

國立空中大學

大學校院通識教育暨第二週期系所評鑑

管理與資訊學系自我評鑑報告

聯絡人：_____

聯絡電話：_____

電子郵件： mi@mail.nou.edu.tw

系所主管：_____（簽章）

摘要

國立空中大學管理與資訊學系成立於民國 84 年，為本校最後成立的科系，係有鑒於管理與資訊領域日趨重要與普遍，為滿足空大成人學習者在這兩個領域的學習需求而設立的科系。

本系依據校級「公民」、「樂學」、「樂活」與「專業」的基本素養規劃，讓管理與資訊專業建立在生活化與應用的目標上，最大的特色是透過專業活潑的課程規劃、設計與製作，讓成人學習者願意學習、樂於學習、有效地學習、學完有用，並且能持續地學習。課程採用之教學媒體從早期的廣播電視、教科書與套裝教材，逐漸轉變為搭配坊間教科書、無書課程與數位教材，同時加深教學科技的運用，以雲端教室與雲端服務加強實習類課程的教學。透過學程與微學程的開設，學生有更明確的修習目標，在原本的核心能力與基礎素養之上建立可即時運用的專業知識背景與技能。

本系目前共有 9 位專任教師，其中教授 2 位、副教授 4 位、助理教授 2 位、講師 1 位，專業領域涵蓋了財務管理、科技管理、資訊管理、資訊科學與資訊科技教育等。此外，為因應開設於全國 13 個學習指導中心的在地面授課程教學，除專任教師外，學系每學期約需聘任一百多位兼任教師進行面授教學。由於本校遠距教學性質特殊，有別於一般大學，新進教師由學系主任、薪傳教師與助教個別協助，輔以相關行政單位之配合提供精進講座，使新進教師能夠迅速融入校園，提升教學品質。面授教師亦透過面授教學評量與追蹤輔導機制來確保教學之品質。

本校學生屬性特殊，為協助學生認識學校、適應學習環境提高學習效果、建立學生歸屬感，針對學生族群特色及修課方式等不同性質，由學務處推出「師生互動」與「學生學習扶助」等二大面向之輔導服務制度，包括「導師制度」、「孔老師」輔導計畫、「空大家族」輔導團隊、「伊眉兒 (e-mail) 最大班」輔導計畫、「新生相關輔導措施」等；在解決學生學習困難方面則透過「電子報」、「電話課輔」、「網路駐版」、「空大學訊」、「空大橋」、「Office hour」等多元管道供學生利用。

在需要實做的電腦軟體課程部分，本系透過「自由上機雲」提供電腦軟體實習環境，師生能夠在任何時間、任何地點，透過各類平台使用校方準備的授權軟體，進行教學備課與課後練習操作，使用者端無須安裝軟體，除大大提高方便性外也節省學生購買軟體的費用並提升學習成效。此外，透過「雲端電腦實習環境」，老師可以透過同步影音互動的教學模式，達到和實體教室一樣的面授效果。

本校免試入學，弱勢學生只要有意願進入本校就讀，年滿 18 歲均可報名入學，針對弱勢學生本校設有就學費用減免措施，凡身心障礙學生、身心障礙人士子女、原住民、低收入戶及 65 歲以上長者均為減免對象，擔負照顧弱勢族群提供學習機會的重要使命。

學生生涯發展輔導分為「就業輔導」、「升學輔導」、「證照輔導」等三方面，空大學生多為社會人士，多數已有工作、少部分為待業中。針對已有工作者鼓勵學生規劃畢業後再升學或考取證照來強化其職場競爭力，對於待業中的學生則加強其就業輔導。本系學生或畢業校友在獲取空大學位及知識之餘，進而考取研究所，逐步朝個人生涯規劃之路線前進，展現過人的毅力及耐力，繼續修習更多不同領域知識，考取研究所者眾多。就整體學生表現而言，空大學生在個人生涯規劃上較有主見、有前瞻性及行動力；就整體社會貢獻而言，本校在職進修學生，為提升國家競爭力與即戰力的重要成員，無論是在職場上或社會上均有傑出表現，發揮個人所長。

本系教師發表之期刊論文、研討會論文、專書在質與量均有不錯的表現，主題大多聚焦於管理和數位學習等相關領域，與校、系的發展定位相符。在研究補助方面有科技部研究計畫補助及勞動部委託研究計畫案，研究與實務結合，發揮「產、官、學合作成效」。本系教師除本於專業與學系發展目標，積極參與學校各項服務工作，亦經常擔任校外各專業組織之服務工作，並參與國內外重要學術團體與活動，致力於社會服務與推廣，善用專業知能，發揮影響力，具卓越成效。在資源有限的環境中，本系教師努力爭取各類型專案並獲通過，以支持教學與研究工作，同時將相關成果發表於學術研討會及國際期刊。

本系在設立宗旨、教育目標、核心能力與課程設計上都有明確的機制與相關策略方案的制訂，以充分反應產業脈動，並與校級核心能

力之對應有高度一致性；在執行方面，本系已建立完備之內部組織(各委員會)，進行明確的分工，以期能確實落實系務之發展，達成目標；在檢核方面，本系已建置具體可行之自我改善機制，在此機制運作下，不僅可定期檢核相關計畫之執行績效，並建立回饋機制以適時調整計畫或預期目標；在行動方面，本系透過相關利害關係人對學習成效之意見，進行各種資料之分析與彙整，並將分析結果交由各項任務委員會審核討論因應策略，最後再經由系務會議達成共識，執行改善計畫。

導 論

歷史沿革：

本系名稱為管理與資訊學系，於本校以成人進修學府、分系不分院的設計概念下，等同於一般大學的管理學院與資訊學院。本系成立於民國 84 年，是空大六系之中最晚成立的學系。當時，有鑒於資訊技術與管理技能的快速進展，原有商學系的架構已無法涵蓋此一蓬勃發展的領域與需求，因而報部核准成立管理與資訊學系。管理與資訊是二十一世紀公民必備的基本素養，學系除膺負滿足成人學習相關技能的責任外，空大本身為遠距學習型態的大學，近年來大量應用數位學習科技於教與學之中，因此，亦負有提升學生資訊科技能力與數位學習基本素養的重要使命。

本系課程採用之教學媒體從早期的廣播電視、教科書與套裝教材，逐漸轉變為搭配坊間教科書、無書課程與數位教材以因應現代科技的快速變遷。近年來，我們也加深了教學科技的運用，例如：以雲端教室與雲端服務加強實習類課程的教學。此外，透過學程的開設，學生有更明確的修習目標，在原本的核心能力與基礎素養之上建立可即時運用的專業知識背景與技能。

跟隨時代與科技進步的脈動，本系將不斷調整發展方向與策略來達成所肩負的教育使命。

自我評鑑過程：

系所自我評鑑是一個可以檢視本系辦學、尋求自我改善與突破成長的良機，本次系所自我評鑑訪視源自 105 年度大學校院通識教育暨第二週期系所評鑑實施計畫，校方十分重視。由本校研究發展處主導協助六系瞭解評鑑指標之內涵與相關準備工作。已於 98 年 4 月 29 日於 98 年度第 2 次校評鑑委員會中修正通過「國立空中大學系所自我評鑑要點」並成立「系所評鑑諮詢委員會」。委員會的任務為協助：

(1) 規劃系所自我評鑑工作、(2) 溝通協調工作事項、(3) 審議系所自我評鑑結果、(4) 追蹤管考系所自我評鑑改善情形、(5) 支援其他與系所自我評鑑相關之事項。作業程序為：(1) 系所邀集自

我評鑑委員、(2)系所進行自我評鑑、(3)系所自我評鑑委員實地訪視，列出優缺點項目，撰寫訪視報告、(4)系所針對評鑑報告所列建議事項，提出具體改進作法，經系所評鑑諮詢委員會審議通過後，送校評鑑委員會備查、(5)系所評鑑諮詢委員會追蹤考核改善情形。

其中，最重要的即是評鑑五大項目的具體內容。在瞭解了各指標內涵之後，即須開始各項準備工作。包括從學系宗旨、目標、核心能力、課程設計的檢視與修訂強化；教師的組成與結構、教學與評量、教師教學專業發展等項目的檢視與強化；學生招生、輔導、學習支持以及畢業生表現的統計分析；教師的研究、服務等表現；自我分析、改善與發展等。

自我評鑑工作需要長時間的流程，例如：教師的研究表現，從評鑑的準則制定到教師依準則方向積極朝目標發展，到評鑑數據的統計分析與結果審核；又如，學生評鑑教學方面，須設計課程調查問卷讓修課同學填寫，統計結果除供教師參考外，學系則依此作為調整改善教學的依據之一。此外，也辦理各式座談會、後續追蹤等，一系列的流程均按部就班完成。

在完成各項準備工作之後，本系全體教師分工合作、互相研討以完成本次的系所自評報告。

國立空中大學管理與資訊學系

105 年度 自我評鑑報告書

【目錄】

項目一：目標、核心能力與課程設計	1
(一) 現況描述.....	1
1.1 班制之教育目標與核心能力之制定情形	6
1.2 班制之課程規劃及其與教育目標與核心能力之關係.....	11
(二) 本系特色.....	14
(三) 問題與困難.....	15
(四) 改善策略.....	16
(五) 項目一之總結.....	16
項目二：教師、教學與支持系統	17
(一) 現況描述.....	17
2.1 教師組成與聘用機制及其與教育目標、核心能力與學生學習需求之關係	17
2.2 教師教學與學習評量及其與教育目標、核心能力與學生學習需求之關係	22
2.3 教師教學專業發展及其支持系統建置與落實情形	24
(二) 特色.....	27
(三) 問題與困難.....	27
(四) 改善策略.....	27
(五) 項目二之總結.....	27
項目三：學生、學習與支持系統	28
(一) 現況描述.....	28
3.1 學生組成、招生與入學輔導之規劃與執行情形	28
3.2 學生課業學習、支持系統及其成效	32
3.3 學生其它學習、支持系統及其成效	38
3.4 畢業生表現與互動及其資料建置與運用情形.....	41

(二) 特色.....	43
(三) 問題與困難.....	44
(四) 改進策略.....	44
(五) 項目三之總結.....	45
項目四：研究、服務與支持系統	46
(一) 現況描述.....	46
4.1 教師研究表現與支持系統及其成效.....	46
4.2 師生服務表現與支持系統及其成效.....	47
(二) 特色.....	51
(三) 問題與困難.....	53
(四) 改善策略.....	53
(五) 項目四之總結.....	54
項目五：自我分析、改善與發展	55
(一) 現況描述.....	55
5.1 班制之自我分析與檢討機制及其落實情形.....	55
5.2 自我改善機制與落實情形及其與未來發展之關係.....	61
(二) 特色.....	66
(三) 問題與困難.....	67
(四) 改善策略.....	68
(五) 項目五之總結.....	69

項目一：目標、核心能力與課程設計

(一) 現況描述

隨著台灣社會逐漸高齡化，成人學習的需求穩定，和傳統大學比較起來，終身學習擴展了學習的廣度，同時在時間安排與學習規劃上有極大的彈性，更容易讓終身學習者能便利的持續學習。多年來雖然本校的教學方式隨著遠距教學技術的發展而遞變，但是「以學習者為中心的目標」一直未曾改變，本校採取的教學模式以網路教學為主、實體面授教學為輔的混成式教學，提供學生便利的學習環境：實體面授教學部分，全國各地共有 13 個學習指導中心提供面授場地與在地支援；網路教學部分，透過數位學習平台提供優質數位媒體教材與互動環境。混成式的便利學習模式加上學生高度的自我學習成長的動機，使「教」與「學」都能發揮預期的功能與效率。

本系配合國立空中大學的發展定位，依據管理與資訊學系的設立宗旨與教育目標，透過多元化的課程與教學方式來幫助成人學習者養成本系所訂定的核心能力，並與本校的校級基本素養相對應。本系的專業領域以「管理」與「資訊」領域為主軸，在課程架構上涵蓋了兩個領域的基礎核心課程與一般的專業課程，以及結合社會需求脈動的實務應用課程，形成專業的基礎與技能背景，同時以每年至少 5 門新課程(上學期 2 門、下學期 2 門與暑期 1 門)的進度來擴充現有的課程數量，達成下列目標：

1. **支援多元化的學分學程**：本系目前有「網際網路與雲端服務」學分學程與「門市服務」學分學程，同時也支援與人文學系合作開設的「文化創意產業」學分學程，學生可以依據學程所訂的目標與進度，在比較短的時程內加速完成特定的專業技能養成。
2. **因應市場與學習需求的變化加入新的學習元素**：新課程數量約占開設課程總數的 10%，舊課程每學期也有 30%幅度的修訂空間，這讓本系課程得以不斷地因應市場與學習需求的變化加入新的學習元素。新課程也用來活化學程，隨時反映學生的需求。
3. **支持跨領域整合專業的課程**：由於本校學生入學並未分系，即使從某個

學系畢業也能繼續修讀，因此本系也開設整合專業領域的課程，讓學生能綜合運用之前的舊知識，融合不同領域的專業，轉化成自己在職場上或是生活上的實際能力。

4. **透過課程設計與教學創新改善學習的品質：**本系特別針對實習課程提供教學導引手冊與教師教學資源，引導教師的教學與學生的學習，並且以線上教學的課程教師群組集合當學期相同課程的教師，進行教學策略的分享與互動成長。本系教師在研究與實務上對於遠距教學與數位學習著力甚深，並多年參與教育部數位課程品質認識計畫，透過校內專案、科技部計畫與磨課師課程，致力發展適合本校與本系學生的教材與教學模式。
5. **從做中學留下足跡：**數位學習平台已經成為本系主要的教學環境，經由不斷累積的經驗與改進，已經能提供穩定的雲端實習教學的環境，使課程的開設更能有效地突破時空的限制。透過平台的教學功能與紀錄，可以更精確地掌握學習與實作的狀況，進而調整課程的教學設計。部分課程亦導入社交媒體(social media)的運用，強化學習互動與滿意度。

一般人對於「管理」與「資訊」的領域都有基本的認識，因為這是兩個發展很久而且成熟的專業領域，由於一般學生對於領域知識的架構不見得有全面的了解，為了讓終身學習者能快速掌握各課程性質，並建立個人化學習的階段與目標，本系以成人學習者的需求為基礎，將課程簡單歸類成表 1-1-1 所列的五大課程群組。學生在選課時可以依照課程所屬的群組來判斷其屬性，與自己的學習需求比對。

課程之間的關係與學習的順序可以參考表 1-1-2 的管資系五階課程表，階數愈高的課程代表其深度或難度愈大。由於學生在畢業之前未分系，選課時可以先針對自己的需求，對照課程群組找出可能要修習的課程，再參考五階課程表決定修課的順序，建立修課的組合。一般而言，會建議學生由一階課程開始修讀，再漸漸往高階課程修讀。對於跨系的修課組合可參考學程資訊，針對短期專業的養成則可從職涯規劃的角度來選擇，更精確地排出選課的目標。這樣的學習規劃可再經由學校的導師制度與輔導機制來調整，真正達到個人化學習的規劃。

表 1-1-1 五大課程群組(方便與學習需求直接比對)

群組	定義	課程性質	教學媒體
新知樂活 群組	提供最新的知識與技術發展趨勢、流行議題、未來發展的課程。	強調知識領域的緣起、現況和發展動向。	有書或無書的網頁教材
職場競爭力 群組	提供就業職場中提升工作實力的充電課程。	重視實務或個案探討。	多元媒體教材
專業證照 群組	提供業界認可的專業證照相關課程，以幫助學生通過專業證照資格考試為目標。	強調實作或模擬演練過程，建立專業技術背景。	多元媒體教材，建立相關的自我評量題庫。
數位創作 群組	配合國家新興產業與趨勢，提供如何利用數位科技來創作或發表的課程。	重視作品或專題報告的發表之學習成果。	無書網頁教材，教材內容更新頻率高
管理資訊精進 群組	對應大學相關科系的核心必修科目，以利專業的養成。	強調經典學說和理論，建立領域的專業。	部份採用坊間知名教科書，廣納各方的專業學習內容。

本系大學部畢業生需修滿 128 學分畢業，由於空大學生入學不分科系，學生畢業時至少需修讀本系 75 學分以上(含本系部分採計他系學分，上限 30 學分)，即可申請自本系畢業。表 1-1-3 為組合五大課程群組與五階課程表之對照，提供學生課程選讀的規劃參考，學生可以依照目前的需求傾向選擇特定的群組，再按照群組內課程的階層順序來修讀。

表 1-1-2 管資系五階課程表 (含學分、媒體，未包括所有課程)

N：網頁教材，R：廣播教材，TV：電視教材				
一階	二階	三階	四階	五階
問題與個案分析(2N)	競爭優勢與卓越管理(3N)	生產與作業管理(3N)	工業市場行銷(3TV)	企業政策(3TV)
台灣經濟發展(3R)	中小企業管理(2TV)	風險管理(2TV)	企業個案研究(3N)	企業資源規劃實務(3N)
管理與生活(2N)	企業管理(3N)	財務管理(3N)	企業財務分析(2N)	企劃與研究開發(3R)
企業倫理(2R)	行動商務與娛樂(2N)	採購管理實務(3N)	供應鏈管理應用(3N)	管理會計學(3N)
智慧手機操作與應用(2N)	投資理財(2R)	產業競爭分析(3N)	金融市場與機構管理(3N)	企業資源規劃實務(3N)
網路拍賣與團購入門(3N)	服務業行銷與管理(3N)	企業人力資源管理(3R)	科技管理概論(3R)	物件導向系統分析與設計(3N)
通識課程	零售與門市經營管理(3N)	臺灣管理大師實務講座(3N)	商業談判與協商(2TV)	軟體工程(3N)
電腦與生活(2N)	專案管理(2TV)	社群網站經營管理(3N)	多媒體影音製作應用(2N)	開放原始碼軟體入門(2N)
網際網路與生活(3N)	企業流程分析(3N)	企業 e 化與個案探討(2N)	行動無線通訊與應用(3N)	Linux 作業系統管理(3N)
學習科技入門(3N)	資訊管理導論(3N)	人性化互動設計(3N)	雲端與行動生活實務(2N)	網際網路應用開發實務(2N)
社群網站經營管理(3N)	電子商務導論(3N)	多媒體動畫設計(2N)	資料庫系統(3N)	數位出版與電子書(3N)
	多媒體簡報實務(3N)	影像處理與 Photoshop(3N)	資訊安全(3N)	巨量資料處理與應用實務(3N)
	電子計算機概論(一)(3N)	數位典藏導論(2N)	電腦網路(3N)	行動裝置應用設計與開發(3N)
	電子計算機概論(二)(3N)	數位教材製作實務(3N)	Dreamweaver 動態網頁設計實務(3N)	電腦網路規劃與管理(3N)
	電腦病毒防護入門(3N)	計算機組織(3N)	Java 資料結構與應用(3N)	
	辦公室套裝軟體應用實務(3N)	Java 程式語言與系統開發(3N)	數位攝影與影像處理(3N)	
	Word 專業文件排版(3N)	Excel 進階技巧與專業應用實務(3N)	行動網頁製作與應用(3N)	
	數位家庭規劃(2N)			

表 1-1-3 五大課程群組與五階課程表組合對照

課程名稱前的數字代表該課程在表 1-2 中的階層，課程名稱後的數字代表學分數，英文字母代表媒體。				
新知樂活 群組	職場競爭力 群組	專業證照 群組	數位創作 群組	管理資訊精進 群組
<1>台灣經濟發展 3N <1>管理與生活 2N <1>問題與個案分析 2N <1>社群網站經營管理 3N <1>智慧手機操作與應用 2N <1>網路拍賣與團購入門(3N) <2>行動商務與娛樂 2N <2>電腦病毒防護入 3N <2>數位家庭規劃 2N <3>數位典藏導論 2N <4>雲端與行動生活實務 2N <4>數位攝影與影像處理 3N <5>開放原始碼軟體入門 2N (共 29 學分)	<1>企業倫理 2R <1>問題與個案分析 2N <2>電子計算機概論(一) 3N <2>中小企業管理 2TV <2>服務業行銷與管理 3N <2>專案管理 2TV <2>資訊管理導論 3N <2>競爭優勢與卓越管理 3N <2>服務業行銷與管理 3N <2>競爭優勢與卓越管理 3N <3>企業人力資源管理 3R <3>採購管理實務 3N <3>臺灣管理大師實務講座 3N <4>工業市場行銷 3TV <4>行動無線通訊與應用 3N <4>科技管理概論 3R <4>商業談判與協商 2TV <5>企劃與研究開發 3R <5>管理會計學 3N <5>網際網路應用開發實務 2N (共 54 學分)	<2>多媒體簡報實務 3N <2>投資理財 2R <2>辦公室套裝軟體應用實務 3N <2>Word 專業文件排版 3N <2>多媒體簡報實務 3N <2>零售與門市經營管理 3N <3>企業 e 化與個案探討 2N <3>風險管理 2TV <4>企業財務分析 2N <4>金融市場與機構管理 3TV <5>企業資源規劃實務 3N (共 29 學分)	<3>人性化互動設計 3N <3>社群網站經營管理 3N <3>創意技巧與 Flash 動畫 2N <3>影像處理與 Photoshop 3N <3>社群網站經營管理 3N <3>數位教材製作實務 3N <4>Dreamweaver 動態網頁設計實務 3N <4>多媒體影音製作應用 2N (共 22 學分)	<2>企業管理 3N <2>電子商務導論 3N <3>財務管理 3N <3>Java 程式語言與系統開發 3N <3>生產與作業管理 3N <3>計算機組織 3N <3>財務管理 3N <3>產業競爭分析 3N <4>企業個案研究 3N <4>供應鏈管理應用 3N <4>資訊安全 3N <4>Java 資料結構與應用 3N <4>資料庫系統 3N <4>電腦網路 3N <4>Java 資料結構與應用 3N <5>Linux 作業系統管理 3N <5>企業政策 3TV <5>物件導向系統分析與設計 3N (共 54 學分)

