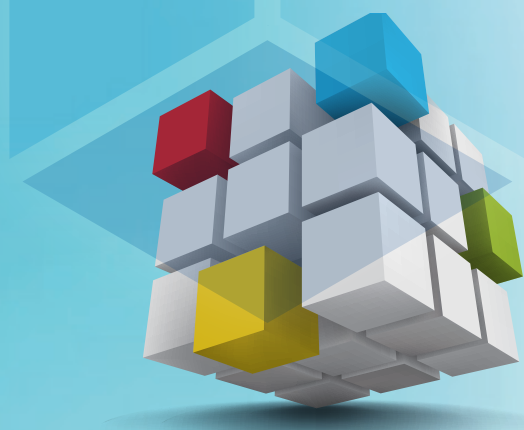


泛太平洋地區 國家職能標準制度簡介



指導單位：



行政院勞工委員會

主辦單位：



行政院勞工委員會職業訓練局

執行單位：



工業技術研究院產業學院



第四章 澳洲－ 國家資歷架構與訓練體系

第一節 推動背景與沿革

澳洲是目前運用職能標準成熟度最高的國家，其有效將職能標準與訓練課程、評估指引及資歷證明整合成一連動體系，主要機制包括澳洲資歷架構（Australian Qualifications Framework, AQF）與訓練套件（Training Packages）、澳洲品質訓練架構（Australian Quality Training Framework, AQTF），建構起如圖 8 所示的澳洲國家訓練體系（National Skills Framework）。澳洲訓練體系以 AQF 為基礎，使學校教育、職業訓練及高等教育之間具有銜接通路（詳參圖 9），讓教育、訓練和就業之間有一致性的無縫接軌；再以訓練套件規範職業的教育及訓練課程內容，包括工作之職能單元、對照的資歷層次、產業導向的評量指引等；最後，以 AQTF 確保訓練套件的實施具有品質水準。



圖 8 澳洲國家訓練體系組成架構

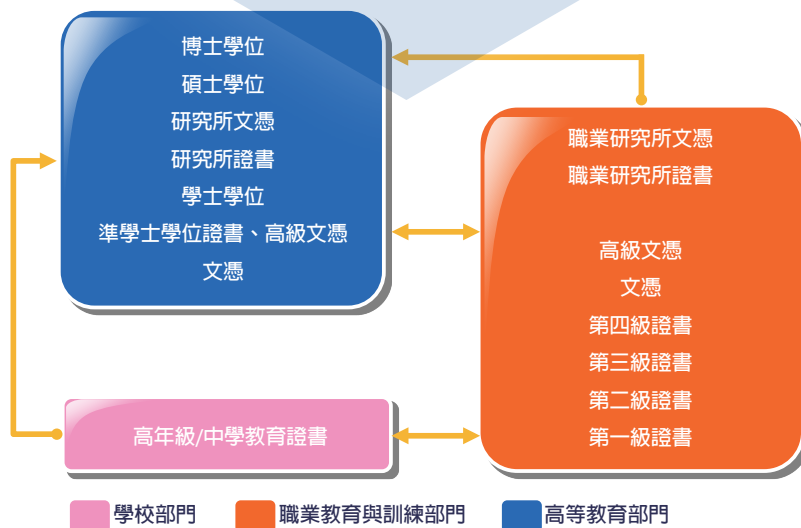
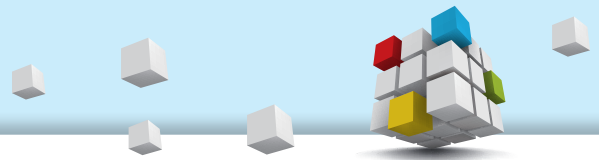


