97學年度教學與行政革新研討會 品質提升 –從爭取國家品質獎邁入系所評鑑 再創淡江高峰

研討會主軸說明 學習與教學中心主任徐新逸

97學年度教學與行政革新研討會，共有194位教職員與會，其中包含董事會、教學單位、行政單位及53位教師代表，而新進教師將透過今天的會議，更加認識淡江文化，並早日融入淡江的大家庭。

歷年會議主題包含淡江在四個波段建設的理念，進行方式有專題報告，並藉由討論、分享，進行交流與溝通。張校長指示今年淡江有兩個重大任務，一爲爭取國品獎，另一則系所評鑑，並希望45個系所能全數通過。而張校長猶如統帥，三位副校長即主要的掌舵手，帶領教學與行政團隊，邁向標竿前進。本次會議的主題爲「品質提升」，所謂的「品質」，就是透過全員參與，持續改善，以達到顧客滿意。

專題報告有學術副校長陳幹男「凸顯辦學特色提升系所評鑑成效」，行政副校長高柏園「整體運用行政單位資源提升系所評鑑成效」，分享如何利用整體行政團隊的資源，另特別有教務長、學務長、總務長，以及淡江時報社長4個單位，分享行政單位的支援內容；此外，國際事務副校長戴萬欽雖公務出國，但仍特別印製「繽紛地球村」手冊，說明本校96學年度國際化的現況。因此相信此次經由全員參與，記取過去經驗，本校會朝標竿前進，迎接挑戰，並發揮淡海同舟的精神，「凡流淚灑種者，必歡呼收割。」與大家共勉。希望透過全體人員的意見交流，達到品質提升，再創淡江高峰！

凸顯辦學特色提升系所評鑑成效 學術副校長陳幹男

本次的系所評鑑，評鑑中心表示，此爲各系所品質的認可，期望打造優質的學習環境。而系所評鑑項目分爲兩階段，一爲自我評鑑，另一爲實地訪評，此一訪評以學生學習爲重心，檢視畢業生的出路、系所的辦學特色等。並從整個系所的發展、師資、課程及自我改善的部分來檢視。而本校可由過去學校舉辦的各項活動，如：系友返校活動、產學合作、畢業生出路等進行資料的呈現。在畢業校友的資訊方面，如雜誌調查的評比，呈現在評鑑報告書中，並提出具體數據，應會具有說服力。學生學習方面尤以學生的核心能力最爲重要，並針對學生學習的品質要進行控管，提供學生優質的學習環境，並培養學生求知的好奇心。

師資方面，部分系所「生師比」是不理想的，對此可提出師資延聘計畫因應，延聘時務使教師的專長與授課內容相符。「課程改革」的部分，由於跨領域學程太少，這部分可在課程改革時，邀請校外的專家、校友來共同參與課程改革委員會。而跨領域學程的規劃，目前已初步完成通識課程的選修規劃，預定自98學年度起實施。系所自我改善機制，重點在於「怎樣做可以更好」，這部分須先進行SWOT分析，針對weakness的項目逐步改善，並建立自我改善機制。如：學生課業的部分，對於學習狀況不佳的學生進行輔導追蹤並記錄；系友返校狀況要確實保存記錄，以便調查統計。而學校目前已提供學生終生e-mail帳號、淡江大學數位生活園地（Garden of Digital Life）的平台建置等，可以廣爲宣傳，以利於建立系友的聯絡網、校友資源、校友服務等資源平台。

此外，全校教職員都有機會與委員晤談，每位教師務必參與系所評鑑的五大面向的工作，特別在蒐集資料的過程中，要全員參與，一起腦力激盪，發揮團隊合作、同舟共濟的精神，對有利系所評鑑的資料不要遺漏。而學校也將各別規劃出空間給各系所評鑑簡報、晤談之用，若可"共同評鑑"，就要彼此相互支援。另外網頁更新及內容的豐富度也極爲重要，因多數委員會以此作爲訪視前的背景資料。總結所有訪評的行程，在簡報時須準時、確實，態度須親切，並讓委員們賓至如歸。誠如創辦人所示，這是一個生死存亡的關頭，大家要全力以赴。在此列出幾項check point，如表一至四。謹預祝此次受評系所全數通過。

表一 評鑑委員訪視前一個月
- 邀請有評鑑經驗教師提供評鑑秘笈
- 系所主管和師、生、職員等心得分享
- 每位師、生、職員必須瞭解系所特色
- 各系所評鑑準備經驗分享
- 評鑑資料簡報經驗分享
- 評鑑資料的完整性和整齊劃一
- 學校主管的鼓勵和打氣