1.1 班制之教育目標與核心能力之制定情形

1.1.1 班制教育目標與核心能力訂定明確合理

1.1.1.1 核心能力能反映系所設立宗旨與教育目標，並配合學校發展定位

一. 國立空中大學的發展定位

遠距教育的發展經過函授、廣播電視教學、到以多媒體結合網際網路實施教學的時代，一直以學習者的需求為基礎而改變；隨著社會與科技的變遷，遠距教育所扮演的角色與功能已有大幅的改變，從過去著重彌補傳統教育之不足、提供失學民眾高等教育機會，演進至今日提供職場知能與生活知識及素養的繼續進修及全國成人之終身學習環境，並且強調學習品質的提昇。國立空中大學為學習指導中心遍及國內的第一所遠距大學，經營發展方向隨著社會需求之改變而積極調整。面對高等教育市場的競爭激烈、國民教育需求層級提昇，以及政府積極推動數位學習的趨勢下，本校亟思如何因應時代變遷，改變辦學策略，以面對社會需求，迎合國家發展的目標。

空大近年來持續努力邁向華人世界數位學習領航者的地位，同時讓空大成為我國國民「永遠的學府」。推動的磨課師(MOOCs)、行動學習，學習知識庫及外語學苑等即是邁向此目標之具體行動。近來世界各國的數位學習發展迅速，要立足華人社會，空大持續擴建數位學習平台並讓學習內容更為豐富，數位學習教材的軟硬體建設是必要的工作，也是必然的趨勢。空大已是國內遠距教育之重鎮，持續以成為華人世界數位學習的領航者自我期許，為我國的數位學習以及終身教育做出最大的貢獻。

二. 管理與資訊學系的設立宗旨、教育目標與核心能力

管理與資訊學系整合「管理」與「資訊」兩大專業領域，以多元化的課程設計讓學生以自己的需求為主軸，有彈性地建立所需要的專業組合，同時可以透過不斷更新的課程來延伸自我的專業背景與技能。表 1-1-4 列出本系的設立宗旨、教育目標與畢業生的核心能力。有別於一般傳統大學，本校學生多為在職社會人士，入學的動機多為自覺本身職場能力仍需再提升精進而主動向學，亦有秉持活到老學到老，加入終身學習行列者。

因此，本系設立宗旨為培養學生具有現代管理及資訊科技的知能，並精進科

技和管理的專業，提升職場競爭力和進行終身學習。在教育目標方面，從領域專業方面來說，一則為培育具備現代管理的應用知能、二則為培育具備資訊科技的應用知能，並呼應設立宗旨，以提升學生的職場競爭力為目標。此外，從本系畢業之學生亦應能具有善用數位工具創作內容的能力、樂於探索新知的態度、並懂得善用科技進行終身學習。從本系畢業的學生，都應具備三項的核心能力：管理應用、資訊應用與數位學習。管理與資訊是本系專業領域之兩大主軸，對於管理應用、資訊應用相關的素養、知識與能力是必要的核心能力，數位學習能力、態度與歷程經驗則是未來終身學習不可或缺的核心能力。

表 1-1-4 管理與資訊學系的設立宗旨、教育目標與畢業生的核心能力

項目	說明
設立宗旨	培養學生具有現代管理及資訊科技的知能，並精進科技和管理的專業，提升職場競爭力和進行終身學習。
教育目標	A、培育具備現代管理的應用知能。 B、培育具備資訊科技的應用知能。 C、提升職場競爭力。 D、善用數位工具創作內容。 E、培養樂於探索新知的態度。 F、善用科技進行終身學習。
核心能力	A、管理應用：現代管理的素養與知能 B、資訊應用：現代資訊科技的素養與知能 C、數位學習：良好的數位學習態度和歷程

本系課程的規劃特別強調與社會需求的契合。管理與資訊學系的管理類課程與管理實務有關，學生運用管理科學的理性思維，有助於提升管理團隊決策之品質。資訊類的課程，符合資訊社會公民必備的素養和應用發展，並且輔助學生終身學習，養成參與數位學習的能力。表 1-1-5 列出本系的辦學特色。

表 1-1-5 管理資訊學系的辦學特色

辦學特色	說明
整合管理與資訊	本系整合「管理」與「資訊」兩大專業領域，在課程規劃上也是以跨二領域為脈絡，目標在培育學生同時具備此二領域專業能力。

善用數位學習平台	管理與資訊學系所有的課程都使用數位學習平台，學生有更方便的學習資源與管道，符合科技與社會發展潮流的新課程。本系也開設數位學習相關課程，持續支援全校學生數位學習能力的培育。
電腦上機課程結合網路與雲端服務	資訊領域的課程結合電腦上機教學，強化學生動手操作的能力，並透過雲端技術使實習與練習更方便。雲端實習部分，學生端電腦不需安裝軟體就能進行實習；雲端上機教學，學生不必到實體電腦教室，在家就能上電腦實習課，老師可從遠端查看學生操作狀況也可以遠端示範。
課程結合高教與社教的目標	學生可以依據自己的需求，從多元化的課程中挑選研讀，追求升學進修或充實自己的目標。
五階課程地圖	學生可以參考管資系五階課程的架構，由淺入深，從第一階開始漸進，進行系統化的學習。

表 1-1-6 顯示學系核心能力與校級基本素養的對應，為因應成人學習專業養成與樂學樂活的多元化目標，本系訂定的核心能力亦圍繞在成人學習需求的主軸上，相關的資訊詳列於電子化刊物、學校與學系網站，以及相關的文宣資料中，並透過輔導機制與活潑的宣導影片，廣為周知，學系也會於每學期開學時到各學習指導中心巡迴辦理導生座談，讓學生充分了解學系核心能力與校級基本素養的對應。

表 1-1-6 學系核心能力與校級基本素養的對應

核心能力	定義與簡介	對應校級基本素養
管理應用	具備現代管理的素養與知能	公民素養, 專業素養
資訊應用	具備現代資訊科技的素養與知能	公民素養, 專業素養
數位學習	擁有良好的數位學習態度和歷程	樂學素養, 樂活素養、專業素養

本校校級核心能力包括：公民素養、樂學素養、樂活素養與專業素養四大項。管理、資訊能力的應用已是現代公民不可或缺的能力，更進階來說亦是職場上必要的專業素養。數位學習能力則是終身學習必要的知能，網路上各式各樣的學習資源充沛，擁有數位學習的基本知能，就能夠自主學習、享受學習的樂趣；也能透過數位學習能力學習各種生活方面的知能，使人能夠樂在生活、智慧生活；數位學習亦是十分受歡迎的專業素養，在職場上有愈來愈多的企業有這方面的人才需求。管理與資訊學系的招生對象與一般大專院校大為不同，因為極大多數學生是高中或專科畢業多年的成人，已擁有多年豐富的工作經驗。管理與資訊學系也非資訊管理系，是管理加上資訊兩種不同的知識領域。辦學特色以促進「用以致學」和「學以致用」良性循環為特色，不設立年級固定課表，也沒有擋修或必修的制度，完全尊重學生的意願，自己挑選有興趣的課程修讀。由於學生分散全省各地，管理與資訊學系利用多元化的遠距教學方式，來扶持和引導學生在家自我學習，這是一般大專院校所沒有的一大特色——學生眾多且分散全國各地，可透過不受時空之數位學習環境自我學習。所有的課程皆提供選課學生統一的教材，即使面授老師不同，所學到的內容亦能一致；課程亦安排有網路駐版老師提供非同步線上課業輔導。

1.1.1.2 教育目標與核心能力有完整訂定機制及檢討機制，並據以擬定本系發展計畫及辦學特色

表 1-1-7 顯示本系的系務發展計畫之 SWOT 分析，考量內部因素與外部因素，因應目前國內外高等教育與成人教育發展的趨勢，訂定出專注的任務與發展重點。

本系的系務發展考量產業的動態與學生的需求，改善教學的資源與環境，研議線上教學的方法，透過學程逐步擴充班制的基礎。本系的學程計畫請參考【附件 3-1-8「門市服務」學分學程計畫書、3-1-9「網際網路與雲端服務」學分學程計畫書】。本系積極尋求特殊專班的開設，在台中與第一生命事業股份有限公司合作開設專班，為該公司之管理幹部提供專業訓練。本系並配合國防部鼓勵官士兵之進修辦法，在本校位於全國各指導中心的協助下，在國軍單位辦理說明會，並陸續開設國軍之管理與資訊專班。本系各專班計畫表請參考【佐證資料 1-1-1-1】。

本系於 92~94 學年度試辦研究所課程，很多修課的學生是本校大學部畢業

生，雖然研究所後來未獲准成立，但大多數的修課學生在本校奠定了良好基礎後，均成功地考上其他學校研究所，並順利完成碩士學位，甚至也有取得博士學位者。畢業生表現請參考【附件 3-4-1 本系錄取 95-104 學年度各校學系研究所名單】。

表 1-1-7 SWOT 分析評估表

優勢(strengths)	劣勢(weaknesses)
<p>S1:學校有穩定的數位教材發展與遞送的完整環境。</p> <p>S2:課程的內容廣羅國內相關領域專家學者,在嚴謹的制度下發展優質的管理與資訊學科方面的教材。</p> <p>S3:課程的開設突破傳統的限制,讓學習與專業的養成更有彈性。</p> <p>S4:管理與資訊領域的課程透過數位教材有更大的表現與運用空間,且本系課程製作經驗豐富。</p> <p>S5:課程的遞送方式多元化,可以滿足成人學習者異質性的需求。</p> <p>S6:對於數位學習有充分的基礎與經驗,學生具備數位學習素養與學習動機。</p>	<p>W1:國內少子化的趨勢與高等教育環境的變更使學生來源減少。</p> <p>W2:學費較一般學校低,學系可運用之經費有限。</p> <p>W3:學校的自籌經費高,對於資源的提供與環境的建置,比較容易受到限制。</p> <p>W4:法規與制度的改變趕不上環境的變更與學生學習需求的改變,容易與市場脫節。</p> <p>W5:網路內容越來越充裕,學習管道多元化,學生選擇性多且對於課程品質的要求提高。</p>
機會(opportunities)	威脅(threats)
<p>O1:數位學習的蓬勃發展擴大了終身學習的管道。</p> <p>O2:數位學習為國家政策發展的重點項目,鼓勵國民終身學習。</p> <p>O3:積極與高等教育機構合作,使學生來源擴增,且在教學上截長補短。</p> <p>O4:透過媒體與教材發展的軟體環境,在管理與資訊的領域提供更方便與多元化的學習管道。</p> <p>O5:課程的新增、更新與開設有彈性,能滿足越來越多元化的學習需求,爭取少量多樣的學習市場。</p> <p>O6:學制與教學的彈性使本系在招生與教學服務的提供上,能更方便地與組織企業的需求結合。</p>	<p>T1:其他高等教育機構跨入終身教育的市場爭取學生來源。</p> <p>T2:終身學習的管道越來越多元化,選擇性增加,市場競爭激烈。</p> <p>T3:資訊軟硬體技術進步,進入線上教學市場的門檻降低,除了進行此市場的競爭者增加之外,組織與企業本身亦可自行導入教育訓練的機制。</p>

教育目標與核心能力訂定與檢討不定期於系務會議中討論【佐證資料 1-1-1-2】，學系亦舉辦面授教師教學座談會，參考面授教師所回饋的意見，相關報告請參閱【佐證資料 5-1-1-9】

1.1.1.3 定期進行教育目標與核心能力宣導及瞭解學生認同情形

本系持續對師生說明定位與教育目標，以使教學與學習活動能夠有方向性與著力點。從巨觀的角度來看，本校網站的入口就有相當方便的指引與查詢介面讓學生瀏覽相關的資訊；從微觀的角度來看，電子化的空大學訊針對當學期開設的課程，都由主講教師或是專任的負責教師撰寫學習指引，說明學習的目標與方法。

教育目標與核心能力也透過多元的管道進行宣傳，包括：各課程之教學計畫書與教學大綱中明確說明所涵蓋之核心能力、學系的宣傳折頁宣導【附件 1-2-2】、各學習指導中心於新生始業式邀請學系教師參加並進行宣導說明、每學期學系會輪流到各學習指導中心巡迴辦理聯合導生座談會並於座談會中宣導說明學系的教育目標與核心能力，聯合導生座談會報告請參閱【佐證資料 5-1-1-11】。

本系透過兼任面授教師、修課同學於學期結束前所填寫的面授教師課程意見調查表【附件 5-1-1】、學生課程及教學意見調查表【附件 5-1-2】，以了解兼任面授教師、修課同學對於本系教育目標與核心能力之認同情形。

1.2 班制之課程規劃及其與教育目標與核心能力之關係

1.2.1 班制之課程規劃能支持其教育目標與核心能力和分殊能力之達成

1.2.1.1 依教育目標、核心能力和分殊能力進行課程規劃與設計之機制

本系根據核心能力進行課程規劃與設計，有標準化的流程，並且透過流程中相關的表格控管預定達到的要求，供相關會議審議。本系專業師資以六大學類(企業管理、財務管理、綜合管理、資訊管理、資訊應用、資訊專業)分工，因此課程也可以按照學類來區分。各專業學類的負責教師規劃學類內的課程，推薦專任教師擔任教學設計委員，進行初步的教學設計，完成課程計畫表，經系級與校級會議審議通過之後，開始召集課程內容專家，確認後將學科委員的名單交由系級與校級教評會審議，連同教學媒體委員一起正式成立課程的教學策劃小組。相關的會議紀錄請參閱附錄【佐證資料 1-2-1-1】、【佐證資料 1-2-1-2】。

課程的教學策劃小組成立以後，即可依據原本的教學計畫進行教材的發展，包括教科書與數位媒體教材。採用坊間教科書需提檢核表，並通過系課策會及校

課策會之審議。自行撰寫教科書則由學科委員召集人負責規劃教科書內容，與教學設計委員一起召開「教學策劃小組」會議，向學科委員說明本校學生特質、課程與系教育目標、核心能力之關係，確定「教科書編撰計畫表」，並簽訂教科書合約。媒體製作的部分由媒體處召開企劃會議，與媒體委員、學科委員會商決定媒體教材類型，並填具課程媒體選擇表。腳本完成三分之一的進度後，召開新開課程製作會議，排定錄製時間表。相關的會議紀錄請參閱附錄【附件 1-2-1】。

綜言之，本系課程從規劃到完成製作必須遵循上述的完整標準流程來進行，過程中透過相關表單、檢核項目來確保課程與教育目標、核心能力之關聯。規劃、設計階段經過系級、校級課策會議審核；媒體製作階段則透過企劃、製作會議來確保教材媒體的品質。

本系與商學系部分領域相近，因此兩系的課程課程規劃有密切的協調機制。在校課策會 94 年的決議要求各系的課程應避免重複開設之後，兩系即進一步地規劃彼此課程的開設機制，兩系將可能重疊規劃的課程予以分類並劃分責任規劃範圍以避免重疊，這些課程學生可以跨系選修並透過抵免採計機制，納入畢業學分。

學系除規劃相當充足的課程供學生強化其核心能力、專業能力外，也透過承認採記他系的相關課程來讓學生有更多元的管道來培養其分殊能力。我們也透過學程的規劃設計鼓勵學生有系統的、完整的進行專業性課程的學習。學程的規劃與設計其相關機制說明如下：

1. 設置學分學程時，應提學分學程計畫案，其內容應包含設置宗旨、學分學程名稱、召集人、課程規劃及學分數、修讀資格、畢業可採計學系等項目，經課程及教學策劃委員會與教務會議通過後公告實施。
2. 學分學程課程品質應受課程與教學執行之監督，其實施途徑包括「國立空中大學課程意見調查表」、「國立空中大學教學意見調查表」、「媒體教學實施使用行為及滿意度調查」、教師自我評鑑等。
3. 學分學程由開設學系主動控管學程辦理與執行成效，同時定期檢討修正學程之相關辦法與設計。
4. 學分學程設置之檢討修正，由開設單位每年彙報學程之實際執行成果(請參考本系各學程完成修習之學生人數統計【附件 4-2-1】)，搭配相關課程意見調查與教學意見調查之成果資料，由本校課程及教學策劃委員會進行檢視、檢討與討論，必要時於教務會議提案討論。

目前本系開設「網際網路與雲端服務」學分學程、跨學系合作開設「門市服務」學分學程；本系為主政學系、商學系為輔，另跨學系合作開設「文化創意產業」學分學程；由人文學系為主政學系、本系為輔。

1.2.1.2 建置完善課程地圖作為學生選課修業之參考

本系提供了詳細的課程地圖與課程資訊 <http://coursemap.nou.edu.tw/>，學生可由網址查詢，本系課程地圖與相關說明【附件 1-2-3】。五大課程群組設計為火箭式的課程群組結構，由新知樂活課程群組當作火箭的基座，先引領學生入門，激發興趣；為提升學生在職場的競爭力，可輔以專業證照課程群組和數位創作的課程群組，前者充電以儲備實力，後者發表以證明實力，兩者做為火箭燃料推進器，並連同職場競爭力課程群組，向上提升；最後進入頂尖的管理資訊精進課程群組。修讀完精進群組的課程，能協助學生從初階轉變到高階的工作職位或由大學完成學系，繼續深造研究所。

同學進行學習的規劃，可以透過以下的輔導與諮商的管道，隨時獲得協助。

1. 本系專任教師提供的固定辦公室時間。
2. 學系留言版【佐證資料 5-1-1-10】。
3. 數位學習平台內駐點的輔導教師，同學可以針對課程資訊提出疑問並得到解答。

1.2.1.3 不定期蒐集各類回饋意見，進行檢討改善

本系定期透過期中期末教學評量蒐集回饋意見，進行檢討改善。由「面授教師課程意見」與「學生課程意見」中「本課程與系教育目標的關係」、「本課程與系核心能力的關係」等題項的調查結果，可以看到教師、學生對課程與教育目標、核心能力的認同程度，在面授教師課程意見調查部分，可看到對課程與教育目標、核心能力的認同程度多為滿意與非常滿意；在學生課程意見調查部分到對課程與教育目標、核心能力的認同程度平均分數多為 4.0 以上(滿分為 5)。面授教師課程意見調查報告請參閱【佐證資料 5-1-1-6】、學生課程意見調查報告請參閱【佐證資料 5-1-1-5】。

系課策會規劃邀請學生代表與校外專家參與，訂定及檢討課程與教育目標或核心能力之銜接性，使能引導本系之課程與教學等活動。

(二) 本系特色

本系依據校級「公民」、「專業」、「樂活」與「樂學」的基本素養規劃，讓管理與資訊專業建立在生活化與應用的目標上，最大的特色是透過專業活潑的課程規劃、設計與製作，讓成人學習者願意學習、樂於學習、有效地學習、學完可以立即運用，並且能持續地學習。

本系的所有課程都有自製的完整教材內容，在嚴謹的企劃流程與檢核機制下完成，學生的學習資源完整而豐富。課程與教材都有評鑑問卷調查，並且在校內網路上供教師查閱結果，於系課策會定期檢討，做為課程改進的參考基礎。

表 1-2-1 列出課程群組與校級基本素養、校級核心能力、系級核心能力之簡單的一般對應，本校之課程規劃有專用的新開課程計畫表，請參閱【佐證資料 2-2-1-1】，詳細描述所對應的校級基本素養、校級核心能力，以及系級核心能力。對於學生來說，可以從課程群組與課程位階來迅速掌握自己的學習需求與修讀順序，學科專家可以從課程計畫表與媒體選擇需求表來了解課程設計的取向，請參閱【佐證資料 2-2-1-1】。由於目前大多數的課程都採用網路媒體，課程內容可以即時更新，加入最新的知識發展。

表 1-2-1 課程群組與校級基本素養、校級核心能力、系級核心能力之對應

校級基本素養	公民素養、專業素養			樂學素養、樂活素養	
校級核心能力	語文能力 人際溝通能力 資訊應用能力 學術發展能力 智慧生活能力			資訊應用能力 終身學習能力 自主學習能力 創意思考能力 智慧生活能力	
系級核心能力	管理應用 資訊應用 數位學習			資訊應用 數位學習	
課程群組	管理資訊 精進群組	專業證照 群組	職場競爭力 群組	數位創作 群組	新知樂活 群組
能力評量 機制	考試和 作業	模擬演練、 個案作業、考試		考試、作業、 作品發表	

在專業課程的設計上，特別加入專業倫理的介紹與案例，以對應校級的公民與專業素養。本系的專業領域在職場上相當普遍、學習需求高，與資訊科技及多媒體相關，在課程內容的取材與呈現上，有更多的彈性並且容易引起學生的學習興趣。為了滿足成人學習者異質化的知識背景與學習型態，本系在課程的規劃與設計上，除了在媒體的選擇上多元化，在教學上也採用線上課程的特性，在教材上引導學生透過案例、練習與自我評量來加強學習的效果，並且隨時讓學生在課程專設的討論區中發問，即時回應。

