

**導入 TTQS、PDCA 循環與 ISO 10015 等訓練品質管理概念
於公民核心素養課程系統設計之應用**

**Apply TTQS' PDDRO, PDCA, ISO 10015 to Systematic
Design of "Citizens' Core Competence" Course**

邱靖蓉

Ching-Jung Chiu

Author's Correspondence Information

作者通訊

邱靖蓉 Ching-Jung Chiu

Adjunct Lecturer

Center for General Education

National University of Kaohsiung

國立高雄大學通識教育中心兼任講師

No.700, Gaoxiongda xue Rd., Nanzi Dist., Kaohsiung City 811, Taiwan (R.O.C.)

摘要

臺灣訓練品質評核系統 (Taiwan TrainQuali System, TTQS) 係行政院勞工委員會為提升與推動企業機構與訓練機構等辦理教育訓練之能力與品質，參酌且綜納國際標準組織 (the International Organization for Standardization, ISO: 10015)、英國人才投資方案 (Investors in People, IIP)，與澳洲職業訓練政策，及參考戴明 (Deming) 所提出之「計畫－執行－查核－行動」循環 (簡稱 PDCA 循環) 等，據以提出 TTQS 作為教育訓練品質評核之工具，其中包括計畫 (plan)、設計 (design)、執行 (do)、查核 (review)，以及成果 (outcome) 等步驟之訓練管理迴圈 (簡稱 PDDRO)。其中，「計畫」著重於對外是否有明確的訓練政策、訓練規劃與訓練目標的連結性等；「設計」著重於與訓練需求相關的職能分析、訓練方案的系統設計；「執行」著重於訓練內容是否有按前述計畫中的訓練政策、訓練規劃與訓練目標，以及設計中的訓練需求與訓練方案落實執行，並且執行過程中亦需針對整體的訓練紀錄予以適當紀錄；「查核」著重於定期的課後檢討，強調課中與課後的改善機制，及建立異常矯正處理的標準作業程序 (Standard Operating Procedure, SOP)；「成果」則著重於訓練成果評估的多元性與完整性，包括訓練成果的具體佐證資料，及訓練成果評估 (反應層次、學習層次、行為層次到結果層次) 等。無論是 TTQS、專案品質管理中的 PDCA 循環，或 ISO 10015 等皆係針對訓練流程與品質進行指標規範，提供了一套系統化思維與設計之架構。故本研究嘗試導入 TTQS、PDCA 循環、ISO 10015 等品質管理概念，將其運用於公民核心素養課程之學期課程規劃與設計中，並以筆者講授之「公共政策概論」與「政治學概論」等博雅核心課程為例，以 TTQS 之計畫、設計、執行、查核，以及成果等流程與步驟，分別探討與檢視各個環節，並進而提出檢討與建議。本研究認為此參酌且綜納 ISO 10015、PDCA 循環之 TTQS 的 PDDRO 迴圈，為一提供課程規劃、設計、執行、查核至成果等系統性思維與系統化設計，例如經查核或檢查 (check) 流程，透過教師教學意見調查結果、與通識核心能力指標之關聯度統計結果等教學意見調查機制與統計數據，將有助於審視、檢討改善與異常矯正處理。因此藉此 PDDRO 之流程與步驟，達成持續改進，以逐步達到課程目標，構築一系統性的課程產出。

關鍵字：TTQS、PDCA、ISO 10015、內隱職能、ADDIE 模式

導入 TTQS、PDCA 循環與 ISO 10015 等 訓練品質管理概念於公民核心素養課程 系統設計之應用

壹、前言——公民核心素養課程之重要性

現今民眾因對社會現狀的不滿感、對參與公共事務沒有興趣或不甚了解，因而產生疏離感，以致社會參與公共事務程度較為不足。為降低民眾對於公共事務的疏離感，故於政策制定、政策規劃、政策執行，到政策評估等各個階段皆需講求公共價值的追求，以及公平性的兼顧，例如現代社會追求經濟效率的同時，亦需同時考量與兼顧社會公平正義，其中包括程序正義、分配正義、匡正正義等，使其有限資源得以公平分配、公平回應錯誤或傷害，及公平合理進行政策決策，畢竟社會公平正義乃社會和諧的道德根基。換言之，當政策過程中當未能考量與兼顧經濟效率與社會公平時，除可能導致社會貧富差距的 M 型化結構外，更可能產生社會對立之激化，乃至於民眾對於公共事務的不滿感與疏離感。故無論是國、高中學習階段的青少年，或為大專院校學習階段的準公民，¹ 在現代公民核心素養之培育目標下，如何於民主與法治的基礎教育課程結構中，建構學生的理性論辯、尊重多元觀點，及倫理與道德等核心素養，透過教育紮根，培養青年學子們的公民核心素養乃一大課題。

以筆者講授之「公共政策概論（Public Policy: an Introduction）」，及「政治學概論（Politics: an Introduction）」課程為例，該兩門課程皆為博雅通識社會科學類，隸屬民主法治與公民參與學程，課程目標旨在陶塑公民素養與公民參與之訓練，使之具積極參與公共事務之態度與能力。故課程中透過與前述課程目標相連結的課程規劃、到針對與課程需求相關所據以提出的課程設計，例如多媒體視聽輔助教材之輔助教學，乃至於課程執行中運用多元授課方法，包括講授法、角色扮演法、個案討論法、實作報告及問與答等，透過科技與社會（Science, Technology

¹ 中華民國憲法第十二章「選舉、罷免、創制、複決」中，第一百三十條明訂：「中華民國國民年滿二十歲者，有依法選舉之權。除本憲法及法律別有規定者外，年滿二十三歲者，有依法被選舉之權。」

and Society, STS)、科學與人文等科際整合，以培養學生跨越分科領域的系統性思考。

例如，課程中其中一項有關於核能電廠存廢的公共議題討論，「面對核能電廠、能源多元化與核廢料處置公共議題，身為某某專家的你（妳）會如何思考且制定核四應否續建或停建等相關政策決策呢？可從能源多元化、發電成本、替代能源、核廢料、核能安全等觀點出發思考之。」在討論過程中，學生們即被鼓勵且嘗試以自身的專業背景，試圖從經濟面向、社會面向、政府面向、政策面向、管理面向，乃至科學面向等多元面向思考，此部分於文後有較為詳盡的引述與介紹。其目標在於使學生能夠具備見樹又見林的微觀與宏觀視野，訓練對公共議題的思辨、批判與反省能力，提升對於公共事務之了解與互信，方能降低因對社會現狀的不滿感、或對參與公共事務不甚了解而產生的疏離感，實可挹注於臺灣民主發展進程中所需之公共關注與公民參與。

據此，本研究認為針對公民核心素養課程之學期課程規劃與設計中，需以一個系統性思維加以規劃、設計與執行，包括課程規劃應與課程目標相連結、與課程需求相關的職能分析、課程方案的系統設計、課程方案的落實執行，乃至課程的品質稽核與品質管理等。故，本研究以此觀點出發，於課程規劃、設計、執行、查核至成果等各個環節，嘗試提出導入 TTQS、PDCA 循環、ISO 10015 等品質管理概念，將其應用於公民核心素養課程中，以試圖構築一系統性的課程產出，期除了適用於「公共政策概論」與「政治學概論」等博雅核心課程外，亦可作為公民核心素養等相關課程設計之參考。

貳、教育訓練品質評核系統工具概述——TTQS、PDCA 與 ISO 10015

一、臺灣訓練品質評核系統

臺灣訓練品質評核系統 (Taiwan TrainQuali System, TTQS) 係行政院勞工委員會為提升與推動訓練機構與企業機構等辦理教育訓練之能力與品質，參酌且綜納國際標準組織 (the International Organization for Standardization, ISO: 10015)、英國人才投資方案 (Investors in People, IIP)，與澳洲職業訓練政策等 (陳偉明，2010)，及參考戴明 (Deming) 所提出之「計畫－執行－查核－行動」循環 (簡稱 PDCA 循環) (謝馥蔓，2012)，據以提出 TTQS 作為教育訓練品質評核之工具，其中包括計畫 (plan)、設計 (design)、執行 (do)、查核 (review)，以及成果 (outcome) 等步驟 (簡稱 PDDRO)。PDDRO 之訓練品質評核之訓練管理迴圈，參圖 1。

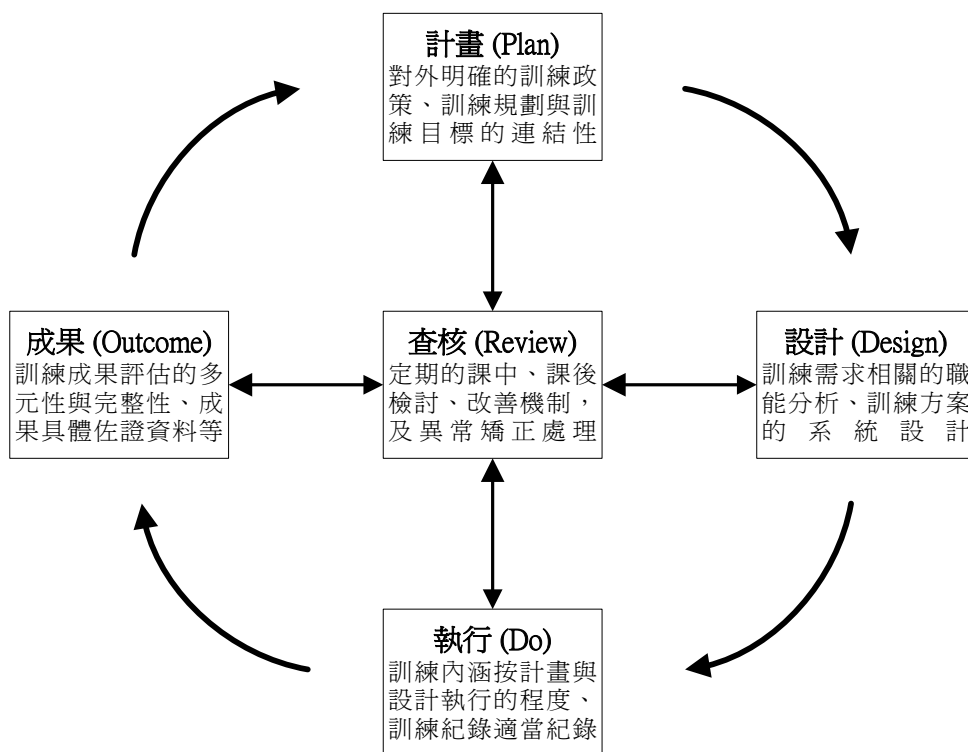


圖 1 訓練品質評核之訓練管理迴圈

資料來源：<http://ttqs.evta.gov.tw/>

其中，「計畫」著重於對外是否有明確的訓練政策、訓練規劃與訓練目標的連結性等；「設計」著重於與訓練需求相關的職能分析、訓練方案的系統設計；「執行」著重於訓練內容是否有按前述計畫中的訓練政策、訓練規劃與訓練目標，以及設計中的訓練需求與訓練方案落實執行，並且執行過程中亦需針對整體的訓練紀錄予以適當紀錄；「查核」著重於定期的課後檢討，強調課中與課後的改善機制，及建立異常矯正處理的標準作業程序 (Standard Operating Procedure, SOP)；「成果」則著重於訓練成果評估的多元性與完整性，包括訓練成果的具體佐證資料，及訓練成果評估（反應層次、學習層次、行為層次到結果層次）等。

二、專案品質管理之 PDCA 循環

專案品質管理 (project quality management) 中的 PDCA 之品質改進循環概念，包括持續改進的計畫 (plan)、執行 (do)、查核 (check) 到行動 (act) 等，參圖 2。

其中，「計畫」著重於針對後續欲執行計畫之內容進行規劃；「執行」著重於按執行計畫之相關事項執行；「查核」強調當前述之計畫與實際執行存在落差時，需立即提出改善行動方案（action plan）；而「行動」則著重於持續改進，執行矯正措施（張寶誠，2012；簡德金、陳湘怡，2009；劉馥瑤、劉漢城，2009；林公孚，2007）。

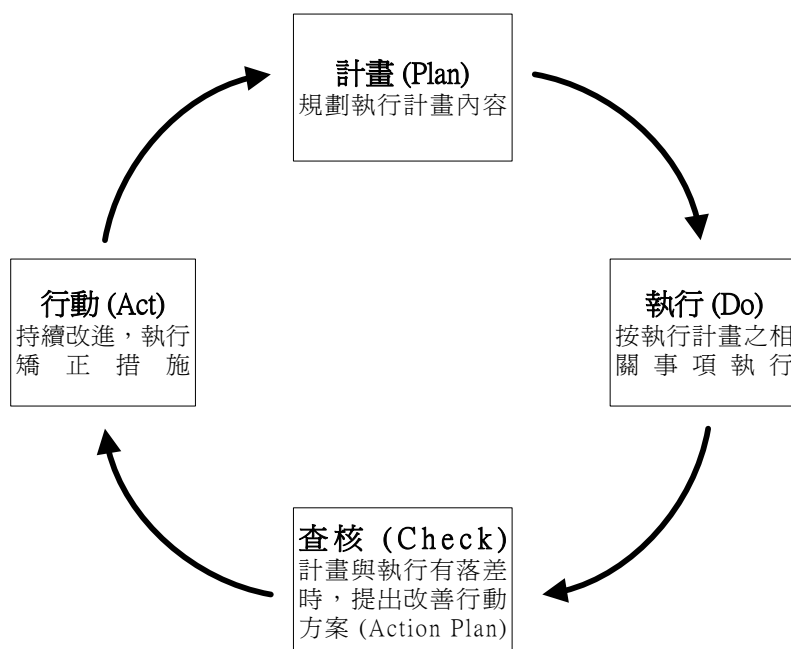


圖 2 PDCA 之品質改進循環

資料來源：<http://www.isoleader.com.tw/>

三、國際標準組織

國際標準組織（the International Organization for Standardization, ISO: 10015）之品質管理訓練指南，針對訓練流程與規範標準提出品質保證標準，以確保組織內訓練系統與課程規劃及課程設計等課程安排之品質提升。ISO 10015 為 ISO 9000 系列之國際標準中，唯一針對組織內人力資源培訓進行規範的標準（謝馥蔓，2012），具兩項要點，一為連結組織的人才需求、人才投資，乃至人才績效提升；二為前述之人才投資為適切的訓練，及有效的學習過程，建立每個過程的檢視要點，協助連結訓練、目標及評估（林雅琴，2006）。ISO 10015 訓練迴圈（王謙，2011）參圖 3：

