

104 年

華語文教育機構試辦評鑑計畫（草案）

104 年 2 月 3 日修訂

執行單位：財團法人中衛發展中心

民國 104 年 1 月 30 日



目 錄

壹、計畫緣起	1
貳、評鑑目的	1
參、評鑑對象	2
肆、評鑑項目	2
陸、自我評鑑	5
柒、實地訪評	5
捌、評鑑結果評定程序.....	6
玖、評鑑結果評定	7
附錄 華語文教育機構（大學華語文中心）評鑑指標	9

104 年華語文教育機構試辦評鑑計畫（草案）

壹、計畫緣起

近年來，隨著華人社會經濟與文化的影響力、市場持續擴大，以及西方人士探究中華文化所蘊含豐沛人文思想之高度興趣，華語學習風潮日益盛行。華語文教育有別於傳統的中文教育，主要服務對象為母語非中文的外國人，因應全球市場遞增的需求，華語文教育服務產業的性質逐漸形成。

為全面提升國內華語文教育品質，計畫將協助大學華語文教學系所和學程、大學華語文中心等華語文教育機構，確立自我定位並訂定品質指標，以利未來執行評鑑及輔導工作，進而全面提升師資品質及教學環境，並據此研擬自我改善機制，以確保華語文教育機構品質。透過相關資源之挹注，協助華語文教育機構提升其營運品質，以達臺灣華語文精緻教育目標，創造臺灣優良華語文教育形象。

貳、評鑑目的

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：

- 一、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。
- 二、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。
- 三、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。
- 四、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。
- 五、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。

參、評鑑對象

擬向本部申請或經本部核准境外招生之大學附設華語文中心。

肆、評鑑項目

評鑑主要協助受評單位落實其設立之宗旨及目標，並建立自我持續改善機制，透過回饋資訊進行持續性品質改善。同時為鼓勵各受評單位發展專業特色與內涵，全面提升華語文教育機構品質，切合專業理念與因應全球華語文市場需求，將依據受評單位屬性之不同，分別訂定所適合之評鑑項目。

大學華語文中心之評鑑內容及標準涵蓋：（一）組織目標與行政運作；（二）師資與教師專業發展；（三）課程設計與教學（四）學生學習與輔導（五）教學環境與資源。其各項評鑑指標細節請參考附錄。

伍、評鑑時程

一、評鑑時程：（後續時程如需進行調整，將另正式行文，正確日期以正式公文為準）

- （一）前置作業階段：自公告日起至 104 年 2 月 11 日截止報名申請。
- （二）自評作業階段：自公告日起至 104 年 3 月 06 日中午 12:00 自評報告送達評鑑單位。
- （三）實地訪評階段：104 年 3 月 16 日至 104 年 3 月 31 日。
- （四）結果決定階段：104 年 4 月 10 日至 104 年 4 月 30 日。

二、評鑑與輔導作業程序

試評計畫執行時程共分為四階段，第一階段為前置作業及自評作業階段、第二階段為實地訪評階段、第三階段為結果決定階段，各階段工作內容及進度，詳如下列圖 1 說明：

（一）前置作業及自評作業階段

1. 辦理實施計畫說明會（正式公告）：說明評鑑之目的與整體評鑑架構、評鑑作業程序、評鑑指標及受評單位自我評鑑報告填寫相關事宜。
2. 受評單位提出案件申請：受評單位於 104 年 2 月 11 日前，提出報名申請。
3. 自評作業：受評單位於 104 年 3 月 6 日完成自我評鑑報告書 5 份、光碟電子檔截止收件。
4. 辦理評鑑委員培訓暨行前會議：經教育部核定後，聘請之評鑑委員及評鑑相關人員皆須參與培訓，始能前往進行評鑑。舉辦評鑑培訓暨行前會議之主要目的，期使評鑑委員瞭解本實施計畫、評鑑項目、指標、評鑑作業、評鑑報告之撰寫及相關訪評注意事項，藉以建立評鑑委員之共識及確保評鑑委員評鑑標準之一致性。

