

## 109 年公務人員普通考試試題

類科：教育行政

科目：教育概要

一、在網路世代中，線上學習成為學生重要的學習管道之一，尤其在新型冠狀肺炎發生後更受到關注。邇來更有援引 O2O (Online to Offline) 電子商務模式進入學校教學課程中，試論述其意涵及其可行性。(25 分)

### 【解題關鍵】

1. 考題難易：★★★本題屬於偏難等級題目，屬於時事與跨產業整合題型。
2. 破題關鍵：答題內容中必須涉及 O2O 運作機制、教育市場化等重要元素，必須全面性顧及所有橫跨教育與商業體系面向。
3. 使用學說：教育市場化、O2O 商業模式理論。

### 【擬答】

行動服務時代來臨是啟動產業創新的關鍵，企業要成功掌握消費者目光，最重要關鍵在於善用科技串起的多元通路接觸服務，如此才能以零距離的互動體驗提升服務價值，進而創造 O2O 串流效益，打造「全通路」的 360 度完美服務體驗。然而，適逢本 (109) 年年初以來，新型冠狀肺炎疫情所致，可謂全面影響各項正常生活層面運作，當然也就包括教育體系的正常課程與教學；值此援引此一模式進入教育體制的呼聲與趨勢已然成形之刻，必須對 O2O 模式進行理解，才有助於可行性之分析與掌握：

(一) O2O 電子商務模式的意義與內涵

O2O (Online To Offline) 即線上到線下的電子商務，指的是以網路作為線下交易的前台，從線上進行引導，並於線下消費的一種交易模式。O2O 模式將線上線下整合，消費者可以通過網路對商品或服務進行篩選或付款，每筆交易都可追蹤。

#### 1. O2O 的產業概況

依據台灣經濟研究院產經資料庫顯示：近年來我國消費者對於電子商務平台依賴度大幅提升，且不再侷限於商品種類多與單價較低之傳統刻板印象，反而有因應時事變化而掀起不同消費風潮之現象，消費者求新求快之交易行為，使得民眾對於電子商務平台之黏著度大大提升。

#### 2. O2O 的運作目的

O2O 模式主要目的在於將下游消費者與上游供應商、實體店家、服務提供者等做更強的連結，於產業中多半扮演中游的協助溝通角色。

#### 3. O2O 的近年趨勢

O2O 市場在智慧型手機更加普及和行動購物率的提昇，顯示 O2O 商機可期，連結網路和實體世界的 O2O 電子商務將成為兵家必爭之地，其中「協助實體餐廳、餐飲店透過網路推廣生意」的餐飲 O2O，更將成為網路業者搶攻實體 O2O 商機的熱戰區。

#### 4. O2O 的收入來源

該模式的主要收入倚賴：勞務、廣告，以及行動支付佣金等三大來源：

##### (1) 勞務收入

透過架設網站與上游供應商合作，簽訂固定折扣及數量之優惠商品，提供予使用者於網路交易平台消費；店家藉由此網路交易平台，消費者在網站下訂單後，供應商於接獲通知提供服務或出貨後，再依合約簽訂內容向供應商就差額收取勞務收入。

##### (2) 廣告收入

店家若欲透過網路交易平台提升其知名度，平台亦提供廣告服務，收取廣告收入。

##### (3) 行動支付佣金收入

在智慧型手機功能越趨強大且普及之下，最具商業價值的應用「行動支付」應運而生。O2O 匯集全台餐飲及生活服務的各項優惠，利用手機線上 LBS 定位搜尋、線下進行付款結帳。

(二) O2O 模式進入教育領域進行運作可能性之利弊分析

O2O 運作模式的確是當前產業發展的主流趨勢之一；然而，教育領域無法完全等同商業運作內容；因此，以下進行引進可能性之分析：

1. 教育市場化無法等同完全市場化

後現代思潮雖然帶動教育市場化的現象大行其道；但近年來市場化下的教育體制，出現眾多關乎教育機會均等，以及教育公平形式化的質疑，也等同讓原本屬於商業領域的 O2O 模式可能無法完全順利轉移至教育體系。

2. 教育的服務性商品本質無法等於一般商品

WTO 章程設定高中以上教育應為服務性商品的性質；亦即，教育領域縱使將教學服務連同課程教具設計為套裝式服務，都無法等同於 O2O 多半以實際商品往來之運作內涵。

3. O2O 活化教育體制運作思維

雖然 O2O 無法完全轉換至教育體系運作；但其大量根據近年蓬勃發展電子載具的使用，擴大與活化商品往來管道與網路，實際上也提供教育重新省思在既有運作方式外，可否尋求多元發展可能性之參酌。