圖 9 澳洲資歷架構跨部門資格連結圖

資料來源：鐘琳惠，2010。



澳洲國家訓練體系的建立源於政府遭遇國內的職訓規劃未能配合產業發展所需，致使澳洲人民的職業轉銜亦無法充分進行；此外，因 1987 年啟動的「訓練改革方案」（National Training Reform Agenda）提供開放且競爭的訓練市場，雖使民眾有更多元的訓練管道，但卻導致訓練合格證書紛亂核發的問題。澳洲聯邦政府於 1995 年結合各級政府共同召開「教育、就業、訓練及青年事務部長會議」（Ministerial Council on Education, Employment, Training, and Youth Affairs, MCEETYA），會後達成「澳洲資歷架構協定」，確認以職能為本位的職業教育與訓練方向，進而建構訓練模組課程以及資歷架構制度，發展具體化、結構性與標準化的課程。

澳洲從 2000 年正式全面施行 AQF，設立 AQF 諮詢委員會（AQF Advisory Board）負責該架構的行政與監督工作，此單位於 2008 年轉型為澳洲資歷架構委員會（Australian Qualifications Framework Council, AQFC）。並於 2009 年成為高等教育與就業部長會議（Ministerial Council for Tertiary Education and Employment, MCTEE）的內部委員會之一，並取得其授權成立以提供澳洲資歷架構的推動策略與合法建議，並增進國內與國際跨部門連結。

第二節 推動架構及方式

一、AQF

根據 2011 年《澳洲資歷架構》（Australian Qualifications Framework），資歷架構的推動目的在於：

1. 提供澳洲維持多元教育與訓練的方向；
2. 發展一套具有信度的認證機制，以促進產業與經濟發展；
3. 協助民眾了解各類教育與訓練部門，以及勞動市場之內涵；
4. 提供個人職涯規劃與學習目標；
5. 確認國家對於教育與訓練的管制與品質；
6. 促進國內、外畢業生以及工作者的流動；

7. 作為國際資歷架構的一環。

由於澳洲屬於聯邦制的國家，教育與訓練的權限是由聯邦、州與領地政府所共享，所以 AQF 的推動權責係由澳洲各級政府的教育、訓練與勞動部門共同推動。目前該架構是由澳洲資歷架構委員會 AQFC 負責整個架構的管理與監控。就機關的位階而言，該委員會屬於全國部會層級的委員會，由教育、訓練與就業相關部會的成員組成。

目前該委員會成員共有 12 人，並設有一獨立主席，而其他成員的身分則包含高等教育部門代表、學校部門代表、技職教育部門代表、勞工代表、企業主代表、州／領地政府代表、聯邦政府代表以及 1 位紐西蘭觀察員等等，成員任期為 3 年，一年至少有 4 次委員會議。

在經費來源方面，AQF 委員會的年度預算必須經過 MCTEE 的批准核可，其來源包括核心業務支出與自主裁量成本（discretionary costs）兩個部份，前者來自於 AQF 委員會之下九個轄區的經費貢獻，後者則來自於 MCTEE 的方案補助或是政府計畫。

二、訓練套件

訓練套件係根據產業界的技能需求，以職能標準為基礎，由產業技能委員會（Industry Skills Councils, ISC）所發展出來，供全國已立案的職業教育與訓練機構（Registered Training Organizations, RTOs）據以提供教育與訓練課程。訓練套件是一套全國公認的標準及資格的組合，用以認可及評定個人在某一特定產業、部門或企業的技術，其記述了個人在擔任特定職務時應具有的技術和知識，並要求教師和訓練者需據此發展合適的學習和評量策略。

而發展訓練套件的 ISC 受澳洲政府資助，由獨立、以產業為主的董事會管理。目前共有十一個 ISC，負責集合產業、學者及政府來發展產業所需的職能、訓練套件、勞動力培訓，及對政府與企業界提供技能需求之產業情報和諮詢。委員會名單如表 7 所示。