(二) 實地訪評階段：於 104 年 3 月 16 日至 104 年 3 月 31 日進行實地訪評。

(三) 結果決定階段

1. 評鑑報告初稿發文函送各受評單位：實地訪評結束後，將彙整評鑑委員意見函送各受評單位。
2. 受評單位提出意見申復：各受評單位可依據評鑑報告初稿內容於初稿提供後一週內提出申復及說明。
3. 實地訪評小組完成意見申復處理：受理各受評單位所提之申復，並請各組評鑑委員於受理申復日起一週內依受評單位所提之申復申請完成回覆之書面意見。
4. 召開評鑑審議委員會議決評鑑結果：針對各受評單位評鑑報告初稿及申復意見等相關資料，召開評鑑審議委員會決議評鑑結果。
5. 公告受評單位評鑑結果：經評鑑審議委員會決議之評鑑結果，提報教育部備查，公告評鑑結果。

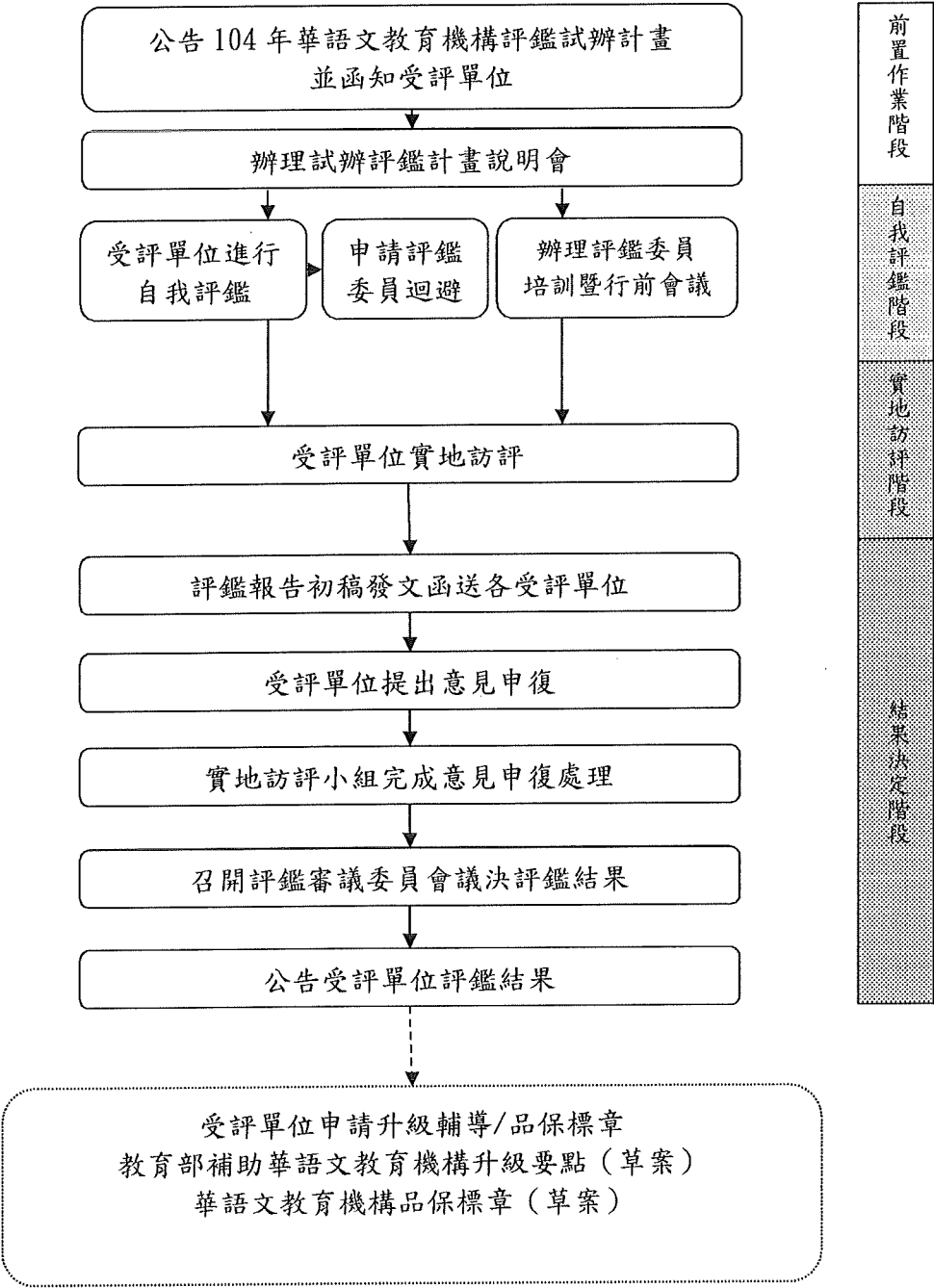


圖 1 華語文教育機構試辦評鑑作業程序圖

陸、自我評鑑

進行自我評鑑時，各受評單位應根據評鑑項目，充分瞭解各項目之指標及建議準備佐證資料，利用量化的數據或質性文字的描述，根據受評單位特性並參考評鑑項目之指標，以便能對受評單位在每一個評鑑項目的現況做完整描述，進而進行優勢與缺失之分析，確認品質上之特色，並提出未來改善之建議。