4. O2O 刺激教育內涵快速轉變

縱使在後現代思潮與市場化趨勢多重衝擊之下，教育體制的確也在過程中做出相較往昔而相當明顯的轉變；但教育原有封閉傳統慣性，也常成為教育實施興革或改善措施之阻力。O2O 對商品求新求快的特性，也是刺激教育商品內容全面質變的重大影像關鍵。

綜言之，受惠於內需市場蓬勃發展，以及商業創新模式注入，加上多角化經營佈局，對於 O2O 電子商務業者業績表現皆有直接助益；然而，任何商業管理運作，欲引進教育體制內操作，自應先行預想不同體系間轉換的可能本質障礙，以避免未蒙其利先受其害之弊端。

二、近來臺灣中小學學校組織氛圍有相當大的變化，許多教師不願意兼任學校行政職務，試以適切的組織理論詮釋此一現象，並提出可能的解決策略。(25 分)

【解題關鍵】

1. 考題難易：★偏易接近送分題程度，主要是在測試對於學校組織的雙重系統屬性之掌握能力。
2. 破題關鍵：掌握重要組織理論，提出現況問題即可迎刃而解。
3. 使用學說：教育行政組織理論。

【擬答】

學校機構，本為教育行政學探究的主要場域之一；然而，自 Weick 等學者提出鬆散結構理論、繼之以 Meyer 與 Rowen 主張的雙重結構系統理論，最終則是由 Cohen 與 March 總結學校並非理性組織本質論述而逐步區隔出學校組織在結構上，有別於一般組織的結構理論論述。以下根據前述理論的重要內涵，藉以說明教師不願兼任學校行政職務原因，以及提出可行策略：

(一) 藉由重要學校組織理論說明教師不願兼任行政職務可能原因

若從教育行政組織的理論，提出足以說明教師現階段不願兼任行政職務的理論，可能包括：組織承諾、鬆散結構，以及雙重系統理論等；以下依序說明：

1. 組織承諾

兼任行政工作教師的組織承諾之定義為：個人對組織的目標及價值有強烈的認却感及忠誠感，願意為組織投注高度的付出及努力，並希望能繼續成為組織的一份子的一種態度傾向。

2. Weick 等學者的鬆散結構理論

此一理論，主要由 Weick 等學者主張：在於「專業化越高，鬆散現象越明顯」的論述，成為雙重理論的論述前提基礎。主要內容

本理論最為關鍵的論述在於：學校組織成員關係雖然互相聯結，卻也保持各自獨立；因此，也可以看出鬆散結合系統包含以下特色：

- (1) 系統中的每一個部門，由於具有鬆散結合的特性，因此可針對實際需要自行調適因應。
- (2) 如果系統中的任何一個部門發生困難或解組的現象時，將不會影響及其他部門。

(3)系統中的每一成員或團體均擁有較大的自主空間，也因此暴露出鬆散結合系統的缺點即是中樞命令比較難迅速傳達到每個成員。

### 3. 雙重結構系統理論與學校非理性本質論述

此一理論，主要是由 Meyer 與 Rowen 針對學校的組織特性而提出的重要理論，並且引動 Cohen 與 March 指出學校組織不適用古典理論的三大主因：

#### (1) 主要內容

本理論是專用於闡述學校組織的結構特性；亦即學校在行政體系走向科層化，而教學體系則趨向鬆散化。

#### (2) 學校組織不適用古典行政理論的三大原因 (Cohen 與 March)

根據雙重系統體系理論，Cohen 與 March 的研究指出：學校組織不適用傳統古典的教育行政組織理論，主要基於三大理由，包括：學校目標不確定與不清楚、達成目標的科技與方法未被充分理解，以及參與的流動性過大造成組織成員的不穩定。

