。</p>	<p>成果指標 (綜合質化及量化資料)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 增進就業力 ■ 改善 VET 對勞動市場需求改變回應性 ■ 支持適宜的訓練規範，包括弱勢群體
系絡資訊		
<p>七、所決定失業率高低之個別準則：</p>	<p>系絡指標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ VET 制度層級之政策決定所需之背景資訊
<p>八、廣泛弱勢群體：</p> <p>(一) 根據性別及年齡，統計弱勢群體占 VET 參與者的百分比(在特定地區或區域)；</p> <p>(二) 根據性別及年齡，統計弱勢群體獲致成功比率。</p>	<p>系絡指標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ VET 制度層級之政策決定所需之背景資訊 ■ 支持弱勢群體之 VET 入學管道 ■ 支持適宜的訓練規範，包括弱勢群體
<p>九、定義勞動市場訓練需求之機制：</p> <p>(一) 定義並設定不同層級勞動市場訓練需求改變機制資訊；</p> <p>(二) 該機制是否有效之證據。</p>	<p>系絡／輸入指標 (質化資訊)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 改善 VET 對勞動市場需求改變之回應性 ■ 支持就業力
<p>十、促進 VET 較佳管道方案：</p> <p>(一) 現存不同層級勞動市場訓練方案資訊；</p> <p>(二) 該方案是否有效之證據。</p>	<p>過程指標 (質化資訊)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 促進接受 VET 的管道，包括弱勢群體 ■ 支持適宜訓練規範

資料來源：整理自“Recommendation of the European Parliament and of The Council of 18 June 2009 on the establishment of a European Quality Assurance Reference Framework for Vocational Education and Training,” by European Parliament and Council, 2009, *Official Journal of the European Union*, 155, pp. 8-10, Annex II.

基於歐洲職業教育與訓練規劃、實施、評估、檢討之 PIER 品質保證循環及歷程、品質規準及其內涵陳述、品質保證參考指標等之基礎下，EQAVET 定義一系列共通主題文件，稱為積木 (building blocks)，其已用於歐洲 VET 提供者以建立並強化品質保證過程。此一跨歐洲 VET 提供者之品質保證早期分析方法符合 EQAVET 架構，其包括定義六個獨立的積木，這些積木定義應採行的關鍵活動以改善品質保證過程並符合 EQAVET 架構，詳如表 3 所示 (EQAVET, 2012)。

故歐洲 VET 品質保證除建立會員國須遵循的共通品質指標，並定義其品質規準及其內涵陳述，建立品質循環，確保各會員國具備基本一致的品質規範外，並發展跨歐洲 VET 提供者之品質保證早期分析方法，包括：(一) 承諾品質保證之管理文化；(二) 反映提供者環境之方法；(三) 發展自我評量文化；(四) 支持成員參與品質保證相關訓練；(五) 運用資料及回饋以改善 VET；(六) 確保 VET 是基於外部及內部利害關係人參與等項。亦即除強調環境系絡、內部及外部利害關係人的重要性外，推動品質保證之成功關鍵，在於建立內省文化，即是品質保證管理文化及自我評量文化，若學校每位成員都內化品質保證及持續改善精神，並反應於日常的行為表現中，則將帶動學校持續品質改善與精進，進而使得畢業學生就業能力均能達到雇主滿意品質。

歐洲職業教育與訓練品質保證銜接職前 VET 及繼續 VET，亦即不論職前 VET 及繼續 VET 之品質保證均建立在相同的品質規範下。所謂職前 VET 為中等教育後所取得職業資歷，此項資歷可以透過機構本位 (institution-based) 體系或是師徒制訓練；IVET 主要是提供介於 16~19 歲青年人教育與訓練，亦可為成人教育；繼續 VET 則是接受職前 VET 或進入職場生活後所採行之再教育或訓練；CVET 目標在於幫助個人改善或更新所擁有的知識與技能，並因再訓練及獲得新技能以面對職涯轉換，幫助個人或專業上的發展，此項教育及訓練可以由不同組織提供 (Volmari, Helakorpi, & Frimodt, 2009)。