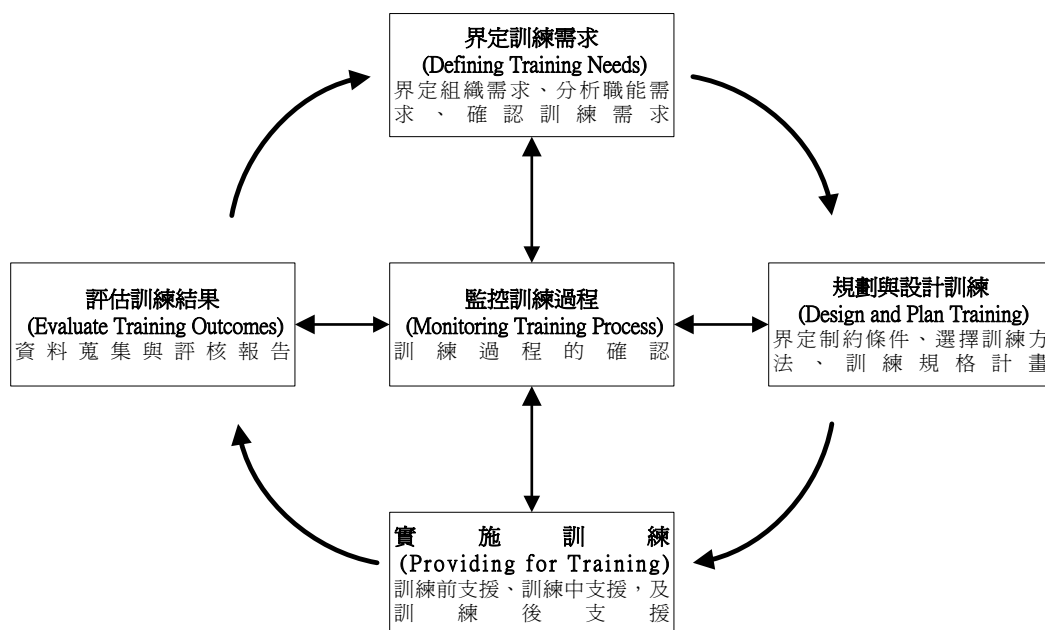


圖 3 ISO 10015 訓練迴圈

資料來源：王謙，2011

四、TTQS、PDCA 與 ISO 10015 之異同

TTQS 的主要架構為 PDDRO，係為 PDCA 之遞延，兩者流程雖有些微差異，但其主要精神及組織目標均相同（倪仁禧，2011；倪仁禧，2012），即 TTQS 之 PDDRO 迴圈係涵括了 PDCA 之精神（陳漢蔚，2011），例如 PDDRO 之查核（review）係對應於 PDCA 之查核（check）等（周建維，2012）。故在進行 TTQS 之 PDDRO 每個步驟或流程時，亦應符合 PDCA 之要求與精神，才能使 TTQS 發揮效能（黃英祥，2012）。ISO 10015 與 TTQS 亦有共同與相異之處，例如 ISO 10015 之驗證目的主要係提升新培訓技術之運用，TTQS 之驗證目的則主要係確保訓練品質、幫助及滿足組織所設定的訓練品質目標等；而驗證機制、驗證最終目標、文件化要求、適合對象，及訓練的強化等皆同（林文燦、孔慶瑜、林麗玲，2009），參表 1。

表 1 ISO10015 與 TTQS 之異同

比較項目	ISO 10015	TTQS
驗證目的	培訓績效、研發流程，及提升新培訓技術之運用	為確保訓練品質所發展出來一套有規劃、有系統性的管理過程模式，能幫助與滿足組織設定的訓練品質之目標與願景
驗證基準	ISO 9001:2000 訓練相關條款 + ISO 10015 標準的要求 + 培訓績效與事業計畫的結合	基準評量架構乃由「PDDRO」五構面訓練品質計分項目組成
驗證機制	符合性評鑑（過程與結果並重）	符合性評鑑（過程與結果並重）
驗證最終目標	高績效的學習性組織	高績效的學習性組織
文件化要求	高	高
適合對象	中大型培訓機構或集團附設之培訓中心	有意健全內部人力培訓體系之訓練機構或企業機構
訓練的強化	職前訓練、及在職訓練的強化	職前訓練、及在職訓練的強化

資料來源：林文燦、孔慶瑜、林麗玲，2009

參、導入 TTQS、PDCA 循環與 ISO 10015 等訓練品質管理概念於公民核心素養課程系統設計

無論是 TTQS、專案品質管理中的 PDCA 循環，或 ISO 10015 等皆係針對訓練流程與品質進行指標規範，在此導入 TTQS、PDCA 及 ISO 10015 等訓練品質管理概念，並將其應用於學期課程之規劃與設計之中，係提供了一套系統化思維與設計之架構。故本研究將以同為博雅通識社會科學類，隸屬民主法治與公民參與學程之「公共政策概論」與「政治學概論」等兩門課程之課程設計為例，運用前述之 TTQS、PDCA 及 ISO 10015 等訓練品質管理概念與步驟，以進行公民核心素養課程之規劃與設計。以下各小節之論述架構如下，參圖 4：

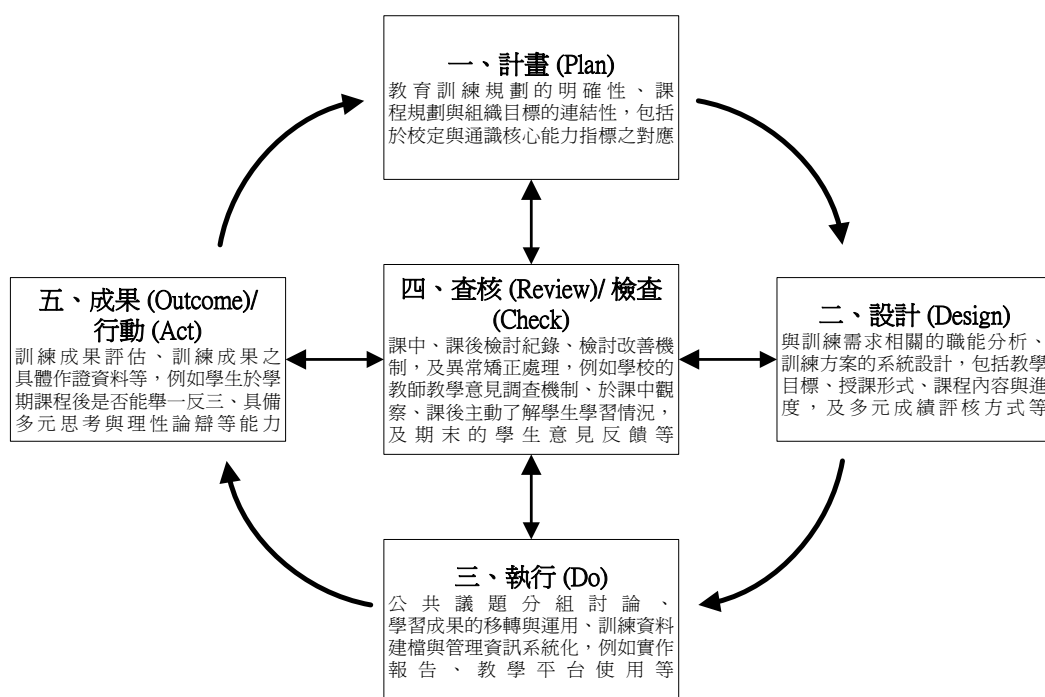


圖 4 本研究各小節之論述架構

一、計畫

該「計畫」之評核指標項目包括教育訓練規劃的明確性、訓練品質管理的系統化、訓練規劃與組織目標間的連結性等。以筆者任教之高雄大學通識教育中心為例，其中心目標除了知能之專業訓練外，亦包括對事物的成熟理解、倫理判斷、公民素養，以及文化與美學涵養等。

而考量到內、外在環境的混沌與不確定性，亟需理解國際事務、兩岸情勢，以及其他政策相關議題的通才教育，透過 STS、科學與人文等科際整合，培養跨越分科領域的系統性思考，使具備見樹又見林的微觀與宏觀視野，中心規劃了六個整合性學程，包括「現代科技與社會發展」學程（例如資訊科技與社會、科技與生活、奈米科技與環境等課程）、「診斷臺灣——從管理的角度」學程（例如臺灣經濟發展、產業區域化的矛盾、永續都市觀察分析等課程）、「生命教育」學程（例如人生哲學、志願服務、服務學習等課程）、「民主法治與公民參與」學程（例如公共政策概論、政治學概論、媒體識讀、國際情勢分析等）、「舒適生活與環境美學」學程（例如科技倫理與人生、文化與空間規劃、人際關係等課程），及「人文數位典藏與創意設計人才培育」學程（例如數位典藏概論、資料庫管理系統、

文化產品創意設計等課程)等,期整合專業系所與通識教育中心之資源,孕育出課程地圖。故,於組織願景與策略之揭露,以及訓練體系規劃都具有明確性。

筆者講授之「公共政策概論」與「政治學概論」,於課程地圖中皆為博雅通識社會科學類,隸屬民主法治與公民參與學程,課程目標旨在陶塑公民素養與公民參與之訓練,使之具積極參與公共事務之態度與能力等。故,該課程規劃將與其組織目標具連結性;其中,對應於通識(或系)核心能力指標包括「獨立思考與解決問題」、「多元文化與國際視野」、「尊重生態與倫理關懷」,以及「積極態度與團隊合作」等,此外於教學設計與學習成果的規劃中,亦兼顧了「組織、規劃與實踐」與「運用科技與資訊」等核心能力指標;而對應於校定核心能力指標則為「品格力」與「社會力」,亦兼顧了「知識力」等核心能力指標,參表2。

表2 博雅通識課程於校定與通識核心能力指標之對應——以「公共政策概論」與「政治學概論」等博雅核心課程為例

校定與通識核心能力指標之對應		公共政策概論	政治學概論
校定核心能力指標	知識力	◎	◎
	社會力	✓	✓
	品格力	✓	✓
	創造力		
通識核心能力指標	探索自我與發展潛能		
	獨立思考與解決問題	✓	✓
	組織、規劃與實踐	◎	◎
	鑑賞、表現與創新		
	生涯規劃與終身學習		
	運用科技與資訊	◎	◎
	多元文化與國際視野	✓	✓
	積極態度與團隊合作	✓	✓
	尊重生態與倫理關懷	✓	✓

備註：✓表對應關係。◎表兼顧關係。

二、設計

以筆者講授之「公共政策概論」及「政治學概論」課程設計為例,即依前述之「計畫」評核指標項目,包括訓練政策與訓練體系的明確性、訓練規劃與組織目標

的連結性等，進行該課程之設計。設計方面的評核指標項目包括：與訓練需求相關的職能分析、訓練方案的系統設計、利害關係人的參與過程，以及課程之設計產出是否符合訓練目標與訓練需求等。

而在系統化課程設計的部分，除了本研究主軸之綜納 ISO 10015、PDCA 循環之 TTQS 的 PDDRO 迴圈外，另建議可採用 ADDIE 模式進行系統化教學設計。由美國訓練發展協會（American Society for Training and Development, ASTD）支持之 ADDIE 模式，將課程設計區分為分析（analysis）、設計（design）、發展（development）、實施（implementation）、評鑑（evaluation）等五個階段（郭振昌，2010），使課程設計得以結構化與系統化，參圖 5。其中，分析為針對學習者需求與學習環境等進行評估；設計為依教學目標設計教學內容，確認教材架構；發展為發展教材與衡量工具，進行系統性製作；實施為使用設計之教材進行教學活動；以及評鑑為針對形成性評鑑（學習成效）與總結性評鑑（教材效度、學習態度）等，請學習者或專家予以評鑑，該評鑑意見歸結後則可作為後續補強修正之依據（林佳蓉、陳莉莉、林曉薇，2011；傅美玲，2008；吳方馨，2011；李亭萱，2010；彭孟璇，2010）。

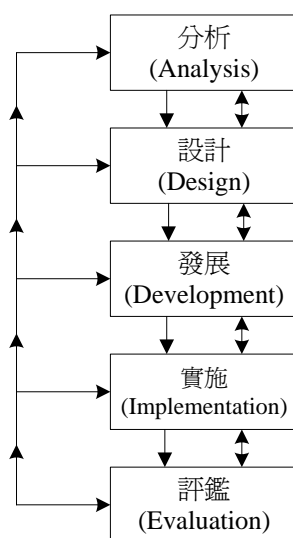


圖 5 ADDIE（Analysis- Design- Development- Implementation- Evaluation）模式
資料來源：Hodell, C.,2005

以下本研究將針對「與訓練需求相關的內隱職能（核心職能）分析」與「訓練方案的系統設計」，包括學生所需內隱職能（核心職能）、教學目標（訓練目標）、授課形式（訓練方法）、課程內容與進度（課程時程安排），及評分標準（訓練評估方法）等進行論述：

