

# 師資培育品質系統建構之研究：客戶關係管理導向

## 摘要

在知識經濟的時代裡顧客滿意導向的經營管理觀念-顧客關係管理(Customer Relationship Management, CRM)，成為各行各業加強其產品品質並藉此保有或開發客源以提高獲利的新利器。顧客關係管理是藉由滿足顧客需求的方式來與顧客建立長久的關係，以達成組織持續改進的一種策略和方法。師資培育機構在與學生顧客或中小學建立長期永久的夥伴關係上，可將顧客關係管理概念導入，進行顧客資料的分析與統整，將相關資訊進行有效運用，建立資料庫，以了解各類顧客對於機構的需求，並進而提供顧客量身訂做的服務。顧客關係管理概念的引進，在面對現今供過於求的師資培育困境，將可成為師資培育機構追求競爭品質的重要策略。

國內外對於師資培育品質的經營皆使用評鑑或認證的做法，但有學者指出國內師資培育機構的評鑑標準大都著重於機構之組織、制度、設備、課程和師資等方面的檢視，而忽略了「顧客-學生或中小學」也是決定組織優劣的重要元素。

本研究的目的除了探討顧客關係管理的概念在企業與教育之發展與應用理念與實例外，並嘗試運用顧客關係管理的理念，以師資培育機構修讀教育學程學生（簡稱師資生）、實習教師和就業於中小學的校友教師等三類顧客的觀點，來建構一個兼具系統概念和顧客導向的師資培育品質系統，期望經由顧客滿意的方式促進師資培育品質的提升，並提供師資培育機構持續品質經營和自我檢核之參考。

**關鍵字：**顧客關係管理、師資培育、品質系統

## **Abstract**

Customer Relationship Management (CRM) has being a new approach in enhancing customer satisfaction in the era of knowledge economy. CRM is regarded not only as a new weapon in enforcing the quality of products but also is certainly a new avenue for opening new customers. There have been many successful cases in both business and education that apply CRM in quality management. Facing the challenge of losing competitive edge of teacher education, it is suggested that teacher education institution can also apply CRM to analyze and integrate customers' information in order to provide better services for both new and old student customers.

Currently the strategy for managing teacher education quality in most countries is accreditation and evaluation. However, research indicated that the standards of evaluation in Taiwan put too much emphasis on organization, system, faculty, and curriculum, which ignored the most important ingredient - students of teacher education. Research suggested that "student customer" including pre-service students, student teachers, and in-service teachers should be included as the most important indicators of teacher education evaluation.

The purpose of this study was to construct a teacher quality system based on the concept of CRM for a university. Data was collected from questionnaire answered by teacher education customers – pre-service students, student teachers and in-service teachers. A quality system was constructed which will provide guideline of self-evaluation for teacher education program.

**Keywords: Customer Relationship Management, Teacher Education, Quality System**

## 壹、 研究動機與目的

為追求師資培育的品質，教育部自民國八十五學年度開始進行師資培育機構的評鑑，但學者指出其評鑑內容較著重於師資培育機構的「輸入」與「過程」的評鑑，對於「結果」與「追蹤」評鑑則付之闕如（王保進、王麗芬，1998；楊玉伊，2001）。反觀世界先進國家，如英國在 2002 年九月起規定辦理出任教師養成的機構，須符合以下四方面的要求：一、受訓練者進入的要求；二、訓練與評估；三、初任教師養成夥伴的管理；及四、品質保證，而且要接受教育標準局（Osfted）的視導（中華民國師範教育學會，2004）。美國全國師資培育認可審議會（National Council for Accreditation of Teacher Education，簡稱 NCATE）（2004）為追求師資培育的品質，設計了一套包含職前教育、長期臨床學習與評量、以及持續專業發展三階段的品質保證系統（Quality Assurance System），認為師資培育是一連串的過程，應將職前教師、實習教師以及在職教師視為關照對象；而師資培育認可委員會（Teacher Education Accreditation Council，簡稱 TEAC）（2001）也建立以學生成果及畢業生表現為基礎的認可機制來掌握師資培育的品質；若與 NCATE 和 TEAC 相較，目前國內重視輸入與過程，但欠缺輸出和回饋部分的評鑑是較為不足的，對於師資培育品質的控管也欠缺系統觀，而且忽略以顧客的角度來關切學生的需求和感受，因此，建構一個兼顧「修讀教育教育學程學生」、「實習教師」以及「校友教師」面向，且涵蓋「輸入」、「過程」、「輸出」和「回饋」持續改善功能的師資培育品質系統，對於國內師資培育品質的經營是有其需要的。