資訊領域的課程除了能不斷更新與加入新課程之外，也涵蓋了與數位學習相關的課程，將本校的數位學習專業注入課程規劃中，讓學生了解數位學習，並能進而善用數位學習。

本系除了讓學生的選修彈性增加之外，對於現有的課程教材更新，列為重要的教學工作，務使內容新穎，符合最新的需求。在課程教材的設計上，亦配合學校的策略，盡量整合校內外的資源，讓學生有最豐富的學習資源。

本校學生的學習需求跟一般傳統大學的學生不同，傳統大學的四年課程規劃讓學生在四年期間養成專業，本校學生雖然也可以仿照傳統大學的方式來修習課程，但是有很高的學生比例有比較短期、即時或是臨時的學習需求，例如有的人接手新的專案，需要系統分析與軟體工程方面的知識，必須馬上開始學習，而且要在一個月內完成。或是有外國來台灣的新住民，有語言學習的需求，同樣是需要即時開始，但是學習時間要有彈性，這在傳統大學很難滿足這樣的需求。目前本系的資源與規劃目標能因應市場的未來需求，課程或是學程在銜接上則考量學習者的異質性，容納不同的學習起點，但能輔助達到相同的學習目標。

(三) 問題與困難

本校的自籌經費比例很高，而教學科技與環境的維持需要一定的成本，假如要提供更充裕的頻寬、更方便使用的實習軟體，可能會超出可以負擔的預算範圍。因此，在成本花費與教學服務品質之間需要有最佳的調整與搭配。

本系廣羅國內學術領域的專家參與課程的開發，取得領域內容專家的首肯參與課程的發展需要長期的經營與努力，也需要制度的支持與激勵，更要發揮媒體與教學設計的專業以及課程的經營來維持品質，對於專任教師來說，需要發揮相當大的心力，讓一門課程能夠準時順利開設，而且要具有良好的品質。由於學生的學習需求不斷增加，舊課程更新與新課程開發的負荷也跟著加重，需要更多的專業人力與付出。

課程開設的容量與彈性需要擴大，但是製作新課程有一定的成本、開設課程增加也加重了開課資源的負擔，而且需要法規與制度的鬆綁才能讓課程的開設有足夠的彈性。舉例來說，短期課程的開設、課程開設頻率提高、或是任何時間點都能開設課程，對於學生來說，會更容易也更即時地安排並完成自己所需要的學習，但是對於本校來說，必須跨出一大步。

(四) 改善策略

本系需上機之課程透過本校資訊科技中心支援建置雲端實習的環境，支援網路視訊的實習教學以及課後學生的自行上機練習。此一方案一方面節省了實習教室的建置與管理的費用，另一方面也讓選課人數不足的偏遠的學習指導中心，能透過雲端實習教室來集中成班上課。

本系教師支援本校爭取外部的經費開設相關的課程，例如數位華語文計畫、數位設計師的培訓計畫，額外的計畫經費與人力可以略為紓解學系的資源運用壓力。在課程的開設上，將積極促請本校放寬課程開設的彈性，突破學期課程的時程限制，也不要限制單一課程的時數，讓「學習的提供」與「學習的選擇」，更有彈性。

(五) 項目一之總結

本系教師的專業領域涵蓋了財務管理、科技管理、資訊管理、資訊科學與資訊科技教育，本校商學系教師的專業領域則涵蓋了行銷、財務金融、統計與電子商務領域，在基礎核心與專業領域課程的資源上尚屬適中。本系課程採用之教學媒體從早期的廣播電視、教科書與套裝教材，逐漸轉變為搭配坊間教科書、無書課程與數位教材，同時加深了教學科技的運用，以雲端教室與雲端服務加強實習類課程的教學。透過學程的開設，學生有更明確的修習目標，在原本的核心能力與基礎素養之上建立可即時運用的專業知識背景與技能。本校豐富的數位教材製作資源與媒體教學設計的專業支持，使課程的品質與經營能反映學系的宗旨與目標，以及學校的發展定位。

項目二：教師、教學與支持系統

本系師資結構良好、專任教師流動率低，學生得以於穩定的學習環境中成長。教師透過豐富的教科書、講義、媒體教材、習作評量與成績考查等多元化的教學方式，帶領學生達成本系教育目標並具備核心能力。本系依校、系聘用辦法以周全而嚴謹的審查程序遴聘專、兼任師資，務使教師學術專長符合本系「管理」與「資訊」之領域需求。並經由教學意見調查等之回饋意見，提供教師們不斷革新教學與評量方法之參考以精進學生之學習。

為使學生充分了解教師背景、教師專長、教學科目、教學目標、課程內容等資訊，於本系網頁及編撰之教科書內頁提供充足資訊。本校教師於製作課程前均撰寫開課計畫書，學生可參考該課程之教學目標、課程內容、授課方式、評量種類進行修課，並於學期結束前回饋「學生課程及教學意見調查」，俾利教師參酌以提升教學品質，使學生獲得最佳學習效果。

(一) 現況描述

2.1 教師組成與聘用機制及其與教育目標、核心能力與學生學習需求之關係

2.1.1 專、兼任教師有明確的聘用機制，符應教育目標需求

本系新聘專、兼任教師時，於學系會議確認符合本系教育目標的課程師資需求，送校級會議審議，再出聘符合條件的教師。本系從 99 到 104 學年度共新聘 2 位專任教師，另有 1 位舊制助教以進修學位送審升等為專任講師，強化本系企業管理與資訊管理領域師資。依據校系聘任及升等審查辦法，專任教師之新聘應依員額編制、學類課程需求等，提出資格條件簽會教務處及人事室，由系校二級教評會審議應聘人之學術專長、研究領域等，程序嚴謹。本校教師遴聘機制如圖 2-1-1 所示。



圖 2-1-1 本系教師遴聘機制圖

2.1.2 專、兼任教師組成結構合理，其專長背景與經驗符應教育目標與核心能力

本系 99-104 學年度專任教師師資結構表如表 2-1-1。本系 99 學年度前計有專任教師 6 人（教授 1 人、副教授 3 人、助理教授 2 人）。101 學年度上學期郭秋田助理教授升等為副教授【佐證資料 2-1-2-2】；101 學年度下學期林俊裕約聘助理教授改聘為專任助理教授；102 學年度增聘資管類王貞雅助理教授；另本系林妙雪助教於 101 學年度申請國內管理類相關研究所碩士進修，於 102 學年度順利完成碩士學位，並於 103 學年度下學期升等為本系專任講師【佐證資料 2-1-2-3】，104 學年度上學期林俊裕助理教授升等為副教授【佐證資料 2-1-2-2】，104 學年度下學期顏春煌副教授升等為教授【佐證資料 2-1-2-2】。現階段本系專任教師共 9 位，其中具博士學位有 8 位，碩士 1 位，博士比例佔 89%（共計 2 位教授、4 位副教授、2 位助理教授、1 位講師）。為因應各學習指導中心面授教學人力之需，每學期依實際開課班級數，於各中心聘任兼任面授教師擔任面授教學，99-104 學年度各學期教學人力結構如表 2-1-2 所示。面授教師分布全國，參閱【佐證資料 2-1-2-1】。

表 2-1-1 99-104 學年度專任師資結構表

學年	99	100	101 上	101 下	102 上	102 下	103 上	103 下	104 上	104 下	
陳松柏	教授										
顏春煌	副教授									教授	
李青蓉	副教授										
吳政穎	副教授										
郭秋田	助理教授		副教授								
曾展鵬	助理教授										
林俊裕	約聘助理教授		助理教授						副教授		
王貞雅			助理教授								
林妙雪	助教						講師				

本系專任教師專長概括於企業管理、資訊管理及資訊專業應用三大領域，如表 2-1-3 之專任教師學術領域專長。105 學年度李青蓉副教授將利用休假研究期間至國內外研究機構進行短期交流及研究。

表 2-1-2 101-104 學年度各學期教學人力結構表

學年度	師資	人數	教師等級人數			
			教授	副教授	助理教授	講師
99 上	專任教師	7	1	3	3	
	面授教師	122	2	12	24	84
99 下	專任教師	7	1	3	3	
	面授教師	167	2	16	34	115
100 上	專任教師	7	1	3	3	
	面授教師	123	2	10	22	89
100 下	專任教師	7	1	3	3	
	面授教師	110	1	6	24	79
101 上	專任教師	7	1	4	2	
	面授教師	111	1	6	18	86
101 下	專任教師	7	1	4	2	
	面授教師	138	1	9	20	108
102 上	專任教師	8	1	4	3	
	面授教師	105	1	6	20	78
102 下	專任教師	8	1	4	3	
	面授教師	105	2	5	15	83
103 上	專任教師	8	1	4	3	
	面授教師	107	0	5	21	81
103 下	專任教師	9	1	4	3	1
	面授教師	161	0	12	33	116
104 上	專任教師	9	1	5	2	1
	面授教師	98	0	2	25	71
104 下	專任教師	9	2	4	2	1
	面授教師	161	0	12	25	70

表 2-1-3 專任教師學術領域專長

姓名	職級	學歷	領域專長
陳松柏	教授	政治大學企業管理博士	研發管理、策略管理、科技管理
顏春煌	教授	美國愛荷華州立大學電腦科學博士	資料庫系統、電腦網路、數位學習
李青蓉	副教授	美國伊利諾大學香檳校區哲學博士	教學設計、教育科技、成人資訊課程發展、多媒體設計
吳政穎	副教授	政治大學企業管理博士	財務管理、會計管理
郭秋田	副教授	清華大學資訊工程博士	數位學習、資訊安全、多媒體
林俊裕	副教授	台灣大學商學博士	策略管理、組織管理、科技管理
曾展鵬	助理教授	大同大學資訊工程學系博士	電腦網路、資訊系統、程式語言
王貞雅	助理教授	台灣大學資訊管理博士	資訊管理、科技創新應用與服務、使用者行為、個人化資訊系統(推薦系統)
林妙雪	講師	輔仁大學統計資訊學系應用統計碩士	統計學、商用數學、服務創新

本系課程分為企業管理類、財務管理類、綜合管理類、資訊管理類、資訊應用類及資訊專業類，各有專業領域專任教師負責。教學工作之描述；如表 2-1-4

表 2-1-4 本系專任教師的教學工作

工作態樣	工作描述
學類負責人	規劃課程、聘任學科委員、實施教學、審核兼任面授教師、維護課程之續開修訂等。
教學設計暨媒體委員	負責課程之規劃、擬定課程計畫表、教科書章節之編排及內容檢核等，和媒體呈現方式等，並協助媒體教材之製作完成。
學科委員兼召集人	統整課程之編排及內容檢核等，並撰寫教科書和製作媒體教材。
考試命題和閱卷主持人	推薦或擔任期中考和期末考出題委員，調整學生考試答題的情況。
駐版課輔或電話課輔	利用網路或電話服務全國修讀該課程的學生課業疑難。

主要為：

- 1.擔任面授教學工作。
- 2.擔任教學策劃小組成員；如：課程召集人、學科委員、教學設計與媒體委員，負責課程教科書之規劃、撰寫，課程教材之設計、錄製。
- 3.專任教師依領域專業擔任學類負責人。
- 4.負責兼任面授教師之師資專業領域審查。
- 5.於數位學習平台之課程討論區負責駐版課輔，回答學生學習上的問題。
- 6.於電話課輔時段，透過學生來電解答課業問題。

本系教師各項教學工作每學期均能維持在規定鐘點範圍，工作份量尚為適當，均能圓滿達成工作。各專任教師在教學及課程製作方面概況如【附件 2-1-1】。各學期專任教師授課時數調查表如【佐證資料 2-1-2-4】。

2.1.3 專、兼任教師專長背景與經驗滿足學生學習需求

本系提供各課程之面授教學指引，使教師授課時，更能清楚掌握本系教育目標並滿足學生學習需求，學期末並針對面授教師與學生進行課程意見調查，在五點量尺中，顯示學生對於專、兼任教師數量與學術專長可滿足其學習需求的程度皆在滿意以上，面授教師課程意見調查表參見【佐證資料 5-1-1-6】、學生課程及教學意見調查表參見【佐證資料 5-1-1-5】。

1.面授教師

本系面授(含兼任)教師聘任由學類負責人協同學科委員訂定各學科面授教師學術領域條件【佐證資料 2-1-3-1】，以符合本系專業要求。各學習指導中心推薦面授教師後，經學術領域審查，提系、校教評會審議通過，再彙送人事室敦請校長發聘。循此流程管控，本系面授(含兼任)教師的專長背景、學術與產業界經驗均能符合學生之學習需求。各學期各科面授教師推薦名冊參見【佐證資料 2-1-3-2】。

2.教學策劃小組的成員

本系課程製作由各該課程「教學策劃小組」成員負責，其遴聘要點參見【附件 2-1-2】，成員包括學科委員（得兼召集人）、教學設計暨媒體委員、執行助理等組成。學科委員、教學設計暨媒體委員由本校合格專任教師擔任外，並得聘請校外專家學者兼任。

學科委員以主修該學科或相關科系，獲有博士學位或助理教授以上證書者或

實務界獲有碩士學位從事該學科或相關科系之教學、研究工作、專門職業或職務3年以上者任之。召集人由副教授以上之學科委員擔任為原則；負責教學策劃小組之召集與任務完成。各成員經系教評會審核通過後送校教評會複審。執行助理人選則由各課程召集人推薦，以行政程序簽請校長核聘。小組成員之專長背景及經驗均能符合本系學生之學習需求，各課程教學策劃小組名單詳如【佐證資料 2-1-3-3】。

2.2 教師教學與學習評量及其與教育目標、核心能力與學生學習需求之關係

2.2.1 班制教學與學習評量方式能符應教育目標、核心能力與學生學習需求

1. 教學(課程)設計符合核心能力，且在課程大綱完整呈現，供學生修業時參考。

依本校定位、教育目標與基本素養，規劃本系之教育目標與核心能力，由學類負責人規劃課程，進行教科書之撰寫及課程製作，皆通過系課策會及校課策會審查及意見回饋，使學生在課程目標之下，經由學習活動、各種評量方法獲得學習成效，實現整體教育目標。圖 2-2-1 可瞭解教育目標、基本素養與核心能力、課程規劃與能力檢核之關聯。參見各開設科目開課計畫表【佐證資料 2-2-1-1】。

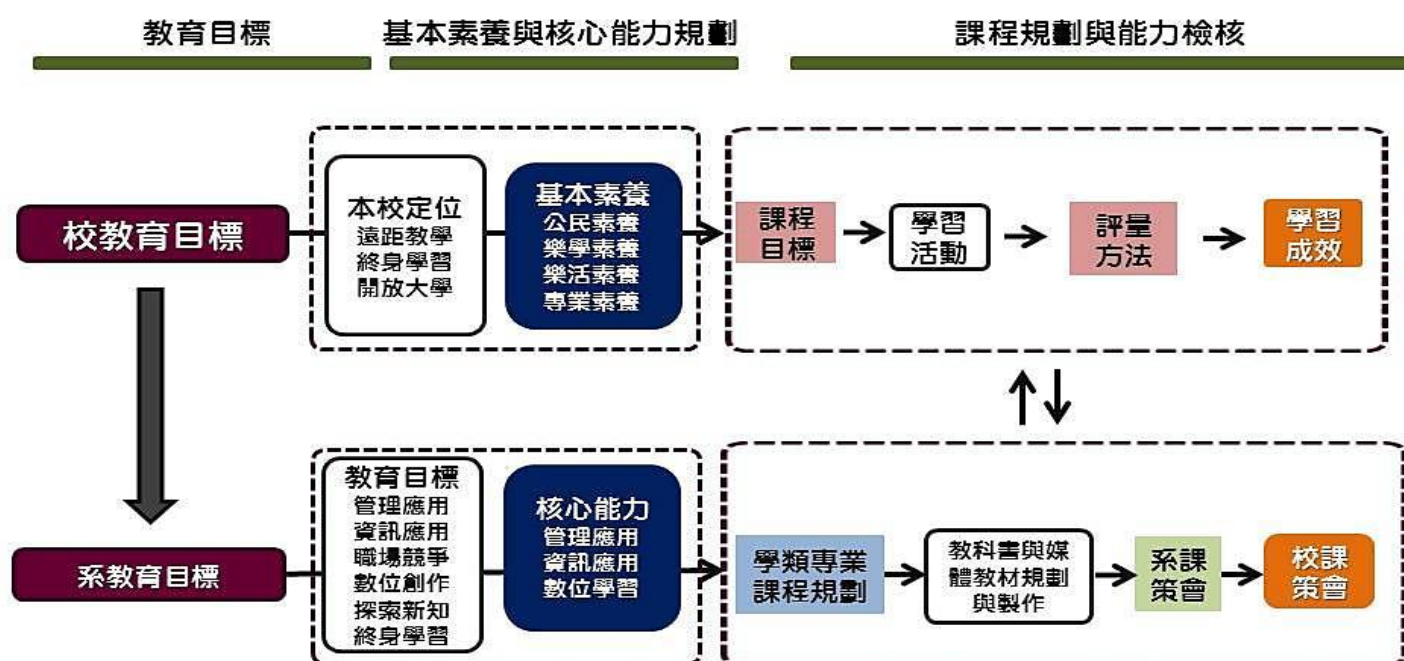


圖 2-2-1 教育目標、基本素養與核心能力、課程規劃與能力檢核之關聯

2.教師依據課程所要培育之核心能力，設計學習評量

本系教師所規劃之課程，由教師依不同領域別設計適合之教學方法，參見各科目課程大綱【佐證資料 2-2-1-2】，可於全校課程地圖網站供學生查詢參考(<http://coursemap.nou.edu.tw>)。通常學習評量多以作業與考試等方式為主，此外尚設計有分組研討、專題報告、課堂參與、實際演練等各種方式進行。

3.教師依據課程性質，應用多元教學方法

學生之學習以數位教材為主，實體或網路面授為輔，並透過多元的教學方式激發學生不同的思維。以本系 103 學年度上學期學分學程裡的「門市服務與管理」課程為例，該課程由本系兩位老師自 100 年起開始發想與規劃，學程召集人並取得勞動部門市服務乙級技術士證照。該學科經系、校課策會及教評會通過後，由一位校外領域專家搭配本系三位老師合組教策小組進行課程設計與教材製作，並參與門市加盟促進會年度大會。除了一般學理性內容外，還包括使用視聽輔助教材、步驟性操作示範、技能演練、實物展示說明、實地環境介紹、加強學習演練與模擬互動，使教材內容豐富化，吸引學生時時線上學習。此學分學程之規劃目標為修課完成後能強化報考勞動部勞動力發展署門市服務勞乙級技術士證照之能力，實現「課程+證照」之加值成效，可提升學生職場競爭力或轉職能力，符合開設課程之目的。

4.學生及面授教師課程及教學意見調查感到滿意程度

本校於學期結束前，進行面授教師及學生之課程與教學滿意度調查【佐證資料 5-1-1-5】、【佐證資料 5-1-1-6】，教師部分主要針對書面教材(教科書)以及媒體教材的滿意度作調查；學生部分除書面教材(教科書)以及媒體教材的滿意度外，也針對教師的教學與評量作調查。各面向之滿意度調查，於 5 點量尺中，平均滿意度達 4 分以上。

5.教師依據意見回饋改進教學設計、教學方法及學習評量之情形

依據學生意見回饋改進教學設計、教學方法及學習評量，本系落實品質管理 PDCA 之精神，本系學生之學習成果評量系統關係可以利用圖 2-2-2 加以說明。學習成果評量依循規劃(Plan)、執行(Do)、檢核(Check)及行動(Action)管理流程，首先根據學校與學系之能力規劃建置課程地圖，接著由製作課程之教師進行課程執行，課程在數位學習平台上線之後，評量區中有單元評量、課程評量及能力評