表 7 澳洲現有產業技能委員會一覽表

農業-食品產業技能委員會	澳洲製造產業技能委員會
社區服務及健康產業技能委員會	澳洲採礦及鑽探產業技能委員會
建築及不動產服務產業技能委員會	澳洲服務業技能委員會
電訊及能源產業技能委員會	運輸與後勤產業技能委員會
澳洲政府技術產業技能委員會	森林工作產業技能委員會
創新與商業產業技能委員會	

資料來源：Industry Skills Councils (<http://www.isc.org.au/>)。

澳洲目前已由 ISC 發展出 83 組訓練套組，再經過澳洲國家品質委員會（the National Quality Council）認可後，方可送交澳洲各州及領地之職業教育與訓練部長同意，最後才能在澳洲國家訓練資訊服務網站揭露，供職業教育與訓練機構參考與運用。為確保每一訓練套組都能符合產業技術更新及新興產業的發展需求，訓練套組至少每 3 年要再提送國家品質委員會認可。

三、AQTF

AQTF 用以確保澳洲職業教育與訓練可具有全國一致性、高品質訓練與品質保證的制度。AQTF 主要目的為：

1. 提供培訓機構的立案標準
2. 提供在各省與各領地負責管理、認證培訓課程的機構所須遵循的標準
3. 提供科目教學與評估的標準
4. 提供行政系統的標準

AQTF 係由國家品質委員會（National Quality Council, NQC）所發展及監督，並經由 MCTEE 的認可才實施。

職業教育與訓練是由 RTO 提供，並核發全國採認的證書或訓練證明。立案訓練機構需要經過嚴格的評估程序。相關的評估程序見澳洲品質訓練架構（AQTF）2010 年版。各立案訓練機構至少每 5 年接受一次評鑑，若未通過評鑑，可能被要求停止開授某些課程或完全取消機構的立案。未經評鑑通過的機構授予之學歷資格及證照將不

被政府以及業界採認。各省及領地（維多利亞省與西澳省除外）的立案訓練機構需向聯邦政府的「澳洲技能品質管理局」（Australian Skills Quality Authority, ASQA）註冊登記；而維多利亞省與西澳省則依原法律要求，仍由省立註冊單位負責管理，若兩省的立案訓練機構跨省／領地營運，或開放國際學生就讀職業教育與訓練課程，則需受澳洲技能品質管理局管轄。

第三節 資歷架構及職能標準內涵

壹、資歷架構內涵

澳洲資歷架構基於知識、技術與應用等學習成果（learning outcomes）的差異，將資歷認證劃分為十個等級，而這裡所指的知識是指：「學習之後，知道與了解的事物」；技術是指：「學習之後，能做的事」；應用則是：「應用的自主性、負責性，以及對於系絡環境的掌握」。

資歷架構作為中等教育、職業教育、高等教育之間的相互銜接與確認，各資歷種類及說明如表 8 所示。

表 8 澳洲資歷架構制度的分級狀況

層級	資歷種類	說明
第一級	證書	取得此級資格者擁有知識、技能，以從事初階工作、社群參與和進一步學習
第二級	證書	取得此級資格者擁有知識、技能，以從事標準工作和進一步學習
第三級	證書	取得此級資格者擁有理論性/實務知識、技能，以從事工作與進一步學習
第四級	證書	取得此級資格者擁有理論性/實務的知識、技能，以從事專業或技術性工作與進一步學習
第五級	文憑	取得此級資格者擁有知識、技能，以從事技術性、準專業工作及進一步學習



層級	資歷種類	說明
第六級	進階文憑/副學士學位	取得此級資格者擁有廣泛知識、技能，以從事準專業、高技術工作與進一步學習
第七級	學士學位	取得此級資格者擁有廣泛和一致的知識、技能，以從事專業工作與進一步學習
第八級	學士榮譽學位/研究所證書/職業研究所證書/研究所文憑/職業研究所文憑	取得此級資格者擁有進階的知識、技能，以從事專業、高度技能及進一步學習
第九級	碩士學位	取得此級資格者擁有專門知識、技能，以從事研究、專業實作及進一步學習
第十級	博士學位	取得此級資格者擁有對複雜領域學習與專門性研究的系統性、批判思考技能，以從事進階學習、專業實務。