表 3
歐洲品質保證參考架構：六項共通主題文件

01 管理文化	此一積木與 4 階段 EQAVET 品質循環關係				關鍵問題—— 關於成功關鍵因素之問題	課程學習—— 建議以後新的方式
1. 確保承諾品質保證之管理文化	規 劃	實 施	評 估 與 評 量	檢 討 與 修 正	管理團隊應如何作？ ● 提供品質保證領導能力？ ● 確保品質保證文化，包括從經驗到其他方面學習？ ● 鼓勵成員參與品質保證？ ● 確保成本效果及品質保證之適當方法？ ● 鼓勵 VET 成員改善其品質保證方法之最佳方式為何？	● EQVET 架構能用於個別 VET 提供者之管理團隊，以監督及建立品質保證方法。 ● 外部有效之品質保證制度認可，有助於激勵與鼓勵管理者及成員。
	✓	✓	✓	✓		
此一積木採取手段為何？	應採取之行動					
EQAVET 架構之實施，重點在建立在支持及重視品質保證之文化	<ul style="list-style-type: none"> ● 管理團隊是否重視品質保證？ ● 是否所有管理者都參與確保高品質 VET？ ● 是否管理團隊對品質保證負責？ 					
02 反映提供者環境之方法	此一積木與 4 階段 EQAVET 品質循環關係				關鍵問題—— 關於成功關鍵因素之問題	課程學習—— 建議以後新的方式
2. 發展能反映提供者環境之方法	規 劃	實 施	評 估 與 評 量	檢 討 與 修 正	<ul style="list-style-type: none"> ● 當 VET 提供者發展其品質保證方法，應考慮事項為何？ ● 國家品質保證參考點如何幫助 VET 提供者確保其方法與 EQVVET 架構一致？ 	<ul style="list-style-type: none"> ● 一致性的高品質訓練方法及訓練成果有助於企業及 VET 提供者改善其競爭優勢。 ● VET 提供者常具備長期慣用的品質保證；若能以此經驗為基礎作更進一步發展，將會更容易成功。 ● 漸進之介紹或強化管理品質保證方法，可以產生顯著改善。
	✓	✓				
此一積木採取手段為何？	應採取之行動					
EQAVET 架構涵蓋供應 VET 之所有面向，強化 VET 應從建立現行供應之品質保證	<ul style="list-style-type: none"> ● VET 提供者如何運用 EQAVET？ ● 該架構如何改善其品質保證方法？ ● 該品質保證方法是否可管理及實際可行的？ 					

(續下頁)

表 3 (續)

03 自我評量文化	此一積木與 4 階段 EQAVET 品質循環關係				關鍵問題—— 關於成功關鍵因素之問題	課程學習—— 建議以後新的方式
3.發展自我評量文化	規 劃	實 施	評 估 與 評 量	檢 討 與 修 正	<ul style="list-style-type: none"> ● 管理者如何促進成員及其他感興趣利害關係人，持續反省 VET 供應品質？ ● VET 提供者如何與其他提供者彼此學習？ ● 自我評量成果如何運用於改善品質？ ● 於商業及競爭環境，VET 提供者如何分享有效實務？ 	<ul style="list-style-type: none"> ● 透明化有助於所有利害關係人看清供應品質，以及思考何種方式可用於改善品質。 ● 如果專注於改善教學及學習而非控制手段，將更可能創造成功的品質保證方法。 ● 持續對話及溝通為成功的自我評估重要因素。
此一積木採取手段為何？	應採取之行動					
促進反省及自我評量之文化將能改善供應品質	<ul style="list-style-type: none"> ● 是否所有涉及 VET 之參與者都能自我評量？ ● 是否管理團隊支持自我評量？ 					
04 支持成員訓練	此一積木與 4 階段 EQAVET 品質循環關係				關鍵問題—— 關於成功關鍵因素之問題	課程學習—— 建議以後新的方式
4.支持成員參與品質保證相關訓練	規 劃	實 施	評 估 與 評 量	檢 討 與 修 正	<ul style="list-style-type: none"> ● 管理者如何確保每個人獲得其需要之品質保證訓練？ ● 成員訓練如何兼具成本效益及確保高品質供應？ 	<ul style="list-style-type: none"> ● 少量品質保證訓練可以獲致大的效益。 ● 品質保證訓練必須為領導者及管理團隊所支持。 ● 建立在現存的品質保證安排，將會更為成功。
此一積木採取手段為何？	應採取之行動					
VET 仰賴成員的知識、技能及能力，如果成員增進品質保證意識，VET 將更能強化	<ul style="list-style-type: none"> ● 是否所有參與 VET 者均可獲得可用之品質保證支持及訓練？ 					

(續下頁)

表 3 (續)