量。同樣的，書面教材中亦有學習評量的設計，可自我測試學習成果。再加上期中與期末考查，皆可檢核學習成效；至於整體課程評量，則可透過學生之面授教學追蹤輔導。

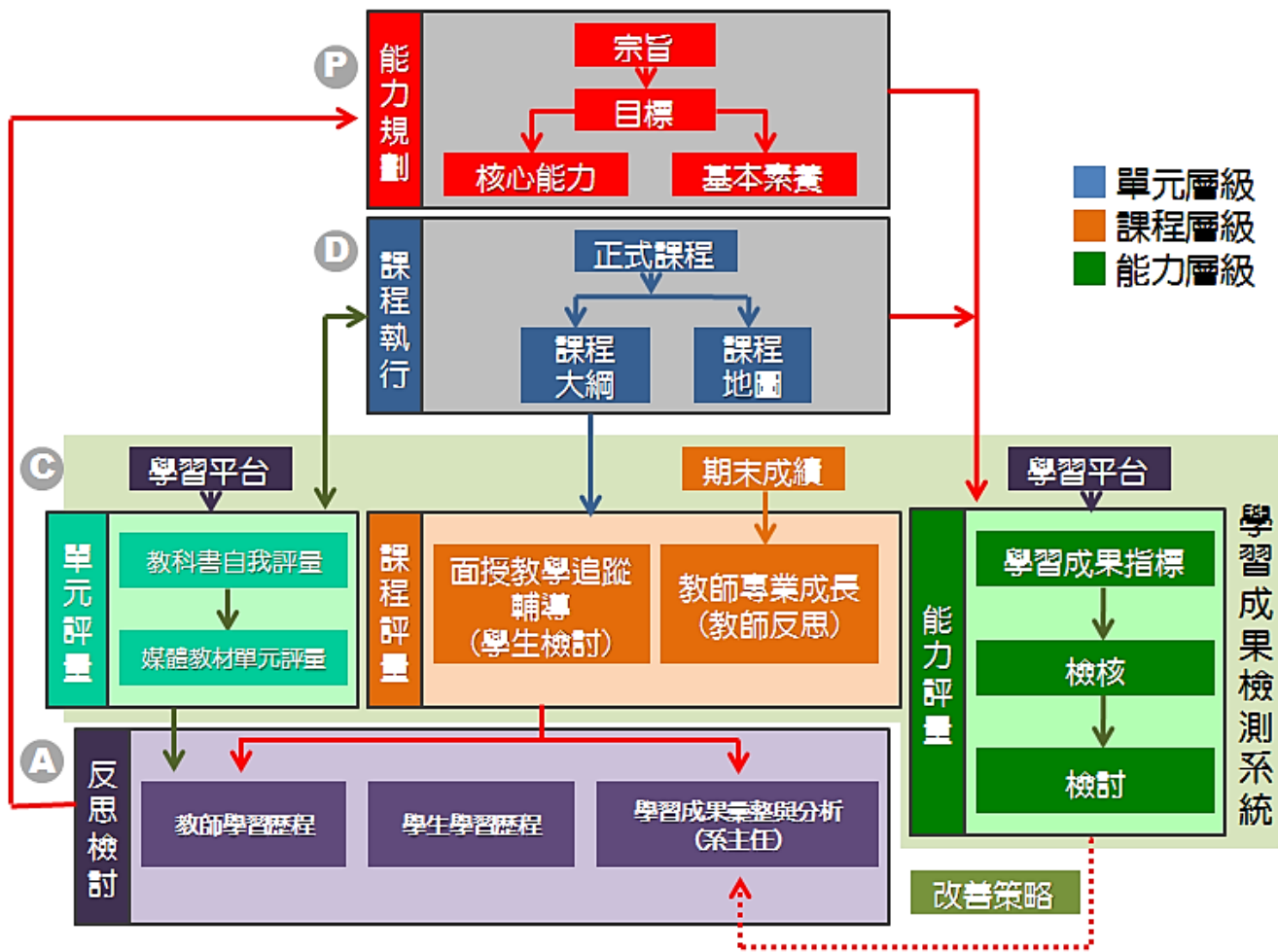


圖 2-2-2 學習成果評量系統關係圖

2.3 教師教學專業發展及其支持系統建置與落實情形

2.3.1 班制能建立教師教學專業成長機制與支持系統，並加以落實

1. 新進教師輔導機制

本系教師編制規模較小，各學年度未如一般大學有穩定的新進教師人數，目前新進教師輔導由學系主任、薪傳教師與助教個別協助，輔以相關單位之配合，進行新進教師輔導，紀錄表參見【佐證資料 2-3-1-1】。根據新進教師輔導教師薪傳辦法，使新進教師能夠迅速融入校園，提升教學品質。新進教師導入輔導機制如下圖 2-3-1 所示。

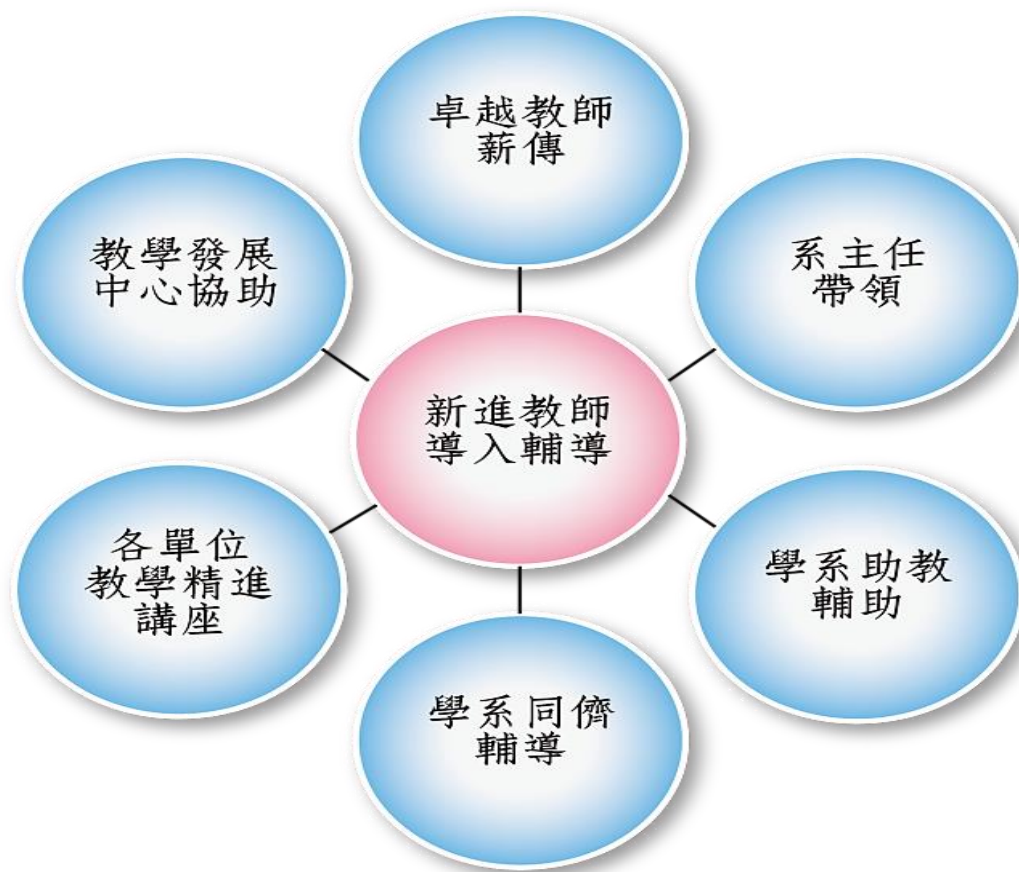


圖 2-3-1 本系新進教師導入輔導圖

2. 面授教學評量與追蹤輔導機制

本系面授教學評量與追蹤輔導機制主要依據「國立空中大學面授教學評量與追蹤輔導要點」【附件 5-1-4】進行。學生每學期末上網填寫「課程及教學意見調查表」，每一學期單一課程教學評量如平均級分低於 3.0 分且該教師面授該課程所有班級加總填答率達百分之二十者，該教師應列為受輔導教師予以晤談輔導。專兼任教師連續二學期教學評量分數未達標準者，該教師應擬定自我教學品質改善計畫，並於次學期參加本校或其他大學舉辦之教學研習活動至少四小時，研習時數證明須送研究處教學發展中心備查。此結果將作為教師改進教學、專、兼任教師續聘、教師評鑑、升等、及教學績優教師選拔等之參考。在 102-104 學年度，本系專任教師整體教學意見調查結果，在五點量尺中，大部分高於平均分數 3.0 分，屬滿意以上程度。僅 102 下及 103 上各一位兼任面授教師未達問卷滿意度平均分數 3.0 分，經提系教評會審議，請各課程所屬學類負責人辦理追蹤輔導，製作追蹤輔導紀錄，並建檔備查【佐證資料 2-3-1-2】。

3.對教學評量結果不佳之教師，提供專業輔導之作法與成效

本系各學期教學意見調查資料調查完成後，相關資料陳送教務長及各學系主任參閱，並上網提供本系教師依據個人權限進行查詢。各教學單位與系所主管可依據教學評鑑結果，對需協助之教師進行約談並提供相關協助、同儕輔導。各系就教學評鑑結果，研究課程開設與教學方法相關調整之可能。另教學評鑑結果欠佳之教師，可直接向教務處、研究處等教學相關單位提出相關協助之要求。依據教學評鑑結果，設計符合教師專業進修需求之課程與工作坊。教師可參加教學發展中心所舉辦之系統性之增能活動與課程，如「數位學習與專業成長研習」（本校課程、教學方式、教材、媒體與學習等）、「教師教學精進講座與工作坊」課程與教師（含新、舊教師）分享，以積極協助本校教師掌握最新教學理論實務。為確保授課教師及填寫學生權益，本校辦理教學評量與後續處理之相關單位，均遵守保密原則。

4.研擬相關辦法協助並精進教師專業成長

如圖 2-3-2 所示，目前本校有關協助並精進教師專業成長，鼓勵教師參加教育部數位教材認證，依據「國立空中大學數位學習教材與課程認證獎勵辦法」，獎勵本系數位學習及精進教學與課程品質，針對數位學習教材、課程認證及相關工作流程訂定審查規範與獎勵機制，本系李青蓉與王貞雅老師 101 學年度所規劃之「社群網站經營管理」通過教育部數位教材認證，並於 104 年獲頒本校優良教師表揚。

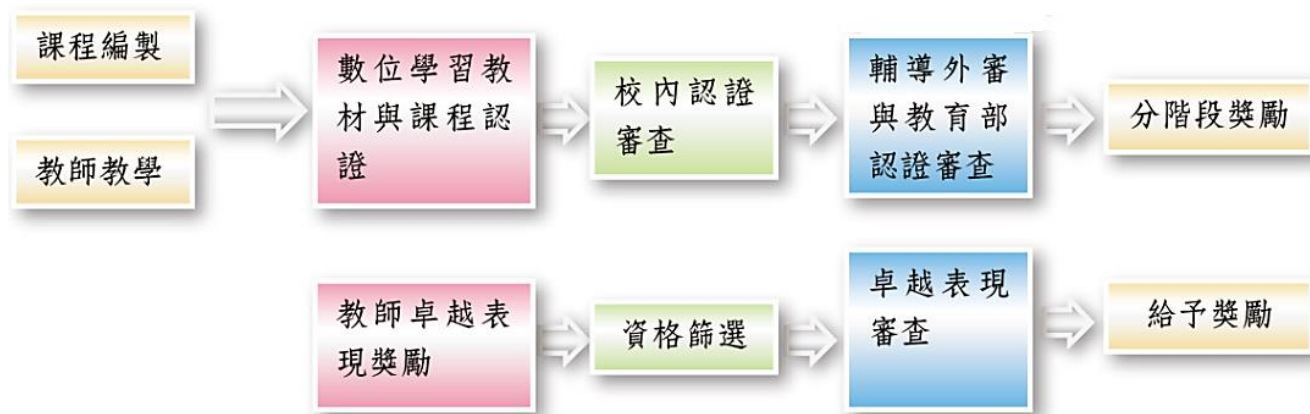


圖 2-3-2 教師教學卓越表現獎勵機制

5.鼓勵教師精進教學專業

本系教師積極參與研究發展處辦理之各項研究發展類與教學精進類講座或工作坊活動，以求精進教學專業。【附件 4-1-10】為本校各類相關活動一覽表。

(二) 特色

本校系統化的教材製作與多元化的課程教學模式是本系發展與規劃課程的特色與優勢，由於國家推動數位學習的著力甚深，本系以線上網頁課程為主，搭配實體面授，也透過本系所開設之資訊基礎素養課程來教同學運用資訊科技進行學習與互動。讓同學能夠更方便而有彈性地學習，並且能與老師以及同學進行有效的互動。

(三) 問題與困難

學生學習無年級之分，採取學分制，加上採取自主式選課，學生學習成效較難管理，且成人學習自主性高，雖列有各項學習輔導作法，惟成效有限。加上招生日益困難，自籌經費比例較高，導致學校經費有限，加上專任教師人數較少，學生來源幅員廣大，本系專任教師人力在運用上較一般大學有更大的困難。

(四) 改善策略

本系教師配合學校整體發展策略，在數位學習的教學領域上不僅有專業的成長，也爭取到相關計畫與專案的補助；另外透過校外計畫，分享本校的專業，同時也借鏡他校經驗，以增加本系課程設計與發展的彈性，以更成熟的數位教學經驗與環境確保教學的品質，同時引導校外師資資源延伸到系所的發展上，增加人力運用的彈性。

(五) 項目二之總結

本系專任師資結構與流動方面呈現穩定狀態，各職級結構比例均衡，近幾年亦逐級提升，教師同仁並兼具向心力與穩定性。另外本系教師提供自學性高且又多元化的課程是最適合成人的學習資源，數位教材製作亦是本系多年來累積的經驗與專業。在空教經費資源缺少及較難尋求大專院校教師合作開設課程的情況下，本系教學需要戮力尋求發展的空間與機會，才能迎接少子化之挑戰。

項目三：學生、學習與支持系統

(一) 現況描述

3.1 學生組成、招生與入學輔導之規劃與執行情形

3.1.1 班制能掌握並分析學生的組成、招生規劃合理。

本校入學不分系，每一學系提供的課程，空大學生能自由選讀，並且設有專門網站(new.nou.edu.tw)提供招生相關資訊。因此，學系並無所謂的專屬本系學生統計資料。學校定期針對新、舊生修課人數與各學生組成別進行交叉分析，各組成別內容包含：性別、年齡、職業、學歷、學習中心以及學生類別。102-104 學年度學生組成分析資料請參閱【附件 3-1-1】。

102-104 學年度新/舊生修課人數統計如表 3-1-1，從此表的統計資料可以發現：

1. 招生情形較好的時間點為學年度的上學期。
2. 近三年新生招生情形維持穩定之狀況。
3. 學生選課總人數近兩年比 102 年微幅下滑，顯示舊生因畢業或中輟情形導致選課人數略減。

綜合上述發現，新生招生雖維持穩定。然而舊生畢業與中輟之人數仍大於所招收新生人數，修課人數恐會繼續持續下滑。必須增加新生招收人數或減少中輟學生人數，以維持選課人數之穩定。

表 3-1-1 102-104 學年度新/舊生修課人數統計

學年別	學期別	新生	舊生	合計
102	暑期	0	6209	6209
	上學期	3335	9871	13206
	下學期	2012	10514	12526
103	暑期	50	5944	5994
	上學期	3448	9390	12838
	下學期	1840	9677	11517
104	暑期	11	5430	5441
	上學期	3314	9168	12482
	下學期	1946	9718	11517

自 103 下學期開始，由研發處統整問卷內容，透過每學期開學典禮，對新生實施問卷調查。此「學校與各學系教育理念」意見回饋表請參考【附件 3-1-2】，相關意見調查報告如【佐證資料 3-1-2-1】。調查報告中，根據學生所填預計畢業學系，可預知本系潛在的畢業生，以此為樣本可查看各項分析結果。以 104 學年度下學期報告之第玖項之內容來說：

1. 本系學生年齡層主要為 30-54 歲，其中 45-49 歲之比例最高。
2. 一學期選課科目數以 5 科上限之學生比例最多。
3. 修讀課程的目的主要為取得較高學歷與終身學習為最大宗。

本校以協助成人學習者與在職者以遠距的方式進行學習，以提升全民學習與文化水準，特重視失學或弱勢族群之教育工作，故目前並無訂定吸引優秀學生入學的獎勵辦法，但多有訂定獎勵與補助清寒學生或弱勢學生就學之辦法與規定，且本校每學期頒發成績優秀學生及特殊成就學生獎學金，對於有心爭取獎學金之優秀人士，或許為吸引力之一，相關辦法與執行情形請參閱特殊教育學生獎補助辦法【附件 3-1-3】。表 3-1-2 為 102-104 學年度優秀學生、特殊成就學生獎學金執行情形。

表 3-1-2 102-104 學年度優秀學生、特殊成就學生獎學金

學年度	學期別	學制	核發人數	核發金額	合計	
102	上	空大	58	290,000	325,000	650,000
		空專	7	35,000		
	下	空大	57	285,000	325,000	
		空專	8	40,000		
103	上	空大	88	440,000	500,000	855,000
		空專	12	60,000		
	下	空大	62	310,000	355,000	
		空專	9	45,000		
104	上	空大	87	435,000	485,000	485,000
		空專	10	50,000		

1. 本系招生情形

本校一般生招生由教務處註冊組統籌，授權各學習指導中心辦理，學系則提供相關簡介、課程學程開課資料供學習指導中心參考使用。對於機構合作之專班

招生，則會由學系主任或專任教師連同學習指導中心同仁前往合作之機構辦理招生說明會。例如：104 學年度本校與國防部洽談合作提升國軍專業能力與學歷即於全國七個軍中營區辦理招生巡迴說明會。

從學生選讀本系課程來看招生情形，本系每一學期本系共推出約 10-12 門新舊課程，暑假約 4~6 門新舊課程。平均而言，每一學期管理類開 5-7 門新舊科目，資訊類提供 5-7 門新舊科目左右，平均每學期大約有三千五百人以上的選修人科次，詳細資料請參考【附件 3-1-4】。102 到 104 學年，選讀管資系課程的當學期新生的職業分佈、學生背景及年齡分佈請參考【附件 3-1-5】，職業分佈以公、商、服務以及無業為最多；背景學歷以高職、高中與專科所佔比例最多；年齡分佈相當廣，主要平均分佈在 20-49 歲之間。

2. 多次面授課程

為積極吸引學生，強化招生成效，除了傳統的每學期 4 次面授的課程之外，為提供多元化教學方式，學校另外開設了多次面授課程，上課 9 週（次），上課時間亦可跟面授教師聯繫與請教，提高教學的質量。102-104 學年度統計資料如表 3-1-3，詳細資料請參考【附件 3-1-6】。

表 3-1-3 102-104 學年度本系多次面授課程開設科目表(含採計)

學期	科數	科目名稱
102 上	3	勞資關係爭議問題、政府與企業、資訊經濟學
102 下	6	社群網站經營管理、企業研究方法導論、統計學、職場個人魅力管理、專案企劃之理論與實務、薪資制度與管理
103 上	9	個體經濟學、顧客服務管理、創意與創新管理、管理哲學通論、非營利組織管理、人力資源管理、人力資源發展、組織行為新論、企業倫理
103 下	6	學習科技入門、不動產估價實務、不動產投資分析、土地利用法規、總體經濟學、個人行銷與形象管理
104 上	11	人際關係與協商、連鎖經營實務、不動產估價理論、不動產法規、不動產經濟學、管理經濟學概論、中小企業管理、行動商務與娛樂
104 下	13	土地經濟學、個人行銷與形象管理、商業簡報理論與實務、消費者行為、不動產估價實務、不動產投資分析、土地利用法規、人力資源發展、統計學概論、臺灣企業卓越管理實務導論、智慧手機操作與應用

3. 學分學程設計及招生

本系學分學程設計包括兩項：

- (1) 「門市服務」學分學程，如【附件 3-1-7】：現階段台灣 服務業已逐步取代製造業，服務業的迅速興起，使得業界對人力資源的需求與日俱增。本課程考量現階段國內商業環境及服務業人才之就業需求，培養學生從事流通服務業門市之管理人員，參與門市營運之各項指導與派任工作，並應具備管理行政及危機處理能力。不論在證照考試（勞委會乙級門市服務技術士）、市場就業或是學位進修上都有極大的助益。
- (2) 「網際網路與雲端服務」學分學程【附件 3-1-8】：「網際網路與雲端服務」學分學程涵蓋的技術領域廣泛，而且市場上對於該領域人才的需求殷切。本學分學程可以幫助學習者善用網際網路與雲端服務，同時具備規劃、開發及運用網際網路與雲端服務應用的基本專業技能。不論在證照考試(例如微軟公司的 MOS 國際證照或是中華民國電腦技能基本會的 TQC 證照)、市場就業或是學位進修上都有極大的助益。

學分學程專區網址為：<http://www.nou.edu.tw/~studadm/domain.htm>。

3.1.2 新生入學輔導機制

本校學生事務處為協助學生認識學校、提高學習效果、建立學生歸屬感，針對學生族群特色及修課方式等不同性質，推出「師生互動」與「學生學習扶助」等二大面之輔導服務制度，如圖 3-1-1，以達「輔助人也、導正人也、處事人也」之服務宗旨。表 3-1-4 為各項輔導服務辦法。

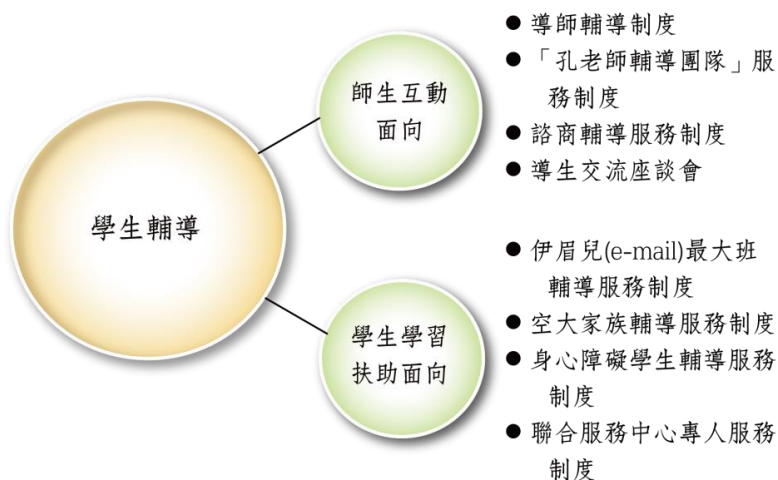


圖 3-1-1 學生輔導架構圖

表 3-1-4 本校各項輔導服務辦法

辦 法	說 明
國立空中大學導師制實施辦法 【附件 3-1-9】	協助學生認識學校、提高學習效果，並建立歸屬感，以完成成人進修教育。
「孔老師」輔導計畫請參閱 【附件 3-1-10】	透過專班面授教師專業領域之豐富智慧和經驗，協助學生認識學校、適應本校教學方式與多元學習管道，建立歸屬感，以增進學生續讀意願、防止中途輟學。
「空大家族」輔導團隊計畫 【附件 3-1-11】	1.落實學生輔導工作、增進學習效能，新增「空大家族」輔導團隊，提供學生更貼心且有效的輔導服務。 2.協助本校各中心學生，實施輔助教學與輔導，提升學習效果。
「伊眉兒(e-mail)最大班」輔導計畫【附件 3-1-12】	透過網路E化世界，強化本校遠距教學特色，給予學生不定期的關懷策略，提升輔導成效。
新生相關輔導措施 【附件 3-1-13】	提供每位新生各項輔導措施，協助其瞭解各項修業規定與期望、課程規劃、畢業要求、未來發展方向等，讓同學做好求學與修業準備。