資料來源：AQFC（2011）。

綜觀表 9 的資歷架構各級學習成果，可知各等級當皆有其修業年限，不過整體而言，除了第七級的學士學位、第九級碩士學位與第十級博士學位的年限為 3 至 4 年之外，其餘等級皆為 2 年以內。其次，隨著等級愈高，所應具備的知識、技術和應用的廣度與深度也愈高。

再從知識層面分析，從第一級證書應具備基本的生活、持續學習與基礎工作的知識，到第七級學士學位應了解一個以上的學科或實務領域的完整理論與技術知識，至於第十級的博士學位應系統性了解一個學科或專業實務的知識。

從技能層面分析，從第一級具備執行例行性工作以及界定簡單議題與問題的技術，到第七級學士學位具備分析與評估工作資訊、分析與傳達不可預期與部份複雜問題的解決方案，以及能夠將知識、技術與理念移轉給他人等等的技術，乃至於第十級博士學位應具備進行關鍵性的反應與綜合評估、發展或採用研究方法來增進知識、增進同儕社群的視野，以及對於學科或實務發展有具體貢獻的技術。

從應用層面分析，資歷定義的環境從第一級的高度結構與穩定的環境下，具有自主應用知識與技術的條件；到第七級學士學位要能在自我管控的工作中，具有自主性、良善判斷力以及責任感；最後到第十級的博士學位具有主動性、權威判斷力，以及身為專家或引領實務工作者或學者的責任感。

表 9 澳洲資歷架構各等級的學習成果

等級	資歷種類	修業期限	知識	技能	知識與技術的應用
第一級	證書	0.5~1 年	具備基本的生活、持續學習與基礎工作的知識。	1.執行例行性工作 2.界定簡單的議題與問題	在高度結構與穩定的環境下，具有自主性。
第二級	證書	0.5~1 年	具備規定範圍內的基本技術和程序知識。	1.執行例行性工作 2.解決小部份的可預測性問題	在結構與穩定的環境下，具有自主性與部份判斷力
第三級	證書	1~2 年	具備特定工作當中的技術、程序，以及部份理論知識。	1.完成例行性工作 2.解決可預測性問題以及偶爾解決某些無法預測的問題	在已知與穩定的環境下，具有自主性、判斷力以及負擔些許責任。
第四級	證書	0.5~2 年	具備特定工作當中的廣泛技術、程序，以及部份理論知識。	1.執行例行性與非例行性工作 2.解決各種可預測性問題及偶爾解決某些無法預測的問題	能在已知與變遷的環境下，具有自主性、判斷力以及負擔些許責任。
第五級	文憑	1~2 年	了解特定領域或整體工作的技術和理論知識。	1.分析工作資訊 2.提供與傳達部份複雜問題的解決方案 3.將資訊與技術移轉給他人	能在已知與變遷的環境下，具有自主性、判斷力以及負擔可被界定的責任。
第六級	進階文憑/ 副學士學位	高級文憑：1.5~2 年 副學士學位：2 年	了解特定領域或整體工作的廣泛技術和理論知識。	1.分析所有的工作資訊 2.詮釋與傳達部份不可預期或複雜問題的解決方案 3.將資訊與技術移轉給他人	能在變遷的環境下，具有自主性、判斷力以及負擔可被界定的責任。
第七級	學士學位	3~4 年	了解一個以上的學科或實務領域的完整理論與技術知識	1.分析與評估所有工作資訊 2.分析與傳達不可預期與部份複雜問題的解決方案 3.將知識、技術與理念移轉給他人	能在自我管控的工作中，具有自主性、良善判斷力以及責任感。