顧客關係管理（Customer Relationship Management，簡稱 CRM）是藉由滿足顧客需求的方式來與顧客建立長久的關係，以達成組織持續改進的一種策略和方法。其目的在於了解如何滿足客戶需求，提高客戶滿意度，對於不同訴求的客戶給予不同的服務，進而提升企業形象和顧客建立長期的關係（羅偉碩、葉長欣，2002）。師資培育機構在與顧客建立長期永久的夥伴關係上，可將顧客關係管理概念導入，進行顧客資料的分析與統整，將相關資訊進行有效運用，建立資料庫，

以了解各類顧客對於機構的需求，並進而提供顧客量身訂做的服務。如此，不僅能滿足各類顧客的需求，還可進一步與顧客建立良好的互動關係，不只藉此保有原有的顧客，還可吸引新的顧客上門，而顧客關係管理概念的引進，在面對現今供過於求的師資培育困境，將可成為師資培育機構追求競爭品質的重要策略。

本研究的目的是運用顧客關係管理的理念，以修讀教育學程學生（簡稱師資生）、實習教師和修畢教育學程後任職於中小學之校友教師等三類顧客的觀點，來建構一個兼具系統概念和顧客導向的師資培育品質系統；期望本研究所發展出之師資培育品質系統能提供師資培育機構持續品質經營和自我檢核之參考。

## 貳、 文獻探討

### 一、 師資培育品質系統的意涵

品質保證系統在最近幾年常被導入師資培育機構以檢核教師素質（Earley，2000），如美國喬治亞州（Georgia）和肯塔基州（Kentucky）自行創造師資培育機構的品質保證系統。Allen（2003）指出師資培育機構的品質保證系統，延伸了師資培育機構的責任，這也就是說師資培育機構不只是確保其培育出的學生能取得正式教師執照，機構還必須培育教師具備有效能的教學能力。機構的品質保證系統意指師資培育機構對於學生的責任不僅是只到畢業而已，其責任應延伸至任職教師之專業發展階段，這也意味著教師養成的責任應由師資培育機構和實習學校和地區一同負責。

黃淑馨（2000）指出培育一位教師重輸入、教育到產出一系列的過程，均需有嚴謹而專業的品質管制；輸入部分：各大學院校教育學程的核定級選讀教育學程之學生須先嚴格審核把關；教育歷程：在師資、課程、實習、合作學校均應審慎規劃，落實實施；產出部分：從初檢、複檢與任用避免形式之檢覈，要嚴格控制品質。而高熏芳（2002）認為若將師資培育視為系統，則應考量系統理論之元素有輸入、過程、輸出及回饋，又可從學生遴選、教學資源、師資素質、課程發

展、教學執行、師生互動、教學評量、教育實習、社會服務及教學評鑑等面向來掌握品質。另外，美國教育測驗服務機構(Educational Testing Service, 簡稱 ETS) (2003) 也指出師資培育與發展模式是一條完整的供給線 (pipeline), 應包含：進入學程的遴選、實習經驗的評鑑、修畢學程的出口測驗、教師執照的認可測驗、教師的聘任和薪資、導入教育的評鑑、專業發展的評鑑和為長期任用的試用期評鑑等。因此，師資品質的確保與師資培育系統化過程的每一階段將有其直接的關聯性。

## 二、顧客關係管理的意涵

顧客關係管理是由 1980 年初期的「接觸管理」(Contact Management) 發展出來的，接著到 1990 年代則發展成關係行銷及顧客關係管理的概念。呂執中和林懿貞 (2001) 將客戶關係管理定義為企業為了贏取新顧客、要鞏固既有顧客關係，以及增進顧客利潤貢獻度，而透過不斷的溝通以了解並影響顧客行為的方法。羅偉碩、葉長欣 (2002) 也指出在顧客關係管理的觀念中，資訊的收集、資訊的分析、資料庫的建立、資訊的有效運用，均是十分重要的課題，當企業可以建立自己的資訊系統以滿足顧客的需求，再進一步和顧客有良好的互動，就可以和消費者建立長期的關係。