3.2 學生課業學習、支持系統及其成效

3.2.1 班制能掌握並分析學生課業學習表現及提供輔導與協助支持系統。

1. 學生學習表現分析機制

學系掌握學生學習表現狀況主要透過以下幾個管道進行：(1) 學生於學習平台上之參與率；(2) 學生在面授課之到課率；(3) 平時作業繳交情形；(4) 期中考到考情形與成績表現。新生容易因不瞭解或不適應空大學習模式而產生中輟情形。本系透過上述學生學習活動參與情形來分析了解學生的學習表現，並提供預警、適度主動輔導學生。觀察發現，學生多因工作忙碌又一次選修過多科目導致無法負荷。此透過分析學生學習表現而建立之預警機制可適時有效地輔導學生解決學習上的困難。

104 暑期與上學期各科成績考試及格率為 90.63%，各課程二次考查成績通過比率為 99.55%，請參考學生學習表現分析【附件 3-2-1】(註：補救教學與二次考查為提供期中考成績達 25 分以上、60 分以下學生可以向該學科面授教師申請成績補救之學習支持措施)。

2. 學生學習輔導機制、做法與執行情形

本校學生事務處為協助學生適應本校教學方式與多元學習管道，提升輔導成效，推行各項學生輔導措施機制如圖 3-2-1。多元學習輔導機制請參考【附件 3-2-2】。

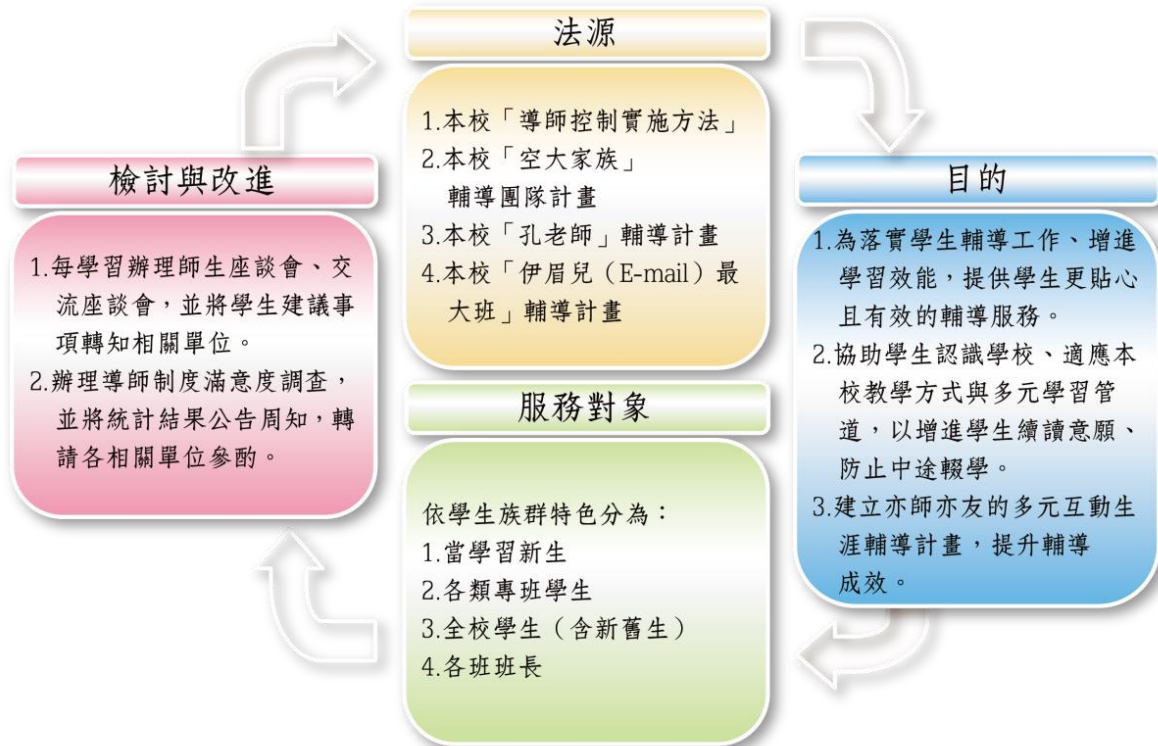


圖 3-2-1 本校學生輔導機制流程圖

3. 定期辦理導生座談會，檢討工作成效

本校學生事務處為落實學生輔導，相當重視執行成效，故每一學期均辦理相關之導師（生）會議，以瞭解學生之需求及想法，並將學生之相關建議事項提請學生輔導委員會討論或轉請各相關單位參酌，各學期活動一覽表如【附件 3-2-3】，活動成果參閱【佐證資料 5-1-1-11】。

4. 學生學習支持機制

(1) 各類獎補助學金辦法與執行情形

有關教育部訂頒之「大專校院弱勢學生助學計畫」，雖然補助對象並未包含本校學生，然本校為協助在學學生順利完成學業、提供服務機會及紓緩經濟困難，並對突遭不幸或急需幫助者予以適切慰問，仍訂定「國立空中大學暨附設空

中專科進修學校學生就學補助辦法」。其獎助項目包括：工讀（就學服務）助學金、急難慰問金及獎學金（成績優秀學生、特殊成就學生獎學金，身心障礙學生獎、助學金），除分別訂定相關辦法，並於每會計年度編列專用之預算經本校學生輔導委員會通過後辦理。表 3-2-1 為 102 至 104 學年度上學期獎學金申請及得獎件數的統計。

表 3-2-1 102-104 學年度上學期獎學金申請及得獎件數統計表

獎學金類別		成績優秀		特殊成就		合計	
		空大	空專	空大	空專	空大	空專
102 上	申請件數	184	16	1	0	185	16
	得獎件數	58	7	0	0	58	7
102 下	申請件數	170	13	1	0	171	13
	得獎件數	57	8	0	0	57	8
103 上	申請件數	146	13	0	0	146	13
	得獎件數	88	12	0	0	88	12
103 下	申請件數	246	29	0	0	246	29
	得獎件數	62	9	0	0	62	9
104 上	申請件數	199	16	0	0	199	16
	得獎件數	87	10	0	0	87	10

各相關辦法及申請事宜除固定公告於本校網頁外，亦隨時依需要刊登於本校各網頁及刊物加以宣導，各學習指導中心同仁亦隨時注意關心有需要之學生，主動協助其申請。各項補助申請流程請參閱【附件 3-2-4】。

(2)工讀金

本校為協助學生在學期間藉服務機會，擴充學習生活領域，培養社會服務觀，協助學生就學，每年均編列專用之預算，並訂定就學補助相關辦法【附件 3-2-5】。

本校暨附設空專 102-104 年度工讀（就學服務）助學金預算及經費使用情形、助學金補助金額及人次統計如表 3-2-2 及表 3-2-3。

表 3-2-2 102-104 年度工讀助學金預算及經費使用情形

工讀助學金	102 年度	103 年度	104 年度
預算數	24,000	60,000	139,320
實支數	17,549	27,255	132,965
餘額	6,451	32,745	6,355

表 3-2-3 102-104 年度工讀助學金補助金額及人次統計

工讀助學金	102 年度	103 年度	104 年度	
補助金額／時薪	@\$109	@\$115	@\$115	@\$120
補助人次／時數	161	237	431	695
合計	\$17,549	\$27,255	\$132,965	

(3)就學優待減免學雜費補助統計表

本校免試入學，弱勢學生只要有意願進入本校就讀，年滿 18 歲均可報名入學，針對弱勢學生本校設有就學費用減免措施，請參閱【附件 3-2-6】，凡身心障礙學生、身心障礙人士子女、原住民、低收入戶及 65 歲以上長者均為減免對象，學分學雜費減免其標準如【附件 3-2-7】。

(4)行政人力資源(系務人力資源介紹/各中心)

表 3-2-4 為 102-104 學年度學系人力概況表，兩個學年度皆有教師 9 位、助教 1 位、專案助理 1 位。

表 3-2-4 102-104 學年度學系人力概況

學年別	教授	副教授	助理教授	講師/助教	組員 專案助理	合計
102 學年	陳松柏	李青蓉 顏春煌 吳政穎 郭秋田	曾展鵬 林俊裕 王貞雅	林妙雪	林淑芬 專案助理	10 位
103 學年	陳松柏	李青蓉 顏春煌 吳政穎 郭秋田	曾展鵬 林俊裕 王貞雅	林妙雪	林麗美組 員 林淑芬 專案助理	11 位
104 學年	陳松柏	李青蓉 顏春煌 吳政穎 郭秋田	曾展鵬 林俊裕 王貞雅	林妙雪	林麗美組 員、 林淑芬專 案助理	11 位

(5)圖書資源的配置

本校圖書資源有中文圖書、外文圖書，學術期刊、期刊合訂本、電子書、電子資料庫等，並配合本校特色，蒐集遠距教育、終身教育與數位學習等資源。本校近三年之圖書、期刊、電子資料及非書籍資料總經費如表 3-2-5。

有關圖書館館藏資源與學生圖書資源介紹請參考【附件 3-2-8】。館藏資源及總館藏總量約 28 萬種（冊、卷）與各種館際合作方式請參考【附件 3-2-9】。

表 3-2-5 102-104 年度圖書相關資源總經費

年度	102	103	104
圖書經費	5,709,730 元	4,339,282 元	3,755,198 元

圖書相關的管理辦法，包含：

- 國立空中大學圖書館使用規則【附件 3-2-10】
- 國立空中大學圖書館教學及相關節目腳本管理規則【附件 3-2-11】
- 國立空中大學圖書館資料污損遺失賠償辦法【附件 3-2-12】
- 國立空中大學視聽資料外借要點【附件 3-2-13】
- 多媒體視訊教室管理通則【附件 3-2-14】

(6)本系所提供學生之學習輔導

因為本校學科的面授一學期為 4 次，每次為 2 小時，每學期每科為 8 小時。除了面授的書面教材之外，課程都提供數位內容，同學可以在任何時間上網閱讀，可以補足面授時數有限的情況。

除了面授與網路數位課程內容之外，為了改善教學上的解惑問題，累積以往的各種改善措施，目前提供學生以下等多元管道與相關措施，藉以解決學生學習上所遭遇的問題：

- 「電話課輔」、「網路駐版」【附件 3-2-15】、
- 「空大學訊」【附件 3-2-16】、
- 「E-mail 最大班」【附件 3-2-17】、
- 「空大橋」【附件 3-2-18】

鼓勵教師透過社群工具(學系臉書以及 LINE 群組等)以引導本系修課學生建立更強的系班意識及強化同儕互動，以促進學生之學習意願。例如：104 下之「數位攝影與影像處理」課程，有 2 面授班建置班級 LINE 群組且面授老師跨群組互

相支援與指導。未來將思考透過系臉書以引導本系修課學生建立更強的系班意識及同儕互動，以促進學生之學習意願。

(7)學習預警制度

本校為成人教育與繼續教育之大學，貫徹與推廣終身教育理念，故成績之考核與一般大學有所不同。為鼓勵成人學習者進行終身學習，故本校之學制與學分相關規定比照歐美終身教育與開放教育之法。

依據本校學生成績考查辦法規定，本校學生無年級之區分，亦不實施升留級，修習及格之科目發給學分證明書，總結其學分即可依據規定辦理學位之取得。此種作法符合成人與在職學習者特殊背景之需求，故本校針對學生學習成效不佳學生之預警機制也與一般大學有所區別。

由於無年級區分與修習學分數下限等限制，亦無修業年限之規定，本校學生學習成效預警主要方式如下：

A.教務處將學生學期學習狀況及成績送至學系、學習指導中心與學生。

B.學生可自行上網查詢個人該學期修習科日期中預警情形。

(8)軟硬體資源的配置

A.電腦教室

目前本校全省共有 21 間電腦教室，633 台電腦。開課使用電腦教室時間大多排在週六和週日，一門科目 2 小時，電腦教室足夠輪班使用。

B.多元化教學平台設備

本校以遠距教育立校，本校的媒體傳播和製作設備由資訊科技中心和媒體處負責。有關設備請參見表 3-2-6。

表 3-2-6 教學平台和課程隨選系統

	遠距教學入口平台	同步影音教學互動系統	學習如何學習 (非同步課輔)	COD 課程隨選影音系統
廠商和產品	旭聯科技 智慧大師	<u>Cisco WebEx</u>	瀚智科技 客製	瀚智科技 客製

C.數位教材製作設施

本校擁有 2 座專業攝影棚和 2 座專業錄音室，第二攝影棚專為製作數位課程而建置的。

D.軟硬體資源的建置與管理相關規定與措施

前述有關軟硬體資源配置的詳細說明及資料請參考【附件 3-2-27】。

(9)其他的學習支持機制

A.自由上機雲提供雲端實作電腦環境

提供本校上課師生能夠在任何時間、任何地點，透過各類平台使用課程授權軟體，進行教學備課與課後練習操作使用，以提升教師教學與學生的學習成效。

B.「愛台北 市政雲服務--國立空中大學學習資源」專區服務

「愛台北 市政雲服務—國立空中大學學習資源」專區，由台北市資訊局提供服務通路，結合空中大學提供之課程內容，課程內容包含空中大學目前 6 個學系，共計每學期多達 60 門學科，約 2,000 講次(1,000 小時)之影音課程教學資源，除增加本校學生課程教材複習管道，同時推廣臺北市政府便民服務及社會教育。

民眾透過電腦、手機或電視，至「愛台北 市政雲服務—國立空中大學學習資源」專區，即可不受時、空限制進行線上學習，透過多元媒體教材隨時點選收看和收聽教學節目，達到成人進修及繼續教育與實現全民終身學習的理念，真正享受 24 小時不打烊的學習服務。

C.身心障礙學生之資源服務

有關其他的學習資源之詳細資料請參考【附件 3-2-28】。

3.3 學生其它學習、支持系統及其成效

3.3.1 班制之學生課外活動學習完善，具良好支持系統。

1.課外活動學習具健全支持機制，並落實執行

學生社團相關法規包括「學生社團組織暨活動實施要點」【附件 3-3-1】及「學生社團活動經費補助要點」【附件 3-3-2】。103 年度社團服務辦理 49 場次活動，參與人次為 1279。104 年度社團服務辦理 60 場次活動，參與人次為 3212，請參考 102-104 年度社團服務學習辦理情形【附件 3-3-3】、102 及 103 年度社團服務學習辦理情形請參閱【佐證資料 3-3-1-1】、104 年度社團服務學習辦理情形請參閱【佐證資料 3-3-1-2】。本校學生社團組織、成立、活動申請補助之機制及評鑑機制流程圖，如【附件 3-3-4】。

本校學生社團種類有學藝性、康樂性、服務性及綜合性等四大類。13 個學習指導中心社團總計約 146 個【附件 3-3-5】。與本系相關的有十個，分散於各個中

心，都屬於學藝性。102-104 年學生社團活動內容包含兩大主題：公民素養活動、服務學習活動。此外為促進社團幹部傳承及交流，每年均辦理社團幹部研習會，請見【佐證資料 3-3-1-3】。

2.定期辦理社團評鑑或競賽，鼓勵學生優質之社團參與成果

依據「學生社團活動績效評審要點」辦理學生社團評鑑，評鑑機制流程如【附件 3-3-4】。103 年度全校學生社團評鑑得獎者、本校薦派參加教育部全國大專學生社團評鑑歷年成績、學生社團評鑑等相關資料請見【佐證資料 3-3-1-4】。

自 96 學年度起，本校以「空中社團線上 SHOW」方式，將各中心社團網站或部落格超連結至專屬平台，供全校各中心學生或社團自由瀏覽，相互交流，網址 <http://www.nou.edu.tw/~coach/club/club02.html>。

3.提供學生生活輔導和生涯輔導等服務【附件 3-3-6】

除了面授與網路數位課程內容之外，為了改善教學上的解惑問題、生活輔導和生涯輔導等問題，累積以往的各種改善措施，目前提供學生「導師時間」(固定時段，每週 2 小時)、「學生晤談時間表(office hour)」(固定時段，每週 2 小時)等多元管道與相關措施，藉以解決學生學習輔導、生活輔導和生涯輔導上所遭遇的問題。同時，也提供適度的工讀機會予有需要的同學，103 學年度 5 人，104 學年度 8 人。

3.3.2 班制學生之生活學習、生涯學習及職涯學習完善，具良好支持系統。

1.設置專責之生活諮商單位，提供學生輔導協助

本校心理諮商專責單位為學生事務處學生輔導組，依據本校「學生諮商服務實施要點」【附件 3-3-7】，每年編列約 24 萬元之諮商服務費用，協助學生解除困擾並增強歸屬感。由於本校校區遍及全省，為提供學生在地化及專業化之服務，各學習指導中心均聘請兼任諮商教師，提供學生輔導協助。本校諮商輔導流程與 102-104 上學期諮商人數及問題類型統計如【附件 3-3-8】。

2.生活學習輔導

本校學生多為成人在職學生，為宣導法治教育、反詐騙相關訊息，多委請各學習指導中心於開學典禮當天進行宣導—如在開學典禮加強宣導「尊重智慧財產權」及「不得非法影印」觀念；或擇定「服務學習」或「公民素養」為主題，「公民素養」包含推動品德教育、人權、法治與公民教育、環境保護、反貪倡廉、尊重智慧財產權等項目。

學生事務處並於網頁專區架設「165 全民防騙」及「反詐騙宣導短片」連結，提供查詢、檢舉及報案管道，宣導學生防範詐騙。有關法治教育、反詐騙等宣導訊息，或接獲上級單位相關函文，學生事務處均藉由 e-mail 傳遞及各班班代轉達方式，周知學生注意防範。102-104 學年度 E-mail 最大班服務記錄請參考【附件 3-2-17】。

3.生涯發展輔導、職涯學習輔導

學校設有專責之單位，並編列足夠之人力與經費，落實學生生涯發展輔導。本校辦理學生生涯發展輔導之專責單位為學生事務處，由學生輔導組與課外活動組兩組分辦學生諮商輔導、新生導師、畢業典禮、輔導經費、學生代表及社團等相關活動。為強化學生職涯發展業務，學生事務處規劃針對中高齡在職進修學生及部分尚待就業學生，籌辦考取各類證照檢定輔導相關活動，藉由活動舉辦結果及成效，作為日後輔導學生及推動各項服務工作重要依據。

學生事務處辦理學生生涯發展輔導分為「就業輔導」、「升學輔導」、「證照輔導」等三方面，執行情況如表 3-3-1，成效多獲肯定且學生滿意度良好，顯示本校已落實執行學生生涯發展輔導。

表 3-3-1 本校落實學生生涯發展輔導之執行情況項執行情況

項目	執行情況
就業輔導	102-104 學年度舉辦各類講座及活動，成果請見【附件 3-3-9】。
升學輔導	國立空中大學校友及在校同學錄取 102-104 學年度各校學系研究所名單。【附件 3-3-10】。
證照輔導	102-104 學年度舉辦之「各類證照檢定輔導」系列講座，成果請見【附件 3-3-11】。

4.辦理就業職涯輔導【附件 3-3-12】

5.針對弱勢學生提供必要之生活與學習照顧【附件 3-3-12】

6.各類體育活動與競賽，提升學生之運動風氣

未來將建議教務處與資科中心將歷屆考古題、歷次駐版資料建置諮詢精華區，於每學期前當作 Q & A 放入課程中。本系針對駐版老師要求 2~3 天內回覆完成。另外，思考如何調整駐版老師工作細項並建置 Q & A 資料庫，提供學生更多元的輔導。

辦理各項不同類型體育活動，包括：桌球聯誼賽、保齡球聯誼賽、羽球邀請賽、單車遊騎、健行活動、馬術體驗、古道健行等，並積極參與校外各項全國大

型體育比賽，屢獲佳績，102-103 學年度各項體育活動與競賽之成果彙整表如【附件 3-3-13】。

3.4 畢業生表現與互動及其資料建置與運用情形

3.4.1 班制畢業生表現良好，班制並能透過互動與資料建置運用掌握畢業生表現以精進辦學。(畢業校友調查問卷自 103 下實施)

本校校友會以達成「連繫感情、切磋學術、服務社會、宏揚校譽」等四大宗旨為目標。每個校友會又分別由理事（長）、監事（長）、秘書長及會計、出納、編輯、活動等各組組長等幹部組成，除提供各校友會成員必要之協助外，其與學校間之聯繫與溝通機制詳如圖 3-4-1。