（一）與訓練需求相關的內隱職能（核心職能）分析

職能（competence）係符合職務所需的能力，為一個知識、態度及技能等相關的集群體（黃柏喻，2006）。Lyle M. Spencer 與 Signe M. Spencer（1993）所提出之職能冰山模型（Iceberg Model）中將職能區分兩大類，一類為外顯職能或表面職能，例如專業知識與技術能力等，即專業就業能力；另一類為內隱職能或核心職能（core competencies），例如自我概念、特質、態度與動機等（謝馥蔓，2012），為整個冰山主要部分，亦是職涯競爭之原動力。換言之，通識教育課程相較於專業領域課程則較強調前述之個人特質、態度等內隱（隱性）職能（楊朝祥，2007），而專業領域課程則較強調專業知識與技能之外顯職能，參圖 6。

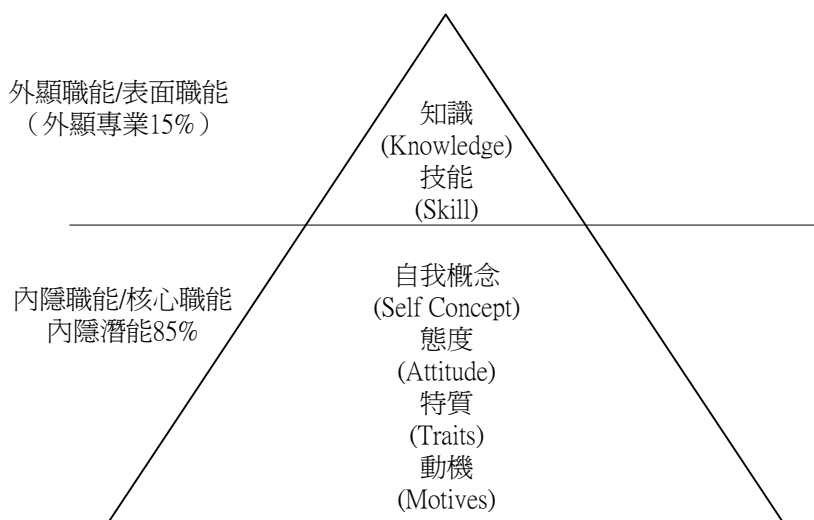


圖 6 職能冰山模型

資料來源：社團法人中華民國中小企業協會，2011

以筆者講授之「公共政策概論」及「政治學概論」課程設計為例，有別於系所之專業科目教育，博雅通識教育課程通常修課學生係來自於各個不同專業領域，包括西洋語文學系、土木與環境工程學系、法律學系、財經法律學系、應用經濟學系、金融管理學系、應用數學系、電機工程學系或資訊工程學系等，涵蓋了社會科學、理學、工學、法學到管理學等領域。故除了本科的政治法律學系學生外，其餘非本科生，尤其是來自於理工類科的，他們多半對何謂公共政策、公共事務乃至於政治領域等幾乎毫無任何基礎，然而公共政策乃至政治皆與我們的日常生活息息相關，故亟需培養一正確的概念理解、良善態度與識讀能力。

以理工類科的學生為例，除了專業領域所需具備之基礎學識與專業知識，於日常生活的公共政策更是涵蓋了經濟、社會、政治、政府、媒體等的基本概念之理解與識讀，故這類的內隱職能為課程設計中所需納入設計與考量的，例如民意解讀、公民參與、公民素養，及媒體識讀等。

（二）訓練方案的系統設計

該訓練方案的系統設計類似於課程大綱，展示適當的課程設計流程與訓練方案產出，例如教學目標（訓練目標）、授課形式（訓練方法）、課程內容與進度（課程時程安排）、教科書與參考書（訓練教材）、評分標準（訓練評估方法），以及核心能力養成設定等。

而該如何使這群對於民主與法治相關課程，例如公共政策概論、政治學概論等，幾乎毫無任何基礎的學生們開始接觸並學習何謂公共政策、政治學及公共事務，觸發他（她）們的學習興趣，並從中培養且使具備多元觀點、理性論辯之公民核心素養，便成了教師於課程設計的第一任務。

1. 教學目標（訓練目標）

（1）以「公共政策概論」博雅核心課程為例

公共政策的基本概念與日常生活中的公共議題結合，例如經濟政策、社會政策、民生政策，以及環境政策等。據此，從同學們所熟悉的公共議題進行探討，例如博弈特區設址、核能電廠、能源多元化與核廢料處置、從師大商圈議題探討住商分離政策、臺東縣杉原美麗灣渡假村 BOT 開發案、死刑存廢爭議、新聞置入性行銷、老人照護計畫、蘇花公路存廢、流浪貓狗問題、社會住宅、地質法、都會區運輸系統規劃、家庭照顧假，以及健保卡註記愛滋等公共議題，透過教師講授，輔以案例分析、公共議題討論，將可使學生透過公共議題的正反面陳述與討論，從中了解制定公共政策的過程，爭議性的公共議題如何在專家意見與民眾意見間取得平衡點，兼顧民眾所欲，而又不流於民意凌駕於專業之名，以及公共政策如何被規劃、執行與評估，其中包括大眾傳播媒體的力量，尤其針對公共政策行銷之利與弊。除了在課程中習得專業知識、了解公共政策的基礎概念外，亦能建構獨立思考與理性論辯的能力，凝聚人際之間的向心力，培養公民素養。

（2）以「政治學概論」博雅核心課程為例

政治，政是眾人之事，治是管理，政治乃管理眾人之事。政治與我們的日常生活息息相關，課程將從政治學的基本概念，講授內容包括民意與政治、政治文化與政治社會化、政治心理、政治傳播、政治公關、政治訴求、非常態政治等，將

政治學的基本概念與日常生活常見的政治行為結合，例如團體認同與政黨偏好、政治信任與投票意願、媒體操作（媒體生態環境）與對政治議題的影響、貧富差距與民主政治紮根、政治人物之媒體形象與民調形象、政治對手攻擊與因應策略、政治人物危機事件類型（緋聞事件、貪污事件等）與危機處理策略、因信而見與因見而信（seeing is believing）、政治議題包裝（where's the beef）與操縱等。透過教師講授，輔以案例分析與議題討論，使同學們能透過案例與議題的正反面陳述與討論，從中認識並了解政治的相關概念。

2. 授課形式（訓練方法）

課程設計基本上參酌了全國訓練實驗室應用行為科學（National Training Laboratories Institute for Applied Behavioral Science）所提出的學習金字塔（The Learning Pyramid）理論，其認為學生透過教師課堂講授將可學習約計 5%，簡報內容或書面資料等閱讀將可學習約計 10%，多媒體視聽輔助教學將可學習約計 20%，圖表呈現或實物展示將可學習約計 30%，參與群體討論將可學習約計 50%，將課堂所學實際演練或操作將可學習約計 75%，而當學生能夠將其所學教導其他同學或立即派上用場時則學習可高達約計 90%，參圖 7。

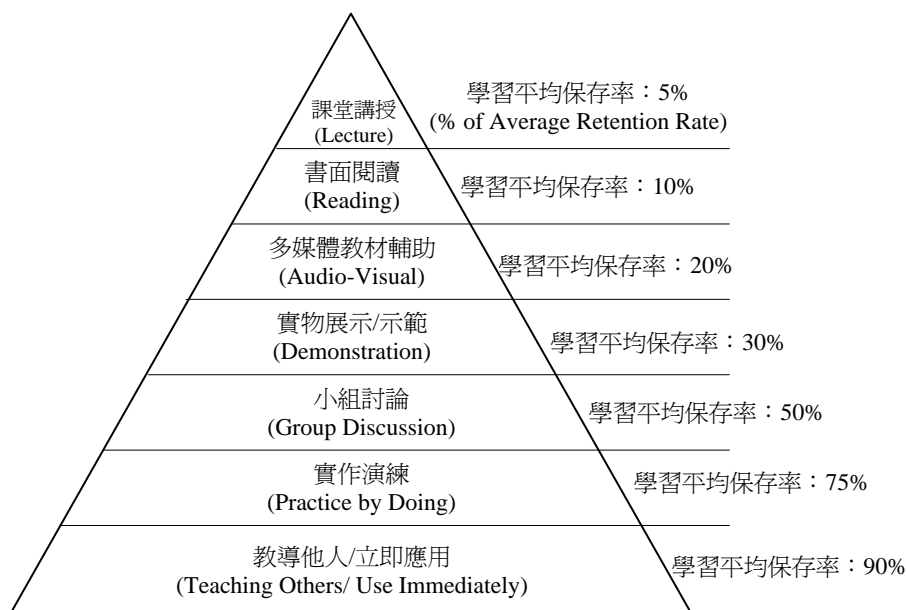


圖 7 學習金字塔

資料來源：Wood, E. J., 2004

National Training Laboratories (NTL) for Applied Behavioral Science,
300 N. Lee Street, Suite 300, Alexandria, VA 22314, USA.

美固電腦科技研究公司（Computer Technologies Research Cooperation, CTRC）亦曾進行類似研究，報告指出人類與媒體之間的學習關係，用視覺對所看到的知識學習保留率是 20%，用聽覺的學習保留率是 30%，同時用視覺與聽覺的學習保留率是 50%，同時用視覺、聽覺與實作的學習保留率是 80%（曾瑞譙，2009）。因此，不論是全國訓練實驗室應用行為科學提出的「學習金字塔」，或美固電腦科技公司的研究報告，皆共同指出：透過教師的課程講授，輔以多媒體視聽輔助教材（例如影音短片、電影等），再搭配群體分組討論，進而實做演練或報告，將可有效地提升學生的學習成效。

故在授課形式方面，參酌前述「學習金字塔」之概念，課程授課形式與比重包括：（1）理論講述（課堂講授、書面閱讀）50%、（2）個案分析及多媒體視聽輔助教材賞析 20%、（3）公共議題分組討論 20%，及（4）專題實作報告（實作演練）10%。其中，眾多教學方法中，課堂講授是較常實施的教學方法，利用授課書面資料、投影片、課堂討論等方式協助授課，透過 STS、科學與人文等科際整合，培養學生之系統思考能力，使其具見樹又見林的微觀與宏觀視野外，更訓練對公共議題的思辨、批判與反省能力。

3. 課程內容與進度（課程時程安排）

（1）以「公共政策概論」博雅核心課程為例

「公共政策概論」博雅核心課程之講授內容包括：議程設定、專家意見與公共政策、民意與公共政策、大眾媒體與公共政策、專家規劃與民眾參與規劃、經濟可欲性分析與政治可行性分析、政策合法化、政策執行、政策議題包裝與管理、公共政策行銷、政策訊息發布，以及政策評估等十八週次課程安排（參附錄，表 A1）外，對於課程間進行的流程部分，則考量到教師於課堂中並非扮演主角，主角乃學生們，且在其他外在條件的考量下，例如修課學生的專業背景、學生學習注意力等，該如何使他（她）既能習得理論基礎，又能將其融會貫通並運用於日常生活實務之中，便是老師的職責與角色。

（2）以「政治學概論」博雅核心課程為例

「政治學概論」博雅核心課程之講授內容包括：民意與政治、政治文化與政治社會化、政治心理、政治傳播、政治公關、政治訴求、非常態政治等十八週次課程安排（參附錄，表 A2）外，且透過教師講授，輔以案例分析與議題討論，使學生除了在課程中習得專業知識、了解政治於日常生活的存在與運作外，亦能建構獨立思考與理性論辯的能力，凝聚人際之間的向心力，培養公民素養。

而課程設計則參酌國立臺灣大學師資培育中心符碧真教授於其實證研究報告提出的「教與學效果曲線」，參圖 8，實線曲線表示學生於課堂開始到課堂結束的學習效率，虛線曲線則表示教師的教學，可發現到學生的學習效率曲線與教師講授要點曲線是不同的。學生的學習注意力較集中於課堂開始的前 10-15 分鐘，以及課堂即將結束的前 5-10 分鐘的時間，而教師正好要講到章節單元精彩處或較為重要處時，往往為學生學習效率較為不足之時。

於是，要如何使學生們的學習效果達到較大化，那麼圖 8 中的學習效果實線曲線便給了很大的啟發與課程設計之參考。教師於課程設計上，針對一門課單節 50 分鐘的時間，大致切割為三個部分，可於前 20 分鐘直接點出理論與實務重點，拋出公共議題，而中間學生學習效率較弱的 20 分鐘則輔以多媒體影音教材輔助，一來透過日常生活實際案例的展示，可使學生們對此公共議題有著更深刻的了解外（因考量到並非每位同學都會特別留意發生於生活周遭的新聞事件，而此將有助於他們更了解其公共議題，並得以於課堂末參與分組討論，思考並提出個人論點），更可透過動態的多媒體影音輔助教材，包括 YouTube 上的新聞片段、TED 的演說短片等，提高學生的學習興趣與其學習注意力。課堂接近結束的前 10 分鐘則給予學生們不同的思考方向與反思點，讓他（她）針對不同類型的公共議題學習多元觀點之思考與理性論辯之能力。