05 運用資料及回饋 以改善 VET	此一積木與 4 階段 EQAVET 品質循環關係				關鍵問題—— 關於成功關鍵因素 之問題	課程學習—— 建議以後新的方式
5.運用資料及回 饋 以 改 善 VET	規 劃	實 施	評 估 與 評 量	檢 討 與 修 正	VET 提供者使用 EQAVET 指標有何 利益？ VET 提供者應如何 作？ ●決定那些資料是 相關的？ ●定義蒐集資料來 源？ ●分析資料？ ●運用資料以改善 品質？	●系統化及持續性 蒐集、分析與資 料運用方法，提 供訂定相關 VET 供應決策更為安 全方式。 ●對學習者、教 師、雇主檢視， 為改善所必要 的。 ●透明化有助於每 個人瞭解何種改 變是必要的—— 用以支持品質改 善。
			✓	✓		
此一積木採取手 段為何？	應採取之行動					
VET 必須兼顧 雇主及學習者需 求。品質保證制 度關鍵在於系統 化蒐集績效資 料，並用於 VET 供應者以修正及 改善供應。	<ul style="list-style-type: none"> ● 資料及回饋如何分析並用於改善 VET 供應？ ● EQAVET 指標及其意涵描述是否有助於定義發展領域？ 					
06 利害關係人之參 與	此一積木與 4 階段 EQAVET 品質循環關係				關鍵問題—— 關於成功關鍵因素 之問題	課程學習—— 建議以後新的方式
6.確保 VET 是基 於外部及內部利 害關係人參與	規 劃	實 施	評 估 與 評 量	檢 討 與 修 正	<ul style="list-style-type: none"> ●如何將 VET 內部品質檢視納入考量？ ●如何蒐集及將關鍵外部利害關係人檢視納入考量？ ●如何向競爭者及其他 VET 提供者學習？ 	<ul style="list-style-type: none"> ●VET 主要在提供雇主需求。 ●與區域及國家內之協會以及相類似組織合作，可以發展更好的品質管理過程。
	✓	✓	✓	✓		
此一積木採取手 段為何？	應採取之行動					
VET 是基於政 府、社會夥伴及 國家利害關係 人；雇主及 VET 提供者；學習者 及社群間之有效 夥伴。其創造 VET 制度基 石，並使其強 化、與職業相關 及可接受。	<ul style="list-style-type: none"> ● 是否供應品質改善是基於利害關係人回饋？ ● 那些內部及外部檢視需納入考量？ ● 是否有系統化方法釐清及符合利害關係人需求？ 					

資料來源：整理自“Developing guidelines for supporting quality assurance in VET systems,” by ENQA-VET, 2009. “Building a quality assurance approach in line with the EQAVET – Guidelines for VET providers,” by EQAVET, 2012.

歐洲職業教育與訓練品質保證係以實證基礎（evidence-based）及成果導向（outcomes-focused）方法建構 VET 品質保證。歐洲 VET 品質保證參考架構對於提供者、學習者及其他利害關係人所能獲致之利益如下（于承平、林俞均，2012；EQAVET, 2011）：

（一）增進透明性及移動力

藉由建立一項會員國間分享與了解之品質組成內容，此一架構增進透明性、一致性、可攜性及學習者從不同國家及學習環境所取得能力及資歷的認可，可增進學習者及工作者的移動力。

（二）終身學習觀點的價值滲透

聚焦於改善及評估 VET 產出及成果，亦即是就業力、訓練之供給與需求相互配合、及更好的接受終身訓練的管道（特別是弱勢群體），故此一架構欲達成目標為：1.使 VET、普通教育及高等教育學習進路相互滲透，而無須延長學習者的教育與訓練；2.用於克服目前失業問題，藉由滿足勞動市場需求及勞動力資歷；3.允許更有彈性的學習進路，強化終身學習之機會。

（三）促使 VET 更具吸引力

藉由品質保證進而相互認可，培養跨國、國家及部門間的移動力，VET 提供者可以強化其訓練規範、提升訓練計畫的吸引力，及增進其泛歐洲聲譽。此一架構係基於 VET 成果，故須促進 VET 提供者及公司間之合作，亦即 VET 提供者須強化教育及訓練與勞動市場間的連結。

綜合而言，基於歐洲 VET 品質保證的推動，每一位學習者所學習到的課程與學分都具備一致的品質，將有助於所修習學分跨校累積，藉此強化多元進路及終身學習，並進而取得表彰能力之文憑或資歷證書；其次，提升 VET 為等同普通學術教育，使學生視 VET 為適性選擇，據以滿足勞動市場需求。

肆、臺灣技專校院評鑑制度推動現況與問題

近年來專科及技術學員大量改制或改名為大學，高職學生漸以升學為導向，引發外界對技職教育定位不明、學用落差的批評。尤其，技專校院應以培養務實致用

之專業技術人才為目標，課程應與職場需求緊密結合，並以就業為導向，故應透過相關評鑑及品質保證政策變革，以引導技專校院朝向產學人才培育，務實教學為主方向發展。以下將分別就臺灣技專校院評鑑制度推動現況與問題，分別闡述之。