其次，各受評單位在完成自我評鑑作業後，應提交自我評鑑報告，以做為實地訪評之主要依據。自我評鑑報告之繳交，各受評單位須繳交 5 本自我評鑑報告。

自我評鑑報告之本文內容以 70 頁為限。其內文均統一以固定行高 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（不限頁數），以提供評鑑委員參酌。自我評鑑報告之繳交，函送評鑑單位轉發評鑑委員。

柒、實地訪評

為瞭解各受評單位自我評鑑過程的客觀性與結果的信效度，藉由專業同儕組成實地訪評小組，進行實地訪評工作，以提供受評單位未來發展之建議。

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。其次，為確保評鑑委員之專業性，評鑑委員必須參加評鑑委員行前會議。每一位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。此外，為確保評鑑委員之客觀與公平性，評鑑單位在決定評鑑委員前，會依據受評單位專業特性將所建議之評鑑委員名單，寄送各受評單位，受評單位可就建議名單中委員之專業條件或相關原因，在舉證確實理由下，對推薦之評鑑委員進行迴避申請。

大學華語文中心及短期語文補習班等受評單位以接受 1 天之實地訪評為原則，其實地訪評行程如表 1，每一受評單位由評鑑委員 3 人組成為原則。

實地訪評行程安排，將根據評鑑項目之內涵採取教學設施參訪、座（晤）談、教學現場訪視、資料檢閱及問卷調查等為資料蒐集方法；同時根據評鑑項目向單位主管、教師、行政人員、學生蒐集資料。

表 1 大學華語文中心之實地訪評行程表

時間規劃		工作項目
上午	09:00~09:30	評鑑委員預備會議
	09:30~10:10	相互介紹、受評單位簡報
	10:10~10:35	教學現場及設施參訪
	10:35~11:05	資料檢閱
	11:05~12:00	教師(含主管)與行政人員代表分別一對一晤談
	12:00~13:00	午餐
下午	13:00~13:30	學生代表晤談或問卷調查
	13:30~14:00	教師(含主管)與行政人員代表分別一對一晤談
	14:00~14:30	受評單位對「實地訪評待釐清問題」之說明
	14:00~16:00	委員討論/撰寫實地訪評報告
	16:00	離校

捌、評鑑結果評定程序

評鑑結果將根據受評單位自我評鑑報告及實地訪評結果，由實地訪評小組綜合相關資訊後做出結果建議，提交評鑑審議委員會決議，報教育部備查，再正式將評鑑結果向社會大眾公布。

對評鑑結果認定之標準，係由評鑑委員根據受評單位在各評鑑項目之整體實際表現，綜合受評單位自我評鑑報告與實地訪評結果，提出評鑑結果之建議。同時評鑑結果經二階段審議程序(含實地訪評小組評鑑結果建議、評鑑審議委員會)通過後，將提報教育部做為擬定相關政策之參據。評鑑結果審議程序如