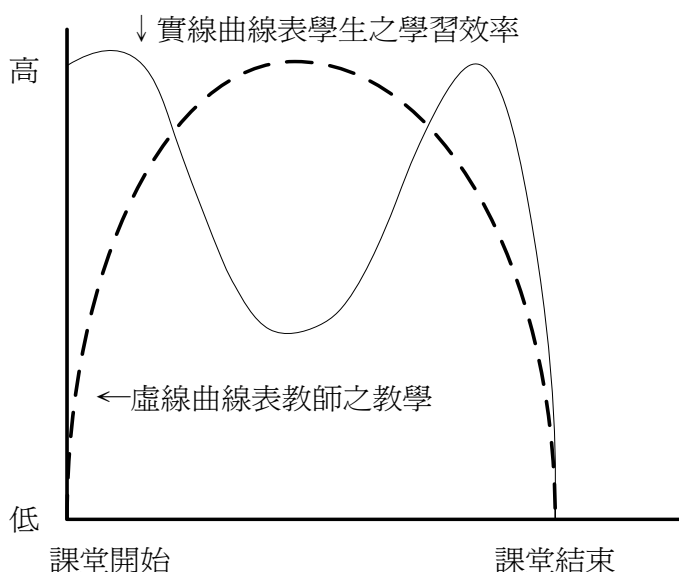


圖 8 教與學效果曲線
資料來源：符碧真，2005；2007

4. 評分標準（訓練評估方法）

以「公共政策概論」與「政治學概論」等博雅核心課程為例，評分標準採多元評核方式，導入自評與他評雙重檢核模式，其形式與比重包括：（1）出席率與上課表現 10%、（2）課堂參與討論及教學平臺討論 20%、（3）期中考試 20%、（4）期末考試 30%、（5）實作報告（公民記者報導文）10%，及（6）學生自評與小組組員間他評 10%等。

此多元成績評核方式主要係對應於前述之依「學習金字塔」概念設計的授課形式，除課堂講述外，每週課程皆會安排一公共議題討論，請學生分組進行分組討論與心得分享，以提升個人對公共政策或政治學之基本認識，並能實際應用於日常生活當中，並於期中、期末有個考試機制，得藉此觀察與了解學生們於學期中或學期末的整體學習情況，及對該學科之理解程度，乃至學生能否舉一反三，將其所學運用至公共事務之學習效果等，以作為調整後半段或下學期課程設計之依據。

授課教師除了針對整個學期之學生表現，包括課堂出席率、上課表現、及主動發言次數與內容深度等進行評分外，課堂分組討論之參與、及教學平臺上的討論等之發言次數與發言內容深度皆在評分標準中，例如針對發言內容質量優良者，則斟酌加分。除鼓勵外，則能提高學生發言、或表達個人觀點之意願與內容質量。而期中考試、期末考試與實作報告（公民記者報導文）等評分標準，將從清晰而明瞭的陳述、省思與探問、多元觀點、分析，及歸納等面向評分。

另外考量到分組討論過程中，仍發現有學生不參與討論的搭便車現象。故為求學期成績評分上的公平，則設計了學生自評與各小組組員間他評之雙重檢核模式，主要分為兩個部分，第一個部分為整體上課表現學生自評，同學可依據自己於此門課程的整體表現給予自己一個分數（0 至 100 分區間），目的在於了解學生認為自己於該學期的學習努力、學習態度，以及分組討論時的參與等各方面表現；第二個部分則為分組討論自評及組員間他評（0 至 100 分區間），匿名方式進行，讓每個學生都能暢所欲言，目的在於除了可鼓勵認真參與分組討論的學生，且亦可降低搭便車卻同組同分的不公平情況。而此自評與他評的雙重檢核模式將可作為課堂參與、分組討論等評分之參考依據。

三、執行

執行的評核指標項目，包括訓練內涵是否有按前述之「計畫」與「設計」等執行、學習成果的移轉與運用、訓練資料建檔與管理資訊系統化等。其中於學習成果移轉與相關文件或紀錄適當系統化保存方面，分兩個部分來談：

（一）公共議題分組討論

於課程結束末則規劃了公共議題討論或個案分析，針對每週次的章節單元，由老師設定並拋出一相關公共議題，給予學生分組討論並分享其各組觀點，激發出他們的多元思考，理性論辯中學會尊重不同觀點。除此之外，學生更可於群體討論中運用課堂所學之理論與內涵，將可提升他（她）們的學習率達約計 50%，故實不容忽視分組討論的重要性。

筆者曾參與由高雄市政府公務人力發展中心主辦的「個案教學教師工作坊」，以及由國立臺南大學通識教育中心、教務處教育推廣組、臺南律師公會、民間公民與法治教育基金會主辦的「大專院校民主基礎課程工作坊」，前者為哈佛個案教學，個案教學法（case method）於 1870 年由哈佛法學院首倡，逐漸推廣到其他專業教育領域，例如醫學教育、管理教育強調互動式參與，而此參與式學習除了可提升學生的學習意願，更可於模擬情境中訓練其預應能力（趙平宜，2009）；後者則為美國公民教育中心的公民行動方案（project citizen），分為問題、研究、策略與行動等四個部分，強調公民對於公共事務之參與，以及公民素養之養成。而課程中的公共議題分組討論設計即參酌了前述之哈佛個案式教學、公民行動方案，及學習金字塔等要點與精神，並配合學校通識教育平臺之運用，使學生不僅於課堂中互動與討論，分享觀點與學習聆聽，參圖 9。

課後則由各組推派代表，將其討論意見上傳張貼至教學平臺，使修課學生們都能瀏覽與靜態地觀看各組多元觀點，有助於學生再思考，有別於課程中的動態討論。此項目之具體產出成果，請參閱本文第五小節「成果或行動」，及附錄表 A3 與表 A4。



圖 9 課堂分組討論紀錄，與各組代表上臺報告該組討論結果

（二）專題實作報告——公民記者報導文

除了課中或課後的分組討論與心得分享外，另一個部分則是學生的實作報告，即公民記者報導文的撰寫，此構想來自於前述「學習金字塔」中所提及的，學生透過將課堂所學實際演練或操作將可學習約計 75%。每位學生雖然來自於各個不同的專業領域，且並非新聞學系或大眾傳播學系等相關學系，但身為公共事務下的一員，加上現代科技的發達，其實每個人都可以是公民記者。而撰寫形式則參酌了由高雄海洋科技大學基礎教育中心公民素養陶塑計畫發行之後勁社區報（No.1 2011.12 WINTER），議題包括翠屏里的空氣污染問題、流浪狗問題，以及後勁溪污染問題等。

故，學生們將扮演起記者的角色，自行挑選一個與自己切身相關的公共議題，或自己感到有興趣的公共議題來做報導與論述，除了文字論述與自訂公民記者報導文之標題外，另則可適時地加入照片或數據圖表等佐證，將課堂所學，運用於己身或他人經驗與所處場域，進而提出改善行動方案及策略。以 100 學年度第 2 學期課程實作報告（公民記者報導文）為例，學生試以市區公共腳踏車租賃、酒駕肇事刑責、美國牛肉開放、路平專案、核能電廠存廢、夜市地下化、客家族群政治板塊等等經濟、社會、政治，及環保議題。此項目之具體產出成果，請參閱本文第五小節「成果或行動」。

（三）文件或紀錄建檔、及資訊系統化保存

而上述之學習成果相關文件或紀錄，包括公共議題分組討論、實作報告等，皆詳盡地透過高雄大學 E 化教學平臺（<http://elearning.nuk.edu.tw>）之使用，將訓練資料建檔及管理資訊系統化，參圖 10。

人氣 ◆	討論主題 ◆	權限	發表人	回覆數 ◆	發表時間 ◆	最後回應 ◆
3	2012/12/05 互動討論			0	2012-12-04	2012-12-04
39	2012/11/28 互動討論			3	2012-11-26	2012-12-05
79	2012/11/21 互動討論			7	2012-11-12	2012-12-05
101	2012/11/07 互動討論			8	2012-11-05	2012-11-15
120	2012/10/31 互動討論			8	2012-10-25	2012-11-07
117	2012/10/24 互動討論			5	2012-10-19	2012-11-14
141	2012/10/17 互動討論			9	2012-10-15	2012-11-13
235	2012/10/03 互動討論			12	2012-09-27	2012-11-14
206	2012/09/26 互動討論			9	2012-09-22	2012-11-10

圖 10 E 化教學平臺之資料建檔與管理資訊系統化

四、查核或檢查

查核的評核指標項目，包括課中、課後檢討紀錄、檢討改善機制，以及異常矯正處理等。學生乃是課程中的主角，前述的課程規劃與設計旨在期望學生能有效學習，甚至自發學習。故，最重要的仍需回歸到學生對其課程規劃的感受與觀點，例如對於此課程規劃與設計，學生認為對他（她）有其幫助，抑或無所適從。若為後者，則需異常矯正處理，隨時調整與修正之。

（一）教學意見調查機制與統計數據

學生建議與回饋的檢討紀錄方面，學校於每個學期會進行教師教學意見調查機制，由修課學生上網針對整個學期的上課情況與教師表現進行評分，包括教師教學意見調查，及與通識核心能力指標之關聯度統計等。教師可自行於高雄大學教師資訊系統（<http://aca.nuk.edu.tw/>）查閱其調查結果，以作為下學期課程調整之依據。

1. 教師教學意見調查結果

該教學意見調查係根據（1）教師依據規劃的課程大綱或進度準備教學內容、（2）教師教學內容充實，符合教學目標、（3）教師不會無故遲到早退、（4）教師教學態度良好、（5）教師樂見同學提問及討論課業問題、（6）教師講解清楚有條理、（7）教師上課方式能讓我充分瞭解課程內容、（8）教師會根據同學反應適度調整教學方式、（9）本課程教學重點及學習成果能真實反映在評量或作業，及（10）教師設定的評量方式公平客觀等十個調查項目；量表設計則採五點量表，5 為非常同意、4 為同意、3 為普通、2 為不同意、1 為非常不同意等進行統計、評估與檢討。自 99 學年度至 100 學年度區間所授科目「公共政策概論」與「政治學概論」等平均統計結果，參表 3。

表 3 99 學年度至 100 學年度區間所授科目之平均統計結果

學年	學期	課程名稱	學分	修課人數	填答人數	總平均分數
99	1	公共政策概論	2	58	55	4.41
99	2	公共政策概論	2	59	51	4.41
100	1	公共政策概論	2	60	56	4.44
100	2	公共政策概論	2	60	53	4.31
100	1	政治學概論	2	60	59	4.48
100	2	政治學概論	2	53	44	4.44

2. 與通識核心能力指標之關聯度統計結果

自 100 學年度開始，於教師所授科目教學意見調查機制中，除上述之十個調查項目進行調查外，另增加針對所受科目與通識核心能力指標之關聯度進行評比。其中，通識核心能力如前所述，包括探索（1）探索自我與發展潛能、（2）獨立思考與解決問題、（3）組織、規劃與實踐、（4）鑑賞、表現與創新、（5）生涯規劃與終身學習、（6）運用科技與資訊、（7）多元文化與國際視野、（8）積極態度與團隊合作，及（9）尊重生態與倫理關懷等九個調查項目；量表設計採五點量表，5 為完全相關（90%以上）、4 為高度相關（60%至未滿 90%）、3 為中度相關（30%至未滿 60%）、2 為低度相關（超過 0%至未滿 30%）、1 為完全無關（0%）等進行統計、評估與檢討。而此項目之學生回饋數值僅作為教師課程規劃參考，不列入教學意見調查結果統計。

筆者將 100 學年度所授科目「公共政策概論」與「政治學概論」之統計數據自行製表，參表 4，以利進行比較對照、查核與檢討改善。

表 4 100 學年度所授科目與通識核心能力指標之關聯度統計結果

學生評比課程中對應於通識核心能力指標之統計資訊		公共政策概論		政治學概論	
		100-1	100-2	100-1	100-2
通識核心能力指標	探索自我與發展潛能	3.46	3.66	3.81	3.64
	獨立思考與解決問題	4.02	4	4.19	4.02
	組織、規劃與實踐	3.82	3.94	3.92	3.73
	鑑賞、表現與創新	3.5	3.51	3.76	3.52
	生涯規劃與終身學習	3.38	3.42	3.73	3.45
	運用科技與資訊	3.57	3.42	3.76	3.45
	多元文化與國際視野	3.82	3.87	4.1	3.91
	積極態度與團隊合作	3.95	4.06	4.07	3.82
	尊重生態與倫理關懷	3.5	3.45	3.56	3.18

（二）教師於期中與期末自行進行開放式學生意見調查，及學生意見反饋結果

除了學期末的教師教學意見調查機制外，筆者會於課後了解學生對於該節課程的學習情況進行了解，並隨時進行調整與修正，例如課程教材的難易度、講授速度、學生理解程度、多媒體教材的適切度，到個案討論的合宜度等。而期中與期末時

亦會請學生撥冗幾分鐘時間，分享其對於該課程的心得與建議，以作為課程調整之參考依據。此部分採自發性分享，不具任何強制性，即學生如欲分享，便自行於紙張撰寫其心得。

故從學期末的學生意見反饋，以及課程中與學生的互動中發現，結合理論基礎、多媒體視聽輔助教材，及群體討論等教學方式，學生多半認為能有效地提高他（她）們的上課興趣，且藉此亦能使其更加了解公共議題的始末、內涵，以及與他國經驗進行比較與分析。

以下大致摘錄引述了幾段學生意見反饋：

1. 針對「職能落差分析、跨領域學習與整合」的學生意見反饋

在這堂課程學習到許多不同以往思索的知識類型，高中時，我所就讀的是社會組，政治方面都是從公民來得知的，但卻好巧不巧地進入了土木與環境工程學系這個自然組的科系，必然對政治知識不能更加熟知。好在有這門課，使我能再次地體認到政治知識。（摘錄自 100 學年度第 1 學期政治學概論課程，土木與環境工程學系二年級生）

2. 針對「課程理論，搭配多媒體輔助教材與分組討論」的學生意見反饋

這學期下來，我看見老師您對這堂課的十足用心，不只 PowerPoint 的授課，另搭配了相關影片，讓對公共政策沒什麼想法和意見的我，開始產生討論的興趣，甚至常常邊聽您講課，心中很多的想法和意見就湧了上來，有時上完課覺得收穫很多，回去都會迫不及待地與同學討論呢！很感謝老師的用心，讓我有如此棒的收穫。（摘錄自 100 學年度第 1 學期公共政策概論課程，資訊工程學系二年級生）