表二 評鑑委員訪視前一週

資料彙整簡報內容再確認:
- 系所會議資料，包括會議決議執行情形
- 課程會議的完整資料，包括校內和校外專家參與的會議紀錄、課程改革內容、進度和追蹤
- 教師評鑑、教學和研究獎勵、升等評審的紀錄
- 確認近年師資延聘的紀錄和將來延聘師資的規劃

表三 評鑑委員訪視前兩天

邀請熟識的老師負責訪評委員的接待和引導（請系內教師一對一）

系所主管簡報、接待參觀路線的預演掌控時間
- 系所全員參加訪視行程預演並提供建議
- 訪視流程和接待人員(師、生)審慎確認
- 系所資料陳列會場的安排確認
- 參觀路線沿途和參觀地點場所的整潔
- 安排系所最具特色的地點、教學、實驗室或教學環境等給評鑑委員參觀

表四 評鑑委員訪視的當天
- 委員訪視兩天，所有教師均需到校參與接受訪評
- 交通車(旅館、捷運站)和自行開車停車空間安排
- 全校統一接待訪視委員報到，然後由各系所派員帶至訪評系所場所
- 午餐準備(評鑑中心出資，本校代訂，至於茶、飲料和水果等由學校招待)
- 受評系所各準備PC(約6部)和Printers
- 準備書面回應資料回答第一天訪視委員的問題，在第2天早上前完成，提供給訪視委員

面對第19屆國家品質獎與系所評鑑的挑戰 品質與策略 校長張家宜

今年教學與行政革新研討會的兩項重點爲「爭取國家品質獎」及「系所評鑑能全數通過」。回顧去年參加第18屆國家品質獎未成功，今年的教學卓越計畫申請未通過，相信在座各位的心情都很沉重，如何面對明年的系所評鑑？首先我們要全盤檢討、持續改進，重新出發，期望達到打高爾夫「一桿進洞」的境界。「一桿進洞」是所有打高爾夫球者的夢想，希望大家共同努力全數通過系所的評鑑，達到「一桿進洞」的境界。教育部表示，本校目前的狀況猶如大象，其身龐大，發展有限，然而，誰說大象不會跳舞？在此，特以大象喻諸各單位，但不是動物的「象」，而是以中國古時候的宰「相」重臣期勉大家，並誠懇地呼籲全校每一位教職同仁都能像古代的宰相大臣一樣佐助校務，努力奮鬥，帶動組織的進步。更希望由行政副校長高柏園帶領的行政團隊能夠全力支援系所評鑑，讓我們在系所評鑑的聖戰中重返榮耀。本次會議，我特別重申「提升品質與策略」的重要性。

21世紀全球高等教育皆面臨著新挑戰，既要注重教學、研究、服務，還要留意全球的競爭、注重國際化、大學排名等，其中大學排名是目前各校相當重視的，排名評比的指標包括聲望、教師研究生產量、學生學習經驗及成效等，是故提升教師研究的品質及學生的素質，是不容忽視的。另外，在管理模式方面，也要作調整。過去一直認爲教學單位是同僚模式，有些事情要用同僚模式來溝通，例如課程、成績等，但也要運用官僚模式，即由上往下溝通，有部分的事項是無法透過系所同仁討論的，如：系所評鑑。因此，因應新世紀挑戰的首要之務就是要改變管理模式的策略，請各位也要正視之。

談到品質與策略部分，高等教育的策略規劃需有以下6個要項，請各系所能依據學校的品質屋架構規劃訂定：第一、使命（mission），第二、願景（vision），第三、策略（strategy），第四、系統流程（Formulate actions），第五、執行（Implement），第六、管理（Control）。就全品管的精神PDCA(Plan、Do、Check、Action）而言，Plan就是各院根據學校的品質屋與校務發展策略來訂院的目標，Do是執行校務發展的策略，學校的單位分成教學與行政兩部分，各行政單位訂定其任務目標，而各系則需依據院訂好的目標再訂系目標。各系除了要建構自己專屬的品質屋之外，也要依照學校的關鍵績效指標KPIs（Key Performance Indicator）設定系所的KPIs值。Check則是隨時要用關鍵績效指標進行查核，例如：教師平均研究案件數，可就：研究計畫案件數 / 全體專任教師人數，所產生的關鍵績效指標，進行查核。此部分於教育部訪視時，委員對此都深表肯定並指出，本校有很明確的績效指標，並建議各系要隨時檢討，隨時注意達成與否。關鍵績效指標若訂得好，本校自然會有好的成果。

各院系所是整個學校的心臟及命脈，所有的師生是系的命脈，而系所主管更主導著各系發展，至於系所主管需要做什麼？該有什麼知能？謹彙整文獻提出系所主管的10大項任務（如表一）與系所主管20項重要的KSA（Knowledge Skills Abilities）（如表二）。可見系主任的工作確實是非常辛苦，有許多系所主任初接任時表示，很惶恐，因爲不知道要做些什麼事。這也確實是全世界高等教育所面臨的問題，因爲目前並無系所主管訓練學校，各個主管都是新手上路，因此，提供相關資訊網站請各位參考，只要在google網站搜尋「department chair handbook」，即能搜尋到許多詳細資料。希望在座系所主管，可以參考國外學校的資料，也期待未來淡江可發展出一個屬於本校系所主管的網站。