傳統的顧客關係管理的重點是藉由多重管道取得客戶資料，並加以分析、歸納，再透過促銷管理分析，以找尋顧客間的最佳化 (Relationship Optimization)；羅偉碩、葉長欣 (2002) 認為「知識經濟時代」的顧客關係管理不只是將資料分析出來，說服顧客購買產品而已，而是透過顧客關係管理來了解顧客的需求、消費行為、忠誠度，再推出顧客想要的服務或產品，這才能造成企業與顧客雙贏的局面；並指出顧客關係管理的意義，在於瞭解如何滿足客戶需求，提高顧客滿意度，對於不同訴求的顧客給予不同的服務，進而提升企業形象，和顧客建立長期永久的關係。

吳昆玉 (2000) 認為顧客關係管理必須從顧客加入使用、得到顧客資料開始，所使用的產品、服務、帳務、教育、內容、改變都需要紀錄與分析，藉由這些活

動中所發出的訊息，來不斷滿足或創造顧客的需要，使客戶與公司建立長期的雙贏互惠關係，並使顧客成為品牌代言人。陳永甦（2001）指出顧客關係管理中提高附加價值的最好方法是建立完整的顧客資料，再將資料加值處理，形成有用的資訊一方面可以供做企業內部分析顧客行為之用，一方面可以主動提供顧客市場資訊，以增加顧客忠誠度。劉熒潔（2002）從系統面來看，客戶關係管理是利用資料庫以及分析技術，如：資料倉儲與客戶解析程式，蒐集、管理所有顧客資料，經由轉換、載入並加以探勘，找出更多客戶深度洞察力的資訊，以做為行銷策略制定的參考，來達到提高利潤、降低成本的一個系統；從企業經營面來看，客戶關係管理是應用資訊技術，大量蒐集且儲存有關客戶的所有資料，並且加以分析，找出背後有用的知識，然後將這些資訊用來輔助決策及規劃相關的企業營運活動，並透過企業流程再造及價值重塑以提供顧客更高價值的一個管理模式。

綜上所述，本研究所指的顧客關係管理是師資培育中心在尋求可以提供顧客（師資生、實習教師和校友教師）最佳之產品或服務，以促進良好關係的模式，其目的在於了解如何滿足顧客的需求，以提高顧客滿意度，並針對不同訴求的顧客群提供不同的服務，進而提升組織形象和顧客建立長期的關係。

## 參、 研究設計與實施

### 一、研究方法

| 研究方法   | 資料來源 / 對象  | 工作重點  |
|--------|--|---|
| 焦點團體訪談 | 淡江大學教育學程中心之學生顧客、師資培育者和相關行政工作人員，各選取具代表性之成員          | 進行標的對象意見的蒐集，並彙整前述文獻探討之結果發展問卷雛型。             |
| 問卷調查   | 問卷填寫者，即淡江大學教育學程中心之學生顧客（師資生、實習教師和校友教師），抽出具有代表性之樣本群。 | 分析問卷所得的資料，列出師資培育品質系統之內涵，以作為淡江大學師資培育品質經營之參考。 |

### 二、問卷調查之研究對象與抽樣

| 問卷調查對象   | 各學制人數        |    |            |    |       |     | 母群<br>總人數 | 抽樣<br>總人數 |
|----------|--------------|----|------------|----|-------|-----|-----------|-----------|
|          | 國小教師<br>教育學程 |    | 中等學校教師教育學程 |    |       |     |           |           |
|          | 國小           |    | 國中         |    | 高中/高職 |     |           |           |
|          | 母群           | 抽樣 | 母群         | 抽樣 | 母群    | 抽樣  |           |           |
| 師資生      | 450          | 36 | 300        | 24 |       | 750 | 60        |           |
| 實習教師     | 109          | 22 | 55         | 10 | 31    | 8   | 195       | 40        |
| 校友教師     | 200          | 30 | 241        | 23 | 177   | 17  | 618       | 70        |
| 問卷抽樣人數總計 |              |    |            |    |       |     |           | 170 人     |

### 三、問卷回收情況

本研究共發出 170 份問卷，回收有效問卷共 154 份（整體有效回收率為 90.6%），其中師資生有 60 人，佔 39%；實習教師有 40 人，佔 26%；校友教師有 54 人，佔 35%。

### 四、問卷信度與效度之考驗

本研究問卷先進行內容效度分析，根據專家建議修正後得到預試問卷，再進行預試。信度分析上，本問卷經預試後，「師資生」面向之 Cronbach  $\alpha$  係數值為 0.9620，「實習教師」面向之 Cronbach  $\alpha$  係數值為 0.9451，「校友教師面向」之 Cronbach  $\alpha$  係數值為 0.8968，整體問卷之 Cronbach  $\alpha$  係數值達 0.975。