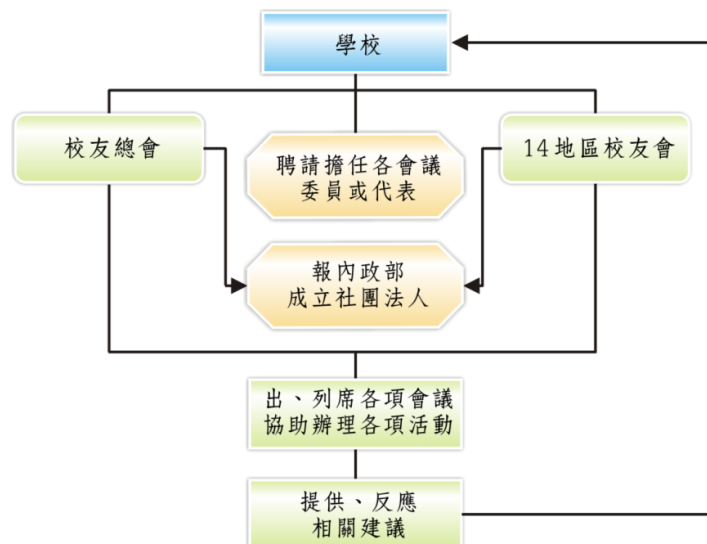


圖 3-4-1 校友聯繫與溝通機制圖

校友會理事長除綜理校友業務外，並擔任本校相關會議（如學生申訴委員會等）之委員或代表，協助本校推展校務、給予建言，並協助校內各單位辦理相關活動。本校校友總會每 2 年改選 1 次。

校本部及各學習指導中心與校友會平時聯繫熱絡而頻繁，並藉由各中心的中心刊物與不定期的活動，維持聯繫與校友之情誼，如新竹中心辦理大型活動、畢業生聯誼活動主動聯絡校友會，邀請參加，校友會定期寄送校友會訊供中心師生參考。台中中心與本校中區校友會緊密合作，在學生畢業之前鼓勵轉介加入中區校友會，希望能凝聚台中地區空大畢業校友之向心力，使之藉由參與校友會之活動能保持和母校的聯繫，知悉學校的最新發展，同時校友會也舉辦各種聯誼活

動，以加強聯絡校友感情，並建立空大校友聯絡網及人際銀行，中心開學典禮、畢業聯誼活動邀請校友會理事長出席，支持中心鼓勵後進學弟妹。嘉義中心校友會則定期舉辦六個月一次的校友會理監事會議及一年一次的會員大會，以聯絡校友情誼，並在每年一、二次的校友聯誼活動邀請中心同仁及在校生參加，藉此向學校交流意見，並與在校學弟妹互助互勉，提供學校校友會訊息。

本校為終身教育之開放學府，畢業生（含空大暨空專）累計人數約 4 萬人，具學籍之學生人數多達 29 萬人，每學期選課人數約計 1 萬 2 千人左右，其中九成五左右之學生為在職生，無工作者僅佔 5% 左右，顯見本校學生在公事、家事兩頭忙之餘，於個人生涯規劃上有所主見及計畫，藉由在職進修充實個人內涵及成長，與一般大學之學生組成特性，其特性上之差異。就整體學生表現而言，空大學生在個人生涯規劃上較有主見、有前瞻性及行動力；就整體社會貢獻而言，本校在職進修學生，是提升國家競爭力與即戰力的重要成員，無論是在職場上或社會上均有傑出表現，發揮個人所長。

本系學生或畢業校友在獲取空大學位及知識之餘，更進一步地考取研究所，逐步朝個人生涯規劃之路線前進，展現過人的毅力及耐力，繼續修習更多不同領域知識，歷年考取度研究所者共計 65 人（含 2 位博士班及 63 位碩士班）【**附件 3-4-1**】。

就整體學生表現而言，空大學生在個人生涯規劃上較有主見、有前瞻性及行動力；就整體社會貢獻而言，本校在職進修學生，是提升國家競爭力與即戰力的重要成員，無論是在職場上或社會上均有傑出表現，發揮個人所長。

依據「國立空中大學畢業生流向與僱主滿意度調查報告」請參閱【**佐證資料 5-1-1-7**】、【**佐證資料 5-1-1-8**】，在畢業生流向部分，有 46.1% 畢業生取得證照或檢定證書，並且有 38.8% 的畢業生認為取得專業證照對於找工作是有幫助的、有 26.81% 畢業生表示有繼續就學或升學，其中繼續讀空大其他科系者佔 14.67%；就業情形方面，畢業生為「就業中」佔 72.31%，並有 60.47% 表示對目前的工作表示滿意、51.36% 畢業生認為目前的工作與畢業學系科相關，59.92% 畢業生認為畢業學系科對目前的工作是有幫助的。

在雇主滿意度調查部分，專業能力方面，88.00% 雇主對畢業生的「專業知識與技能」感到滿意、對「發掘及解決問題能力」感到滿意的比例佔 84.00%、對「電腦應用技能」感到滿意的比例佔 80.00%；人格修養方面，雇主對畢業生的

「品德操守」感到滿意的比例佔 96.00%、對「儀容談吐」感到滿意的比例佔 92.00%；在態度方面，雇主對畢業生的「工作態度」感到滿意的比例佔 92.00%、對「穩定性及抗壓性」感到滿意的比例佔 88.00%、對「學習意願與可塑性」感到滿意的比例佔 84.00%、對「職場倫理與道德」感到滿意的比例佔 84.00%；在團隊合作方面，有 84.00%的雇主對畢業生的「溝通與協調技巧」感到滿意、對「合作與分工」能力感到滿意的比例為 92.00%、對「領導能力」感到滿意的比例為 76.00%；在整體評估方面，有 92.00%的雇主對畢業生的「整體工作表現」感到滿意。有 96.00%的雇主表示未來若有機會，願意再僱用本校畢業生；雇主在僱用員工時最優先的考量因素為「工作態度」者佔 22.89%、其次為「專業技能」者佔 16.87%、再者為「團隊合作能力」者佔 12.05%；雇主對本校教學與課程給予最主要的建議為「課程內容更貼近實務」者佔 20.51%、其次為「加強工作倫理和態度」者佔 15.38%、再者為「加強外語訓練」及「加強口語表達和溝通技巧」者均佔 11.54%。

未來將建議學生事務處進一步思考如何提高雇主滿意度調查的問卷回收率。並且建置畢業生名冊/系友會名冊資料，以強化各學習中心之就業輔導、升學輔導及證照輔導。

（二）特色

- 1.本校學生在入學的過程中，本校有別於一般學校。不必入學考試便可以就讀的方式，但是二十年來的統計資料顯示，畢業的學生數只有十分之一，也就是在求學的過程中學校採統一命題考試來嚴格篩選。
- 2.學生入學後不分學系，可以依自己需要來選讀自己有興趣的學系，只要專業科目學分門檻符合該學系便可以取得該學系畢業文憑。
- 3.因為本校學科的面授教學一學期為 4 次，每次為 2 小時，每學期每科為 8 小時。除了面授的書面教材之外，學校的課程大都提供數位內容，同學可以在任何時間上網閱讀，可以補足面授時數有限的情況。
- 4.除了面授與網路數位課程內容之外，為了改善教學上的解惑問題、生活輔導和生涯輔導等問題，累積以往的各種改善措施，目前提供學生「電話課輔」、「網路駐版」、「學訊」、「空大橋」、「導師時間」、「office hour」等多元管道與相關措施，藉以解決學生學習輔導、生活輔導和生涯輔導所遭遇的問題。
- 5.本系以少數師資，每學年開課新開或修訂七門課程，聘用數百位兼任師資、

運用多元的教學方式，服務兩千多位學生修課，是台灣非常成功的低成本高效率的教育事業代表。

- 6.經學生事務處的畢業生流向問卷調查結果顯示，本系教育目標和課程，能協助本系學生，適應時代變革的挑戰，做一個對社會有貢獻的上班族。在各行各業服務的本系畢業生，修讀本系的課程，對職場的專業知能、自我成就感、豐富興趣都有極大的助益。
- 7.為了實現本系的教育目標，本系不但要繼續擴充系學會功能，聯絡畢業生情誼，未來要因應學生及社會變化的環境，開設更多偏重工作實務性的課程和證照導向課程，以符合空大生和空專生多元化的機動與需求。

(三) 問題與困難

- 1.面授教學一學期為 4 次，每次為 2 小時，每學期每科為 8 小時，較難發揮同儕互動學習的效果。
- 2.因為多數學生都是在職的工作者又有家庭的負擔，因此不容易兼顧學業，常有過於忙碌而中輟學習。
- 3.擁有專業證照是本系畢業生都期待的加分要項。本系曾經申請教育部的教卓計畫補助，內容規劃辦理定期舉辦電腦技能趣味競賽、相關證照輔導講座、證照複習班、和就地舉辦考照等等，並願意提供教卓經費和人力協助本校開放數位學習平台，隨時供學生上網學習證照相關課程的教材。但是因為高教司教卓計畫是針對一般大學，空中大學無法申請。教卓計畫經費的挹注，恐難以在本校推動證照考試。
- 4.本校不在「大專校院弱勢學生助學金」助學計畫補助範圍，全靠自籌經費。

(四) 改進策略

- 1.除了面授的書面教材之外，學校的課程大都提供數位內容，同學可以在任何時間上網閱讀，可以補足面授時數有限的情況。
- 2.以多元管道的策略來進行補救學習，同時進行生活輔導和生涯輔導等問題。
- 3.學校除了另闢各類專班之外，也積極向教育部提出設立研究所的申請。
- 4.積極向教育部主管本校的業務單位爭取相關補助。
- 5.有關課業以外的學習，本系目前的改善策略包括六方面：
 - (1) 每年選拔優秀系友。
 - (2) 辦理優秀系友專題演講之經驗分享。
 - (3) 在系網頁增加畢業校友意見箱或留言版，提供畢業校友之意見表達機

會。

- (4) 持續扶持學習指導中心的系學會社團，加強與系友、畢業生的聯繫工作，並代本系發送畢業生問卷調查，針對畢業生近況追蹤、深入瞭解就業狀況與就業滿意度。
- (5) 邀請系友代表，參加本系系課程規劃會議，對本系課程設計提出建議。
- (6) 從系友所彙整之寶貴建議，用於持續改進資管系教學、課程品質和輔導服務。

(五) 項目三之總結

1. 本系學生為在職進修的成人，多樣化課程和多元化教學符合學生的需求，並可充分反應本系符合教育目標及本校的定位。本系未來將積極向本校爭取師資和行政資源，以更有效地促進學生終身學習的歷程，並透過定期的內外部的評鑑來，對本系的運作進行反思和檢討。
2. 學生可以依自己需要來選讀自己有興趣的學系，只要專業科目學分門檻符合該學系便可以取得該學系畢業文憑，具有彈性且符合實際需求。
3. 學校提供學生「電話課輔」、「網路駐版」、「學訊」、「空大橋」、「導師時間」、「office hour」等多元管道與相關措施，藉以解決學生學習輔導、生活輔導和生涯輔導所遭遇的問題，以有效改善學習品質。
4. 本校大學部與一般大學的學生是有區格的，不會影響一般大學招生的情況，研究所亦是相同情況，未來擬積極向教育部爭取成立研究所。
5. 本系提供成人學生在職進修，調查報告顯示本系畢業生的能力表現可以充分反應本系的教學內容符合產業及個人的期待。空大畢業生和空專畢業生對課程和教室設備不滿意的意見，雇主期望領導能力和問題解決能力的提升，本系會作為改善的參考。未來將透過三大學習指導中心的系學會，逐步落實對畢業生輔導措施和收集畢業系友的回饋資訊。

項目四：研究、服務與支持系統

(一) 現況描述

4.1 教師研究表現與支持系統及其成效

4.1.1 教師專業學術表現符合班制定位、教育目標及所屬專業領域普遍認可之成效

本系教師的研究與專業呼應最新管理與資訊科技趨勢，與社會脈動息息相關，皆為現代企業發展之重要課題。管理領域主要包括企業管理、財務管理、綜合管理和資訊管理四大類。資訊領域主要包括資訊應用和資訊專業兩大類。管理與資訊科技。本系教師除秉持厚實教學的能量使命，並積極投入學術研究。研究與專業表現之數量可觀，品質備受肯定。

102 至 104 學年度期間，如表 4-1-1，本系教師計有公開發行出版之專書著作 7 本【佐證資料 4-1-1-1】、另於具有嚴格外審制度的國內外專業期刊發表 10 篇論文，並於國內外專業領域的學術研討會發表 27 篇論文【附件 4-1-1】，顯現本系教師的研究產能與積極參與國際學術交流與分享的專業貢獻。

在研究計畫部分，本系教師亦廣為爭取各類計畫案補助，102 年至 104 學年度，本系共有 4 件研究計畫案獲科技部補助、2 件研究計畫案獲勞動部專案補助、1 件研究計畫案獲教育部專案補助、2 件研究計畫案獲本校研發處補助，相關專案計畫成果亮眼【附件 4-1-2】，充分實踐多元合作的目標。

表 4-1-1 102-104 學年度國內出版教科書或專書

學年度	教師	著作
102 (102.8-103.7)	陳松柏 林俊裕	企業管理
	陳松柏	科技管理概論
		中小企業管理
103 (103.8-104.7)	顏春煌 郭秋田	資訊安全
	顏春煌 曾展鵬	物件導向系統分析與設計
	李青蓉	數位家庭規劃
104 (104.8-105.7)	林俊裕	商學與生活

4.1.2 班制對於教師研究能給予合理、充份之協助與支持。

1. 延攬具學術研究專長教師，形塑學術研究風氣

本系為加強並鼓勵學術研究風氣之形塑，陸續增聘具研究潛能的專任教師。整體學術表現明顯提升，其中包括研究計畫補助案與論文發表量的增加，以及期刊論文等級的提升等，成效卓著。本校訂有相關辦法以獎勵教師致力於研究與學術發表【附件 4-1-3~附件 4-1-9】。

2.積極爭取相關資源，厚植研究基礎

本系提供相當多的資源來協助教師進行研究，例如購置筆電，本校亦購置 SPSS、AMOS、Nvivo 等統計與質化軟體，協助教師進行研究。本校研發處亦舉辦多場研究方法、專案計畫撰寫等訓練課程，提升教師研究能力，以實際行動支持教師進行研究。除厚植教師研究基礎外，學校相關單位亦不定期舉辦教師精進與輔導講座，增進教師教學設計與輔導能力【附件 4-1-10】。

3.主辦和協辦研討會，促進師生交流和企業學界交流。

如表 4-1-2 本系每年主辦或協辦至少兩場以上的研討會【佐證資料 4-1-2-1】，開放給在學生和畢業生參與，老師亦積極參與其中，以達到師生交流和畢業生再充電的好機會。

表 4-1-2 102-104 學年度本系主辦、協辦學術研討會

學年度	類型	研討會名稱
102 (102.8-103.7)	國際	2013「全方位成功」國際學術研討會
	國內	2013「企業變遷管理：創新與轉型」研討會
		2014「台灣中堅企業全球致勝策略」研討會
103 (103.8-104.7)	國際	2014「全方位成功」國際學術研討會
	國內	2014「冠甲天下誰與爭鋒—台灣企業蛻變之路」研討會
104 (104.8-105.7)	國內	2015「帶我入路，勇奔前程/台灣銀髮經濟起飛」創新創業研討會
		2016「百年基業-台灣企業取經之道」研討會

4.2 師生服務表現與支持系統及其成效

4.2.1 師生服務表現能符合班制定位、教育目標及所屬專業領域普遍認可之成效。

本系教師均能本於專業與班制發展目標，服務學校及社會並參與班制相關行政管理與學生輔導之服務、校內外與國際間之演講、諮詢或顧問、社會參與或服

務、學術服務（如命題、審查、口試、評審、學會服務等）、行政服務等，詳細內容如【附件 4-2-1】，包括項目如下：

- 1.校內行政、校務及系務服務工作
- 2.學術刊物與研討會服務工作
- 3.教師參與學術學會會員
- 4.教師取得專業證照
- 5.教師其他校外服務
- 6.教師參與會議、研習
7. 學生輔導
8. 證照輔導和學分學程取得

本系課程為增進學生實務應用能力，除基礎理論外，同時結合教育部認可之相關證照，鼓勵學生考取實務證照，以增進個人職場之競爭力，本系與證照結合之相關課程如表 4-2-1 所示。

表 4-2-1 專業課程結合證照列表

課程名稱	證照項目
多媒體簡報實務	TQC Powerpoint 認證
Word 專業文件排版	TQC Word 認證
辦公室套裝軟體應用實務	TQC Word、Powerpoint 認證
企業資源規劃實務	中華企業資源管理學會 ERP 規劃師
門市服務與管理	勞動部乙級門市服務技術士證照
專案管理	TQC 專案管理概論

至 104 下學期，共有 42 位學生已修畢本系「網際網路與雲端服務學分學程」和「門市服務學分學程」學分學程。學生名冊清單參閱【附件 4-2-1】所示。

9. 學生數位學習支持服務

本系除採用外書外，亦有多門課程教師採無書數位教材型式製作網頁課程，並將課程內容檔案上網供學生下載，以利學生自我學習。無書數位教材課程如表 4-2-2 所示。

表 4-2-2 無書數位教材清單

課程名稱	學分數	實習次數
數位攝影與影像處理	3	8
智慧型手機操作與應用	3	8

數位教材製作實務	3	8
社群網站經營管理	3	8
多媒體簡報實務	3	8
Word 專業文件排版	3	8
辦公室套裝軟體應用實務	3	8
開放原始碼入門	2	0
行動商務與娛樂	2	0

資訊科技中心支援本系電腦教室上機課教學，本系有多門課程有關套裝軟體的教學，如：「Word 專業文件排版」、「多媒體簡報實務」(Powerpoint)、「Dreamweaver 動態網頁設計」和「影像處理與 Photoshop」需要在電腦教室舉行八次電腦實習課。除套裝軟體教學外，並依據最新資訊科技應用趨勢，開立其他相關實機應用課程，如：「智慧手機操作與應用」、「社群網站經營管理」、「顧客關係管理實務」、「數位攝影與影像處理」、「數位教材製作實務」、「Linux 作業系統管理」等。除了電腦教室之外，資訊科技中心建立「自由上機雲」，協助學生在家能自我練習軟體操作，如表 4-2-3 所示。

表 4-2-3 本校提供師生資訊科技設備服務情形

對專任教師之資訊設備服務	對學生之資訊設備服務
1.提供個人電腦一套。 2.教室建置有線及無線網路環境。 3.提供課程製作數位教學平台，配合數位教學教材製作、測試。 4.依教學需求提供必要軟體。	1.電腦實習教室皆配置投影機、螢幕視訊及音訊同步播放設備、網路環境、遠距同步視訊教學系統。 2.校本部圖書館及各學習指導中心視聽室，提供網路連線電腦設備，可依學習需要申請使用，並可由學生帳號登入數位教學平台或借閱教學光碟進行現場學習。 3.自由上機雲：為使校園授權軟體能夠讓師生充分應用於教學與研究上，資訊科技中心配合近年網路資訊科技的發展趨勢，規劃建置自由上機雲系統提供本校上課師生能夠在任何時間、任何地點，透過各類平台使用課程授權軟體，進行教學備課與課後練習操作使用，以提升教師教學與學生的學習成效。

10. 社團活動

102-104 年度各中心學生社團服務學習活動成果報告詳【佐證資料 3-3-1-1】及【佐證資料 3-3-1-2】。

4.2.2 班制對於師生服務能給予合理、充份之協助與支持。

1. 學校大力推動相關服務學習課程，並積極參與各類社會服務之活動，展現善盡社會公民責任之作為。

服務學習是一種經驗教育模式，透過有計畫安排的社會服務活動，與結構化設計的反思過程，以完成服務的需求，並促進學生的學習與發展。本校目前推動「服務學習」之現況朝兩大方向發展：(1) 鼓勵參與社會服務工作 (2) 鼓勵社團參與帶動中小學發展。本校積極推動服務學習理念，在實際行動上本校更極力鼓勵學生社團投入各項服務學習活動，相關推動流程如圖 4-2-1 所示。

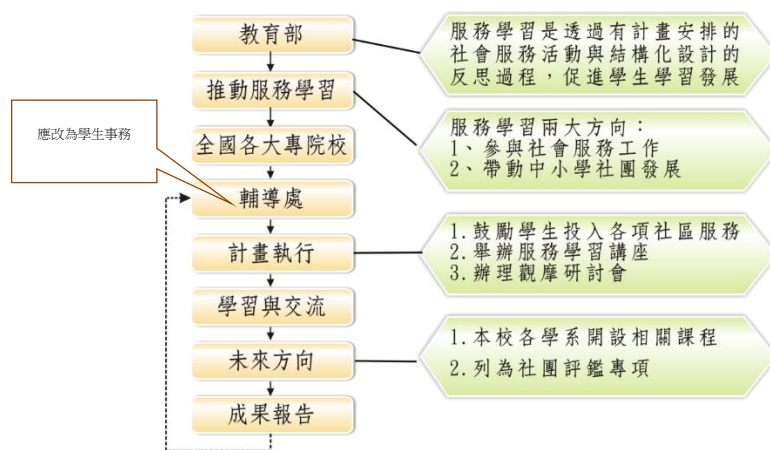


圖 4-2-1 本校推動服務學習理念機制流程

2. 積極推動社會服務之活動，善盡社會公民責任。

本校針對弱勢學生之學習需求，提供必要之學習照顧包括：學費減免、無障礙學習空間與設施、學習資源（如點字書）及資訊、上課與考試特殊需求服務、身心障礙學生自強活動、國家考試專題系列講座等。並積極協助身心障礙同學進行職涯規劃，輔導他們參加各類國家考試。本校編列專用之獎助學金以及工讀金，以鼓勵學生安心就學，善盡本校幫助人民就學的社會責任。