最後，謹以：「Vision without action is a daydream. Action without vision is a nightmare.」，沒有行動的願景只是一場白日夢，要將Vision轉化成Action，和全體教職員共勉；若各單位是在不明確的使命、願景之下所做的發展，可能比白日夢更可怕，是一場惡夢。本校去年參加國品獎未果，根據審查委員指出，不是淡江表現得不好，而是別人表現得更好；教學卓越亦然。是故面對明年的系所評鑑，今年將是危急存亡的關鍵時刻，希望大家記取張創辦人勉勵大家的：要加四倍的努力來提升競爭力。更要化策略爲行動。以活力、速度並同心協力，求勝、執行發揮團隊精神，重新出發，重返榮耀！

系所主管 10 項任務（表一）
1. Faculty issues
2. Department/program administration
3. Budgeting and resources
4. Legal issues
5. Office management
6. External communication
7. Intradepartmental communication
8. Student issues
9. Professional development within the department/program
10. Professional development of chair/director

系所主管 20 項重要 KSA（表二）
1. Ability to maintain faculty morale
2. Ability to promote high quality teaching in the department or program
3. Leadership skills
4. Knowledge of faculty recruitment policies and procedures
5. Ability to communicate effectively with the dean
6. Ability to manage multiple roles as chair or director (e.g. teaching, administration, etc.)
7. Interpersonal skills
8. Skill in decision-making under ambiguous circumstances
9. Knowledge of faculty selection policies and procedures
10. Knowledge of procedures pertaining to the promotion and tenure of faculty
11. Ability to deal with and provide feedback for unsatisfactory faculty performance
12. Knowledge of internal and external sources of funds
13. Ability to communicate department or program needs to upper level administrators
14. Ability to promote faculty research
15. Ability to promote the department or program's image and reputation
16. Ability to convey performance criteria and the evaluative process to faculty and staff
17. Ability to foster the development of individual faculty members' talents and interests
18. Skill in reducing, resolving, and preventing conflict among faculty members
19. Ability to plan, evaluate, and update department or program curriculum and programs
20. Ability to evaluate teaching within the department or program

淡江大學97學年度教學與行政革新研討會 張創辦人建邦博士閉幕致詞

今年教學與行政革新研討會主要的研討任務就是如何準備好系所評鑑。系所評鑑關係到系所存亡關頭，張校長談到只要該系所評鑑被列爲「待觀察」，我們就要停招。58年前，學校剛創辦時，當時稱爲「淡江英專」，若沒有當時的「淡江英專」也不會有後來的「淡江文理學院」以及現在的「淡江大學」。所以現在的系所評鑑，如校長所指的，系所沒有了，就沒有學院；沒有學院，就沒有大學。所以系所評鑑的結果，不是幾個辦不好的系所被停招而已，而是讓學校的名譽受損。因此，希望不要有一系一所被列爲「待觀察」，一定要all pass！

淡江目前發展到第四波，而淡水、台北、蘭陽及網路四個校園也已建置完成，那未來要朝什麼方向發展呢？我認爲應該是發展「學程」，因爲不管是系所評鑑、卓越評鑑或是教育部評鑑，都指出本校的跨領域學程太少。而跨領域學程要如何著手呢？我在上午開幕致詞時發表關於西元2058年未來五十年的人類生活方式及科技發展趨勢，就已經可以勾勒出系所間要如何做跨領域的集體協作。

淡江在2010年要慶祝創校六十週年的校慶，我們要邀請60位各領域的大師到校演講，並與師生對話，然後各系所就要訂出方向，配合增加學程。這60位大師，各系所院都可以推薦，例如可以去邀請中央研究院院士級的人物等等。當然現在就要開始陸續擬定推薦名單，決定邀請人選後積極去邀請，因爲大師們的行程都是滿檔的，不是到了六十週年校慶前才要辦理，一定要提早一、二年就要著手去邀請。

爲因應未來的發展趨勢及人類的生活方式，學校再蓋新的教室或新的建築物以及增添各項設備都必須朝著與資訊電腦網路關聯的方向去設計規劃。此外，工學院要大力從事太陽能方面的研究，因爲它未來可以取代石油，成爲新一代的能源。風及水的研究也很重要。學校每年的重點補助經費，要抓住重點及趨勢，合乎方向的就補助。