公關政治日漸顯益，政治人物使用 Facebook 表達意見，未來的政治會愈來愈多元，在這門課學到很多，感謝老師用心地教導，PowerPoint 的製作版面很簡潔易懂，輔以影片觀看，給老師個讚！（摘錄自 100 學年度第 1 學期政治學概論課程，法律學系一年級生）

3. 針對「評分標準，導入自評與他評雙重檢核模式」的學生意見反饋

老師那自評與他評的方式很棒，畢竟要直接對同學批判是很難的，因為可能會影響到同學相處之間的氣氛，總之，謝謝老師。（摘錄自 100 學年度第 1 學期政治學概論課程，土木與環境工程學系三年級生）

4. 針對「分組討論人數與工作分配」的學生意見反饋

每個組別的分組人數不要有太大差異，否則人少的組別負擔重，人多的組別則會打混。此外，分組中盡量每個人都有事情做，例如有人負責於課程中代表分享該組的討論心得，有人則負責至教學平臺張貼心得等。（摘錄自 100 學年度第 1 學期政治學概論課程，資訊管理學系二年級生）

（三）查核、檢討改善與異常矯正處理

依據表 4 各學期之評比數據結果發現，學生認為與所授科目較具關聯度的前四名核心能力指標包括：（1）獨立思考與解決問題、（2）組織、規劃與實踐、（3）多元文化與國際視野，及（4）積極態度與團隊合作等，「公共政策概論」與「政治學概論」兩門課目皆同。而第五名核心能力指標則除了 100 學年度第 1 學期「公共政策概論」課程中為「運用科技與資訊」，其餘則同為「探索自我與發展潛能」。

故與本研究第一小節「計畫」中，筆者初始所計畫之核心能力指標，認為係對應於（1）獨立思考與解決問題、（2）多元文化與國際視野、（3）積極態度與團隊合作，及（4）尊重生態與倫理關懷，且同時兼顧了（5）組織、規劃與實踐，及（6）運用科技與資訊等核心能力指標，參表 2。故筆者將前後表 2 與表 4 相對應與比較，即可發現需改善與矯正處理之處；對此，筆者重新修正了前述表 2 所授科目與通識核心能力指標對應關係，參表 5，並可據以重新通盤審視課程計畫、設計、執行到成果等是否得宜。

表 5 經查核而重新修訂後的與通識核心能力指標之對應

與通識核心能力指標之對應		公共政策概論	政治學概論
通識核心能力指標	探索自我與發展潛能	◎	◎
	獨立思考與解決問題	✓	✓
	組織、規劃與實踐	✓	✓
	鑑賞、表現與創新		
	生涯規劃與終身學習		
	運用科技與資訊	◎	◎
	多元文化與國際視野	✓	✓
	積極態度與團隊合作	✓	✓
	尊重生態與倫理關懷		

備註：✓表對應關係。◎表兼顧關係。

而對於分組討論人數的異常矯正處理，如發生人數太多的情況下，則適時地建議學生可再分為兩組，但仍尊重學生的最終決定。故除了給予學生較多的彈性與自主外，前述的小組組員間他評與自評模式將可盡量降低分組討論搭便車，致不同工卻同分的不公平情況再發生。

五、成果或行動

成果的評核指標項目，包括訓練成果的具體佐證資料，及訓練成果評估（訓練績效）等；其中，於訓練成果評估（訓練績效）部分包括四個層次，反應層次、學習層次、行為層次到結果層次，參圖 11。

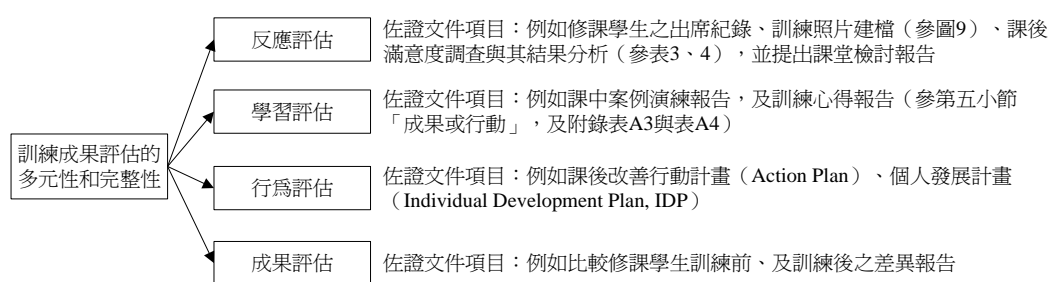


圖 11 訓練成果評估的多元性和完整性

（一）訓練成果之具體佐證資料

以「公共政策概論」與「政治學概論」等博雅核心課程為例，每門課程共有15個公共議題討論主題，以下於內文中分別列舉一學生參與公共議題討論並分享其觀點的實際例子，其他公共議題討論成果請參閱附錄表 A3 與表 A4。

1. 學生參與公共議題討論之成果——以「公共政策概論」博雅核心課程為例

以臺東縣杉原美麗灣渡假村 BOT 開發案為例，你（妳）認為該如何在經濟開發發展與環境影響評估間，取得專家意見與當地民眾意見的平衡呢？

環境影響評估應該要確實且透明化，而非為了開發賺錢而黑箱作業。專家公正地做出評估；當地民眾正視自身權益並實行，才是平衡之道。此案必須更加重視當地居民的意見，因其生活習慣不容過度改變，但可適度地開發，例如教導當地居民發展文藝特色、設立簡樸清雅的民宿而非鋼筋水泥的大飯店、政府補助景觀區的維護與建設等。臺東為臺灣最無汙染與人工的

地區，應保持獨特的自然環境與美麗風景。(100 學年度第 1 學期公共政策概論課程，第十一組於教學平臺分享之分組討論心得)

任何政策的取得都必須多方協商。協商是一個過程，重要的是如何找到眾多意見的平衡點。在臺東縣杉原美麗灣渡假村 BOT 案當中，我覺得當地居民的意見是較為重要的，因為他們是政策的直接受影響者。若政策實行不當，亦是最直接的受害者。若同意開發，希望建商、居民、環評單位可以一起開會，各方提出政策的利與弊。開發渡假村，環境必定會受到影響，但至少能找到對環境傷害較少的政策。另外，上學期修過「探索臺灣——文化篇」之核心通識課程，我覺得臺東是一個文化性很豐富的縣市，原住民卑南文化、池上米文化等。故若居民需要有經濟來源，可以多從文化創意產業的方向來思考，環境開發是脆弱有限的，但創意可以無限且對生態影響較小。(100 學年度第 1 學期公共政策概論課程，第八組於教學平臺分享之分組討論心得)

2. 學生參與公共議題討論之成果——「政治學概論」博雅核心課程為例

政治社會化的推行媒介中，工作單位亦扮演一主要媒介角色。例如某君是 A 黨，但其上司與同事多為 B 黨，為了與同事保持和諧和關係，那麼某君可能會隱藏自己的政黨偏好，或改變自己的政黨偏好（冉伯恭，2000）。請你（妳）試以校園生活或自身經驗為例，討論並發表個人觀點。

我們認為現今大學生對於政治大多是處於淡然的態度，除了少數以高階知識分子自居，或以救國救民為己任的人外，大多不會明顯地傾斜於一方，故較不會產生上述題目所描述之情況。此情況較可能發生於高中以下學生及社會人士，高中以下學生較容易受家庭影響而認定某方是正義的或不正義的，且對同儕較可能存在較深的依賴感與認同感，而較可能發生因怕受同儕排擠而改變或隱藏己身的政治立場之情況。至於社會人士，則可能考量到政府政策與己身的薪水多寡及生活品質相關，故會因政府政策的制定與改動來決定己身的支持對象。而同一個工作環境的人，雖然因政府政策所受的損益多為相近，但倘若老闆或周遭同事的政治立場與自己不同，為了職場升遷與工作展望，的確較有可能因而改變或隱藏己身的政治立場。(101 學年度第 1 學期政治學概論課程，第八組於教學平臺分享之分組討論心得)

我們這組有 3 名組員過去都有與同儕討論政治議題的相關經驗，例如有組員曾於總統大選時接受班上同學所施行的匿名問卷調查，有組員的班級曾於午休時間分兩臺電視閱聽不同政黨聲音，另有組員曾到候選人之政見發表會並做討論等，儘管各自的政黨偏好可能不同，但卻多能理性地討論，並未因

其偏好而排擠或攻擊他人，實為難能可貴。比較有趣的是，有個組員曾於選舉期間邀請班上數名同學做選前預測，據他所言，當時選舉前，每天都有同學會買不同的報紙互相討論各政黨、或候選人的政見，選後結果出爐，預測失誤方的支持者也沒有做出激進的言論，由此可見學生的基本公民素養甚佳。以上結果其實可以做此解讀，尚未擁有投票權的大學生，其個人立場與己身利益還未有明顯衝突，較易保持理性；而社會人士則較可能為了己身利益而支持某政黨，為批評而批評其他政黨，較不易保持理性。故我們認為同儕間較不會存在團體認同的問題，而職場上較易發生。（101學年度第1學期政治學概論課程，第九組於教學平臺分享之分組討論心得）

3. 學生實作報告（公民記者報導文）之成果

學生將扮演起公民記者的角色，自行挑選一個與自己切身相關的公共議題，或自己感到有興趣的公共議題來做報導與論述，除了文字論述與自訂公民記者報導文之標題外，另則可適時地加入照片或數據圖表等佐證，將課堂所學，運用於己身或他人經驗與所處場域，進而提出改善行動方案、或對己身之反思。成果如下：

（1）以「公共政策概論」博雅核心課程為例

日本核電危機引起了臺灣人民對核電安全的重視，目前臺灣擁有四座核能發電廠，三座在北部，一座在南部；雖目前運作正常，然而天災難以預測，臺灣民眾可說是暴露於潛在的核能危機下。有別於石化燃料發電（火力發電）會排放大量汙染物質至大氣中，核能發電可減少空氣汙染及降低溫室氣體排放量，加上核能發電所需燃料較便宜，亦降低了發電成本。但核能發電可能對人類、生態環境造成的問題與影響，包括輻射汙染可能致孕婦產出畸形兒、增加民眾罹癌機率、若未妥善處理核廢料將可能產生輻射汙染、發電的溫水排放可能引發珊瑚白化問題，及核電廠爆炸可能引發的減島危機等。然而關閉核電廠則可能導致三分之一的廠商關閉，造成臺灣GDP值大幅下降，影響臺灣經濟發展。除此之外，替代能源發電足夠支撐全臺灣的發電量嗎？臺灣替代能源技術的發展夠成熟嗎？民眾在兩者間該如何取捨呢？（資料來源：E起來高大教學平臺，100學年度第2學期公共政策概論課程，學生實作報告成果，報導篇名：你的生命安全嗎？）

（2）以「政治學概論」博雅核心課程為例

每逢大選，各黨候選人無不積極拉票，期望能順利當選。而就目前臺灣政治生態分布圖而言，北藍南綠的現象似乎十分明顯，短期之內想改變此種政治生態分布亦非容易之事。客家族群在臺灣而言算是少數族群之一，然而，

他們的影響力及聲音確實常在政治社會中被忽視。在臺灣地區自治史中，由客家人出任地方首長的紀錄可說是非常少見，而近年來才有些許的改善，苗栗縣劉縣長政鴻即是一例。由此觀之，客家族群在執政能力亦有一定程度。而客家族群在臺灣政治板塊的位置，並無非常明顯的藍綠色彩，主要還是要視其地理位置分布而定。舉例來說，位在高雄的美濃，是臺灣十分具代表性的客家城鎮，在當地而言，政治生態大略為綠大於藍；而另一個客家人聚集的地方為苗栗縣，政治生態則是為藍大於綠。由此可知，客家族群並無非常鮮明的政治藍綠色彩，而是要視其所分布的地區而定。（資料來源：E 起來高大教學平臺，100 學年度第 2 學期政治學概論課程，學生實作報告成果，報導篇名：客家族群在臺灣政治板塊之位置）

（二）訓練成果評估

一般來說，經學期課程規劃、設計與執行，學生多半已能對公共政策、政治或公共事務等有著一定程度的認識與了解，而課程中的分組討論，以及學期末個人產出的公民記者報導文之實作報告，說明了學生已較能舉一反三，使之具備多元思考與理性論辯等公民核心素養，故在此部分則至少達到第二層次的學習層次。

至於第三、第四層次的個人行為表現，到於整體組織（這裡可能為整體公民社會）的表現等，我們雖於短時間內無法以具體量化方式來加以衡量，可能需長時間的觀察，公民核心素養之陶塑本並非可一蹴及成，但其公民核心素養之概念仍需於日常生活中慢慢灌輸與養成。

肆、結論

本研究嘗試導入 TTQS、PDCA 循環、ISO 10015 等品質管理概念，將其運用於公民核心素養課程之學期課程規劃與設計中，並以筆者講授之「公共政策概論」與「政治學概論」等博雅核心課程為例，以 TTQS 之計畫、設計、執行、查核，以及成果等流程與步驟，分別探討與檢視各個環節，並進而提出檢討與建議。本研究認為該參酌且綜納 ISO 10015、PDCA 循環之 TTQS 的 PDDRO 迴圈，為一提供課程規劃、設計、執行、查核至成果等系統性思維與系統化設計。並能藉此流程與步驟，達成持續改進，以逐步達到課程目標。

舉例來說，經過「查核」或「檢查」流程，透過教師教學意見調查結果、與通識核心能力指標之關聯度統計結果等教學意見調查機制與統計數據，將有助於

審視、檢討改善與異常矯正處理。如前述所言，筆者對應與比較了表 2 與表 4，並重新修正與調整所授科目與通識核心能力指標對應關係，進而據以重新通盤審視課程計畫、設計、執行到成果等是否得宜。