圖 2：

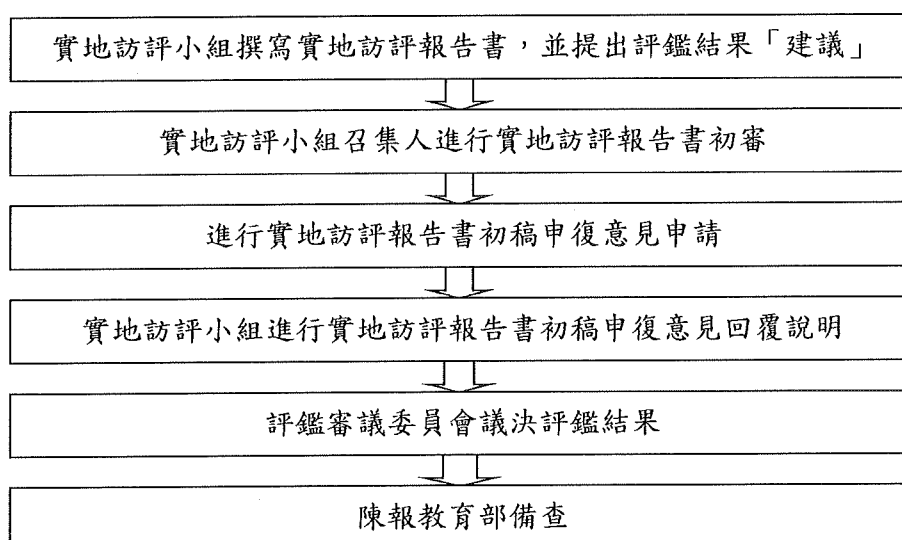


圖 2 評鑑結果審議程序

玖、評鑑結果評定

華語文教育機構評鑑旨在協助受評單位改善品質並進行認可，故本次評鑑結果採認可制原則，評鑑結果將分為「通過」、「有條件通過」及「未通過」三種認可結果。對評鑑結果認定之標準，係由評鑑委員根據受評單位在各評鑑項目之整體實際表現，綜合受評單位自我評鑑報告與實地訪評結果，提出認可結果之建議（初稿）並提供受評單位進行申復作業、評鑑結果建議（初稿）回覆說明、評鑑審議委員會審核決等作業，經教育部核定備查後，公告「通過」與「有條件通過」者，其中「未通過」者不對外公告。

另有關評鑑結果之處理，分為分項評鑑結果及總評結果。分項評鑑結果由評鑑人員針對受評單位依據「五大面向」之佐證資料之完整度與實地訪評評定之，分別給予「A級」、「B級」、「C級」及「未通過」四種評鑑結果。總評結果則整合評鑑意見給予「通過」、「有條件通過」及「未通過」三類；「通過」又分為「A級」、「B級」二級作設定如表2。

表2 華語文教育機構評鑑結果及對外公告方式

適用對象	總評結果		對外公告 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	通過	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		
	有條件 通過		有條件 通過	1.得招生 2.得申請升級補助 （補習班除外）
	未通過		不對外 公告	1.不得招生 2.須接受輔導，通過後方得 招生

一、分項評鑑標準說明

- （一）計分標準：以是否有準備足夠的佐證資料評定
- （二）佐證資料：就各評鑑指標/項目，欲申請單位根據指標備妥至少一份文件資料，並由相關人員充分說明即可。
- （三）各面向等級：

評鑑等級	等級說明
A 級	執行本指標，具有完善之相關資料、分析報告佐證，執行成果達到評鑑人員認定為「非常良好」之標準。
B 級	執行本指標，具有相關資料佐證，執行成果達到評鑑人員認定為「良好」之標準，表示仍有些許改善空間。
C 級	執行部分指標內容，具有相關資料佐證，執行成果達到評鑑人員認定為「尚須改進」之標準，表示仍有待加強。
未通過	執行部分指標內容，僅具部分資料佐證或未執行本指標，評鑑人員認為執行成果「極需改進」。

二、計分方式：

- (一) 各評鑑委員進行各面向等級評定，並撰寫評審建議
- (二) 評鑑委員針對各面向進行討論，共識出各面向之分項評鑑結果
- (三) 針對各分項評鑑結果，評鑑委員共識案件總評結果

三、檢核與回饋：請評鑑委員確認每一面向等級，並加註改善建議，並就評鑑等級給予申請單位綜合回饋。

四、總評結果及等級說明

等級		等級說明
通過	A 級	各面向皆達「非常良好」之標準，具備華語文教育機構之標竿。
	B 級	各面向達到「良好」之標準，些許指標仍有精進之空間。
有條件通過		各面向已達「合格」之標準，部分項目仍有改善空間。
未通過		各面向總分未達「合格」之標準。

附錄 華語文教育機構（大學華語文中心）評鑑指標

一、評鑑指標說明：

品質指標之各項領域，因各大學華語文中心設立之宗旨及目標不同，設有不同的達成標準，可分為「組織目標與行政運作」、「師資與教師專業發展」、「課程設計與教學」、「學生學習與輔導」及「教學環境與資源」五項目。