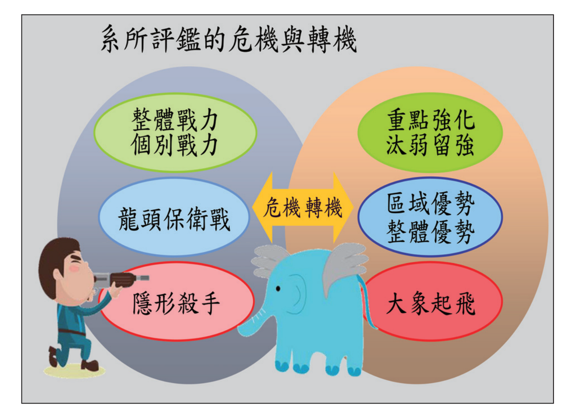
現在學校的建築及硬體設備已建置完備，接下來的就是要求各使用單位要如何好好管理及妥善運用。行政要支援教學，空間分配及課程安排方面，都要溝通協調，妥善並儘速處理抱怨事件。當然在處理諸多事項的同時，各單位的主管也可以透過系務、所務、院務、教務、學務、總務、行政與校務等會議討論，規劃出解決之道。期待教學與行政單位可以彼此攜手合作，這也是本次教學與行政革新研討會的重要目標。此外，教育是良心的事業，要教育出優秀的人才不能凡事都斤斤計較，應以本校發展及永續經營的大方針爲考量，這是本校一直以來的辦學原則，願與大家共勉之。

整體運用行政單位資源提升系所評鑑成效 行政副校長高柏園

整體行政資源的運用，行政單位首先必須覺醒並轉形，化被動爲主動，提供最大量的優質支援；從個體到整體，不只支援個別單位，更要提供整體全面性的支援，以發揮本校整體的優勢；進而從獨白型態進入爲對話型態，充分溝通，協同作戰，將是本校行政與教學單位的新合作模式。在此行政單位誠懇的邀請教學單位與我們對話，一起規劃未來，不再只強調效率，更要重現實質效益。行政單位在系所評鑑中的角色定位必須表現出整體性，如：降低生師比與增聘師資，這與會計、師資、空間、學分數都息息相關，同仁可以通過明確直接的溝通，研擬具體可行的改善計畫，並把資源提供出來。

行政單位可提供：第一、資源：包括人、經費、空間及設備，經過效益評估，來分別其可行性，具體列出如右表。第二、資訊，包含校內、外資訊。同時，我們也擬定四項系所評鑑的戰略：第一、救急不救窮，不可能改進的先暫緩，強調各事務的優先、效益及可行性，並在提出資源要求時，將有限資源做有效及最大化的運用。第二、強幹弱枝，要強調優勢，如學術副校長所述，質化分析時要謹慎。第三、化整爲零，把公共資源轉爲系所資源，如B1012，原爲全校的會議室，在今年已改作爲商學院的專用教室。第四、先用先贏，把握時間，在評鑑前將該有的資源先投入。

面臨整個評鑑，猶如面對一個偉大的時代，to be or not to be，要自己選擇，如創辦人所述，此爲生死存亡之秋，我們只能全力以赴。就整體戰力與個別戰力而言，以往本校優秀表現是以整體戰力取勝，如企業最愛，是學校的整體形象，但系所評鑑是針對個別戰力的表現，各單位必然要採取「重點強化、汰弱留強」的模式，展現出最佳成果以爭取勝出。本校向來以私校龍頭自居，企業與社會及學生也以此自我定位，但「系所評鑑」將對於本校是否爲龍頭進行評斷，也因此在這場龍頭保衛戰，除了獲勝還是獲勝，別無選擇，並且要突破區域優勢，達到更高的整體優勢。



行政單位再認識

單位	支援項目
教務處	學制、學生人數、生師比
	招生資料
	課程改革
學務處	導師系統
	就業輔導
	課外活動
	獎助學金
	新生招生
總務處	空間規劃
	環境的優質化
	訪評行政支援
人事室	生職比
	教師資料
	人力規劃
會計室	財務資訊系統
	圖書設備經費之規劃
	獎助學金之規劃
圖書館	圖書資源之規劃
	系所期刊及資料庫之分配
	全校圖書典藏之規劃
	教師研究論文成果

單位	支援項目
資訊中心	教學支援平台
	系所網頁支援
	資訊技術支援
	訪評行政支援
研發處	研究計畫成果諮詢
	專利及產學合作成果
	各研究中心研發成果
校友服務處	校友連繫
	畢業校友就業內容及分析
	新生家長說明會
	募款資訊
	各類校友會資訊
學教中心	教師教學發展
	學生學習策略輔導
	高關懷師生支援系統
	各類評鑑資訊
	教學環境之提升
	訪評行政支援及窗口
	賽博頻道之運用（cyber channel）
淡江時報	強化師生評鑑意識與觀念
	提供專欄持續推動