此外於訓練成果評估（訓練績效）之四個層次，反應層次、學習層次、行為層次到結果層次部分，筆者亦從學生的課程中分組討論成果、學期末之實作報告（公民記者報導文）等學習成果，發現學生已較學期初課程前較能提出個人觀點、舉一反三，故至少已達到第二層次之學習層次。未來擬預計達到第三層次，甚至第四層次，故在課程規劃與設計方面，未來將納入課後改善行動方案、個人發展計畫（Individual Development Plan, IDP）等文件產出，進而更為具體比較與提出修課學生於修課前、及修課後之差異報告。

而本研究中所論述之內隱職能更是公民核心素養課程之要點，包括自我概念、特質、態度與動機等，亦是職涯競爭之原動力（楊朝祥，2007）。以筆者講授之「公共政策概論」與「政治學概論」等博雅核心課程為例，其內隱職能包括公民參與、公民素養，及媒體識讀等態度、特質與自我概念等。如前述所言，公民科學與社會等倫理與道德教育之建構，需由個體與群體之兼顧連結出發，結合西方經驗中之文化價值，並能對應社會發展變遷之經濟、社會、政治、政府等現象行為，並納入長期累積、短期呈現或量變與質變等概念之認識。故，公民核心素養等相關課程之規劃與設計，應以公民個體為基本分析單位，在現代公民核心素養之培育目標下，透過上述之課程規劃與設計之淺見，納入道德、倫理與內隱職能之概念與核心素養，透過教育手段，循序漸進地達到治本之目的。

參考文獻 References

- 王謙：〈企業如何建構一套符合 TTQS 與 ISO 10015 標準之訓練管理體系〉，《行政院勞工委員會職業訓練局——TTQS 訓練品質評核系統網站》，2011，2012.11.30，網址〈http://ttqs.evta.gov.tw/Experts_Column.aspx〉。
- 冉伯恭：《政治學概論》，蔡文輝編，臺北：五南，2000。
- 余致力、毛壽龍、陳敦源、郭昱瑩：《公共政策》，臺北：智勝文化，2008。
- 余致力、彭淦雯、莊文忠、杜文苓、林子倫：《公共議題政治學》，臺北：智勝文化，2008。
- 吳仁和：《教學個案寫作方法與應用》，臺北：前程文化，2009。
- 吳方馨：《以 ADDIE 模式發展媒體素養融入國小綜合活動領域課程之研究——以性別平等教育議題為例》，臺北：國立臺北教育大學課程與教學研究所碩士論文，2011。
- 李亭萱：《運用 ADDIE 模式發展互動式電子白板成語教學之研究》，臺北：國立臺北教育大學課程與教學研究所碩士論文，2010。
- 周建維：〈透過稽核提升 TTQS 訓練品質管理能力〉，《行政院勞工委員會職業訓練局——TTQS 訓練品質評核系統網站》，2012，2012.11.29，網址〈http://ttqs.evta.gov.tw/Experts_Column.aspx〉。
- 林公孚：〈談過程改善與目標管理——教你如何轉動行政工作的 PDCA〉，《品質月刊》，第 43 卷，第 12 期，2007.12，頁 44-49。
- 林文燦、孔慶瑜、林麗玲：〈IIP、ISO 10015 與 TTQS 差異分析〉，《品質月刊》，第 45 卷，第 4 期，2009.4，頁 52-56。
- 林佳蓉、陳莉莉、林曉薇：〈應用多媒體繪本與故事臉教學於國小輕度智能障礙學童閱讀理解之個案研究〉，《教學科技與媒體》，第 98 期，2011.12，頁 58-77。
- 林雅琴：〈落實人才品質管理，創造顧客無價歡樂〉，《品質月刊》，第 42 卷，第 11 期，2006.11，頁 32-34。
- 社團法人中華民國中小企業協會：〈100 年度訓練品質評核系統實施計畫——TTQS 職能報告〉，《行政院勞工委員會職業訓練局——TTQS 訓練品質評核系統網站》，2011，2012.12.02，網址〈http://ttqs.evta.gov.tw/Download_Docs_List.aspx?Type_ID=17〉。
- 倪仁禧：〈高等教育人才培育品保計劃與 TTQS〉，《行政院勞工委員會職業訓練局——TTQS 訓練品質評核系統網站》，2011，2012.11.28，網址〈http://ttqs.evta.gov.tw/Experts_Column.aspx〉。

- 倪仁禧：〈TTQS 評核指標與人才培育品保指標之關聯〉，《行政院勞工委員會職業訓練局——TTQS 訓練品質評核系統網站》，2012，2012.11.28，網址〈http://ttqs.evta.gov.tw/Experts_Column.aspx〉。
- 倪炎元：《公關政治學：當代媒體與政治操作的理論、實踐與批判》，臺北：商周，2009。
- 張明貴：《政治學的第一堂課》，臺北：書泉，2005。
- 張寶誠：〈政府創新服務整合策略——第一線服務機關〉，《研考雙月刊》，第36卷，第5期，2012.10，頁81-90。
- 符碧真：〈提升教學品質之作法〉，《世新大學教學卓越計畫專屬網站》，2005，2012.3.19，網址〈http://cc.shu.edu.tw/~spirit/performance/data/a5-1-1_03.ppt〉。
- 符碧真：〈大學校園的教與學〉，《臺北醫學大學教師發展中心》，2007，2012.4.25，網址〈<http://cfd.tmu.edu.tw/data/0961/Cs961107.pdf>〉。
- 郭振昌：〈人力資源訓練發展的規劃與評估——ADDIE 模式應用初探〉，《就業安全》，第9卷，第1期，2010.6，頁60-66。
- 陳偉明：《TTQS 整體落實度對組織績效之影響——以人力資本為中介變數》，臺北：國立臺灣科技大學企業管理學系碩士論文，2010。
- 陳漢蔚：〈TTQS 的多元應用思考〉，《行政院勞工委員會職業訓練局——TTQS 訓練品質評核系統網站》，2011，2012.11.29，網址〈http://ttqs.evta.gov.tw/Experts_Column.aspx〉。
- 傅美玲：〈服裝設計課程之線上數位學習與實體傳統教學之比較——以服裝製作實習課為例〉，《設計研究學報》，第2期，2008.12，頁1-9。
- 彭孟璇：《以 ADDIE 模式發展電腦多媒體輔助教材於數學文字解題之研究》，臺北：國立臺北教育大學課程與教學研究所碩士論文，2010。
- 曾瑞譙：〈電腦輔助教學軟體使用後之效益分析——科技接受模式的觀點與應用〉，《新竹教育大學教育學報》，第26卷，第2期，2009.12，頁127-63。
- 黃柏喻：《職能冰山模型與績效之探討》，臺中：國立中興大學企業管理學系碩士論文，2006。
- 黃英祥：〈台灣訓練品質管理系統（TTQS）持續改善措施——計畫篇〉，《行政院勞工委員會職業訓練局——TTQS 訓練品質評核系統網站》，2012，2012.11.28，網址〈http://ttqs.evta.gov.tw/Experts_Column.aspx〉。
- 楊朝祥：〈從技職教育論通識教育與職場競爭力之關係〉，《財團法人國家政策研究基金會——國政研究報告》，2007，2012.12.2，網址〈<http://www.npf.org.tw/post/2/3639>〉。
- 趙平宜：〈教學與學習——從哈佛的個案與參與式學習方法談起〉，《商管科技季刊》，第10卷，第4期，2009.12，頁761-69。

- 劉馥瑤、劉漢城：〈運用 PDCA 循環提昇醫療旅遊之品質〉，《品質月刊》，第 45 卷，第 11 期，2009.11，頁 19-23。
- 謝馥蔓：〈事業單位成功導入 TTQS 的關鍵因素內涵之研究〉，《行政院勞工委員會職業訓練局——TTQS 訓練品質評核系統網站》，2012，2012.11.30，網址〈http://ttqs.evta.gov.tw/Experts_Column.aspx〉。
- 簡德金、陳湘怡：〈ERP 教育訓練之執行地圖〉，《管理實務與理論研究》，第 3 卷，第 3 期，2009.9，頁 35-51。
- Almond, G. A.、Verba, S.：《公民文化——五個國家的政治態度和民主制》，徐湘林、戴龍基、唐亮、胡蘇薇、周志忍、凌岩譯，北京：東方出版社，2008。
- Wood, E. J.. “Problem-Based Learning: Exploiting Knowledge of how People Learn to Promote Effective Learning.” *Bioscience Education E-journal* 3-5. 2004. Web. 30 July 2012.〈<http://www.bioscience.heacademy.ac.uk/journal/vol3/beej-3-5.aspx>〉.
- Hodell, C.. “Basics of Instructional Systems Development: Instructional Systems Development.” *Infoline ASTD Press* 9706. 2005. Web. 29 Nov. 2012.〈<http://www.astd.org/~media/Files/Education/DesigningLearningISDInfolineExcerpt.ashx>〉.
- Spencer, L. M. & Spencer, S. M.. *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley and Sons, 1993.

附錄 Appendix

表 A1 「公共政策概論」十八週次教學進度及內容規劃

週次	課程內容
第 1 週	<ul style="list-style-type: none"> 課程單元：公共政策導論 課程設計與內容安排：自我介紹及單元主題概述（例如議程設定、政策規劃——專家規劃與民眾參與規劃、經濟可欲性分析與政治可行性分析、政策合法化、政策執行、政策議題包裝與管理、政策行銷、政策訊息發布、框架修辭與媒體效果、政策評估等）。 分組，及講述與探討公共政策相關議題（例如從馬祖與澎湖博奕公投談博奕特區設址、核能電廠、能源多元化與核廢料處置、從師大商圈議題探討住商分離政策、臺東縣杉原美麗灣渡假村BOT開發案等）。
第 2 週	<ul style="list-style-type: none"> 課程單元：議程設定 課程設計與內容安排：講述如何將欲求(wants)轉成需要(demands)，並探討如何將議題列入政策議程。 分組討論：請試以「應否設置離島博奕特區」為題，分組討論：（1）在該議題中有哪些議程設定者參與其中？（2）你（妳）認為賭博應否合法化？（3）在馬祖設置博奕特區的案例中，是否有何於經濟繁榮與治安問題兩者間取得平衡的方法（余致力、彭滄雯、莊文忠、杜文苓、林子倫，2008）？
第 3 週	<ul style="list-style-type: none"> 課程單元：專家意見與公共政策 課程設計與內容安排：講述專家角色於公共政策過程中所扮演的角色與其影響。 分組討論：面對核能電廠、能源多元化與核廢料處置公共議題，身為某某專家的你（妳）會如何思考且制定核四應否續建或停建等相關政策決策呢？可從能源多元化、發電成本、替代能源、核廢料、核能安全等觀點出發思考之。
第 4 週	<ul style="list-style-type: none"> 課程單元：民意與公共政策 課程設計與內容安排：講述民意的概念與表達管道、民意與公共政策的關係，以及政策與多數民意產生落差的可能原因。 分組討論：面對師大商圈公共議題，當你（妳）身為師大商圈當地居民或師大商圈店家等角色時，請各自提出你（妳）如何思考類似師大商圈的住商分離或並存的公共課題，例如商圈住宅應否並存或分離等，並試舉出預計會採取的民眾意見表達管道與訴求。
第 5 週	<ul style="list-style-type: none"> 課程單元：大眾媒體與公共政策 課程設計與內容安排：講述媒體反映民意的功能與限制、媒體對民意的影響，以及媒體對政策的影響。 分組討論：媒體揭露弊端，詬病某些社會問題之所在，讓人們認知到這些議題或政策的顯著性，進而影響政府的決策（扒糞行為與引爆效果）。請試舉公共議題討論說明之。
第 6 週	<ul style="list-style-type: none"> 課程單元：公共政策相關電影賞析與討論——「自由大道（Milk）」（依國立高雄大學圖書資訊館典藏閱覽組館藏 DVD 為主） 課程設計與內容安排：電影的主軸在於「同性戀平權運動」，同學可於整個電影中學習到之前或之後課程中所提之公共政策議題設定、民意對公共政策的影響、媒體對公共政策的影響與其功能、政策合法化的過程，以及公共政策中的滾木立法(logrolling)等。 分組討論：當人權等議題成為公共議題，甚至是政治議題時，試討論如何將公共政策具體化，且於整個公共政策過程中又如何具有公開化、透明化，以及符合公平正義原則呢？
第 7 週	<ul style="list-style-type: none"> 課程單元：政策規劃——專家規劃與民眾參與規劃 課程設計與內容安排：講述政策規劃的定義與特色、政策規劃過程中各方參與者與其影響政策規劃途徑、專家規劃的特色與優缺點、民眾參與規劃的特色與優缺點等。 分組討論：以蘇花公路為例，花蓮當地居民、立委、環境評估委員、政府官員等多方當事人產生意見衝突時，您認為該如何納入多方意見並取得平衡？
第 8 週	<ul style="list-style-type: none"> 課程單元：經濟可欲性分析與政治可行性分析 課程設計與內容安排：從事政策方案的規劃過程中，必須針對各項備選方案進行可行性分析，以預測該方案未來是否能順利執行。故探討經濟可欲性分析與政治可行性分析於政策規劃過程中所扮演的角色與重要性。 分組討論：以社會住宅為例，請你（妳）試以社會住宅案例中之利害關係人角度，可能為弱勢族群或低收入戶族群、青年族群、社會住宅附近居民、地方政府首長，或民間團體（例如社會住宅聯盟）等，進行各個角色的態度與價值作分析。且於政策規劃過程中，身為規劃委員的你（妳）將會如何規劃社會住宅政策，減低意見衝突，俾使政策得以順利執行。