## 肆、 研究發現

### 一、顧客關係管理導向的師資培育品質系統內涵

本研究結果整理出針對「師資生」、「實習教師」和「校友教師」三類顧客所提供之服務內涵，如表 4-1-1 所示：

表 4-1-1 淡江大學顧客關係管理導向之師資培育品質系統內涵

| 學生顧客          | 系統元素 | 師資培育品質系統內涵  |
|---------------|------|---|
| 針對師資生所提供之服務內涵 | 輸入部分 | 1. <u>組織遠景與目標</u><br>1-1 師資培育機構應界定其理想師資之內涵與特色。<br>1-2 師資培育機構應訂定辦學方針及發展計畫。   |
|               |      | 2. <u>行政事務規劃</u><br>2-1 師資培育機構應成立專責單位或組織辦理師資培育事宜。<br>2-2 師資培育機構應研擬組織規程與設置辦法。<br>2-3 師資培育機構應設有專職人員處理師資培育事宜。<br>2-4 師資培育機構應具備資訊化管理的行政系統。  |
|               |      | 3. <u>教學資源設備</u><br>3-1 師資培育機構應有充足的經費預算。<br>3-2 師資培育機構應有充足的教育相關圖書和期刊。<br>3-3 師資培育機構應有足夠的教學儀器和設備。<br>3-4 師資培育機構應妥善運用獎助學金。<br>3-5 師資培育機構應擁有足夠的教學環境與空間配置。<br>3-6 師資培育機構應有足夠的行政人員及教師配置比例。   |
|               |      | 4. <u>授課教師資格</u><br>4-1 師資培育機構的授課教師之任教科目應與其學術專長相符。<br>4-2 師資培育機構的授課教師應具有中小學實際教學經驗。<br>4-3 師資培育機構的授課教師須參與中小學相關活動與研究。<br>4-4 師資培育機構的授課教師應有師資培育相關之研究成果。<br>4-5 師資培育機構的授課教師應具備高度的教學熱誠與教學意願。 |
|               |      | 5. <u>入學遴選</u><br>5-1 師資培育機構應訂定各系所學生修習教育學程之原則和方式。<br>5-2 師資培育機構甄選學生的名額應符合中小學教師之需求量。<br>5-3 師資培育機構應制定且讓修讀學生了解遴選方式和遴選規則辦法。<br>5-4 師資培育機構應發展遴選學生的工具。<br>5-5 師資培育機構應舉行學生遴選說明會。              |



|      |   |
|------|---|
| 過程部分 | <p>6. <u>招生策略</u></p> <p>6-1 師資培育機構應建立招生制度與計畫。</p>  |
|      | <p>1. <u>職前教育課程規劃</u></p> <p>1-1 師資培育機構的課程安排應依照教育部訂頒之各類教育學程之科目及學分數辦理。</p> <p>1-2 師資培育機構的課程規劃應涵蓋多元化之主題。</p> <p>1-3 師資培育機構的課程規劃應符合順序性之原則。</p> <p>1-4 師資培育機構的教育專業課程應與學生之任教學科有密切之關聯性。</p> <p>1-5 師資培育機構的課程應提供學生能至中小學校實際應用的機會。</p> <p>1-6 師資培育機構的課程規劃應與未來教師資格檢定及教師甄試的科目相符合。</p> <p>1-7 師資培育機構的教育基本學科課程應與中小學現實情境相關連。</p> <p>1-8 師資培育機構的課程規劃應與教育專業服務課程相結合。</p> <p>1-9 師資培育機構的課程內容應涵蓋教學知能之培養。</p> <p>1-10 師資培育機構的課程內容應涵蓋教師專業精神的培養。</p> <p>1-11 師資培育機構的課程內容應涵蓋親師溝通能力之培養。</p> <p>1-12 師資培育機構的課程內容應涵蓋處理中小學校務行政能力之培養。</p> <p>1-13 師資培育機構的課程內容應涵蓋教師的個人特色和專長之發展。</p> <p>1-14 師資培育機構的課程內容應涵蓋終身學習能力之培養。</p> <p>1-15 師資培育機構的課程內容應涵蓋輔導中小學生知能之培養。</p> <p>1-16 師資培育機構的課程內容應涵蓋導師帶班能力之培養。</p> |
|      | <p>2. <u>授課教師教學表現</u></p> <p>2-1 師資培育機構的授課教師應提供明確的授課大綱。</p> <p>2-2 師資培育機構的授課教師教學方法應生動且多元化。</p> <p>2-3 師資培育機構的授課教師應安排學生參觀中小學的機會。</p> <p>2-4 師資培育機構的授課教師應提供中小學校長或教師現身說法的機會。</p> <p>2-5 師資培育機構的授課教師應提供學生實際演練的機會。</p> <p>2-6 師資培育機構的授課教師應提供學生相互回饋的機會。</p> <p>2-7 師資培育機構的授課教師應鼓勵學生反省、批判思考和問題解決。</p> <p>2-8 師資培育機構的授課教師應培養學生專業自主及專業判斷之能力。</p> <p>2-9 師資培育機構的授課教師應在適當的教學時機使用媒體科技。</p>  |
|      | <p>3. <u>授課教師專業發展</u></p> <p>3-1 師資培育機構應辦理授課教師的研習或研討會。</p> <p>3-2 師資培育機構應提供授課教師相互專業對話的機會。</p>   |