等級	資歷種類	修業期限	知識	技能	知識與技術的應用
第八級	學士榮譽學位 研究所證書 職業研究所證書 研究所文憑 職業研究所文憑	榮譽學士學位：學士 後 1 年 研究所或職業研究 所證書：0.5~1 年 研究所或職業研究 所文憑：1~2 年	了解一個以上的學科或實務 領域的進階理論與技術知識	1.分析關鍵資訊以及評估和轉化所有工作 資訊 2.分析各種複雜問題的解決方案 3.將知識、技術與理念移轉給他人	具有自主性、良善判斷力，以及身 為實務工作者或學習者的責任感。
第九級	碩士學位	3~4 年	了解一個以上的學科或實務 領域的進階性和整合性知識	1.分析關鍵資訊以及能夠綜合回應複雜的 資訊 2.研究既有理論或者將其運用於實務 3.將知識、技術與理念詮釋或提供給專業 或非專業顧客	具有自主性、專業判斷力，以及身 為實務工作者或學習者的責任感。
第十級	博士學位	3~4 年	系統性的了解一個學科或專 業實務的知識	1.進行關鍵性的反應與綜合評估 2.發展或採用研究方法來增進知識 3.增進同儕社群的視野 4.對於學科或實務發展有具體貢獻	能在自我管控的工作中，具有主動 性、權威判斷力，以及身為專家或 引領實務工作者或學習者的責任感。

資料來源：AQFC（2011）。

貳、訓練套件

所有訓練套件包含三個必須被審核認可的部分：

1. 資歷（Qualifications）：達到職能標準水準後可取得的資歷。
2. 職能單元（Units of competency）：產業所需知識與技能。
3. 評估指引（Assessment guidelines）：資歷評鑑人員執行評量的準則，如何進行評估、施行評估的人員應具備何種資格、需要有哪些評估條件。

另還包括選擇性補充部分，包括學習策略（Learning strategies）、評量資源（Assessment resources）、專業發展資料（Professional development materials）等三部分。

以商業服務訓練套件（BSB07-Business Services Training Package）為例說明訓練套件內涵。商業服務訓練套件是由創新與商業產業技能委員會（Innovation and Business Skills Australia）在 2008 年 1 月編撰完成初版，到了 2011 年 12 月已是第 6 次改版，共包含 6 層 59 類資歷認證、535 種職能單元。由於資歷認證和職能單元數量繁多，僅舉第二級和第三級的商業（business）資歷進一步詳述內容。

一、第二級商業證書（Certificate II in Business）

1. 描述

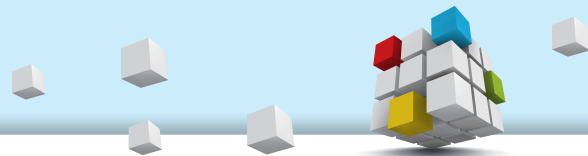
該級證書具備執行規定範圍工作內的知識與技術。適合擔任行政助理、櫃臺或總機、資料輸入員、資訊櫃臺辦事員、接待員等等。

2. 認證資訊

應具備第一級商業證書或是已有相關工作經驗者。獲得本級證書後，可以參與第三級商業證書認證。

3. 就業技能

獲得這份證書後，具備的就業技能包括：



就業技能	內容
溝通	1.與顧客和同事溝通 2.草擬符合組織標準的例行性回應文件
團隊工作	1.在團隊的環境下，能促進團隊承諾與合作
問題解決	1.掌握溝通與資訊轉化的方法 2.處理顧客諮詢與抱怨
專業性	1.提出各類職場健康與安全議題
規劃與組織	1.規劃與組織工作行事曆 2.規劃使用簡易軟體的文件
自我管理	1.具備處理顧客需求以及文化、家庭和個人差異的敏感度 2.了解工作績效的反饋並且能掌握改進的機會
學習	1.能汲取團隊成員對於自己的鼓勵與感謝 2.使用操作手冊克服困難
技術	能選擇、維護與使用商業技術來完成任務