二、指標內涵說明：

【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、經營計畫及人力資源等。

【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、教學品質以及支持系統的建置與落實情形，範圍涵蓋師資結構與專長，應符合課程規劃與組織教育目標及特色等。

【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、教育目標及辦學特色之呼應、評量設計方式等。

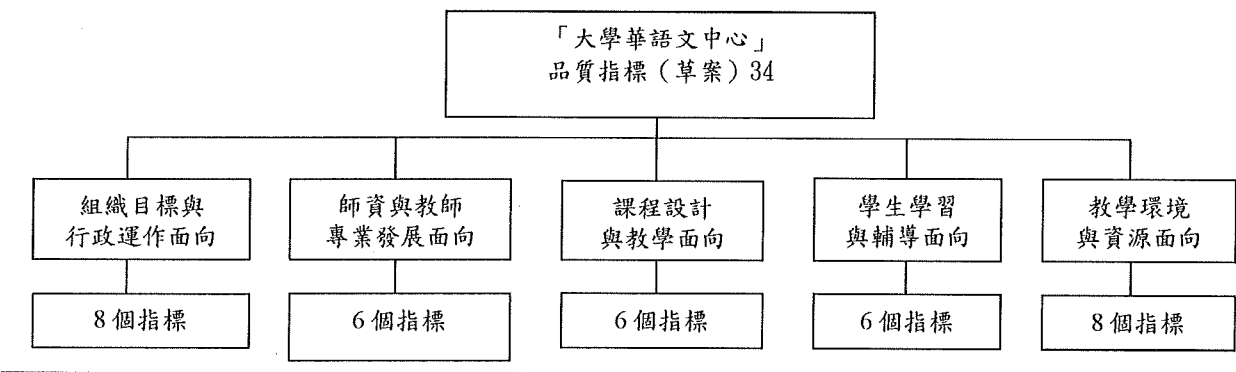
【面向四】學生學習與輔導

本面向旨在瞭解學生之學習成果及教學、生活輔導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、生活輔導機制之規劃及執行、師生互動情形等，達成學生學習成效之輔導機制與執行追蹤。

【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，達成學生學習成效之相關軟硬體及行政資源。

三、指標架構：



四、指標條文：

面向	品質指標
一、組織目標與行政運作	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。
	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年）為基準。
	1-3 大學華語文中心訂定年度經營計畫，實施歷程與績效，均能系統管理，並有品質保證及持續改善機制。
	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，並訂有相關薪級標準。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。
	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。
	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。
	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。
	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。
二、師資與教師專業發展	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。
	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。
	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。
	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。
	2-5 大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
	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。
三、課程設計與教學	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
	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
	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
	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
	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
	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
四、學生學習	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

面向	品質指標
與輔導	通知學員並提供配套協助方案。
	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。
	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。
	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。
	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。
	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。
五、教學環境與資源	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。
	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。
	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。
	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%。
	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。
	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。
	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。
	5-8 大學華語文中心能定期行銷服務與品管價值，以品質績效爭取學生。

註：指標內所稱「學生」係指非正式學籍且付費學習華語文之學員。

附件二

104 年度華語文教育機構試辦評鑑受評單位相關作業表件

104 年 1 月 30 日



目錄

104 年華語文教育機構評鑑申請表.....	1
自我評鑑作業說明.....	2
華語培訓機構（大學華語文中心）評鑑指標自評表.....	8
華語文教育機構實地訪評受評單位須知	14
華語文教育機構評鑑申復辦法	15

受理編號

受理日期

104 年華語文教育機構評鑑申請表

(☒ 上半年 ☒ 試辦 ☐ 正式 ☐ 下半年 ☐ 試辦 ☐ 正式)

單位 名稱				成 立 日期			負 責 人 / 職 稱		
申 請 類別	☐ 華語文相關系所、學位學程及學分學程 ☒ 華語文中心 ☐ 華語文短期補習班 ☐ 對外華語教學能力認證考試承辦機構 ☐ 華語文能力測驗承辦機構								
單 位 地 址							單 位 統 編		
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									
中華民國 年 月 日									

備註：104 年試辦評鑑評鑑對象僅開放給華語文中心。

華語文教育機構評鑑

自我評鑑作業說明

自評作業

(各受評單位請根據本身條件，視實際需求進行調整)