### (二) 從理論分析現況可能問題與提出可行改善建議

從上述理論對比現行學校機構實況，並提出可行建議於後：

#### 1. 現行學校機構的實務對照

針對上述理論特徵對照台灣學校組織現況，呈現以下特徵，包括：

##### (1) 高等教育機構方面

學成員間鬆散結合特徵十分明顯，不論是教師彼此間、教師與行政人員間，甚至是師生之間，於教學、學習與行政事務均有極高的自主性。

##### (2) 國民教育機構方面

教師間則可能因學生年齡小，教師留校時間長，彼此互動多，鬆散結合特徵或許不明顯，但和一般行政或商業組織相較，也具相當程度鬆散結合特徵。

#### 2. 未來增進教師兼任行政職務的可行建議

有關提升教師兼任行政業務意願，可分以下各向度提出建議：

##### (1) 增加行政教師的加給福利並降低授課時數

建議政府及教育主管機關在財政許可情形下，適度增加「行政加給」額度或其他福利，並能重新檢視組織人員編制與職務分配，並減輕行政教師的授課節數。

##### (2) 辦理促進行政業務推動的研討會與研習

建議教育主管機關亦能，使得已兼任行政工作教師願意繼續兼任行政工作，促使校務發展運行更加順遂。

##### (3) 營造良好組織氣氛，提高學校教師之配合度

良好的組織氣氛對續任行政工作是一個很大的誘因，也是提高學校教師對行政工作配合度與續任行政工作意願的重要途徑。如此必能吸引更多有理想有熱忱的教師，投入行政工作的行列。

##### (4) 建立經驗傳承制度，實施行政運作之知識管理

建立經驗傳承制度，除了讓教師能繼續專注於教學工作外，面對不熟的行政工作之性質、內涵，就不會視續任行政職務為畏途。因此，建議學校行政單位宜建立經驗傳承制度，實施行政運作知識管理，將能提升兼任行政教師續任行政工作之意願。

##### (5) 尊重同仁續任意願，觀察興趣專長以適才適用

建議學校行政單位可針對續任意願較高教師，徵求並尊重其意願，尋找適任人才擔任行政人員。亦即在安排行政工作前，就要重視兼任行政工作教師的興趣與專長，才能適才適用，且在有高度意願與興趣的投入下，必會有更好的行政效能；另外也必須積極表揚行政同仁的優良事蹟及工作表現，讓其可在行政工作上獲得成就感。

由於國內少子化的趨勢及教育環境的改變，兼任行政職務教師在這個潮流中必須面對的挑戰更為艱辛；學校有認真負責的教師，教學品質才能有保障，同理可知，有勇於任事且負責服務的學校行政人員，校務才可日益進步。

## 公職王歷屆試題 (109 普考)

三、永續發展目標 (Sustainable Development Goals, 簡稱 SDGs) 是聯合國自 2016 年至 2030 年持續導入並促使永續發展在地化的目標。其中一項目標為「確保有教無類、公平以及高品質的教育, 及提倡終身學習」, 試論述此一永續發展目標的意涵, 並就臺灣表現較弱的細項指標 (Targets) 提出您的看法。(25 分)

### 【解題關鍵】

1. 考題難易：★★★。屬於中高難度的進階應用能力考題。
2. 破題關鍵：本題解題關鍵在於：「確保有教無類、公平以及高品質的教育, 及提倡終身學習」的永續發展目標能否先行掌握, 並且對於各教育階段在理論、法令與實務政策的表現落差, 必須相當熟稔。
3. 使用學說：永續發展目標、教育基本法、性別平等教育法、高等教育深耕計畫。

### 【擬答】

永續發展目標 (英語: Sustainable Development Goals, 簡稱 SDGs) 是聯合國的一系列目標, 這些目標於 2015 年底替換千年發展目標。這些目標將從 2016 年一直持續到 2030 年。這一系列目標共有 169 項具體目標。以下針對「確保有教無類、公平以及高品質的教育, 及提倡終身學習」此一領域目標進行意涵的說明, 並分析台灣表現相對弱勢的指標。

#### (一) 永續發展目標在教育的主要領域目標

永續發展目標於 2016 年開始在全球範圍內導入。而此過程也稱為「永續發展目標的在地化」。地球上的所有事物、人種、大學、政府、機構和組織都共同致力於多個目標。

##### 1. 主要作法與關鍵

各國政府必須積極尋求合作夥伴, 同時將目標納入國家法律體系並將其立法, 制定執行計畫與訂定預算。此外, 低發展國家需要高度發展國家的支持, 因此, 國際間的協調極為重要。

##### 2. 教育領域主要目標

有關永續發展目標中的教育領域目標, 歸屬於第四類項。其所涵蓋之各項指標, 如下說明:

- (1) 4.1、在西元 2030 年以前, 確保所有的男女學子都完成免費的、公平的以及高品質的小學與中學教育, 得到有關且有效的學習成果。
- (2) 4.2、在西元 2030 年以前, 確保所有的孩童都能接受高品質的早期幼兒教育、照護, 以及小學前教育, 因而為小學的入學作好準備。
- (3) 4.3、在西元 2030 年以前, 確保所有的男女都有公平、負擔得起、高品質的技職、職業與高等教育的受教機會, 包括大學。
- (4) 4.4、西元 2030 年以前, 將擁有相關就業、覓得好工作與企業管理職能的年輕人與成人的人數增加 x%, 包括技術與職業技能。
- (5) 4.5、在西元 2030 年以前, 消除教育上的兩性不平等, 確保弱勢族群有接受各階級教育的管道與職業訓練, 包括身心障礙者、原住民以及弱勢孩童。
- (6) 4.6、在西元 2030 年以前, 確保所有的年輕人以及至少 x% 的成人, 不管男女, 都具備讀寫以及算術能力。
- (7) 4.7、在西元 2030 年以前, 確保所有的學子都習得必要的知識與技能而可以促進永續發展, 包括永續發展教育、永續生活模式、人權、性別平等、和平及非暴力提倡、全球公民、文化差異欣賞, 以及文化對永續發展的貢獻。
- (8) 4.A、建立及提升適合孩童、身心障礙者以及兩性的教育設施, 並為所有的人提供安全的、非暴力的、有教無類的、以及有效的學習環境。
- (9) 4.B、在西元 2020 年以前, 將全球開發中國家的獎學金數目增加 x%, 尤其是 LDCs、SIDS 與非洲國家, 以提高高等教育的受教率, 包括已開發國家與其他開發中國家的職業訓練、資訊與通信科技 (以下簡稱 ICT), 技術的、工程的, 以及科學課程。
- (10) 4.C、在西元 2030 年以前, 將合格師資人數增加 x%, 包括在開發中國家進行國際師資培訓合作, 尤其是 LDCs 與 SIDS。

#### (二) 分析我國在教育領域目標相對表現較弱處

有關教育領域目標的十大指標, 我國表現相對較弱處, 包括:

## 公職王歷屆試題 (109 普考)

### 1.4.2 關於幼稚教育的表現

我國雖然在近年來，努力朝向學前教育義務化發展；然而，實際狀況仍存在私立機構遠多於公立設施、家長負擔仍顯過重等沉疴難挽現象。

### 2.4.4 關於高等與技職教育表現

我國在廿世紀末雖廣設高中大學；然而，近年來在高教人才流失與就業市場動盪下，人力資源表現仍顯差強人意。

### 3.4.5 關於教育機會均等表現

長期以來，我國在教育政策雖然力求透過教育優先區等多項追求教育機會均等施政項目希望達成教育平等；然而，近年又衍生出學習成就兩極化、繁星計畫遭誤用等新的發展問題。

### 4.4.A 關於性別平等與反霸凌表現

近年雖然在教育基本法與性別平等教育法等諸多重大立法工作後，在性別平等與反霸凌或反體罰的表現已然顯著；然而，實務上體罰甚或虐待兒童事件仍層出不窮，顯見仍存力有未逮處。

綜上所述，對比於永續發展「確保有教無類、公平以及高品質的教育，及提倡終身學習」的教育目標，我國在各項教育政策與發展，雖已大多健全成熟，但仍有不少需要改進之處而有待努力。

四、合頂石 (Capstone) 在建築體上意指最頂端的最後一塊石頭，功能為穩固建築結構，放上這塊石頭即表示建築體完工。援引此一概念的總整課程 (Capstone Course) 在教育歷程上扮演重要角色。試以總整課程的功能，申論其對臺灣中小學教師職前培育的啟示。(25 分)

#### 【解題關鍵】

1. 考題難易：★★★★★★。屬於超級難度的深化高階能力考題。
2. 破題關鍵：本題在解題上需先掌握總整課程的概念、方法與階段，並且對於師資培育歷程也能熟悉，再將二者合併運用。
3. 使用學說：總整課程、師資職前培育。

#### 【擬答】

學生學習成效 (student learning outcomes) 被視為能夠有效評量大學辦學績效的方法之一，因此近年來在高等教育界引起熱烈廣泛的討論。相關的評鑑重點也由重視輸入 (input) 與過程 (process)，轉變為重視產出與成果 (outcome)，而「總整課程」(capstone course) 正好扮演了檢視學生學習成果的重要工具。以下根據總整課程功能，提出對於我國師資培育的關鍵啟示。