|      |  |
|------|--|
|      | <p>4. <u>學生事務支援服務</u></p> <p>4-1 師資培育機構應舉辦學生入學說明會。</p> <p>4-2 師資培育機構應制定加退選課作業流程。</p> <p>4-3 師資培育機構應制定學生校際選課制度。</p> <p>4-4 師資培育機構應分發學期行事曆。</p> <p>4-5 師資培育機構應印製與分發學生手冊。</p> <p>4-6 師資培育機構應提供多元且暢通的溝通與公佈訊息之管道。</p> <p>4-7 師資培育機構應提供中小學伙伴學校相關教育資訊。</p> <p>4-8 師資培育機構之行政人員應具備良好的服務態度協助學生辦理相關的行政事務。</p> <p>4-9 師資培育機構應成立學生學會以促進學生間的訊息交流。</p> <p>4-10 師資培育機構應提供教師資格檢定及教師甄試的資訊以協助學生獲取教師資格。</p> <p>5. <u>學生輔導與諮商服務</u></p> <p>5-1 師資培育機構應提供導生諮詢服務。</p> <p>5-2 師資培育機構應提供學生生涯規畫與就業輔導服務。</p> <p>5-3 師資培育機構應提供學生個別心理諮商輔導。</p> <p>6. <u>學生學習服務</u></p> <p>6-1 師資培育機構應替學生舉辦教育相關之研習活動。</p> <p>6-2 師資培育機構應與中小學合作提供學生校外學習的機會。</p> <p>6-3 師資培育機構應協助修讀學生課業（後）輔導。</p> <p>7. <u>評量系統</u></p> <p>7-1 師資培育機構對學生學習成就之評量應回應教師甄試之標準。</p> <p>7-2 師資培育機構對學生學習成就之評量應採用多元的評量方式。</p> <p>7-3 師資培育機構應制定對學生學習成就評量的標準。</p> <p>7-4 師資培育機構對學生學習成就之評量應有公平且公開的成績制度。</p> <p>7-5 師資培育機構對學生學習成就之評量結果應適時給予學生回饋。</p> <p>7-6 師資培育機構對學生學習成就之評量內容應涵蓋學生的專業知識與態度。</p> |
| 輸出部分 | <p>1. <u>修讀學程階段成績考核</u></p> <p>1-1 師資培育機構應制定修讀學生的學業成績考核標準。</p> <p>1-2 師資培育機構應協助並輔導學生製作學習歷程檔案。</p> <p>1-4 師資培育機構應制定修讀學生參與校內外研習之考核標準。</p> <p>1-5 師資培育機構應制定修讀學生教育專業服務之考核標準。</p> <p>1-6 師資培育機構應建立學程結業自我檢核機制。</p> <p>1-7 師資培育機構應實施修讀學生的結業考評。</p>  |