3. 學校訂有獎勵教師產學合作之機制（如圖 4-2-2 所示），鼓勵教師積極爭取產學合作之機會。

本校中長程校務發展計畫中的資源管理方針第三策略第三行動方案即為「爭取外部資源與合作」，顯示學校重視產學合作。(1) 在「國立空中大學專任教師教學工作時數計算要點」中【附件 4-2-2】，訂有「推動校務專案」，鼓勵教師參予校內、外專案研究或產學合作開發，教師可依此抵減教學工作時數。(2) 國立空中大學中小企業創新育成中心 (<http://incubator.nou.edu.tw/>) 由本系教師擔任計

畫主持人，設置專案經理，目前有十一間廠商進駐，讓校內專兼任教師以其學術領域專長，參與輔導育成廠商。(3) 於「校務基金自籌收入收支管理與盈餘運用辦法」【附件 4-2-3】中訂定專案計畫合作辦法，將專案節餘款 80% 留給執行單位，以鼓勵教師積極參與。

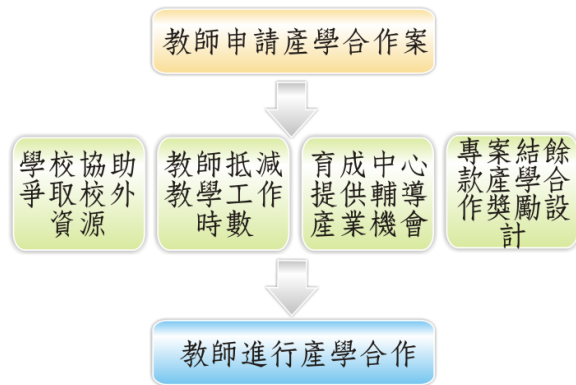


圖 4-2-2 本校獎勵教師產學合作機制

本校為強化與校外產官學單位合作，規劃國立空中大學建教合作工作流程與機制如圖 4-2-3 所示，盼外界可利用本校師資、設備協助政府與社會各界共同提升終身學習社會之實踐。此外，本校為充分運用校內專業攝影棚場地、設施資源以充實校務基金設備收入。

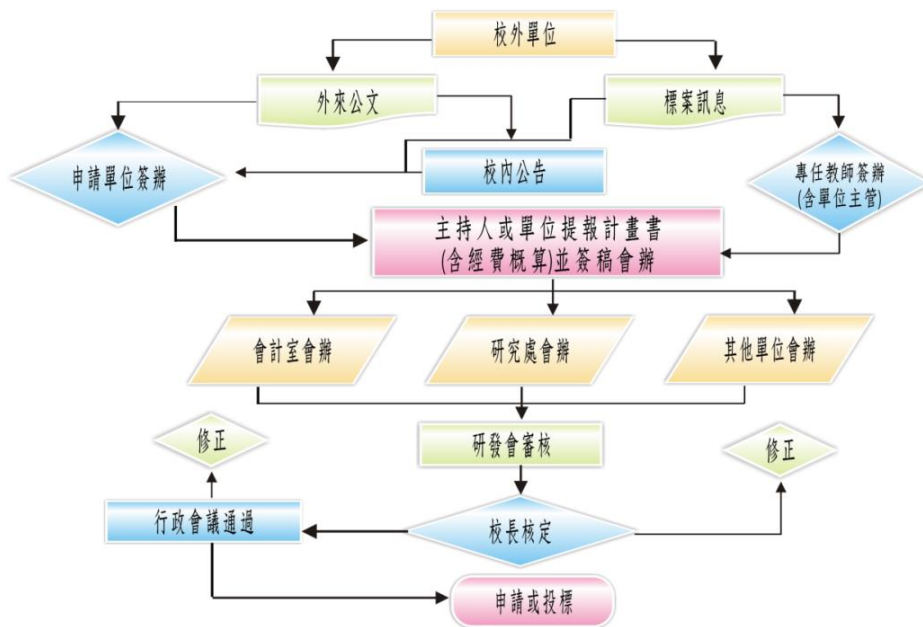


圖 4-2-3 本校產學合作工作流程圖

(二) 特色

1.師資優秀和充裕

本系專任教師員額共九名，符合學校規定，本系八名助理教授以上之師資來自國內外卓越學府的博士。一名講師進修的研究所專業乃最新趨勢巨量資料的統計資訊領域，專任教師知識學養深厚且紮實，擁有五年以上教學研究經驗，專任教師平均年齡 45 歲，近年內無教師將要退休，屬於人力充沛黃金期。

2.研究和專案表現優良

本系教師利用科技部研究計畫或校內研究計畫的補助，持續進行研究和發表論文。整體而言，本校獲得科技部計畫通過之補助案，本系教師約佔 1/3 比例，十分優越。沒獲經費補助研究的教師，也向本校申請專題研究計畫補助或是申請國際會議出國機票補助，出國發表論文。除此之外，本系教師亦於校外承接勞動部的專案，都如期完成，為本校建立專業信譽和挹注校務基金。

3.定期舉辦師生交流，與業界對話的研討會

本系長期與校外企經院（公益基金會）定期合辦每年兩次的研討會，邀請產業界的傑出董事長和經理人來分享實務經驗，與本系開設的理論課程互相對話，嘉惠工作多年的本校成人學生。每年本系於校內跟其他學系合辦「全方位成功研討會」，學生踴躍參加，增廣跨領域的眼界。

4.本系教師製作數位教材能力卓越

目前本系發展多門無教科書的數位教材課程如：「Word 專業文件排版」、「多媒體簡報實務」（Powerpoint）、「Dreamweaver 動態網頁設計」、「影像處理與 Photoshop」、「數位攝影與影像處理」、「數位教材製作實務」和「智慧手機操作與應用」。其中本系教師為通識教育中心發展的資訊素養類之「社群網站經營管理」課程，亦為無書教材，業已通過教育部 102 學年數位教材認證。

5.本系教師課程設計節省經費和增加收入

本系教師所製作數位教材，為本校節省編寫教科書的稿費和印刷費，且讓課程內容更新快速與即時呼應趨勢。另外本系若干資訊類課程，安排學生上電腦實習課，尤其，採用雲端免費軟體，無須支付專屬軟體授權費，這些課程酌收學生電腦實習費，替本校帶入額外收入。

(三) 問題與困難

1.校內經費統一分配制度的限制

本校經費分配多使用於媒體教學課程製作，每年分配至系上之經費有限，僅足以支應系務運作，無餘分配至支持教師教學與研究精進之用途。本系替學校節省的教材製作費用和從學生電腦學習課所獲得的收入，皆歸屬本校媒體處和教務處的收入，無法事先分配或事後回饋給學系，促進學系和教師能再用來改善教學。

2.學生人力支援缺乏

九成的本系的學生是在職工作的成人，平時無法在校園裡出現，以致於教師的研究計畫或專案所需要的人力來源很有限，教師的研究經驗不易傳承給學生。

3.學制不同，而與外校學系的交流機會少

由於本校是遠距教學型大學，與國內高教系統下的的各大學特色，相差甚鉅，以致於不易發展與外校學系的師生或學術活動的互相交流觀摩的機會。

(四) 改善策略

1.本校研究處近年逐步改善教師研究支援系統，除不定期邀請國內外專家學者舉辦研究方法、投稿策略等議題講座，另也明訂出席國際研討會補助辦法、校內專題研究計畫補助辦法、國際期刊論文發表獎勵辦法等，藉此彌補各學系研究支援缺乏之狀況。另輔導處亦會不定期辦理相關輔導與教學講座，以加強教師教學與輔導技能。教師個人則可將教學與研究所需資源，結合於個人之計畫案中，藉由計畫案執行，補足相關資源。另一方面，學校已訂定「國立空中大學校務基金自籌收入收支管理與節餘款運用辦法」，其中規定建教合作收入之節餘款之80%由負責辦理之單位與計畫主持人支配運用，可利學系投入補助教學與研究相關之用途。

2.鼓勵教師利用製作課程機會或專案計畫共事之機會與他校教師進行合作，進而引入符合專長之學生人力加入。另鼓勵教師可運用網路科技與社群媒體之特性，將相關人力需求公告於學系網頁或課程討論區，或至科技部徵才網頁公告，並運用社群媒體（如：臉書、PTT等）傳播相關訊息。

3.藉由學校各學系舉辦研討會之機會鼓勵教師與校外專家學者交流，並鼓勵教師積極加入個人研究領域相關之學會組織。

（五）項目四之總結

本系教師 102-104 學年度間發表之期刊論文 10 篇及研討會論文共 27 篇，專書 7 本，主題大多聚焦於管理和數位學習等領域，與校、系的發展定位相符。在研究補助方面共獲得 4 件科技部研究計畫補助及 2 件勞動部委託計畫案、1 件計畫案獲教育部專案計畫補助、2 件研究案獲本校研發處計畫補助。研究多能與實務結合，充分發揮「產、官、學合作成效」。本系教師除能本於專業與學系發展目標，積極參與學校各項服務工作，亦經常擔任校外各專業組織之服務工作，並參與國內外重要學術團體與活動，致力於社會服務與推廣，善用專業知能，發揮影響力，具卓越成效。學生在教師的帶領下，在學術或專業服務各方面都有良好表現。在資源有限的環境中，本系教師努力爭取各類型專案並獲通過，以支持教學與研究工作，同時將相關成果發表於學術研討會及國際期刊。系所教師學術與專業表現之質量，符合學校發展定位、學系班制結構，及所屬學門普遍認可之學術成果。

項目五：自我分析、改善與發展

(一) 現況描述

5.1 班制之自我分析與檢討機制及其落實情形

5.1.1 班制能擬定並落實自我分析與檢討機制

課程設計、教師教學、學生學習是建構學生學習成效品質保證之三要素如圖 5-1-1，為落實本系教育目標，本系乃以此三要素建立並落實整體自我分析、檢討與持續改善機制，以確保辦學品質與成效。



圖 5-1-1 課程設計、教師教學及學生學習關係圖

首先本系課程乃基於 1.國家需求及學術發展趨勢；2.本校發展方向、定位及教育目標；3.校友、企業雇主及師生期望三方面，確定本系教育目標，並決定達到本系教育目標之基本素養/核心能力，及注重學生選課意願加以規劃開設課程。

不同於一般大學以四年制固定課程之設計，本系課程規劃以四年輪動方式來設計課程，可以隨產業脈動，快速開設新穎、符合學生需求之課程。針對行政院所推動「六大新興產業」、「四大新興智慧型產業」、「十大重點服務業」之政策發展，在此課程規劃下，並做為遴聘師資及教學方式選擇之依據。

各班制自我分析與檢討機制乃建立於教學成效與多方利害關係人之回饋。各科教學節目之製作，由教學設計暨媒體委員依據課程教學目標及核心能力設計課程內容、教學方式與相對應之教學評量，並由學科召集人或學類負責人於教學節目中向面授教師建議相關之教學策略（詳見數位學習平台 <https://uu.nou.edu.tw/> 各科網頁教材中），以 104 上「新風險管理精要」課程為例，學科委員給面授課程分享之畫面如圖 5-1-2，以確保各班制面授教學品質及學生學習之成效。

而學生則可透過二次的平時作業、期中、期末考全校集中教學評鑑方式及相關課程調查問卷【附件 5-1-1】、【附件 5-1-2】，提出對於課程規劃與教學實施之回饋。

此外，藉由教師教學評量、學者專家對教學法的意見、在校生滿意度調查、

畢業生滿意度與就業調查、雇主滿意度調查等建立回饋機制，進行適時地調整與修正，以提升學生整體競爭力，並達自我改善之目的。

「新風險管理精要」面授課程分享

分享教師：宋明哲

課程目標

核心能力介紹

教學策略分享

學習評量提醒

1. 提供最新的風險理論基礎，使學生全面性認識風險的概念。
2. 引導學生徹底瞭解在最新的整合型或全面性風險管理架構下，如何操作ERM八大要素。
3. 介紹不同產業ERM內容細節的差異。
4. 介紹風險社會與國家政府的關係。

校級基本素養	公民素養			樂學素養			樂活素養			專業素養		
學系核心能力	管理應用	資訊應用	數位學習	管理應用	資訊應用	數位學習	管理應用	資訊應用	數位學習	管理應用	資訊應用	數位學習
對應標記	◎		◎			◎				◎		



760041-1



760041-2

圖 5-1-2 學科委員給面授課程分享之畫面

5.1.1.1 班制辦學願景與目標擬定過程

本系教育目標及核心能力之擬定過程係依循著時代的推進，配合國家需求及學術發展趨勢之要求與社會期待，結合本校發展方向、定位及教育目標而訂定。

一、本校 102-105 中長程校務發展計畫詳見【佐證資料 5-1-1-1】

二、本系 102-105 中長程系務發展計畫詳見【佐證資料 5-1-1-2】

三、本系教育宗旨、教育目標及畢業生綜合核心能力如下：

(一)教育宗旨

「培養學生具有現代管理及資訊科技的知能，並精進科技和管理的專業，提升職場競爭力和進行終身學習。」

(二)教育目標

1. 培育現代管理的應用知能。
2. 培育資訊科技的應用知能。
3. 強化職場競爭力。
4. 鼓勵數位創作力。
5. 培養樂於探索新知的態度。
6. 培養數位化終身學習的態度。

(三)畢業生綜合核心能力

1. 管理應用：現代管理的素養與知能
2. 資訊應用：現代資訊科技的素養與知能
3. 數位學習：良好的數位學習態度和歷程

四、各項系級能力指標對應校級類別及定義

詳見【附件 5-1-3】，包括：

- (一)學系能力指標對應
- (二)學術進修進路課程對應
- (三)職業就業進路課程對應
- (四)證照檢定課程對應
- (五)生活應用與生活素養導向課程對應

5.1.1.2 班制辦學表現評估與檢討機制

本系課程規劃能依據教育與發展目標，擬定重點觀察指標，例如畢業生表現與回饋、師生意見、學生成績、招生狀況、經費變化等，本系定期蒐集以下資料：

- 各學期招生人數【佐證資料 5-1-1-3】
- 各科選課人數、學生成績【佐證資料 5-1-1-4】
- 學生課程及教學意見調查結果【佐證資料 5-1-1-5】
- 面授教師課程意見調查結果【佐證資料 5-1-1-6】
- 畢業生流向調查問卷調查結果【佐證資料 5-1-1-7】
- 畢業生雇主滿意度調查問卷調查結果【佐證資料 5-1-1-8】

透過各類客觀之質性或量化資料彙整、蒐集與分析，以了解班制辦學表現，作為未來發展方向檢討與改進之依據。

5.1.1.3 內、外部意見蒐集與分析檢討機制

為瞭解各班制學生之整體學習成效，本系透過評量各班制之課程設計規劃、教師教學與學生學習輔導事務三方面蒐集內、外部意見，來自我分析評估學校與本系所提供之資源。以下針對各項內涵與實施方式說明之。

(一)課程設計規劃自我分析與改善

本系依教育目標擬定學生基本核心能力，透過問卷調查機制，針對教師、在學生、畢業生及企業雇主的滿意度，瞭解畢業生學習成效、職場表現狀況以及各種學習成效意見。並根據調查意見，做有效性的課程改善安排，檢討本系各項運作及發展，包含行政支援教學相關業務、學生活動與學習事務，教學資源等改進相關事項，且能順應國內產業特質與社會脈動之需求，也符合本系之教育方向。

本系每學期定期召開：

- 系務會議【佐證資料 1-1-1-2】
- 系課程策劃委員會【佐證資料 1-2-1-1】
- 系教師評審委員會【佐證資料 1-2-1-2】

檢討本系教育目標、系所發展、開課與排課、各學科授課目標與成效及聘任課程師資等，並研議檢討修正方式，作為本系調整教學目標、所要培養的核心能力及方向、課程結構之改進。鼓勵本系教師檢視課程內容之方向與內涵以及教學與評量方式，並加強各課程的連貫，以促進學生學習成效。企業雇主對於本系畢業生能力評鑑及畢業生進入職場後對所學是否能符合工作需求的意見，回饋至系課程策劃委員會會議，並邀請業界代表、在學學生代表或畢業系友代表出席，對本系課程做完整的評估與改善。

(二)教師教學自我分析與改善

教師教學改善方面，本校每學期定期要求學生上網填寫各科課程及教學意見

調查表，藉由相關問卷施測結果與分析資料，以及學生意見之回饋提供教師作為改善參考。另本校課程多為自製書面教材及媒體教材，為瞭解教材製作的品質，亦定期蒐集各科面授教師及學生對教材品質之滿意度調查。

相關教學評估與改善機制，詳列如下：

- 學生課程及教學意見調查結果【佐證資料 5-1-1-5】
- 面授教師課程意見調查結果【佐證資料 5-1-1-6】
- 舉辦面授教師座談會之紀錄【佐證資料 5-1-1-9】
- 面授教學評量與追蹤輔導要點【附件 5-1-4】
- 教學評量受輔導教師晤談紀錄表【附件 5-1-5】

由於制度化之教學評量機制，讓授課教師能夠了解學生對於授課品質之回饋與建議，教師可即時針對學生意見反應及學習狀況檢討改善教學方式、教學內容及對學生學習成效評量參考。另外由各科面授教師所提供對教材製作的滿意度調查，其相關分析結果及提供的意見，可作為日後書面教材及媒體教材自製之參考。

(三)學生學習輔導事務自我分析

為提升教學品質，提供學生輔導與學習資源，增進教師教學及學生學習成效，本系除授課教師於課堂上提供理論與實務結合之知識外，亦於課後提供學生相關輔導與協助，如電腦實習課教學助理、證照輔導講座、各類講座及活動等，以支援學生各項課業輔導，提供學生課業諮商、生活輔導與生涯規劃等事宜。

相關輔導機制，詳列如下：

- 系留言板、電子信箱之回應【佐證資料 5-1-1-10】
- 各科網路課輔駐版師生互動篇數統計表【附件 3-2-15】
- 舉辦導生座談會之紀錄【佐證資料 5-1-1-11】
- 辦理學生各類講座及活動【附件 3-3-9】
- 各類證照檢定輔導系列講座【附件 3-3-11】

故本系在班制自我分析與檢討機制乃透過定期追蹤專任教師、在學學生、畢業生及企業雇主對學生學習成效之意見，並配合校方機制，針對專任教師、在學學生、畢業生與相關機構人員為對象進行問卷調查。

綜觀而言，本系教師在教學與學習評量、核心能力之設計、課程設計與規劃，以及學生輔導與學習資源上都有努力的付出及良好的表現，這些成就可再由專業課程問卷結果（如項目二所述）與畢業生雇主滿意度調查（如項目三所述）交互佐證。分析結果亦提供本系系務會議及系課程策劃委員會許多寶貴之意見，作為

本系持續改進和提昇本系學生學習成效的參考。

5.1.1.4 行政管理機制有效運作

本系之組織架構如圖 5-1-3 所示，本系以系務會議為最高權力機構，下轄系課程策劃委員會、教師評審委員會、以及系自我評鑑小組，分別由本系專任教師擔任委員，作為規劃、審議本系課程及相關事宜，達到最佳課程品質與學習成效，並作為定期自我分析與改善機制之基礎。本系各委員會之運作機制均訂定相關校、系級之法規、辦法、要點請詳閱【佐證資料 5-1-1-12】。

班制之各項行政管理機制訂並訂有各項內部控制項目【佐證資料 5-1-1-13】，能有效運作，內部控制項目如表 5-1-1 所示，行政規劃與運作、教評會、系務會議辦理與運作等，都能明訂妥適辦法或要點等規章、並加以落實，以有效支持教學、研究、服務與輔導。

表 5-1-1 本系各項內部控制流程項目

1.管理與資訊學系簡介	2.管資系新聘教師聘任作業
3.管理與資訊學系專兼任教師升等	4.管資系教策小組人員聘任作業
5.管資系面授教師聘任作業	6.管資系課程規劃作業
7.管資系學分學程作業	8.管資系專班開設作業
9.管資系新生導師班作業	10.管資系學生課業輔助教學作業
11.管資系補救教學作業	12.管資系申請學術期刊論文獎勵作業
13.管資系舉辦國際學術研討會作業	14.管資系學報發行作業