分組結論報告

文學院：人文社會雙核心 塑造核心競爭力 院長趙雅麗

文學院近幾年最重要因有「人文」及「社會」兩個專業類組，剛好形成「雙核心」，由上、中、下游構成一個文化創意產業的內涵，在定位上是朝文化創意產業的方向在進行。而發展目標則是「國際、數位、創意漢學」和「文化創意」兩個共同並駕齊驅，塑造一個核心的競爭力，以達到本院品質屋提到的「意義共享與文化創新」的願景。

教育部的「重要特色領域人才培育計畫」結合本校姐妹校的資源，進而從國際的角度思考，建造一個「國際產學媒合平台」，也建立文學院在文創產學的藍海策略，以創新產學藍海策略，作爲整合「創新產學、創意學習、卓越研究」的方式，並以「創新育成中心」及「國際產學媒合平台」的架構作思考，結合專案經理人與學術研發的能量，推動各項文創領域的產學合作計畫。並結合校友的能量，建立本校產學藍海的策略，這是文學院思考整個架構的核心。

文學院的設計與專長，是鎖定上述兩大軸線：「國際、數位、創意漢學」和「文化創意」，作爲每個系所在發展課程特色的聚焦軸線，包含院內的學程和學分，都是依此發展；而院內鎖定的焦點有五大領域：影視娛樂、數位內容、圖書出版、博物館與華語教學、創意生活，作爲發展的具體目標，並協助教師們進行產學、研發能量與國際視野的擴展。除了進行院內教師的專業普查與分析，也以模組化的概念，進行專業領域區隔與整合，將教師從上、中、下游的專業，各自形成不同的專案，進行各類產學的研發。

學校在交辦行政業務時，希望能夠有寬裕的時間，讓教學單位的作業流暢並達成共識，使報告及思考更精緻；且若能備有統一的資料庫，亦可減少行政上的困惑。另外，應要發展專業的研究室，以及研究生討論的空間，此外經費、選課人數和小班化等，也是待商討的問題。如某些課程的開設上，往往有構想卻無經費可支援。歷史學系系主任王樾建議成立「空間統籌分配小組」，進行全面空間評估；依迫切性、效益性、優先性的原則，公開客觀的評比，將有限的資源快速、適當的重分配給亟需改善的系所。而學校方面也需讓各學院知道具體的政策、改進方法和進度。

覺生紀念圖書館館長黃鴻珠表示，善用學校網路設備與校友溝通，如將教學支援平台供校友畢業後可再學習。另外可請校友分享其職場經驗回饋，亦可把工作機會傳達給學弟妹。未來文學院應進行創意產業需求的普查，結合畢業生就業追蹤分析，強化業界需要的文創人才跟本校畢業的人才，透過媒合上的精準度，跟業界建立協同指導制度，建立一個系統性的評量方法，逐步建立史學數位化的概念，及實作的課程，也希望將來在文創的過程中，能進一步把校友力量作整合，建立永續合作的參與管道。

理學院：重視學生輔導 加強專業素養 院長錢凡之

學生輔導的問題有兩大面向，一爲課業方面，另一爲生涯輔導。課業方面，著重補救教學和基礎課程的補強，化學系系主任王伯昌及數學系系主任陳功宇皆提及，系上的基礎普通化學與微積分的補強，皆曾嘗試去做，但未必可得到經費。因爲必須在執行前三至四個月就計劃，才透過成效來申請經費，因此陳功宇認爲，學校應可先告知執行的可行性。

學務處課外活動輔導組組長謝景棠表示，經費會盡量支援，但須要有報告及成效。負責微積分補救教學的陳功宇表示，成效需要邊進行邊觀察。在補強教學方面，教學及行政單位已有相互配合的共識，目前也正逐步進行中。

物理系系主任曾文哲及生科所所長王三郎對將退學的學生輔導表示重視，並建議該生離開學校前要做好輔導，讓學生知道並非否定他，而是讓他們想想未來、自己的性向等生涯。理學院各系原已有導師與退學學生會談的輔導，但仍缺乏一套機制來管理。 目前的輔導方式是導師針對個案處理。曾文哲建議，應建立適當機制，輔導情緒調適不良的學生，也能透過學務處的協助調整適應。目前學務處在情緒調適輔導的系統建構相當完整，故在行政資源能支援的前提下，建議學校應提供資源，協助理學院建立一個完善的輔導機制，協助將被退學的學生。

系所調整方面，由於現在學生的專業素質須加強，但學生目前所學層面較廣；數學系助理教授潘志實認爲，我們應要適才適時，根據學生的程度或實際產業的要求，在課程上作適度的調整。