**導入 TTQS、PDCA 循環與 ISO 10015 等訓練品質管理概念
於公民核心素養課程系統設計之應用**

第9週	<ul style="list-style-type: none"> • 期中考試：期中考試試題為四題申論題，請同學們針對每題試題發表個人觀點。將從清晰而明瞭的陳述、省思與探問、多元觀點、分析，以及歸納等面向評分。
第10週	<ul style="list-style-type: none"> • 課程單元：政策合法化 • 課程設計與內容安排：講述政策合法化在政策過程中的階段地位與意義，以及政策合法化過程中公共政策正當性的問題。 • 分組討論：請試以同性戀婚姻合法化為例，你（妳）認為臺灣應否效法歐美部分經驗，通過同性戀婚姻合法化呢？另，你（妳）認為如在臺灣推動同性戀婚姻合法化將會遇到哪些行政或立法上的困難點？請提出其觀點與理由。
第11週	<ul style="list-style-type: none"> • 課程單元：政策執行 • 課程設計與內容安排：講述政策執行的意義與特性，以及政策執行所需的資源，及各項資源的相互影響程度。 • 分組討論：請以性交易專區為例，請試討論你（妳）對於性交易合法化的政策主張與理由為何？而，因政策執行包括太多無法控制的外在因素，且政策執行必須在府際關係網絡上（例如中央與地方的配合）才得以順利執行（余致力、毛壽龍、陳敦源、郭昱瑩，2008），然面對中央政府授權地方政府設性交易專區，地方政府縣市長拒設性專區的情況下，倘若你（妳）要負責推動某一地方的性專區設立，你（妳）將會採取什麼策略？
第12週	<ul style="list-style-type: none"> • 課程單元：公共政策相關電影賞析與討論——「請問總統先生（Frost/Nixon）」（依國立高雄大學圖書資訊館典藏閱覽組館藏 DVD 為主） • 課程設計與內容安排：政府運作與公民監督。 • 分組討論：請試討論並發表你（妳）對《請問總統先生》的觀後感，且試討論你（妳）認為對於政府運作，公民如何可進行積極性的監督呢？請提出你（妳）的觀點與理由。
第13週	<ul style="list-style-type: none"> • 課程單元：政策議題包裝與管理 • 課程設計與內容安排：問題與議題通常是可以交互轉換的，即問題可以轉化成議題，議題也可轉化成問題。例如政策分析師或學者專家則會針對失業問題進行診斷並提出對策，失業議題在此從議題轉化成問題（倪炎元，2009）。並講述希斯（Heath）提出議題界定、議題掃描、議題監測、議題分析，以及議題優先性設定等五個議題管理的實施步驟。 • 分組討論：請試以成功框架議題的原則，探討並嘗試就核能電廠公共議題為例，進行議題框架與包裝。
第14週	<ul style="list-style-type: none"> • 課程單元：政策行銷功能、限制與策略要素 • 課程設計與內容安排：公部門對行銷專業的重視，應用行銷技術於公共政策進行辯護與宣傳，旨在公共說服。故講述政策行銷的功能、限制與策略要素，包括行銷什麼（What）、行銷對象（Whom）、誰來行銷（Who）、何時行銷（When）、何地行銷（Where）、如何行銷（How），以及為何行銷（Why）。 • 分組討論：以國光石化開發案為例，請試以政策行銷的策略要素七W，研擬其政策行銷作法與內涵。
第15週	<ul style="list-style-type: none"> • 課程單元：政策行銷的實務面——兼論置入性行銷的利與弊 • 課程設計與內容安排：大眾傳播媒體報導的重點，與民眾腦海中認為重要的題材間有強烈密切的關係，例如美國帶骨牛肉開放進口、塑化劑事件、死刑存廢爭議等。換言之，媒體除了是反映民意的管道外，更是塑造民意的利器。故從媒體本質與政策行銷策略五問的觀點，探討於政策行銷的實務面，包括置入性行銷的利與弊。 • 分組討論：請試討論並說明你（妳）認為媒體的置入性行銷，包括政見、政治人物或政策的置入性行銷等，其對公共政策的影響的利與弊。
第16週	<ul style="list-style-type: none"> • 課程單元：政策訊息發布、框架修辭與媒體效果 • 課程設計與內容安排：從傳播資源的有限性，及媒體的通路性格與邏輯探討政策訊息發布、框架修辭與媒體效果。 • 分組討論：現代社群媒體平臺興起，包括 Facebook, Google⁺, Blog, Twitter 等，請各組同學試針對其對於公共政策訊息發布的影響層面，包括利與弊分析。 • 個人公民記者報導文繳交
第17週	<ul style="list-style-type: none"> • 課程單元：政策評估 • 課程設計與內容安排：講述政策評估的概念、意義，以及政策評估面臨的障礙。 • 分組討論：以城市養狗問題與管理為例，某城市擬推行限制養狗政策，主要措施採課狗稅（即養狗註冊費），政策對象針對高收入與低收入戶者，請你（妳）試對該限制養狗政策進行政策評估，並說明其觀點。
第18週	<ul style="list-style-type: none"> • 期末考試：期末考試試題為四題申論題，請同學們針對每題試題發表個人觀點。將從清晰而明瞭的陳述、省思與探問、多元觀點、分析，以及歸納等面向評分。

表 A2 「政治學概論」十八週次教學進度及內容規劃

週次	課程內容
第 1 週	<ul style="list-style-type: none"> 課程單元：政治學導論 課程設計與內容安排：自我介紹及單元主題概述（例如民意與政治、政治文化與政治社會化、政治心理、政治傳播、政治公關、政治訴求、非常態政治等）。 分組，及講述與探討政治相關議題（例如政治信任與投票意願、媒體操作與媒體生態環境與對政治議題的影響、貧富差距與民主政治紮根、政治人物之媒體形象與民調形象、政治對手攻擊與因應策略、政治人物危機事件類型與危機處理策略，及政治議題包裝與操縱等）。
第 2 週	<ul style="list-style-type: none"> 課程單元：民調與政治 課程設計與內容安排：民調可謂心理探測針，即經由抽樣，以衡量民眾對某一事件的態度。講述民調與政治人物的關係、民調與政治操作，及民調與媒體效應等。 分組討論：曾擔任美國華府國家民意實驗室主任的杜德（Stuart Dodd）提出，民眾相信民調的原因大致可簡化成四個要素，包括「他們說的」、以「數字表達」、以「書面表達」，及「它聽起來很像是心理學的語言」等（倪炎元，2009）。請你（妳）試就該論述討論，並提出你（妳）們的觀點。
第 3 週	<ul style="list-style-type: none"> 課程單元：政治文化與政治社會化 課程設計與內容安排：講述政治文化為人們對政治的態度，例如民眾是否積極地參與公共事務、政府決策與自己是否有密切關係等（冉伯恭，2000），且人際信賴感、生活滿意度、對改革支持度、民主滿意度等政治文化特質與指標，均攸關國家經濟發展（Almond, G. A., Verba, S., 2008）。而政治社會化的主要目的在於使人們學習政治文化，使人們具有共同的政治態度與政治行為，以維持政治穩定。 分組討論：政治社會化的推行媒介中，工作單位亦扮演一主要媒介角色。例如某君是 A 黨，但其上司與同事多為 B 黨，為了與同事保持和諧與關係，那麼某君可能會隱藏自己的政黨偏好，或改變自己的政黨偏好（冉伯恭，2000）。請你（妳）試以校園生活或自身經驗為例，討論並發表個人觀點。
第 4 週	<ul style="list-style-type: none"> 課程單元：公眾意見與政治 課程設計與內容安排：講述自由民主國家與非民主政權的民意對政治的影響、民意的結構與形態，及民意與政治的關係。 分組討論：請試以蘇花高開發案為例，你（妳）認為公眾意見將如何或是否能影響政治人物對某政策的觀點與走向呢？並請說明理由。
第 5 週	<ul style="list-style-type: none"> 課程單元：大眾傳播與政治 課程設計與內容安排：從媒體的天性與邏輯觀點，講述媒體與政治影響力、媒體框架的政治世界，以及政治傳播對民意的影響。 分組討論：以《華盛頓郵報》面臨處境為例，即使願意謹守分際，然而從公眾關注程度觀之，似乎不會予以肯定；這種趨勢將會更形助長政治人物的緋聞入侵正統政治新聞（倪炎元，2009）。請各組試討論並論述你（妳）們對此段話的觀點。另外，你（妳）們認為現行臺灣的媒體生態環境對政治的影響為何？請試說明其個人觀點。
第 6 週	<ul style="list-style-type: none"> 課程單元：政治學相關電影賞析與討論——「自由大道（Milk）」（依國立高雄大學圖書資訊館典藏閱覽組館藏 DVD 為主） 課程設計與內容安排：電影的主軸在於「同性戀平權運動」，同學可於整個電影中學習到之前或之後課程中所提之「民調與政治」、「政治文化」、「公眾意見與政治」、「大眾傳播與政治」、「政治大餅的攻防」、「形象政治」，及「政治造勢與政治訴求」等。 分組討論：從《自由大道》中可看到整個在政治實務操作的媒體對政治議題的影響與媒體的操作、相關族群透過遊行方式展現民意趨向、政治人物形象塑造與其影響，及政治造勢與政治訴求等，請試討論並發表你（妳）對《自由大道》的觀後感。
第 7 週	<ul style="list-style-type: none"> 課程單元：政治大餅的攻防戰 課程設計與內容安排：講述自由民主政治的條件與原則，並從人民控制權與多數決法則探討自由民主政治的政治大餅。而經濟條件與社會條件等指標攸關於人們是否能平等分享其政治大餅。 分組討論：隨著經濟的發展，不僅人民的基本需求得到滿足，且財富通常出現更平等的分配，而財富似乎亦關係到自由民主制度的存在，故直到經濟資源相當平等分配前，民主是不會紮根的（張明貴，2005）。請你（妳）試以臺灣經濟發展、財富分配，及政治情勢為例，討論並發表個人觀點。
第 8 週	<ul style="list-style-type: none"> 課程單元：公關政治：政治議題操縱與政治理念行銷 課程設計與內容安排：政治學門不再侷限傳統政治學探討的制度、意識形態、民主、正義、人權等主題，而是將焦點轉向形象管理、議題操作、媒體操縱、政治造勢活動、危機處理等議題（倪炎元，2009）。故探討公關影響下的新政治、調查報導媒體的興起，以及政治公關化的趨勢等。

**導入 TTQS、PDCA 循環與 ISO 10015 等訓練品質管理概念
於公民核心素養課程系統設計之應用**

第 9 週	<ul style="list-style-type: none"> 分組討論：政治面貌中，大多數人所理解的當代政治，是經過文字書寫、鏡頭剪輯、聲音廣播或是網頁拼貼出來所重組塑造的政治（倪炎元，2009），請問你（妳）是否贊同此論點？請說明理由，並試舉例說明。
第 10 週	<ul style="list-style-type: none"> 期中考試：期中考試試題為四題申論題，請同學們針對每題試題發表個人觀點。將從清晰而明瞭的陳述、省思與探問、多元觀點、分析，以及歸納等面向評分。 課程單元：形象政治 課程設計與內容安排：形象識別引入公關操作主要從企業管理開始，導入企業形象識別系統（corporate identity system, CIS）。政治領域引入該形象識別的概念，講述視覺政治與影像操縱，及形象政治與形象管理等，進而探討當代形象政治的危機。 分組討論：請試討論在形象政治中，政治人物的媒體形象是否會影響其民調形象呢？請說明你（妳）的個人觀點，並說明理由。
第 11 週	<ul style="list-style-type: none"> 課程單元：政治造勢與政治訴求 課程設計與內容安排：從政見辯論、競選造勢、元首出訪到政治慶典等公關政治事件，探討政治人物對於媒體採訪問答的攻防修辭，及當代政治人物操作策略等。 分組討論：面對政治對手的攻擊，有些論者認為若輕易加以回應等於替對手造勢，但亦有論者認為面對負面廣告或攻擊如果置之不理，則很有可能會付出很高的代價（倪炎元，2009）。那麼你（妳）認為當政治人物在面對政治對手的攻擊時，是否該不予理會或予以反駁呢？並請說明理由。
第 12 週	<ul style="list-style-type: none"> 課程單元：政治學概論相關電影賞析與討論——「桃色風雲搖擺狗（Wag the dog）」（依國立高雄大學圖書資訊館典藏閱覽組館藏 DVD 為主） 課程設計與內容安排：探討美國總統於競選期間發生醜聞，同時面對可能成為美國頭條新聞，及兩週後即將投票的總統大選等壓力，白宮相關幕僚的因應策略。 分組討論：請試運用前述的課堂各單元講述的要點，請試討論並發表你（妳）對《桃色風雲搖擺狗》的觀後感。
第 13 週	<ul style="list-style-type: none"> 課程單元：危機公關、風險知覺與政治決策 課程設計與內容安排：從甘迺迪的古巴飛彈危機、尼克森的水門事件危機到柯林頓的白宮實習秘書緋聞案危機，探討危機的性質，及危機處理策略。 分組討論：倘若你（妳）是某一政治人物的核心決策幕僚，當政治人物發生一婚外情醜聞時，身為幕僚的你（妳）將會建議優先採取何種危機處理策略呢？並請說明你（妳）自身的決策觀點與理由。
第 14 週	<ul style="list-style-type: none"> 課程單元：訊息發布與政治人物的媒體觀 課程設計與內容安排：以甘迺迪與尼克森於 1960 年競選總統的案例為例，探討政治人物對於媒體的敵我觀與工具觀，及訊息通路管控的制度機制。 分組討論：媒體的影響不在改變民眾的信念，而在強化民眾既有的信念。即態度與意見的形成是建立在「因信而見」而非「因見而信」（倪炎元，2009），請問你（妳）對於此段話的看法，並試舉例說明其觀點。
第 15 週	<ul style="list-style-type: none"> 課程單元：政策牛肉、議題包裝與政治 課程設計與內容安排：講述政治領域中政策牛肉與政治議題的包裝與其影響，及框架議題的方式。 分組討論：從政治、民調與媒體三者間的關係，你（妳）認為在政策牛肉的議題包裝與操縱上，是政策牛肉的牛肉具有影響民調的關鍵決定因素？抑或媒體操縱具有影響民調的關鍵決定因素呢？請試討論並說明你（妳）的個人觀點。
第 16 週	<ul style="list-style-type: none"> 課程單元：民主政治與非常態政治 課程設計與內容安排：從諾貝爾和平獎得主翁山蘇姬的緬甸民主經驗，探討非常態的政治參與形式，例如暴力與革命等，即正常的政治過程之外的政治活動（張明貴，2005）。 分組討論：曾擔任美國參議員高華德與副總統安格紐公關的高德於他的回憶錄中指出，「公關就是美國企業在餵食的，他們對意識形態的真理毫無興趣，只在乎利潤多寡，他們只替客戶販賣理念，客戶要他們販賣什麼，他們就販賣什麼（倪炎元，2009）。」請你（妳）試論述對此段話的觀點。
第 17 週	<ul style="list-style-type: none"> 課程單元：政治實務案例探討——兼論犬儒主義與民粹主義 課程設計與內容安排：從犬儒主義與民粹主義探討當代政治實務。 分組討論：請討論並分享你（妳）對於目前臺灣政治生態環境是否感到信任與信心？並試舉一政治實務案例，說明其觀點。
第 18 週	<ul style="list-style-type: none"> 期末考試：期末考試試題為四題申論題，請同學們針對每題試題發表個人觀點。將從清晰而明瞭的陳述、省思與探問、多元觀點、分析，以及歸納等面向評分。

