

附件六

97 年經建會委託研究「服務業專業人才證照制度發展之研究」期末報告書面複審意見彙整表

2009.7.14

書面審查意見	執行單位回應
1. 第七章應修正為結論與政策建議，及應在政策建議前將本研究報告重要結論再作一次 review，並根據研究成果提出具體建議。(避免在政策建議中有太長之研究結果論述)	由於政策建議並非由單一研究結果推演而成，為能完整表達政策推演之邏輯，故於第七章有較完整的論述。精簡的研究結論與對應之政策建議可參閱本報告之執行摘要。
2. 目次中有一些與文內不一致，應再詳加檢視並修正，如： (1) 目次的第二章「認證制度」與 p.20 的「證書制度」不一致。 (2) 目次的第三章標題與 p.27 的不一致。	遵照辦理。
3. 為何挑選流通服務業等三個產業作為重點產業去討論？應在摘要或第四章的開始加以說明之。	於前言中提及，重點產業之選擇乃依據馬蕭政府競選白皮書之施政重點產業。另金融服務業部份，因金管會已於民國94年進行金融相關證照檢討報告，原本研究不另進行盤點工作。惟因金融服務業之高證照密集度，本研究第二階段之問卷調查係以該行業之從業人員為調查對象。
4. 本研究原過度偏重微觀行為分析，欠缺宏觀政策思維，修正後，二者落差問題依舊存在。	如研究限制所述，巨觀（產業層次或國家層次）與微觀研究各有其優劣之處，本研究藉由微觀（個人層次）與中觀（企業層次）之調查共同推演出政策之建議。由於微觀與巨觀之研究於分析層次與推演邏輯上具有顯著差異，故基於研究資源的限制，本研究係由次級資料分析部分（國外資歷架構之介紹與分析、國內產業證書制度之盤點與分析）代表巨觀角度，再搭配微觀（個人層次）與中觀（企業層次）之調查分析結果。

<p>5. 本研究對各行業的認證制度討論過於籠統之問題，仍未在修正報告中回應。</p>	<p>由於過去研究多偏重於巨觀的探討各國經驗，來推演政策建議；本研究之貢獻在於以微觀及中觀角度調查為基礎，推演出服務業一般化之政策建議。因此，於重點產業證書制度之介紹，其目的僅供一般性參考資料。另基於經建會並非特定行業主管機關，本研究目的非在於詳盡之產業證書盤點。</p>
<p>6. 在各國如何推動專業證照制度方面，雖然研究團隊已經補充新加坡推動 HSRS 的方法，但其他國家的經驗仍未有所說明。</p>	<p><u>香港資歷架構</u>的推行方法已於資歷架構中的事進行中的第四段提及，其主要由香港教育局負責主導並於資歷架構下設立評審局、諮委會，其與產業界相互溝通交流後制定產業能力標準，鼓勵培訓機構依照該標準設計合適課程，當課程通過審核則可成為香港資歷架構下所認可之資歷或培訓課程，如非依照該標準所設計之課程，將由香港學術及職業資歷評審局按照資歷架構中的資歷架構通用指標對其評核所達到之級別；資歷架構亦成為人民優質教育及學習之平台；推廣進行方式亦增補於資歷架構事後機制的最後一段，主要仍是透過電視節目、巡迴展覽會、資歷架構推廣日等活動來進行。在<u>歐洲資歷架構</u>的部份，藉由舉辦演講及研討會來推廣，並架設專屬網站，公佈相關活動的時間及地點，讓有興趣的人士有接觸的管道。<u>澳洲</u>在推廣 AQF 上採取相對消極的方式，成立許多單位，以提供民眾及公司行號洽詢相關訊息。 相關資料之補充已於第三章中增修。</p>
<p>7. 建議研究團隊在問卷調查的樣本代表性方面，當作研究限制，並在報告中加以說明。</p>	<p>遵照辦理。</p>
<p>8. 研究團隊雖已敘明選擇金融服務業為研究對象的理由，但也因其專業證書擴散程度比其他服務業成熟許多，研究結果未必適合其他服務業。</p>	<p>期末討論中已說明，由於國內多數服務業之證書制度尚未成熟或證書密集度偏低，難以在特定場域內呈現出一定比例持有證書者，更遑論追蹤其工作表現。因此，於統計分析之考量下，選擇證書制度相對成熟的金融服務業為調查對象，亦可作為其他新興服務業未來發展之參考。</p>

9.本研究報告如以建議我國參考澳洲、新加坡、英國等國家經驗為論述重心，基於過去國內已有許多學者提出相類似建議，但在短時間內這樣的政策建議尚難被採行下，應以這些研究為基礎，作更深入的研究與論述，以凸顯研究團隊的貢獻，與本研究的價值。

本研究報告重心並非於描述各國經驗後直接提出政策建議，其貢獻在於以微觀（個人）及中觀（企業）角度進行大樣本之實證，並依據嚴謹之統計分析結果推導出國內服務業一般性與不同情境下之政策建議。有別於以往以描述國外做法為主與直接援用國外經驗作為我國政策建議的研究方式，本研究之貢獻與價值在於大樣本、嚴謹之實證結果，以作為推論之基礎，而非在於直接引用國外做法作為政策建議。