對於系所課程要貼近產業的部分，謝景棠表示，系友在外面接觸的環境不同，系所課程調整，可加入校友或系友的意見，方才能與現實面更接近。化學系助理教授蕭永政提到，從系友先開始，根據系友的狀況，可試著與自行設立公司的系友合作。由於化學系較特殊，此優勢正持續進行中，如產業認養制。產學合作是重要的合作方式，透過產學合作，才能讓學生跟產業界能有更緊密的接觸。

工學院：工程認證經驗分享 院長虞國興

工學院目前八系全數通過工程認證，因此不須參加明年的教學評鑑。而我們針對工程認證的心得爲其他系所提出建議。

第一，製作單張文宣：行政單位如教務處、學務處、圖書館、資訊中心、研究發展處、文錙藝術中心、學習與教學中心及校友服務處等，製作簡要清晰的單張文宣，在當天提供評鑑委員，使其了解行政單位如何配合系所推動教學，相信將對評鑑有加分效果。

第二，簡報內容生動和活潑：簡報製作生動活潑在評鑑效果會加分，工學院工程認證時的經驗，各系的圖及照片取得不易，爲避免各系所在準備評鑑時遭遇同樣的困難，有兩點建議：將近三年校長及副校長於校內、外的會議簡報建檔，並放置資料庫供各系所運用，而其他相關單位亦可效法，來增加簡報的成效。

第三，蒐集具公信力之單位或媒體對系所之評價：學校各系所長期努力辦學，培育無數優異人才，因此當評委提出辦學成果的成效時，應盡可能蒐集具公信力之單位或媒體對該系所之評價，如：遠見雜誌最佳系所之調查、ESI指標等，這些具公信力的指標就是一種成效。

第四，邀請曾擔任外校評鑑工作的教師，辦理經驗分享座談會，協助各系所掌握關鍵。但考量領域之差異性，建議以學院爲單位辦理座談較爲妥當。

第五，行政單位研擬解決方案提供給系所：有些非各系能短期內、單獨解決的問題，學校可依據不同性質，分發到相關行政單位，並主動研擬解決方案提供予系所，化被動爲主動。各院可彙整各單位之解決方案，集結成冊，供評鑑委員參考，讓委員感受到持續改善的現況。

第六，研擬網頁改善計畫：任何一位評鑑委員，必然會造訪各系網站，然而以各系的人力及技術，不易架設出水準相同的網頁，建議學校就美觀、瀏覽的流暢度等面向研擬改善計畫，協助各系所在評鑑前改版完成，以期獲得評審委員的好印象，而各系所也藉此充實並檢視各系網站的內容。

第七，展現各系所發展的特色：此爲評鑑委員必談的話題，通常各系發展都較全方位。建議各系可先通盤檢討課程內容，鎖定一至二項教學特色，而系上也須事先了解各院的發展特色，以回應評鑑委員院系之間如何配合的議題。

商學院：加強學生考取證照與升學諮詢 院長胡宜仁

「商學院學生專業成長諮詢中心」於10月27日正式開始營運，協助學生考取證照與升學的相關資訊。該中心由院裡多位教師以每兩週撥出一個小時的方式，接受學生有關證照、升學等相關諮詢；同時本院每學期都舉辦教師論文研討會，提升教師學術風氣，目前已實施逾20年。此外，商學院去年多益英語證照班的實施情況相當好，今年持續辦理，報名人數共有166位，此皆爲商學院各系在評鑑時可供佐證的資料。

在提升系所評鑑成效部分，商學院將於11月下旬正式在B1012成立「商業模擬交易中心」，其中證券模擬交易實驗室及全球經貿商務實驗室同步建置，保險與退休金管理實驗室則預計在98學年度設置。

分組討論中，財金系副教授李沃牆認爲，課程設計很重要，包含系所特色、課程目標與學生就業，三者之間要加強連結。另外，學生參加社團比賽的資料，如校外各項活動、競賽表現的記錄都應整合。文錙藝術中心副主任張炳煌特別強調可透過考試讓各系所學生了解系所的核心能力，且其接受度通常較高，或可利用類似有獎徵答的方式，讓學生主動參與。文錙藝術中心主任李奇茂認爲，要重視團體互動以及資源交流，並重視家族式導師制度的引導，畢業後的學生才會帶著成就及榮譽回到學校分享，並可藉此讓學生重視團體資訊交流的重要性。保險系副教授汪琪玲談到實踐大學利用網路建立平台，將校友資料分類整理，讓同學了解學長姐在業界的工作狀況，並建立系友與在校學弟妹之間溝通的管道，這可充分展現校友對學校的支持，建議本校亦可朝此方向規劃。

商學院特別感謝校長、行政副校長、總務處以及資訊中心的協助，使得「證券模擬交易實驗室」、「全球經貿商務實驗室」與「保險與退休金管理實驗室」能陸續在本學期或下學年度完成建置並開始運作，這三大系統係由商學院負責維護，屆時並將開放全校各系所學生使用。