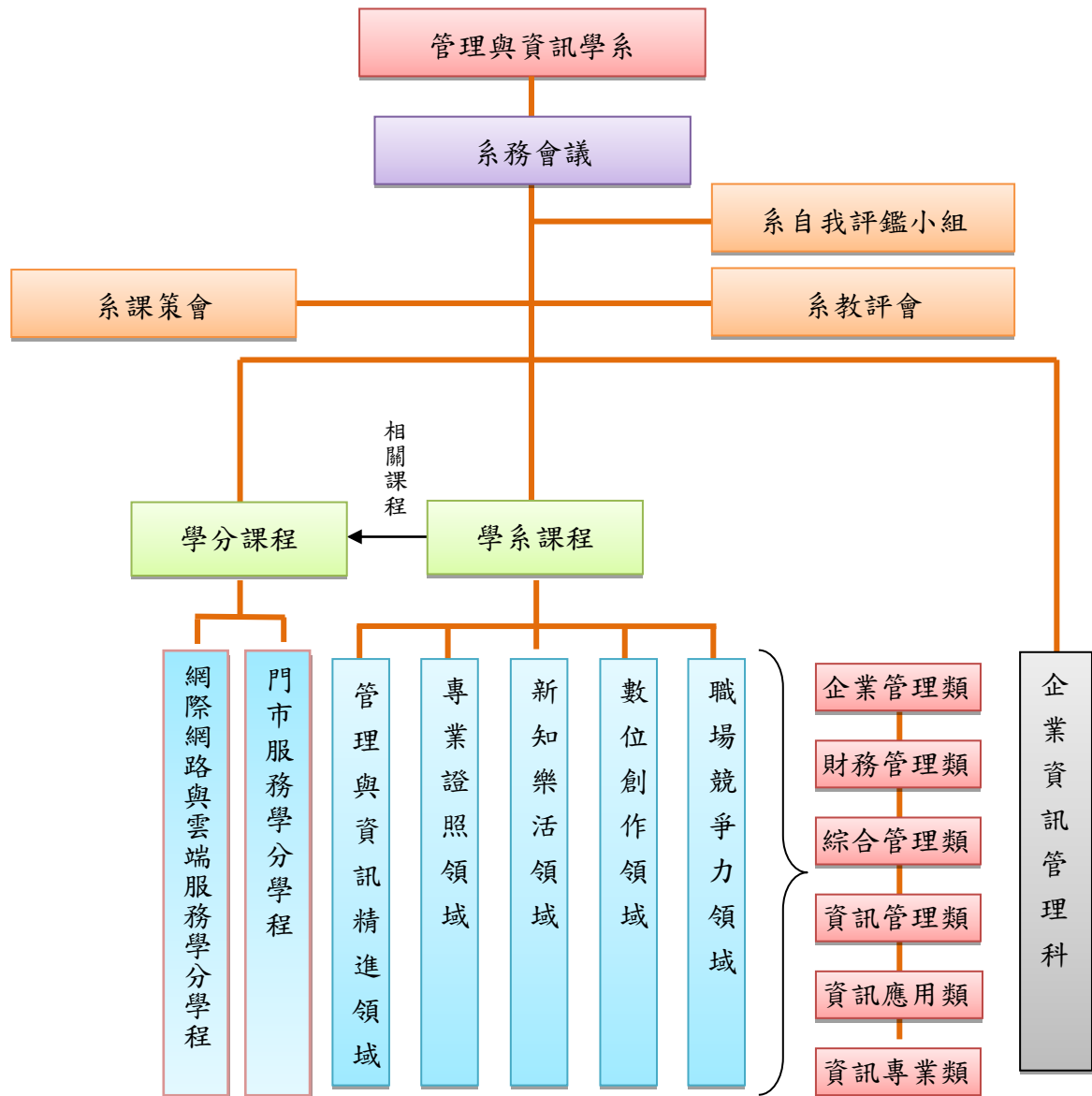


圖 5-1-3 本系組織架構圖

5.2 自我改善機制與落實情形及其與未來發展之關係

5.2.1.班制能擬定與落實具體可行之自我改善策略與作法，進行持續改進。

本校以遠距教學，終身學習為核心，依循著時代的推進，配合國家需求及學術發展趨勢之要求與社會期待，結合本校發展方向、定位及教育目標，確定本系教育目標及核心能力，擬訂教學目標、引導課程設計及規劃（含專業、通識課程結構內涵及教學規劃）、對焦教學及學習評量，以及建立檢討改善之迴圈機制，型塑本系持續改善之「學生學習成效」品質保證機制(PDCA)，如圖 5-2-1。

本系並於 104 年度辦理系自我評鑑工作，針對評鑑委員意見回應，本系未來將彈性引用開放教材進行教學設計規劃成課程，加速新課程推出的流程，符應資訊技術變更之即時更新，參見表 1-1-7 SWOT 分析評估表。

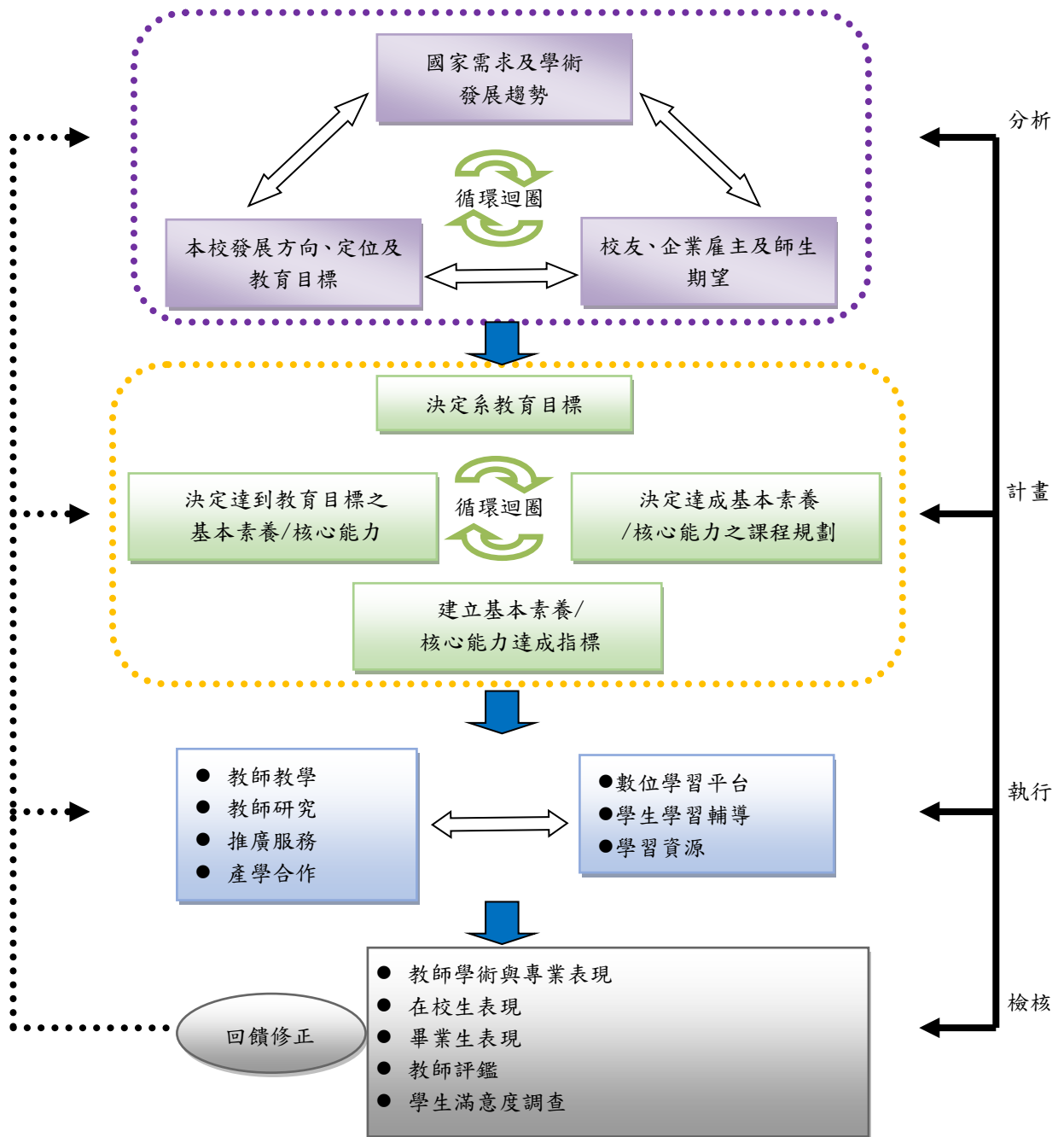


圖 5-2-1 持續檢討改善之學生學習成效品質保證機制(PDCA)

5.2.1.1 自我改善策略、配套措施及持續品質改善機制

(一)行政管理機制運作

本系每學期定期召開系務會議、系課程及教學策劃委員會、系教師評審委員會等，並依實務需求不定期舉辦各項任務會議，各項任務會議決議後經由系務會議全體教師討論通過後，據以執行。另本系邀請產業代表、學者專家、畢業生及系學會代表出席系務會議及系課策會。在既有的施行辦法及組織架構下，各項組織章程亦逐年審定修正，以能切合實際，更加合宜。102學年度至104學年度相關會議召開情形，詳如表 5-2-1；系課程及教學策劃委員會邀請產業代表、學者專家、畢業生及系學會代表名單如表 5-2-2。

表 5-2-1 102 至 104 學年度系務相關會議召開次數

會議名稱	102 上	102 下	103 上	103 下	104 上	104 下
系務會議	2	2	3	4	4	3
系課程及教學策劃委員會	2	2	3	2	4	3
系教師評審委員會	2	2	4	2	5	3

備註:系所自我評鑑會議併同系務會議召開

系教師評鑑會議併同系教評會召開

表 5-2-2 系課策會邀請學者專家、畢業生及在校生代表名單

系課策會期別	召開日期	外部人員	備註
104 下(3)	105.5.13	林玥伶	學生
104 下(2)	105.4.14	林素娥	學生
104 下(1)	105.3.16	楊家興	學者專家 (本系退休教授)
104 上(4)	105.1.20	林玥伶	學生
104 上(3)	104.12.9	林玥伶	學生
104 上(2)	104.10.21	林玥伶	學生
104 上(1)	104.9.30	林玥伶	學生
103 下(2)	104.5.29	蔡淑芬	學生
103 下(1)	104.3.16	林玥伶	學生
103 上(3)	104.1.14	無	

(二)定期自我改善

本系配合校方自我評鑑活動以進行內部自我檢討與改善，成立自我評鑑小組，秉持 PDCA 循環精神，建立持續改善機制，並邀集產業代表、畢業生及在校生代表等協助本系持續改善，以確保全系之教育品質。

依相關會議討論決議，面對自我分析的結果，擬定的自我改善策略、方案或作法，持續自我改進，強化課程設計、教師教學改進、課程媒體教材品質保證，以確保學生學習成效。

在行政作業方面，各項改進之具體方案，向上主動提校級相關會議研討修訂，或向下適時配合校級方針修訂。並依本系訂定之內部控制項目，定期檢討內部控制流程及進行改善作業。

5.2.1.2 自我改善策略獲得師生瞭解及認同情形

為使班制之自我改善作為獲得師生或相關單位和人士（如校院及單位、校友等）之瞭解與認同，師生能瞭解班制自我改善與未來發展之方向及其原因，有機會參與討論與表達意見，並且能認同、支持、配合這些改善方向與作法：相關具體措施如下：

1. 於各中心開學典禮或配合師生相關活動，加強宣導學生對本學系宗旨與教育目標的認同，並於選課前認識本系整體課程架構及其核心能力養成的相關規定。
2. 持續開設或與他系合作開設「網際網路與雲端服務」、「門市服務」、「文化創意產業」、「證券從業人員證照」及「行銷企劃」等學分學程課程，使學生有多元化的學習管道。
3. 完成課程評鑑、面授教學與課程意見調查等評鑑工作，並透過回饋機制，提昇課程製作與教師教學的品質。
4. 強化學系與系友間的溝通橋樑，隨時接納學生意見反應，並建立回饋機制。同時建立畢業系友 email 聯絡群組，邀請其參與學系各類的增能等相關活動，目前並協助畢業系友發起成立「國立中大學管理與資訊學系系友會」。
5. 透過本校新建置之決策分析系統整理、分析各項問卷問卷調查之結果，加強各開放性題項之回答內容，必要時進行學生個別訪談，以取得較完整之量化數據，及蒐集質性之結果，以為本系自我檢核，並據以回饋於教學、學習等之各項成效。

5-2-2 系所配合校務整體運作，對未來發展之計畫

本系的教育宗旨：「培養學生具有現代管理及資訊科技的知能，並精進科技和管理的專業，提升職場競爭力和進行終身學習。」藉由持續延攬優秀師資、強化基礎專業訓練、豐富多樣的課程規劃與課程設計、數位學習平台的建立等，更配合校務整體運作規劃出本系的特色發展目標，以凸顯本系與其他系所之差異。

本系之總體發展目標為：使本系學生成為具有管理及資訊科技的知能及提升職場競爭力和進行終身學習。為達此目標，本系配合本校中長程校務發展策略訂定本系未來發展計畫之行動方案如表 5-2-3，詳見各行動方案相關之工作計畫【附件 5-2-1】。各項工作計畫說明與預期成效、績效指標表如表 5-2-4。

透過各行動方案相關之工作計畫，貫徹本系教育宗旨與目標，並落實課程設計，培養學生核心能力，本系預期能達到下列成效：

- (一)使本系成為結合管理與資訊領域之遠距教學的最佳平台。
- (二)本系學生能充分掌握管理與資訊的相關理論與實務分析能力。
- (三)專任教師、面授教師與學習者同步成長，不斷精進管理與資訊的教育能量與品質，並進行終身學習。

表 5-2-3 本系未來發展計畫之行動方案

主軸	策略	行動方案
主軸二： 卓越教學品質	D.精實教學策略	D1.優化教師結構方案 D2.落實教學評鑑方案 D3.提升教師教學成效及精進教師發展方案 D4.改善學習評量方案
	E.精進研究能量策略	E1.提升教師研究能量方案
	F.教學倍力支持策略	F6.教科書品保方案
	G.強化課程結構策略	G1.課程品質保證方案 G2.課程結構檢核方案 G3.開設特色課程方案
主軸三： 創新學習生態	H.深化學習成效策略	H1.建置學習歷程整合系統方案 H2.核心能力及學習成效評估機制建置方案 H3.提供學習典範方案
	I.全面安心輔導策略	I2.完善輔導網絡方案
	J.創造樂學環境策略	J1.優化行動學習方案

表 5-2-4 各項工作計畫說明與預期成效、績效指標

工作計畫	工作計畫說明	預期成效、績效指標
推動多元學習評量制度	因應不同課程訂定有彈性的教學評量辦法。	資訊類課程可以實作、專題取代實體考試；管理類課程可以透過報告、討論取代實體考試。
核心能力及學習成效評估機制建置	分析各種學習管道之學習成效，做為未來教學方式改進與調整之參考	進行實體面授、視訊面授、線上帶領等多種教學模式之成效評估。
開設特色課程方案	發展具有特色的微課程及微學程	規劃並製作具有特色的微課程及微學程
完善輔導網絡方案	依學生需求規劃學涯、職涯、生涯輔導機制，發展不同策略支持系統	針對升學、就業、在職職能提升、自我充實等需求，分別研擬不同的支持策略

(二) 特色

1. 具專業的遠距教學經驗

本校媒體教學型式多樣、管道多元，從早期的以電視、廣播課程製作為主，近年來則大量採用網頁教材方式，將教材數位化並上網提供學生全方位的學習服務，提供平台如：「數位學習平台」、「同步影音系統」、「學習如何學習」、「網路視訊課程」，部分課程並與「行動化服務系統」搭配，同學亦可在智慧型手機瀏覽。

2. 學生身分多樣化，學習動機多元

本系學生多樣化，學生來自社會各個角落、各個階層、學習目標多元，年齡層也廣，因此其學習動機與目的也非常多元。綜合本校多年歷次的調查，本系學生學習動機與目的有：終身學習、取得學歷、個人興趣、就業以及工作上的需要等項目。因此，在課程以及教學上提供學生多樣的選擇，以滿足個別需求。

3. 配合數位學習，培養學生終生學習的態度

目前，大多數的學生都已經熟習網路學習方式，年長的學習者也逐漸在學校的協助下學習上網學習。由於網路學習已成為新世紀教育重要發展重點，本系特別將「數位學習」作為培育學生的核心能力，強化成人學習者之資訊使用能力，使之與時代接軌。

(三) 問題與困難

以下分別簡述本系面臨之外部及內部問題與困難:

1. 外部困境

(1) 經費資源有限

本校雖然為一所國立大學，隸屬於教育部社教司管轄，在先天上即與一般大學有所區隔，因此在教育部針對高教體系所實施之管理與獎勵制度方面，本校處於落後狀態。因此相對的本系各年度所分配的經費有限，加以學生散佈在全省 13 個學習指導中心，無論在人力、財力等資源上，相對的有其侷限性。本校由於過去長期缺乏教學卓越或其他經費支持來進行基礎建設，因此在各項經費資源均處於弱勢。在這方面仍須急起直追，在各類基礎建設方面加強補足，以強化本系各項教學、研究及輔導及服務等工作。

(2) 部分社會大眾對遠距開放教學瞭解不足

本校性質與教學方式和一般大學相異，因社會大眾對於一般大學面對面課堂教學方式較為熟悉，因此對空大以媒體為主、面授為輔的教學方式較不了解，不少民眾有：空大是只要看電視就可以算是上課的既定印象，忽略學校在媒體教學之外所提供之完整教學輔導與服務。此外，社會對於空大學生的刻板印象是失學或考不上大學的人才來讀空大，忽略了這些來空大學習的終身學習者所付出的熱情與努力。本校歷年來雖企圖針對上述印象作改變，但所投注的宣傳經費不足，確實是本校未來應戮力改善之處。

(3) 高教轉向社教化及大學廣設進修專校與學院，影響空大招生

我國大學數量多，面對少子化的教育環境，各大學均力圖拓展生源以維繫生存空間，因此從以往培養高中畢業生為任務的一般大學，將範圍擴展到在職教育。一般大學的推廣部、在職進修班紛紛設立，空大即面臨生源減少的情形。此外，在教育政策的鼓勵下，大學轉向社教化及網路化，與空中大學原本的任務有所重疊，對本校的招生以及特色已產生明顯的影響，因此本校有必要重新檢視自我定位，尋找新的發展空間。

2. 內部困境

(1) 正式專職教職員工較少，人力不足

本系目前專任教師 9 人，職員 2 人。以空大學生幅員廣大散居全國各地，教學方式與教學行政型態與一般大學不同，相當倚賴兼任面授教師。本校雖廣聘兼

任教師對學生進行面授教學輔導，但以目前的教職員工數量而言，在提供學生學習服務方面確實有人力不足的情況。再加上本校面對新的環境挑戰，過去的教學方式與行政流程均需做大幅度的變革，內部教學環境與組織任務的調整是非常重要的改革工作。因此，學校更應加強各級主管的領導管理才能與研發創新能力，以彌補正式專職教職員工較少的缺憾。

(2)課程規劃須能滿足學生多元需求

本校為滿足學生多元學習需求，需要提供多樣化和多量的課程，而以多媒體方式呈現之課程，規劃設計時間長、製作經費高，因此本校投注較多的人力與經費在媒體教材之設計與製作上，學系教師以及媒體教材製作單位同仁工作量負荷大，而學生仍然對於課程數量有相當大的期待。再者，近年來招生人數下降，單門課程選修人數減少，學校仍需延請各方師資參與課程發展與製作，以維護課程和教學品質。在課程製作過程相同，教學服務對象變為小眾時，學校的負擔相形變大。目前本校應重新調整開課方式，檢討媒體教材設計與製作流程及成本，更應檢討學習輔導與服務的方式，以便能夠在維繫媒體教學品質的同時，又能滿足學生需求，又能降低開課經費成本與時間的負擔。另外，本校亦應思考如何突破限制，提供空大學生以外的更多學習者分享課程的機會，讓本校的遠距教學課程發揮更大的效益。

(四) 改善策略

由於本系學生大部分為在職人士、家庭主婦及少部分退休人員，對於「學生學習成效」指標，及「畢業生及雇主的滿意度調查」無法以是否找到工作、工作職位升遷等量化數據來衡量，未來問卷調查宜偏重質性方式來做調查。茲將問題與解決策略分述如下表：

問題	解決策略
培育專業人才，建立核心能力檢核機制	為進行課程重整計畫，檢視核心能力與課程內容對應性，並調整選課地圖與職涯進路圖。 積極規劃學分學程課程、證照考試相關課程。
改善師生互動，建立回饋機制	加強宣導學系特色與課程架構說明，以幫助學生選課更有方向，畢業後更具專業性。 定期舉辦師生職涯機構參訪等活動。 加強學系網站經營，及鼓勵各地學習指導中心成立系友會，並建立學系與系友間的聯繫網絡，以隨時接納學生的意見反應。
確保教學品質	落實課程評鑑、面授教學與課程意見調查、教師評鑑制度，以

	<p>提升教學品質與學習成效。</p> <p>建立補救教學機制。</p> <p>加強課業輔導教師的服務品質。</p>
畢業生及雇主滿意度調查	<p>由於本校學生大部分為已在職人士、家庭主婦及少部分退休人員，對於畢業生及雇主的滿意度調查無法以是否找到工作、工作職位升遷等量化數據來衡量，未來問卷調查宜偏重質性方式來做調查。</p>
成立管資系系友會	<p>本校各學習指導中心分布全省各地，畢業系友亦分布全省各地，目前本系透過各種管道(委請各中心行政人員及面授教師等)協助發起本系系友會之成立，希望透過系友會的運作，能加強本系與畢業生之聯繫，以隨時接收畢業系友的意見反應。</p>

(五) 項目五之總結

綜合本報告書所陳，在規劃方面，本系在設立宗旨、教育目標、核心能力與課程設計上都有明確的機制與相關策略方案的制訂，以充分反應產業脈動，並與校級核心能力之對應有高度一致性；在執行方面，本系已建立完備之內部組織(各委員會)，進行明確的分工，以期能確實落實系務之發展，達成目標；在檢核方面，本系已建置具體可行之自我改善機制，在此機制運作下，不僅可定期檢核相關計畫之執行績效，並建立回饋機制以適時調整計畫或預期目標；在行動方面，本系透過相關利害關係人對學習成效之意見，進行各種資料之分析與彙整，並將分析結果交由各項任務委員會審核討論因應策略，最後再經由系務會議達成共識，執行改善計畫。