壹、準備與設計階段

準備與設計階段是整個自我評鑑過程的前置計畫，此階段若做得好，接下來的步驟將順利進行，反之則事倍功半。詳細內容如下所述：

一、成立「前置評鑑計畫小組」

成立一個前置評鑑計畫小組是受評單位進行自我評鑑的第一個步驟。計畫小組成立的目的即是為了診斷受評單位、建議評鑑之基本步驟和設計選擇，而其最重要的功能就是在自我評鑑開始之前設計整個評鑑過程；此外，此計畫小組亦會隨著自我評鑑的進行，轉變成後來的評鑑指導委員會。

二、獲得領導者的支持

受評單位進行自我評鑑之前，必需具備一些先決條件。若受評單位缺乏這些先決條件，則計畫小組必須採取一些必要的行動使其產生，其中「領導者的支持」即是必須具備的先決條件之一。當領導者對評鑑的態度是明確且具支持性時，計畫小組的成員必須要求領導者對整個受評單位公開這種訊息。

三、擁有適當水準的專門技術

在自我評鑑的過程中，主要的參與者都需有適當水準的專門技術。此可透過對其他有類似設計或執行經驗之受評單位的諮詢與參訪，來確保受評單位內這些參與評鑑人員的專門技術，或舉辦「自我評鑑研習會」來達到此目的。

四、適當的資源投入

在自我評鑑的過程中，有適當資源的投入，才能確保自我評鑑的有效進行。

五、發展適當的內部動機

使所有受評單位自我評鑑活動的參與者，都知覺到自我評鑑是因為實際需要，計畫小組要在與領導者進行討論的機會裡，讓領導者承諾於受評單位的改善；此外，並讓所有參與者培養出這樣的知覺，並使受評單位其他成員瞭解其參與的原因，及對受評單位而言其參與所代表的意義。

貳、組織階段

經過準備與設計階段，接下來的步驟便是形成自我評鑑的組織。組織階段必須完成或準備的工作如下：

一、成立評鑑「指導委員會」

在組織階段，首先受評單位必須成立一個評鑑指導委員會，其成員不宜太多，避免造成協調及運作之困境。指導委員會的成員可依受評單位規模彈性調整，但以 3 至 7 人為最適宜，其成員主要來自於先前成立的計畫小組。在自我評鑑的過程中，指導委員會是一個決定性的角色，也是整個自我評鑑過程統合的中心。在組織階段，指導委員會所要做的工作包括：(1) 選擇各工作小組的負責人、(2) 成立各工作小組、(3) 提出工作小組工作分配一覽表、(4) 提供或安排小組所需要的訓練，如領導、問題解決及溝通等技巧、(5) 確定工作小組自我評鑑過程中所需要的資源，如經費、行政人力、記錄取得、及資料解釋上的協助等、及 (6) 提供工作小組間溝通之協調、避免工作重複，提出計畫。

二、選擇與訓練評鑑人員

為了有效達成評鑑目標，常必須根據評鑑項目成立各種工作小組。為使工作小組得以正常運作

發揮功能，在自我評鑑的過程中，首先必須對工作小組的領導者進行相關訓練，使其具備規劃與從事團隊工作的能力。

三、建立協調與溝通機制

對受評單位自我評鑑的活動而言，協調者的工作是相當重要的行政工作，協調者不但指揮所有工作人員的活動，且是位對自我評鑑過程持續不斷的提議者。一般而言，指導委員會的主席通常就是整個評鑑過程的協調者。除了協調者外，在自我評鑑的過程中，指導委員會須成立一些機制，以幫助工作小組之間的溝通，並讓所有受評單位成員瞭解自我評鑑的活動及需求。此種溝通機制主要有：(1) 在會議中，聯合工作小組和指導委員會成員進行自我評鑑報告、(2) 利用時事通訊或電子郵件將簡短的工作小組書面會議記錄，傳送給所有互動關係人、及(3) 在公開的文件中，有週期性的報告等。