一、現況

臺灣為提升技專校院教學品質，並做為輔導、獎勵及核准學校各種申請案件參考，教育部於 1975 年起舉辦專科學校評鑑工作，並自 2001 年度起，將「學校整體」調整為受評單位，一次性辦理行政類綜合校務及專業類科系所評鑑，每校 4 年輪評一次。2005 學年度起教育部委託臺灣評鑑協會辦理第一週期科技大學評鑑，計有 32 校完成評鑑，2006 至 2012 學年度完成 60 所科技大學評鑑。另外在技術學院評鑑部分，則委託國立雲林科技大學於 2006 至 2012 學年度辦理，計有 66 校完成評鑑。另為改進護理教育，特委託臺灣護理教育評鑑委員會於 2006 至 2012 學年度辦理 31 所專科學校護理科評鑑（技專校院評鑑資訊網，2013b；張心怡，2012）。

自從技專校院辦理綜合評鑑以來，雖達成評等優劣、發掘問題、導引方向、督促改進及輔導建議等功能，對提高技職教育水準甚具貢獻，但評鑑標準一致化，可能限制各校特色發展。學校為爭取評鑑成績，致發展績效僅追求量的增加；而評鑑委員的專業與倫理有時亦遭到質疑。故教育部委託高等教育評鑑中心基金會辦理「技專校院評鑑改進計畫」，依據該計畫後設評鑑所提建議，規劃下一週期評鑑改進策略並修訂評鑑指標（張心怡，2012）。依據「技專校院評鑑改進計畫」，教育部決定將下一週期技專校院評鑑由等第制改為認可制，以利各校發展特色。認可制與等第制的差異在於：（一）由學校自訂目標，依據學校設立目的、宗旨訂定發展方向，並運用資源達成所訂目標；（二）從效標參照改成自我參照，減少校際間比較，以回歸以評鑑做為自我改進的本質目標（張心怡，2012）。

二、問題

臺灣積極透過評鑑制度提升技專校院整體品質，並將近年來的發展成果逐步向海外及東南亞輸出之榮景下，仍存在部分亟待改善之處，值得予以省思，並檢討精進，分別說明如下：

（一）臺灣第三級教育（包括一般大學及技專校院）教育資源分配，集中於公立大學及技專校院，私立大學校院所能獲得資源已然較少，而私立技專校院分配資源更低，但臺灣低收入弱勢家庭學生卻集中在私立技專校院中，呈現出教育不公平

現象（楊朝祥，2013）。同時，臺灣以技專校院評鑑結果做為輔導、獎勵及核准學校各種申請案件參考，但由於評鑑標準一致化、綜合大學化，導致資源不足的私校為滿足所有指標要求，資源分散的結果致評鑑績效落後，據此分配獎補助款減少，更無力強化評鑑不足項目，不啻是懲罰弱勢。

（二）臺灣技專校院評鑑一直隨著高等教育評鑑發展而修正，由等第制進而修正為認可制，而認可制為外部品質審核的過程，藉由詳細檢查第三級教育的機構及專門領域，以確保其品質保證與品質改進，其成功結果是一所機構或一門專門領域受到認可。雖歐洲 VET 品質保證亦強調進一步與高等教育品質保證合作，但不管 VET 或高等教育均以品質保證為基礎。臺灣高等教育師法美國，故高等教育採行美國認可制評鑑制度；然而技職教育師法德國及澳洲，該二國家或區域卻是採行品質保證制度，惟臺灣仍以認可制評鑑做為下一輪技專校院評鑑作法，雖無不妥，但如何將品質保證作法融入認可制評鑑中，值得深思。

且現行技專校院為爭取較高的評鑑成績，致發展績效僅追求量的增加，學校只在應付評鑑，而未能積極將提升學校辦學品質列為首要任務。其實提升學校辦學品質首重在建立持續改善及精進品質文化，將其內化於心中，具體行為表現於日常生活中。爰如何建立並強化組織的品質保證文化，值得積極探討。

（三）不論認可制評鑑或品質保證制度，均強調內部利害關係人——學習者、學校行政人員、教師，以及外部利害關係人——企業（產業）、社區、政府機關的積極參與，即品質保證之推動在於提供利害關係人滿意的品質。在此前提，技專校院亦在積極推動內部自我評鑑；但就外部評鑑部分，評鑑委員的多以政府機關、技專校院學者所組成，與引導學校特色發展關係密切的企業（產業）及社區代表，卻未積極納入。其實，學校應規劃定位學生畢業後所欲面對的戰場，並據此規劃應裝備給學生的武器，使其可以在戰場中生存，進而獲得勝利。故如何與就業市場充分銜接，培育企業（產業）所需之人才，才是學校所應積極推動之辦學目標。