4. 課程

完成必修單元與七門選修單元後，即可獲得本級證書。其中，必修單元為職場健康與安全法規。選修單元則有顧客服務、產業系絡、資訊管理、創新、人際溝通、IT 運用、微型商務、永續發展、職場效益、投入單元（imported unit）等，而每 1 個選修單元中，至少有 1 門以上的課程，譬如 IT 運用的課程就包括簡易文件製作、圖表製作，以及電子化溝通等 3 門課。

必修單元	職場健康與安全法規	
選修單元	單元名稱	課程名稱
	顧客服務	顧客服務
	產業系絡	提昇工作環境中的工作效益
	資訊管理	運用與維護工作資訊
	創新	處理郵件
	人際溝通	工作創新 工作溝通

必修單元	職場健康與安全法規	
選修單元	IT 運用	簡易文件製作
		圖表製作
		電子化溝通
	微型商務	了解微型商務
	永續發展	參與永續工作的實務
	職場效益	組織與完成每日活動
		與他人共同工作的效益
	投入單元	使用商務技術
		運用財務轉化與擷取過渡性報告

二、第三級商業證書（Certificate III in Business）

1. 描述

具備基本工作的理論與實務知識和技術。適合擔任客服人員、資料輸入員、辦事員、打字員等等。

2. 認證資訊

應具備第二級商業證書或是已有相關工作經驗者。獲得本級證書後，可以參與第四級商業證書認證。

3. 就業技能

獲得這份證書後，具備的就業技能包括：



就業技能	內容
溝通	1.與他人進行談判、訓練和問題溝通 2.撰寫簡易溝通文件
團隊工作	1.完成促進組織目標的個人任務 2.將工作流程與工作說明提供給團隊成員
問題解決	1.解決團隊成員的問題與衝突 2.運用操作手冊來解決問題
專業性	1.了解個人完成任務的責任 2.促進工作實務與團隊效益
規劃與組織	1.與團隊成員共同規劃流程的預期產出 2.擷取、組織與運用職場資訊
自我管理	1.界定自我發展的需求並且能夠透過訓練來滿足需求 2.監測與紀錄自我工作領域的績效
學習	1.發展全面性知識並且了解產品和服務 2.基於組織目標來界定個人工作的優先順序
技術	1.運用資訊技術和團隊成員或顧客進行溝通 2.運用資料來撰寫回應或報告

4. 課程

完成必修單元與 7 門選修單元後，即可獲得本級證書。其中，必修單元為職場健康與安全法規的應用；選修單元則有顧客服務、多元化、財務行政、一般行政、資訊管理、創新、智慧財產、人際溝通、IT 運用、管理、生產技術與建議、採購與契約、永續發展、工作效益、寫作等。而每一個單元當中，至少有 1 門以上的課程，譬如資訊管理的課程包括統整職場資訊、運用知識管理系統，以及擬定知識與資源方案等 3 門課。

必修單元	職場健康與安全法規的應用	
	單元名稱	課程名稱
選修單元	顧客服務	顧客服務提供與監測
	多元化	工作多元化的效益
	財務行政	財務報表維護
	一般行政	庶務資源維護
	資訊管理	統整職場資訊
		運用知識管理系統
		擬定知識與資源方案
	創新	團隊創新
	智慧財產	保護與運用組織的智慧財產
	人際溝通	處理客訴
	IT 運用	創建與使用資料庫
		電子化簡報
		設計與製作文件
		圖表製作
		線上轉檔
		設計與製作商務文件
		製作出版文件
	管理	持續支持工作系統與程序
		支持操作方案
	生產技術與建議	產品與服務推薦
	採購與契約	財務與服務採購
	永續發展	執行與監測永續工作的實務
	工作效益	組織個人工作的優先性
		遠距工作的效益
		職場關係的效益
		團隊工作的效益
	寫作	團隊學習
		簡易文件撰寫