|                |      |  |
|----------------|------|--|
|                | 回饋部份 | <p>1. <u>職前養成相關作為之評鑑</u></p> <p>1-1 師資培育機構應進行機構自我評鑑。</p> <p>1-2 師資培育機構應進行課程評鑑。</p> <p>1-3 師資培育機構應進行教師教學評鑑。</p> <p>1-4 師資培育機構應保存學生的輔導紀錄。</p> <p>1-5 師資培育機構應進行學生需求調查。</p> <p>1-6 師資培育機構應進行學生滿意度調查。</p>   |
| 針對實習教師所提供之服務內涵 | 輸入部份 | <p>1. <u>行政事務規劃</u></p> <p>1-1 師資培育機構應成立實習輔導委員會。</p> <p>1-2 師資培育機構應與實習合作學校共同辦理教育實習輔導工作。</p> <p>1-3 師資培育機構應協助實習教師擬定實習輔導計畫。</p> <p>2. <u>資源設備</u></p> <p>2-1 師資培育機構應提供學生交通便利的實習學校。</p> <p>2-2 師資培育機構應提供學生足夠數量的實習學校。</p> <p>2-3 師資培育機構應讓學生自行選擇實習學校。</p> <p>2-4 師資培育機構應控管每所實習學校負擔之實習教師人數。</p> <p>3. <u>實習輔導（指導）教師的資格</u></p> <p>3-1 師資培育機構應與實習合作學校共同訂定實習輔導教師的資格條件。</p> <p>3-2 師資培育機構應訂定實習指導教師的資格條件。</p> <p>4. <u>實習導入服務</u></p> <p>4-1 師資培育機構應舉行實習學校分配說明會。</p> <p>4-2 師資培育機構應舉行實習學校行前說明會。</p> <p>4-3 師資培育機構應提供學生充分的實習學校資訊。</p> |
|                | 過程部份 | <p>1. <u>實習課程規劃</u></p> <p>1-1 師資培育機構應與實習合作學校共同規劃實習課程。</p> <p>1-2 師資培育機構應制定實習教師參與行政、教學和級務實習工作之比重。</p> <p>1-3 師資培育的實習課程應提供學生參與導師工作的機會。</p> <p>1-4 師資培育的實習課程應提供學生參與行政工作的機會。</p> <p>2. <u>實習支援服務</u></p> <p>2-1 師資培育機構應提供書籍和設備給實習教師借用。</p> <p>2-2 師資培育機構應提供實習教師實習資訊分享的機會。</p> <p>3. <u>實習指導教師的表現</u></p> <p>3-1 實習指導教師應扮演實習合作學校(或實習輔導教師)與實習教師之間的溝通橋樑。</p> <p>3-2 實習指導教師應提供實習教師定期和持續的支援。</p> <p>3-3 實習指導教師應確實指正實習教師的教學行為。</p>  |

|                |      |  |
|----------------|------|--|
|                |      | <p>4. <u>評量系統</u></p> <p>4-1 師資培育的實習成績考核應公平且公開。</p> <p>4-2 師資培育機構和實習學校應共同擬定實習評量的標準。</p>  |
|                | 輸出部分 | <p>1. <u>實習階段成績考核</u></p> <p>1-1 師資培育機構應制定實習教師進行教學觀摩的成績標準。</p> <p>1-2 師資培育機構應制定實習教師平時評量的考核標準。</p> <p>1-3 師資培育機構應建立實習教師的實習結業自我檢核機制。</p> <p>1-4 師資培育機構應實施實習教師的實習結業考評。</p>  |
|                | 回饋部份 | <p>1. <u>教育實習相關作為之評鑑</u></p> <p>1-1 師資培育機構應邀請實習學校共同進行實習階段之機構自我評鑑。</p> <p>1-2 師資培育機構與實習學校應共同進行實習成效評鑑。</p> <p>1-3 師資培育機構應進行實習指導教師之績效評鑑。</p> <p>1-4 師資培育機構應制定實習教師就業比率標準以檢核師資培育機構之績效。</p> <p>1-5 師資培育機構應制定教師資格檢定通過比率標準以檢核師資培育機構之績效。</p> <p>1-6 師資培育機構應保存實習教師的進步紀錄。</p> <p>1-7 師資培育機構應進行實習教師需求調查。</p> <p>1-8 師資培育機構應進行實習教師滿意度調查。</p> <p>1-9 師資培育機構應進行實習學校滿意度調查。</p> |
| 針對校友教師所提供之服務內涵 | 輸入部分 | <p>1. <u>職前導入</u></p> <p>1-1 師資培育機構應舉行職前導入說明會。</p>   |
|                | 過程部分 | <p>1. <u>校友教師專業發展</u></p> <p>1-1 師資培育機構應辦理校友教師專業發展課程。</p> <p>1-2 師資培育機構應提供校友教師互相交流與分享的機會。</p> <p>2. <u>校友教師支援服務</u></p> <p>2-1 師資培育機構應提供校友教師在職進修相關訊息。</p> <p>2-2 師資培育機構應建置校友資源與資訊分享網絡。</p>   |
|                | 輸出部分 | <p>1. <u>擔任教師階段成績考核</u></p> <p>1-1 師資培育機構應制定校友教師參與專業活動的比率標準(如:參與學會、研討會等)以檢核師資培育機構之績效。</p> <p>1-2 師資培育機構應制定校友教師分級分等或分類認證的比率標準(如:教學導師)以檢核師資培育機構之績效。</p> <p>1-3 師資培育機構應制定校友教師得到專業證照(如:全民英檢、資訊能力檢定)的比率標準以檢核師資培育機構之績效。</p> <p>1-4 師資培育機構應制定校友教師擔任行政人員的比率標準以檢核師資培育機構之績效。</p>   |