（四）技專校院在評鑑制度引導下，將逐步朝向特色化發展，但學生若不知道自己的興趣、專長及熱情在哪裡，將無法適應學校學習生活，因為若沒有熱情支持，在這些更強調實做磨練的系所內，孩子很難出類拔萃（張瀨文，2013）。但臺灣以往透過技專校院統一入學測驗、及甄選入學，長期存在名校迷思，選校不選系已成常態，故入學後適應不良、興趣不合所在多有，也因此形成學校或教師對學生職業興趣試探作法、及相關量表未臻健全。但在技專校院特色化後，無可避免應強化學生入學前職業試探配套作法，否則學用落差情形將無法具體改善。

伍、結論與建議

如何提升並確保職業教育與訓練品質及學生學習成果已成為全球教育發展重要因素，臺灣 2013 年技專校院的評鑑試辦認可制，其重點強調學校績效責任、自我改善、學生的學習成果之品質保證，可見國外推動技職教育品質保證已逐漸融入臺灣教育發展。其次，技術及職業教育涉及相當多類型利害關係人，包含學習者、企業及產業、社區、政府機關、技術及職業教育訓練機構、教師及訓練師等，而技術及職業教育品質保證，即代表其學習成果得以符合利害關係人期望的品質，包括所需的能力、工作準備度、績效責任及滿足個人職涯發展及工作轉換等項。此外，主管機關評鑑政策規劃，相當程度影響技專校院校務推動策略，爰本文依據研究分析結果，從評鑑政策方案規劃觀點，就所欲達成研究目的，分別提出結論與建議如下：

一、結論

（一）歐盟品質保證欲達成績效責任與品質強化目標

各先進國家發展經驗，並無一種評鑑制度可以兼顧績效責任與品質強化，因為績效評鑑常與經費補助、招生選校相連結，學校為避免評鑑結果不佳影響經費補助或招生結果，可能會在評鑑過程中粉飾缺點、掩飾真相，而無法達成自我改進、品質保證的目的（陳振遠，2011）。歐盟將 PIER 品質循環及持續品質改善歷程、職業教育與訓練品質規準及其內涵陳述、及基於系絡—輸入—過程—輸出模式所建構品質保證參考指標相結合，做為歐洲職業教育與訓練品質保證參考架構重要內涵，有效達成績效責任及品質保證雙重目標。

（二）建立品質改善及自我反省文化

依據歐盟品質保證共通文件，其重點包括建立在支持及重視品質保證之文化，必須從所面對各個面向中強化品質保證，促進反省及自我評量之文化，建立系統化蒐集績效資料並用於修正及改善品質，結合政府、社會夥伴及國家利害關係人品質滿意目標。亦即歐盟品質保證實施與推動，首在分析了解所可能面臨的系絡環境、利害關係人所欲品質目標項目及滿意程度；其次在於建立組織內部重視品質保證、反省及自我評量文化，並透過各項蒐集回饋機制，據以修正品質保證作法。而建立

重視品質組織文化更為組織推動品質保證基石，唯有組織中每位成員均將品質文化及持續改善內化為平時做事方式，品質保證始能具體落實。

（三）品質保證仍須建立外部評估機制

組織內部雖已充分建立支持、重視品質及自我反省文化，但仍會有組織內部成員無法看清之盲點與包袱，需由外在客觀公正第三者予以評估，帶進新的品質作法，使得組織品質能更為精進，故歐盟推動品質保證時，除必須包含外部機構正規評估，亦即其計畫或品質保證制度須藉由外部監督個體或單位予以評估，兼重內部自評及外部評估，因為外部評鑑沒有人情包袱，是推動品質缺失改善之觀察者與評估者。

（四）建立中央統籌品質保證制度發展系絡

探討歐盟各項品質保證政策發展，從高至低分別為歐洲議會及委員會（European Parliament and Council）、歐盟執行委員會（European Commission）、教育及文化總署（Education and culture DG）、歐洲職業與訓練發展中心（European Centre for the Development of Vocational Training）、歐洲職業教育與訓練品質保證（EQAVET），最終至歐盟各國，有其政策發展一致性，而不致造成多頭馬車。

同時，不論高等或技職教育，最終即是為就業做準備，歐盟透過品質保證制度，使歐盟各項學制及能力指標具備一致品質，使高等及技職教育得以相互滲透，除可鼓勵建立雙聯學制，使歐盟學生跨國（校）學習期間與所修得之學分能夠相互認可、累積與採計，並能促進歐盟高等教育區品質保證發展，並達成歐盟各成員國間學歷（力）可攜性，促成居民跨國間流動性，強化個人職涯發展及終身學習。