管理學院：規劃呈現院務整體發展 院長陳敦基

系所特色目標配合學校經營理念，各系的目標、特色是重心，課程內容也須相呼應，管理學院的目標、特色歸納出兩點。第一是「辦得好」，如：企管系、會計系、資管系、決策系及公行系。第二「具獨特性」，像統計系與運管系，它們的特色爲學程及產學合作。

特色訂定的重要環節，在於系與院的配合，而院與校也要配合，對管理學院而言，如何發展自己的特色目標，本院設立八大目標，各系的目標從這裡向四面八方發展。本院是七個系一個班，使八大目標可面面俱到，讓各系挑選自己具優勢之處。管理學院相較其他學院的評鑑，其項目多出一項「院務整體發展」，此項目須有集結的說明，呈現出本院與校之間的連結。管理學院的特色即管理學院數位學習遠距教學課程及學程計畫。如創辦人所述，2058年之後，全世界都有網路相連結，我們現已有全球華商經營管理數位學習碩士在職專班，未來相關遠距的課程、學程，配合是勢在必行！因此透過未來三年，不管是在大學部或是研究所，逐一建立管理學院遠距教學的學程。

有關課程設計和教師專長配合系所特色發展目標，討論出以下5個方向：一、系所課程定位符合社會需求。二、依據系所目標發展特色開設學程。三、 整合教師專長開設學程。四、 配合學程開設證照課程。五、定期檢討修訂教學目標。管理學院目前已有9個學程，其中3個是教育部補助，而統計系、會計系、企管系各有2個學程，現要求每個系都要規劃2至3個學程，預計可規劃出15個學程，可以讓學生在選課上更多元化，選課資源更多，也讓學生很清楚知道自己本身具備哪些專長。

因此，針對社會需求、科技進步、知識更新等面向去做調整，在過去的課程改革，不外乎舊酒裝新瓶、大腸包小腸，或是重新排列組合，現在要很清楚核心價值及理念，才能逐一地將自己特色的學程規劃出來。整合的過程會有困難，會付出成本與代價，但它所能發揮的整合效益將會相當具體且長遠。

外語學院：致力推動三化・國際研究學院：建議跨系所整合學程 院長宋美瑾

本次評鑑是依據自述的辦學特色來評量品質，與質化的到達度，全國的外語學院同質性相當高，目標也大同小異，大都是語言訓練，更深入則做文學文化的研究，若學生程度好，未來可以當學者，若不好即成爲基本的語言訓練。而本校的特色明顯爲國際化、資訊化、未來化。

國際化，在1993年首先推動大三學生出國，至今年共15年，有1,928位學生，前往7國、14校，投資的物力、人力、家長經濟的付出，及學校方面的資源都不容小覷。資訊化方面，部分系所已推動遠距教學，也有初步的成果，首先是英文系跟早稻田大學，已開設13班次，也在持續增加中；日文系與東京外語大學也有遠距課程教學。另強調線上教學，目前教師慢慢融入教學環境，開始利用教學支援平台、推動多語莫敵學習網站，在外語特區也有衛星收播最新的外語訊息。在協助學生生涯規劃方面，包含大一新生輔導、選課輔導、企業參訪。將來或可設計某種機制來實習，把學生帶出去，與救國團合作、實習，有助於文化學習呈現。吸引系友持續積極關心母系發展，特別的是，俄文系有系徽設計比賽，而法文系則是開設免費終身學習課程。

國際研究學院的6個研究所均已申請共同評鑑，分爲三組，並問卷調查其所需的支援有四項：一、提供評鑑之統計資料；二、改善研究生空間；三、添購電腦設備及圖書資源；四、實地訪評當日需使用之空間及動線安排。另外俄研所則是急需增聘專兼任師資。

東南亞所建議特殊外語，例如:泰文、馬來文、越南文等，應將學分轉至外語學院共同科之下開課；而國際研究學院6所合併後，各組開課學分數逐年減少，東南亞研究所所長陳鴻瑜建議採漸進的方式，如每年減少3至5學分；俄研所所長馬良文建議學校提供經費購置電子資料庫以利評鑑。

歐洲研究所副教授陳麗娟則表示，本校各院及各系之間，教師專長沒有被充分利用，學校應重視與善用教師專長，尤其是國際研究學院教師的專長可以與外語學院、商學院等相互支援，如歐盟研究，可將商學院的商事法與歐盟專業教師一起併入。而未來應由教師專長組成學程，例如歐洲聯盟學程可結合歐洲研究所及拉丁美洲研究所。