|      |  |
|------|--|
| 回饋部份 | <p>1. 校友服務相關作為之評鑑</p> <p>1-1 師資培育機構應進行校友教師需求調查。</p> <p>1-2 師資培育機構應進行校友追蹤調查。</p> <p>1-3 師資培育機構應進行校友教師滿意度調查。</p> <p>1-4 師資培育機構應進行校友教師任教學校之滿意度調查。</p> <p>1-5 師資培育機構應進行校友教師任教學校學生對校友教師的評鑑。</p> |
|------|--|

## 二、全體受試者對於師資培育品質系統內涵之重要程度看法排序

前十項重要的師資培育品質系統內涵項目依序如下：

1. 第 17 題：授課教師具備高度的教學熱誠與教學意願。(4.7532)
2. 第 13 題：授課教師之任教科目與其學術專長相符。(4.7468)
3. 第 28 題：課程提供學生能至中小學校實際應用的機會。(4.7468)
4. 第 60 題：提供教師資格檢定及教師甄試的資訊以協助學生獲取教師資格。  
(4.7273)
5. 第 19 題：師資培育機構甄選學生的名額應符合中小學教師之需求量。  
(4.6688)
6. 第 58 題：行政人員具備良好的服務態度協助學生辦理相關的行政事務。  
(4.6623)
7. 第 44 題：授課教師提供學生實際演練的機會。(4.6558)
8. 第 39 題：課程內容涵蓋導師帶班能力之培養。(4.6494)
9. 第 5 題：設有專職人員處理師資培育事宜。(4.6429)
10. 第 3 題：成立專責單位或組織辦理師資培育事宜。(4.6364)

十項師資培育品質系統內涵項目皆屬於「針對師資生提供之服務內涵」，且分別屬於「輸入部分-行政事務規劃」、「輸入部分-授課教師資格」、「輸入部分-入學遴選」、「過程部分-職前教育課程規劃」、「過程部分-授課教學表現」和「過程部分-學生事務支援服務」等面向。

## 伍、 研究建議

- 一、師資培育中心應全面性的考量「輸入」、「過程」、「輸出」和「回饋」的系統元素面向，以作為未來品質經營和自我檢核的重點。
- 二、師資培育品質系統應以「針對師資生提供之服務內涵」作為未來品質經營之重點，亦須兼顧「針對實習教師和校友教師提供之服務內涵」。
- 三、師資培育中心應依調查結果之前十項重要程度的師資培育品質系統內涵項目作為未來品質經營之優先考量。
- 四、師資培育中心針對師資生所提供之服務內涵，應將教育理論與實務並重，且盡力協助學生顧客通過教師資格檢定和獲取正式教師資格。
- 五、師資培育中心針對實習教師所提供之服務內涵，應加強「實習指導教師的表現」和「實習支援服務」。
- 六、師資培育中心針對校友教師所提供之服務內涵，應加強「校友教師支援服務」。
- 七、師資培育中心應落實顧客關係管理之理念，建置學生顧客長期追蹤資料庫。