二、建議

（一）認可制評鑑強化績效責任與品質強化目標

教育部無法任由技專校院學雜費藉由市場機制調整下，形成價格僵固性，將仰賴教育部獎補助機制挹注校務運作經費，則須課以績效責任。但在目前機制下，將不容許因為學校辦學特色優良，或專精於某一特定就業市場，而有學生人數低但學費高之小而美之學校存在。臺灣大學校院只要學生人數低於某一人數即為輔導退場之標的，而這些學校更集中於技專校院。故評鑑仍應回歸其專業及追求持續改善本質，並應容許學校依據發展目標及特色，此亦為學校追求品質保證重大誘因，使其在政策誘導學校精緻化及特色化發展。

其次，雖品質強化為導向的認可制評鑑，強調品質持續改進，目的在激發學校自我改進的動力，以確保其教學品質達到一定門檻。但仍可透過外部評鑑制度，強調學校表現與成效之績效責任，提供分配教育預算依據。並可藉由內部評鑑及外部評鑑指標整合，去除指標重複性，藉由週期性外部評鑑降低學校對其抗拒心態。

（二）認可制評鑑應納入品質改善及自我反省文化

而認可制評鑑強調符合目標，重視目標達成、自我比較和自我改善；品質保證則強調符合標準，重視品質改善以達到一定品質。依據教育部「教育部試辦認定科技校院自我評鑑機制及結果審查作業原則」規定自我評鑑之評鑑項目，包括教育目標、課程、教學、師資、學習資源、及畢業生生涯追蹤機制等（教育部，2013c），除學生學習成效涉及品質保證外，仍不脫原本等第制指標。相較於歐盟推動職業教育與訓練品質保證，強調與外部就業市場充分連結、利害關係人對於畢業生技能滿意度等，由外部驅力促使內部品質改善，並強化組織品質改善及自我反省內部驅力，以產出符合業界需求品質的人才，值得臺灣推動技專校院認可制評鑑參考。

其次，技專校院不論採取等第制或認可制，均欲透過外部力量，使學校努力準備的過程，內化成做事的習慣。同時，須讓學校及其相關人員了解評鑑的本質，否則學校成員僅認為加重工作，到最後就是流於形式，且若學校成員心不甘情不願，亦無法達到持續改善品質的目的。其實，品質保證制度重點在於將品質改善意識內化成學校成員的做事習慣，並表現於日常教學及行政作為上，當學校成員願意自動自發去做，而非認為加重其工作負擔，並持續思考現行教學與行政作法有無須改進之處，在藉助外力予以強化，則在落實品質改善目標前提下，認可制評鑑推動將具更大成效。

（三）認可制評鑑應強調利害關係人充分參與

各國目前不論是採行認可式評鑑或品質保證制度，均強調利害關係人參與，包含學校內部利害關係人及外部利害關係人。尤其，臺灣技職教育原以高職教育為終結教育，但因教育改革普設大學後，提升至技專校院，惟相較於普通大學，技專校院辦學目標在於培育學生就業技能以及與職場充分銜接。在此一前提下，技專校院畢業生將較一般大學更早面臨企（產）業雇主，故如何提供符合其需求的人才，為相當重要的課題。

但目前不論現行等第制或未來將採行的改良式認可制評鑑，其評鑑委員組成仍以學者為主，較少納入企（產）業雇主。但在臺灣社會逐漸重視技職教育，企業主重視能力更重於學歷下，頻頻於公開場合提出建言，闡述臺灣技職教育應改善及努

力之處，故如何將其意見納入技專校院校務發展及革新，有賴於評鑑制度積極將企業主納入評鑑委員，此舉不僅可與企業主建立良好產學合作關係，並可因看出技專校院校務發展不足之處，提供企業內資深主管擔任業師，強化產學雙方合作關係。

（四）認可制評鑑應發展一致性推動策略

不僅教育部認可制評鑑係由高等教育先行推動，技職教育跟進。同時，行政院勞委會職業訓練局近年除積極推動訓練品質評核系統（Taiwan Training Quality System），並規劃「職能導向課程品質認證作業規範」，且已有技專校院加入該系統，故教育部認可制評鑑如何與其銜接整合，值得深入探討及妥為規劃。

故不論是認可制評鑑或品質認證亦應建立統籌機構，各政府機關及學術機構更應破除本位主義，積極進行跨部會協調合作，否則即使再完善措施或規劃，在各自為政下，除疊床架屋徒然造成資源浪費、多頭馬車令人無所適從外，良善美意終究無法達成，此為任何政策確實落實的根本，值得審慎思考。