表 A3 學生參與公共議題討論之成果——以「公共政策概論」博雅核心課程為例

學生參與公共 議題討論實例	分組討論內容
一、面對核能電廠、能源多元化與核廢料處置公共議題，身為某某專家的你(妳)會如何思考且制定核四應否續建或停建等相關政策決策呢？可從能源多元化、發電成本、替代能源、核廢料、核能安全等觀點出發思考之。	<p>(一) 贊成續建論述</p> <p>「就成本效益來說，核能發電相較於火力、水力、風力、太陽能或其他綠色能源發電較為便宜，以較少的金錢換來較多的電力。比起火力發電所製造的二氧化碳排放量，核能發電基本上較不會產生大量的二氧化碳；現今臺灣的電力來源主要是火力發電為主，但是臺灣的二氧化碳排放量已超越標準值，而全球亦愈來愈重視溫室氣體的議題，因此我們仍認為核能發電會較其他發電方式合適。當然，要繼續興建核能電廠的前提是安檢要合格，不能因為興建了核四，而犧牲了附近居民的健康。核廢料也是個問題，政府應該更積極地看待核廢料對蘭嶼當地居民所造成的深遠影響，或許輻射值都在控管內，不會造成影響，但居民的恐慌及反彈，政府應給他們保障，例如定期進行健康檢查、請專家研發較為堅固的核廢料裝置容器材質等。故，經由組員們的討論，我們決定繼續興建核四。」(100 學年度第 2 學期公共政策概論課程，第三組於教學平臺分享之分組討論心得)</p> <p>(二) 反對續建論述</p> <p>「雖然核能可提供便宜的電力公民眾使用，不過因為核廢料不斷產生，其放置問題在未來是否能解決將是一個很大的挑戰，又因核電廠有其壽命性，若繼續蓋下去，臺灣勢必每隔 30 年都要面對核電廠的是否增建的議題，故我們覺得這並非解決電力的永續之道，且核能發電一旦洩，所帶來的輻射汙染將是無遠弗屆的，其對生態的影響將無法復原，到時除了會影響居民的健康外，也會連帶影響出口貿易、觀光等相關產業；另外，臺灣位處地震帶，鑒於日本福島事件，實應停建核四，以避免相同情事再次發生。而基於『永續發展』的觀念，我們應該透過與其他國家的學習，例如德國，發展更多綠色能源，以取代有汙染危險的核能發電。故經過分析討論後，我們還是覺得停建核電廠比較好。」(100 學年度第 2 學期公共政策概論課程，第一組於教學平臺分享之分組討論心得)</p>
二、面對師大商圈公共議題，當你(妳)身為師大商圈當地居民或師大商圈店家等角色時，請各自提出你(妳)如何思考類似師大商圈的住商分離或並存的公共課題，例如商圈住宅應否並存或分離等，並試舉出預計會採取的民眾意見表達管道與訴求。	<p>(一) 傾向住商並存論述</p> <p>「倘若我們是師大商圈的居民角色，我們希望能嚴格分開住商，店家必須租下一、二樓，或者劃分某一區域作為商用，並訂定條約，此外必須晚上十二點半以前結束營業，還給居民寧靜的夜晚與睡眠品質；倘若我們是師大商圈的店家角色，我們願意給社區居民基本的折扣優惠，定期集資清潔社區環境，共同維護社區安全，美化社區環境，且亦非常願意與居民對話，將他們所期望的要求制定成合約。不得已的話，則考慮集資將附近所有公寓買下，成為商用地。最終結論，我們是希望能和平共存，共同創造雙贏。」(100 學年度第 2 學期公共政策概論課程，第二組於教學平臺分享之分組討論心得)</p> <p>(二) 傾向住商分離論述</p> <p>「我們主張住商分離。我們這組有兩派意見，有人認為就是因為有人潮，才會吸引店家商家的進駐，所以對住商分離持反對態度；可是另一方覺得住商分離比較好，所以提出以下三個論點，說服主張住商並存的組員。第一個論點在於噪音問題，因為叫賣聲幾乎都是在晚上十點過後才出現，已經嚴重困擾住在樓上的居民。第二個論點在於垃圾問題，因為觀光客吃完東西，垃圾就會隨手亂丟，雖然店家有抗議此說法，店家認為他們有準備垃圾桶而且主動收垃圾，但就是有一些害群之馬，導致環境髒亂。第三個論點則在於安全問題，因為師大商圈的巷弄狹窄，路寬在法定範圍 6 米以下，萬一發生危險，將會嚴重影響住戶安全。雖然店家有向立委陳情，表示舊有法令已經不適合現代夜市，不合時宜，但就目前而言，仍處於違法之情況。故，我們這組最後傾向住商分離，但分離一定要有其必要措施，如此才能讓當地居民與當地商家有著共贏局面。對此，本組提出以下兩點政策建議：一為商業特區設立，透過設置一個方便的特區，如此管理與經營亦較為方便，或將商店遷到合法路寬的區域，可是店家可能會認為其搬遷不符成本，故二為政府應適時協助與補助店家的搬遷。然而，以上都只是紙上談兵，唯有店家遵守法規、政府積極作為、居民努力配合，才能讓夜市繼續存活下去，讓這中國的文明永續發展。」(100 學年度第 2 學期公共政策概論課程，第八組於教學平臺分享之分組討論心得)</p>

表 A4 學生參與公共議題討論之成果——以「政治學概論」博雅核心課程為例

學生參與公共 議題討論實例	分組討論內容
<p>一、隨著經濟的發展，不僅人民的基本需求得到滿足，且財富通常出現更平等的分配，而財富似乎亦關係到自由民主制度的存在，故直到經濟資源相當平等分配前，民主是不會紮根的（張明貴，2005）。請你（妳）試以臺灣經濟發展、財富分配，及政治情勢為例，討論並發表個人觀點。</p>	<p>（一）「我們認為會因此受到影響。雖然在大選的時候，貧富兩方都會有清晰地發聲，但是耗費大量金錢的選舉造勢活動大多由有錢的企業贊助。因此不管是哪個候選人當選，一旦被企業贊助過的，當選之後都還是會回饋該企業，相對的，貧窮的一方則會因為沒有大量的金錢贊助政黨，造成權益相對地被忽略。最終造成雖然表面上是大眾民意的選舉，但其實許多大型政策都將偏向圖利企業，進而造成『窮人無法參與的政治』。」（101 學年度第 1 學期政治學概論課程，第六組於教學平臺分享之分組討論心得）</p> <p>（二）「我們這組認為貧富差距的拉大將會嚴重影響民主的落實，以現實面來說，富有的人能得到的資源往往較貧困的人來得多；舉教育的例子而言，從古至今，教育較為人們能改善或擺脫貧困環境之途徑，因教育帶給人們能夠識字的能力，以及能清楚表達己身看法的能力。故相較之下，富有的人因擁有足夠的資金來提供自己學習的機會，故機會較貧困的人來得多；最後，缺乏機會的人就相對顯得弱勢，終不得不沉默以對。民主講求的是立足點的平等，每個人都應有發言而受尊重的權利，然而，弱勢者卻較可能因現實的壓迫，以致不得不屈就於強勢者，實有違民主之精神。」（100 學年度第 2 學期政治學概論課程，第八組於教學平臺分享之分組討論心得）</p>
<p>二、政治面貌中，大多數人所理解的當代政治，是經過文字書寫、鏡頭剪輯、聲音廣播或是網頁拼貼出來所重組塑造的政治（倪炎元，2009），請問你（妳）是否贊同此論點？請說明理由，並試舉例說明。</p>	<p>（一）「我們討論出來的結果是認同的。主要論述在於：現代社會科技發達，網路及媒體對我們生活的影響極大，我們所接收到的資訊大多來自於媒體與新聞報導。媒體倘若不堅守他們的第四權之監督政府的角色與立場，就較可能容易被政治所控制，舉例來說，假設推行 ECFA 這項政策，只要媒體都報導有關這項政策的優點，例如簽了 ECFA 會對國內產業有益、或增加外來企業對臺投資等好處，而可能產生優點被突顯、而缺點則被隱藏之情況，以達到混淆視聽之效果。不知情的民眾大多會從媒體報導上的消息來判斷與分析整件事情，並不知道其實我們所看到的新聞報導及媒體其實只是被政治剪輯過的諷刺電影罷了！故我們這組認同『大多數人所理解的當代政治，是經過拼貼重組的政治』。」（100 學年度第 2 學期政治學概論課程，第二組於教學平臺分享之分組討論心得）</p> <p>（二）「對於政治事件的全貌，即使現在的管道這麼多，但是我們卻仍然無法完全了解。以下列舉四個論點論之，一為由於每則新聞的時間較短，故通常選擇較符合閱聽者偏好之新聞來播報。二為於新聞訪談中，由於閱聽者較不清楚前因後果、或記者的發問內容與方式等，故較可能被接收到的受訪者談話內容誤導。三為閱聽者若仔細比對各個新聞臺對於同一件事情、或相同活動等之評價，其實都不盡相同，各個電視臺多少都會選擇什麼是自己想要報導的，而較缺乏客觀地報導。四為雖我們可透過網際網路以了解事件的多樣貌，但卻可能存在選擇性閱讀，或政治打手等情況，故需審慎地審視網路上多樣的資源，思考其公正性與客觀性。故當我們去評論或理解政治時，實應避免盲從於媒體，或任何即使看似可信的網友等。因資訊爆炸的時代，表面上有太多的選擇去認識事情的全貌，但那些看似多樣的選擇中，各個所呈現的樣貌則仍然可能是透過剪輯、拼貼、及選擇的。」（100 學年度第 1 學期政治學概論課程，第八組於教學平臺分享之分組討論心得）</p>

Abstract

In order to improve the ability and quality of education and training, the Council of Labor Affairs (CLA) consults and generalizes the “Taiwan TrainQuali System” (TTQS) as a tool to review and check the quality of education and training from the International Organization for Standardization (ISO): 10015, Investors in People (IIP) of England, Vocational Education and Training (VET) of Australia, and “Plan-Do-Check-Action” (PDCA). The circle or procedure of TTQS is “Plan-Design-Do-Review-Outcome” (PDDRO). The point of “Plan” is to make a definite objective for the course, and to link the objectives and planning; the point of “Design” is the analysis of competency, including technical competences (e.g., knowledge, skill), and core (behavioral) competences (e.g., attitude, traits, motives, self-concept), and systematic design of the course (refer to ADDIE model); the point of “Do” is to follow the path or process of “Plan” and “Design” to implement the program of the course, and to record the process of the course completely, like the contents of group discussion, reports of citizen reporters; the point of “Review” is through observation, interview, and teacher survey by questionnaires to review and check the process of course, and it emphasizes the improvement mechanism of the quality of education and training and standard operating procedure (SOP) of corrective action procedure, like corrective action review and report; finally, the point of “Outcome” is to emphasize the diversity and integrity of evaluation of education and training, like supplementary materials and evaluation content, which includes reaction level, learning level, behavior level, and results level. In conclusion, TTQS, PDCA, or ISO 10015 are the systematic standards and frameworks of education and training. This article tries to apply the concepts of quality management, TTQS’ PDDRO, PDCA, ISO 10015 and so on to systematic design of “citizens’ core competence” course, and take two courses, “Introduction to Public Policy” and “Introduction to Politics” for examples to discuss and view each part of whole process through TTQS’ PDDRO, which includes plan, design, do, review, and outcome. The conclusions are that the TTQS’ PDDRO, which concepts come from ISO 10015, IIP, VET, and PDCA, is a great tool to review and check the quality of education and training; for example, through review or check (e.g., teacher survey by questionnaires, statistic figures), it can help teachers to review the process, improve the quality of education and training, and implement the procedure of corrective action, and finally to create a systematic design and framework.

Keywords: Taiwan TrainQuali System (TTQS), PDCA, ISO 10015, core competences (behavioral competences), ADDIE model