## 參考文獻

- 王文宏 (2002)。顧客關係管理運用於大專畢業生管理資訊系統之研究。南華大學資訊管理學系碩士論文。
- 王保進 (1997)。大學評鑑模式 (二) -品質保證制度。257-296。
- 王保進、王麗芬 (1998)。美國「全國師範教育認可審議會 (NCATE)」認可模式對我國師資培育評鑑的啟示。國民教育研究院學報，4，1-34。
- 中華民國師範教育學會 (2004)。中華民國師資培育白皮書 (草案)。台北：教育部。
- 吳昆玉 (2000)。客服最高境界就是沒有客服，突破雜誌，181，80。
- 呂執中、林懿貞 (2001)。客戶關係管理之策略性應用，品質管制月刊，37 (3)，20-23。
- 洪男共、謝宗諺、黃行毅、林衍宏、呂佳翰 (2003)。CRM 客戶關係管理導入學生諮商輔導系統。2004 年 10 月 30 日，取自 <http://www.sobp.yuntech.edu.tw/others/sobp06prct/06Articles/客戶關係管理導入學生諮商輔導系統.pdf>
- 紀明輝 (2003)。顧客關係管理運用於校務行政之研究-以校車管理為例。大葉大學資訊管理學系碩士論文，未出版，彰化。
- 高熏芳 (2002)。師資培育職前教師教學系統發展。台北：高等教育。
- 陳永甦 (2001)。顧客關係管理 CRM 之探討，品質管制月刊，37 (3)，38-41。
- 張瑞村、鍾任琴 (2003)。以 CIPP 模式建構師資培育機構之績效指標。2004 年 10 月 22 日，取自 <http://w3.ydu.edu.tw/prin/24.htm>
- 張德銳 (1998)。師資培育與教育革新研究。台北：五南。
- 教育部 (1999)。八十八學年度師資培育機構教育學程評鑑報告。台北：教育部。
- 黃淑馨 (2000)。從新世紀教師教學知能探析我國新制師資培育制度。2004 年 10 月 22 日，取自 <http://www.nioerar.edu.tw/new/1/890503-5.html>

- 楊玉伊 (2001)。師資培育機構評鑑標準建構之研究。臺北市立師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台北。
- 劉文弘 (2003)。大學顧客關係管理之研究。樹德科技大學資訊管理研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 劉明德 (2004)。學校經營與顧客關係管理之探討。2004年10月22日，取自 [http://w3.sce.pccu.edu.tw/tveb/68-73web/77thweb/四技職論壇\\_3---0312---劉明德---學校經營與顧客關係管理之探討.pdf](http://w3.sce.pccu.edu.tw/tveb/68-73web/77thweb/四技職論壇_3---0312---劉明德---學校經營與顧客關係管理之探討.pdf)
- 劉榮潔 (主編) (2002)。從 ERP、SCM、CRM 到電子商務。台北：文魁。
- 羅偉碩、葉長欣 (2002)。教育系統的顧客關係管理。美和技術學院學報，20，161-171。
- AACTE (2003) .*Comparison of NCATE and TEAC processes for accreditation of teacher education*. Retrieved October 17, 2004, from [http://www.aacte.org/Other\\_Professional\\_Issues/ncateteacchart.pdf](http://www.aacte.org/Other_Professional_Issues/ncateteacchart.pdf)
- Allen, M.(2003).*Eight questions on teacher preparation: What does the research say?* Retrieved October 17, 2004, from <http://www.ecs.org/ecsmain.asp?page=/html/educationIssues/teachingquality/tprepart/index.asp>
- Dill, D.D.& Massy, W.F. (1996) .*Accreditation & academic quality assurance. Change,28 (5) ,16-25.*
- Earley, P. M. (2000) .*Guaranteeing the quality of future educators: Report of a survey on teacher warranty programs*. Retrieved October 22, 2004, from <http://www.edpolicy.org/publications/documents/warranty.htm>
- ETS (2003) .*Preparing teachers around the world*. Retrieved October 22, 2004, from <http://www.ets.org/research/index.html>
- NCATE (2004) .*NCATE's role in a quality assurance system for the teaching profession*. Retrieved October 22, 2004, from



<http://www.ncate.org/ncate/ncatrole.htm>

TEAC (2001) *Accreditation goals and principles*. Retrieved October 30, 2004, from

<http://www.teac.org/accreditation/goals/index.asp>

## 附錄一

### 焦點團體訪談大綱

1. 您認為一個有品質的師資培育，應關切（注意）哪些工作？
2. 您認為師資培育在職前教育階段應包含哪些工作內涵？
3. 您認為師資培育在實習階段應包含哪些工作內涵？
4. 您認為師資培育在在職進修階段應包含哪些工作內涵？
5. 您認為師資培育機構在行政方面應包含哪些工作內涵？
6. 您認為師資培育機構在教學方面應包含哪些工作內涵？
7. 您認為師資培育機構在輔導（服務）方面應包含哪些工作內涵？
8. 您認為師資培育機構應提供修讀教育學程學生哪些服務？
9. 您認為師資培育機構應提供實習教師哪些服務？
10. 您認為師資培育機構應提供給任職於中小學之校友教師哪些服務？