陸、結語

臺灣已體認到技術及職業教育品質保證之重要性，並從評鑑增列學生學習成果開始，朝向認可制評鑑逐步落實，若大專校院都能具備一致的品質，不僅能減少政府各項評鑑訪視作業及學校準備訪視評鑑資源支出外，並有助於跨校學習學分抵免及採認、跨校雙聯學位之採行、普通大學及技專校院相互滲透合作發展多元進路。同時，學校採行品質保證制度，亦有助於勞動市場的連結及個人能力發展與認可。

不論學生是從高等教育或技職教育體系畢業，最終須面對的就是就業，這也是各國高等教育及技職教育界線日趨模糊並相互滲透主因。歐洲透過跨國合作、運用哥本哈根歷程（Copenhagen Process）凝聚共識、並透過歐洲 2020 策略將職業教育與訓練提升至整體戰略規劃層次。同時，提出歐洲資歷架構、學分累計及轉換制度等措施及工具作為推動品質保證基礎設施，進而推動歐洲品質保證參考架構：從建立共通品質指標及規範、發展 PIER 持續品質改善循環、六項品質改善共通文件等之一致架構下，要求各會員國因應個別需求發展品質改善工具，藉以推動專業能力可視化、透明性、移動性，塑造以職涯發展為基礎之終身學習典範，其品質保證推動歷程值得臺灣研議認可制評鑑制度時的參考。

參考文獻

- 于承平、林俞均(2012)。歐洲哥本哈根進程之探討及其啟示。**教育研究與發展期刊**，**8**(3)，199-232。
- 王令宜、吳清山(2010)。我國推動高等教育品質保證系統之探究。**教育資料集刊**，**48**，1-18。
- 王明源(2011)。大學校務評鑑之實施與發展。**社會科學學報**，**18**，1-32。
- 王保進(2006)。以品質保證為目標的美國高等教育認可制度。**評鑑雙月刊**，**2**，47-50。
- 行政院經濟建設委員會(2012)。**經濟動能提升方案**。取自
http://www.cepd.gov.tw/att/0017595/0017595_9.pdf
- 吳清山(2001)。**教育發展研究**。臺北市：元照。
- 技專校院評鑑資訊網(2011)。**下一輪科技大學(技術學院)評鑑指標規劃說明**。臺北市：社團法人臺灣評鑑協會。取自 [http://tve-eval.twaea.org.tw/NewsFile/下一輪技專校院評鑑指標規劃說明\(精簡版-2\)1000217.doc](http://tve-eval.twaea.org.tw/NewsFile/下一輪技專校院評鑑指標規劃說明(精簡版-2)1000217.doc)
- 技專校院評鑑資訊網(2013a)。**103~107 學年度科技大學(104~108 學年度技術學院)評鑑指標公告版**。臺北市：社團法人臺灣評鑑協會。取自
[http://tve-eval.twaea.org.tw/NewsFile/103-107 學年度科技大學\(104-108 學年度技術學院\)評鑑指標公告版 1020403.doc](http://tve-eval.twaea.org.tw/NewsFile/103-107 學年度科技大學(104-108 學年度技術學院)評鑑指標公告版 1020403.doc)
- 技專校院評鑑資訊網(2013b)。**技專校院歷年評鑑等第查詢**。臺北市：社團法人臺灣評鑑協會。
- 李俊湖(2009)。教育品質與管控機制。**研習資訊雙月刊**，**26**(6)，1-2。
- 林倖妃(2012)。能力紮根：從學校到職場。**天下雜誌 2012 年教育特刊**，**511**，92-97。
- 張心怡(2012)。政策論述 2：回歸自我改進本質——技專校院評鑑改採認可制。**高教技職簡訊**，**67**。取自 http://www.news.high.edu.tw/pages_d.php?fn=topic&id=113
- 張瀨文(2013)。誰打敗臺大？全臺 147 所學校、21 萬人，大學社會新鮮人就業率大調查。**商業周刊**，**1328**，118-128。
- 教育部(2013a)。**教育部人才培育白皮書**。臺北市：作者。
- 教育部(2013b)。**中華民國技職教育簡介(2013 年英文版)**。臺北市：作者。取自
<http://www.edu.tw/FileUpload/1052-21399/Documents/2013%20TVE%20Handbook.pdf>
- 教育部(2013c)。**教育部試辦認定科技校院自我評鑑機制及結果審查作業原則(臺教技(四)字第 1020169958B 號修正)**。臺北市：作者。