四、提供資料蒐集之管道

在自我評鑑的過程中，提供與評鑑內容相關之資訊的蒐集方式，如問卷調查、晤談、測驗、文件分析、電話訪談、及專家訪視等。

參、執行階段

執行階段主要是在指導委員會之支持與協調下，由各工作小組根據任務，基於達到改善受評單位品質、解決問題等自我評鑑目的，實際進行評鑑工作。其主要內容包括：

一、工作小組之工作主題

工作小組的結構或工作分派，可依受評單位規模進行調整，以針對每一評鑑項目之現況、優勢、缺失、問題進行評估，並提出建議。工作小組的工作主題雖然會因受評單位個別條件的不同而有所差別，不過綜而言之，其工作主題包括以下幾項：目標（宗旨或目的）、學生或其他服務對象、教職員（專業成員）及其所發揮的功能、課程、教學過程、學生服務或其他案主的服務、與受評單位或學術相關的服務、學術研究之狀況、行政服務、組織與管理、財政狀況、公共服務、目標達成及結果等。受評單位可依據本身的條件及需求，參考評鑑項目之參考效標，選擇某幾個工作重點，成立特定的工作小組以進行深度的自我評鑑。

二、工作小組之運作程序

為順利完成最後自我評鑑報告，工作小組的領導者通常是由上述「指導委員會」之成員來兼任，並由受評單位教職員、學生組成各種工作小組。工作小組的進行方式是以目標為工作導向，其詳細的運作程序及注意事項包括：(1) 確立評鑑項目、(2) 提出計畫、(3) 資料蒐集、(4) 資料分析、(5) 提出建議、及(6) 撰寫評鑑結果草案。

三、蒐集事實資料與意見

在自我評鑑過程中，所蒐集的資料可分為事實與意見二種。事實的蒐集通常是針對檔案記錄或個人所撰寫的書面文件；而意見則是透過晤談或是調查工具而獲得。上述這些資料的內容，其所涵蓋的層面

可能包括受評單位的輸入、過程（程序、服務）及結果。至於資料的來源，除了教師與行政人員是主要的訊息來源外，還應蒐集學生、及相關外部人員（如畢業生、企業雇主、政府機關人士及其他互動關係人）的意見。針對各種事實及意見資料，若能以量化數據做為佐證，將使自我評鑑報告更具有說服力。

肆、結果討論與撰寫

在撰寫自我評鑑報告前，工作小組可就所提出的評鑑結果草稿，對受評單位教職員、學生舉辦說明會，或是協助指導委員會舉辦受評單位最後自我評鑑報告的工作坊。在此階段指導委員會或許會要求工

作小組對評鑑報告的內容做局部的修正，或是進行額外的評鑑、討論及資料撰寫。最後再由指導

委員會總結所有工作小組的自我評鑑報告，形成受評單位最終的自我評鑑報告。因認可結果將對受評單位之班制分別認可，是故應於各評鑑項目中，應呈現不同班制之實際現況與表現。自我評鑑報告撰寫之格式，可依據下列格式，採量化數據或質性文字，根據各評鑑項目之參考效標，整體說明受評單位在各項目，進行撰寫報告。

自我評鑑報告封面樣式

○○大學

華語文教育機構評鑑

(28 號字、標楷體)

○○中心

自我評鑑報告

(24 號字、標楷體)

聯絡人：_____

聯絡電話：_____

電子郵件：_____

單位主管：_____（簽章）

自我評鑑報告大綱樣式

壹、導論

- *受評單位歷史沿革
- *自我評鑑過程

貳、自評表摘要

參、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）

一、面向一：組織目標與行政運作

- （一）現況描述
- （二）特色
- （三）問題與困難
- （四）改善策略
- （五）面向之總結

二、面向二：師資與教師專業發展

（略）

三、面向三：課程設計與教學

（略）

四、面向四：學生學習與輔導

（略）

五、面向五：教學環境與資源

（略）

六、其他

肆、總結

華語培訓機構（大學華語文中心）評鑑指標自評表

評鑑指標說明：品質指標之各項領域，因各大學華語文中心設立之宗旨及目標不同，設有不同的達成標準，可分為「組織目標與行政運作」、「師資與教師專業發展」、「課程設計與教學」、「學生學習與輔導」及「教學環境與資源」五項目。

指標內涵說明：

【面向一】組織目標與行政運作

本構面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、經營計畫及人力資源等。

【面向二】師資與教師專業發展

本構面旨在確保辦學品質之教師質量、教學品質以及支持系統的建置與落實情形，範圍涵蓋師資結構與專長，應符合課程規劃與組織教育目標及特色等。

【面向三】課程設計與教學

本構面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、與教育目標及辦學特色之呼應、評量設計方式等。

【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、生活輔導機制之規劃及執行、師生互動情形等，達成學生學習成效之輔導機制與執行追蹤。