#### (一) 總整課程的四大主要功能

總整課程的原文為 capstone course, capstone (合頂石) 在建築體上意指最頂端、最後一塊石頭，功能為穩固建築結構，放上這塊石頭，即表示建築體完工。其課程主要功能有四，包括：

##### 1. 整合

大學學習多為一門門獨立的課程，內容或許過於專精 (specialized) 與片段 (fragmented)。總整課程提供機會讓學生統整大學所學，讓大學學習並非只是學分的累積，而是有意義的整體學習經驗。

##### 2. 收尾

總整課程為大學經驗畫下句點。

##### 3. 反思

藉由總整大學所學，學生同時也能夠反思所學及其不足處。

##### 4. 過渡

學生透過產出成品的方式，讓學習成果具體化，協助學生順利銜接大學經驗與畢業後生涯，為未來做好準備。

#### (二) 總整課程可用於師資職前課程運作的七大內涵

一般而言，總整課程實施時間以四年級居多，也有些學系在大三實施；課程長度則為一至

二學期。常見的總整課程形式共有六種，如下說明其可用於師資培育之環節：

1. 專題計畫

針對特定的主題或問題，藉由執行計畫，尋求解決方案。因此過程包含發現或形成問題，發展解決問題的方法，繼而執行方法。成果通常為一具體成品，學生通常需要呈現書面以及口頭報告。理工領域學系經常使用專題計畫作為總整課程形式。

2. 學士論文

針對特定議題，進行學術研究，著重於和指導教授一對一的學習。因為重視研究方法與學術寫作，並產出論文為成品，因此適合有意繼續攻讀研究所學位的學生。人文社會領域較常見到使用論文作為總整課程形式。

3. 專題討論

學生針對各種廣泛的議題，進行資料收集、閱讀、討論，以建立對議題的論點，藉以延伸並整合所學知識，最終成品可能是書面或口頭報告。

4. 實習

強調學生直接進到未來職場環境，應用所學並與現場工作者經驗交流，也藉此了解自己角色與反思學習經驗。實習單位則定期提供學生狀況並評估學生表現。醫學或管理相關領域學系較常使用該形式。

5. 綜合考試

藉由考試檢視學生掌握專業知識的程度，可以是紙筆測驗，也可以是口試或展演的形式。

6. 學習歷程檔：學生記錄各面向的學習活動或成果，並佐以反思報告，集結為歷程檔。

(三) 師資培育引用總整課程的三大階段

若根據總整課程的設計，可將師資培育歷程分三階段規劃，包括：課前預備期、課程進行中、課程結束後。以下分階段說明：

1. 課前預備期

在正式開課前，師資培育課程首先要確認該門總整課程要整合校內哪些課程以及檢視核心能力類群；確認之後才能知道應該開設新課或是從既有的課程中挑選，也才能夠規劃課程形式。在這個階段，若能同時將評量工具發展完備，對於後續的階段會有很大的幫助。評量工具包括用以評量各項能力的評量指標 (rubric) 及前後測問卷。

2. 課程進行中

教師根據學生的表現適時調整課程內容，同時補救不足的知識或技能，如同一般課程一樣。另外，為了解學生學習成效，建議在開學初期即舉行前測，以建立學生能力的基礎線數據 (baseline data)，課程一結束舉行後測。比較前後測結果，便能檢視教學成效。

3. 課程結束後

根據前後測結果的分析比較，以及學生期末成果的展現，教師可以反思該門課的進行方式是否需要調整，例如課程安排、課程形式、教學法與評量方式的恰當性、課程活動與核心能力的連結性等等。更重要的是，學生學習成效結果應反饋到系上，作為整體課程規劃與教學改善的依據，是相當寶貴的資訊。

總整課程引申至高等教育脈絡，尤其針對師資培育體系，應為大學教育最後、最顛峰的學習經驗，使學生能夠統整與深化大學所學，讓學習穩固完成，因此總整課程可說是相當重要的理論與經驗統整之歷程。亦即，總整課程協助學生整合過去所學，同時藉由產出具體成果，建立信心，展望未來；對於教師與學系而言，課程實施成果提供教學與課程架構改善之依據。由此可見，總整課程對於各方都是利多。而總整課程的實施，應不僅限於特定學科領域，只要課程符合整合、收尾、反思以及過渡四項精神，採取的課程形式可再依各領域特性決定。