- 陳振遠 (2011)。103 年技專校院評鑑變革始末及其得失。《高教技職簡訊》，56，4-5。
- 陳振遠 (2012)。發展自我特色，善用技專評鑑認可新制。《高教技職簡訊》，67。取自 http://www.news.high.edu.tw/pages_d.php?fn=forum&id=130
- 陶允芳 (2012)。德國產學合體，畢業即就業。《天下雜誌 2012 年教育特刊》，511，100-101。
- 彭漣漪 (2013)。全球飆大學，臺灣怎麼追。《遠見雜誌》，322，177-187。
- 楊朝祥 (2013)。教育的「馬太效應」正越演越烈。臺北市：財團法人國家政策研究基金會。
- 蕭玉真 (2013)。政策論述：打造實用技職。《高教技職簡訊》，67。取自 http://www.news.high.edu.tw/pages_d.php?fn=topic&id=347
- 蘇宗明 (2010)。ISO9001：2008 國際標準品質管理基本原則之理論探討。取自 <http://www.bsigroup.tw/upload/eNews/No78/ISO9001.pdf>
- 蘇錦麗 (2008)。美國認可制之自願性高等教育品質保證機制。《評鑑雙月刊》，16，13-16。
- Blom, K., & Meyers, D. (2003). *Quality indicators in vocational education and training: International perspectives*. Adelaide, Australia: Australian National Training Authority.
- Education and Culture DG. (2009). *European quality assurance reference framework for vocational education and training*. Brussels, Belgium: Directorate-General for Education and Culture. Retrieved from http://www.eqavet.eu/Libraries/Policy_Documents_2009/European_Quality_Assurance_Reference_Framework_brochure.sflb.ashx?download=true
- Education and Culture DG. (2013). *EQAVET implementation: A European goal to be achieved through national approaches*. Retrieved from <http://www.eqavetprojects.eu/wp-content/uploads/2012/11/Brochure-ExperiencesWEB.pdf>
- European Centre for the Development of Vocational Training. (2009). *The relationship between quality assurance and VET certification in EU member states*. Retrieved from http://www.cedefop.europa.eu/en/Files/5196_EN.PDF
- European Commission. (2012a). *Rethinking education: Investing in skills for better socio-economic outcomes*. Retrieved from http://ec.europa.eu/education/news/rethinking/com669_en.pdf
- European Commission. (2012b). *Vocational education and training for better skill, growth and job*. Retrieved from http://ec.europa.eu/education/news/rethinking/sw375_en.pdf
- European Communities. (2008). *The European qualifications framework for lifelong*

- learning*. Retrieved from
http://ec.europa.eu/education/policies/educ/eqf/eqf08_en.pdf
- European Network on Quality Assurance in Vocational Education and Training. (2009). *Developing guidelines for supporting quality assurance in VET systems*. Retrieved from http://www.deqa-vet.de/_media/PDF_allgemein/TG_Report_Developing_guidelines.pdf
- European Parliament and Council. (2008). Recommendation of The European Parliament and of The Council of 23 April 2008 on the establishment of the European Qualifications Framework for lifelong learning. *Official Journal of the European Union*, 111, 1-7.
- European Parliament and Council. (2009). Recommendation of The European Parliament and of The Council of 18 June 2009 on the establishment of a European Quality Assurance Reference Framework for vocational education and training. *Official Journal of the European Union*, 155, 1-10.
- European Quality Assurance in Vocational Education and Training. (2011). *European Quality Assurance Reference Framework for vocational education and training – A tool for VET providers*. Retrieved from
http://www.evta.net/website_docs/brochure_2011_en.pdf
- European Quality Assurance in Vocational Education and Training. (2012). *Building a quality assurance approach in line with the EQAVET – Guidelines for VET providers*. Retrieved from http://www.eqavet.eu/Libraries/Building_Blocks_brochure/Building_Blocks_brochure_-_English.sflb.ashx?download=true
- Kazantzidou, N. (2012). *Overview of EQAVET*. Retrieved from
<http://www.bequalplus.info/documents/Overview%20of%20EQAVET.pdf>
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. (2007). *Quality assurance and accreditation: A glossary of basic terms and definitions*. Retrieved from <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001346/134621e.pdf>
- Van den Berghe, W., & Consultancy, T. (1996). *Quality issues and trends in vocational education and training in Europe*. Retrieved from
http://bookshop.europa.eu/en/quality-issues-and-trends-in-vocational-education-and-training-in-europe-pbHX9896647/downloads/HX-98-96-647-EN-C/HX9896647ENC_001.pdf?FileName=HX9896647ENC_001.pdf&SKU=HX9896647ENC_PDF&CatalogueNumber=HX-98-96-647-EN-C

Volmari, K., Helakorpi, S., & Frimodt, R. (Eds.)(2009). *Competence framework for VET professions: Handbook for practitioners*. Retrieved from http://www.capival.eu/attachments/article/105/111332_Competence_framework_for_VET_professions.pdf