【面向五】教學環境與資源

本構面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，達成學生學習成效之相關軟硬體及行政資源。

華語培訓機構（大學華語文中心）評鑑指標自評表

面向一	組織目標與行政運作	說明
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年）為基準。	
指標 1-3	大學華語文中心訂定年度經營計畫，實施歷程與績效，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，並訂有相關薪級標準。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。	
建議準備佐證資料： *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		

面向二	師資與教師專業發展	說明
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劃 *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		

面向三	課程設計與教學	說明
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		

面向四	學生學習與輔導	說明
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		

面向五	教學環境與資源	說明
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管價值，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 註：指標內所稱「學生」係指非正式學籍且付費學習華語文之學員。		

華語文教育機構實地訪評受評單位須知

1. 請於評鑑當日提供最近一次自評結果及改善措施。
2. 請於評鑑當日業務簡報中說明前次評鑑結果之改善措施。
3. 有關行政人員（預計晤談 2 人）在校生（預計晤談 3 人）及教師（預計晤談 3 人）晤談部分，請 貴單位實地評鑑前先行聯繫告知，並於實地評鑑時配合評鑑委員抽選與晤談。
4. 評鑑當日（評鑑委員抵達後），請 貴單位提供(1)「在校學生、中心/系所主任、專任教師與行政人員、其他單位支援之實習指導教師」之相關名冊、(2) 當期及前期課表、(3) 參觀教學環境與設施路徑一覽表，各一式 6 份，給予評鑑小組工作同仁。
5. 評鑑當日，請 貴單位準備 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 1 組）；有關晤談場地，則請貴單位準備 3 個獨立空間（可容納 3～5 人即可）。
6. 為顧及評鑑委員立場及保障師生受訪之言論自由，評鑑當日請勿拍照、錄音及錄影。
7. 請受評單位依據評鑑時程安排，協助掌握時間與進度，勿安排評鑑委員參觀不相關之場地與活動（如文藝展覽、學生表演等）。
8. 請勿贈送評鑑委員禮品及任何形式之招待與餽贈；評鑑期間請勿與評鑑委員私下接觸，以維持評鑑之公平性。
9. 請代為訂購評鑑當日評鑑委員、陪同人員及工作人員餐盒，每人餐費為 80 元，本會工作人員於餐盒送達時以現金支付，請受評單位向訂餐廠商索取餐費之收據或發票，並於收據上註明抬頭：「財團法人中衛發展中心」及統一編號「01107297」，工作人員將於實地評鑑 3 天前告知用餐人數與用餐習慣。
10. 請受評單位設置路標指示，引導委員到達報到場地。
11. 請於 104 年 2 月 25 日（三）前，提供本中心(1)「104 年度華語文教育機構評鑑場地安排表」、(2)「在校學生、中心/中心主任、專任教師與行政人員、其他單位支援之實習指導教師」名冊、(3)「前一年度（103 年度）課表」、(4)「參觀教學環境與設施路徑一覽表」之電子檔予本中心負責人員。

華語文教育機構評鑑申復辦法

第一條 財團法人中衛發展中心（以下簡稱本中心）為確保受評單位之權益，特訂定本申復辦法（以下簡稱本辦法）。

第二條 受評單位收到「實地訪評報告書初稿」

後，認為有下列申復屬性情況之一者，得於 7 個工作天內，向本會提出申復申請：

一、實地訪評過程「違反程序」。

二、實地訪評報告書初稿內容所載之數據、資料或其他文字與受評單位之實況有所不符，致使實地訪評報告書初稿「不符事實」。

三、實地訪評報告書初稿內容，因實地訪評期間受評單位提供資料欠缺或不足，提供補充資料「要求修正事項」。

第三條 受評單位申復時，須在規定期限內填具申復申請書，向本會提出申請，逾期不予受理。

第四條 本中心於申復申請截止日後一天起算 25 個工作天內，得邀集訪評小組討論查證，並將處理結果函覆申請學校。

第五條 申復之處理，必要時得請受評單位提出書面補充說明。

第六條 申復意見處理後，本會將受評單位「自我評鑑報告」、「實地訪評報告書」、「申復申請書」、「申復意見回覆說明」等資料，進行審查確認後，再提交「評鑑審議委員會」議決，並作成「認可結果報告書」。

第七條 申復之處理，以一次為限。

第八條 參與各項申復作業之人員均應嚴守保密原則。