教育學院：期放寬系所開課限制 院長高熏芳

教育學院各系各有特色。教科系裡，學生的活潑及課程活化、創意的努力，盡可能將資源運用到極致，並多元的發展，其成果是有目共睹的。剛成立2年的課程所，教師及學生的緊密程度，在每週固定聚會下，慢慢培養形成，內部凝聚力很強。教心所教師對於學生照顧的很多幫助，鼓勵同學參加校外的工作坊，因此，擁有很強行政能力的教政所，對於學生的照顧也十分用心，使理論在實務上的印證更加紮實。

未來所是跨系所的整合，教師的領域也很多元，帶給學生很多critical–thinking，培養學生開放、自由的思考。談到我們的未來所，本身即爲一跨科技的性質，其實教師們是需要協同教學的，但這部分似乎與學校的開課原則又有一些不符合的狀況，也希望在教務處的部分，能夠協助我們，讓我們能夠發揮剛剛提到的課程活化、教學創新、學習多元的特色。

在教育學院中，教育政策與領導研究所、教育科技研究所都有碩士在職專班，但教務處限定至少8人的開課門檻，在面臨要課程活化下，還要開選修，但選修課程又要有8人的限制，種種限制，教科系系主任黃雅萍建議，可彈性放寬系所學分數。教心所所長李麗君表示，本校教心所學生考上心理師的機率爲百分之百，是以考上證照爲最大的辦學特色，目前教育相關研究所在招生上都相當困難，但教心所是本所招生較佳的。

回歸本質，教育學院的義務是不失關懷中小學各級學校，而教育領域，已不再侷限於學校教育，因此，我們應去思考什麼樣的方式讓招生更有利基點，如跨系所學程的開設、碩士學位學程等，與不同領域的專業合作，給予學生方向及資源，這都是可嘗試的作法。畢竟，教育是在作人才培育，所以我們可以多方開拓及合作。

教育學院中有教育科技學系，有許多專業的Lab.，到目前爲止，無法和理、工學院一樣，有專職的人員管理，若請系上教師及研究生會佔掉他們的時間，助理教授又沒有減授，研究生也無獎助學金，而這都是相關的，無法單一解決，需要整個行政單位替我們考量。然而，多元創意卻也需要更多資源及協助，因此，學校若給予更多的設備、資源，相信教育學院各系所都能更加凸顯自我特色。

創業發展學院：期望增加人力資源並建置系友交流網站 院長劉艾華

創業發展學院各系學生的核心能力和競爭力已研議確定，以此建立學生職場的競爭力，如創發院的學生可以自由去參加創業競賽，也考慮開設創業競賽相關課程，發揚創發院的特色。此外，透過IT進行Business Operation Systems Simulation，讓學生更熟悉職場的情形。

課程設計目前也持續進行當中，創發院與全發院在課程改革上做過許多調整，創發院將院的共同必修從19個變爲6個，全發院則由14個變成6個，多出的學分交由系上決定列爲選修或必修，進行課程活化。另外，在學系的特色規劃後，聘任符合專長的師資，一再強調的是，並不是因爲有師資才設置課程，而是因爲有這樣的課程，才去聘請相關的師資，對蘭陽校園而言，要聘請師資不易，但評鑑時，會如實報告。各系的特色應自然而然的孕育出來，蘭陽校園建置至今已四年，所以各系特色都正在醞釀中，發掘最好的特色出來發展。在學生的生涯規劃，學生住宿是一項優勢，因爲師生都住在一起，可經常耳提面命或溝通未來生涯、升學、就業可能面臨的問題。

另外，也商請就輔組安排就業或升學講座，並以視訊方式進行，學務長也在前些日子的導師會議中，承諾我們在今年的就業博覽會中，派車接送蘭陽校園的學生，參加淡水校園的就業博覽會。資訊軟體系副教授林銀河，目前已建置一個由師生共同編輯、經營的系網站，這是一個比較新的想法，但可以讓同學有參與感，進而產生認同感，讓他在畢業之後，能持續關心網站上的內容，這也是未來系友交換資訊的發展方向。此外，尤其是語言系，特別強調生涯規劃部分，應要讓同學發現自己想做的事，讓他了解自己真正的興趣爲何。

蘭陽校園在人力資源上較不足，各行政單位所提供之評鑑所需資訊集中管理，以利各系所取用。目前最渴望的行政支援爲行政人力的配置，希望各院系都能夠有足夠、專屬的人力配置，尤其大三出國的事務，我們每個老師被分配負責一個學校的支援，讓老師們非常忙碌，被這些事情把所有時間都佔掉了，所以希望有專屬人力負責大三出國的事務。多元文化與語文學系專任副教授唐耀棕表示，多個例子顯示，教師負擔過重之下，好老師將不會留下，建議再增聘師資，或由校本部老師予以支援，並設立配套教學績優老師獎勵作法等。行政人員也很辛苦，建議可在蘭陽聘任長期專任助教，使其心力完全投注於系所，對於師生都是件好事。

行政單位如何支援協助提升系所評鑑表現？

教務長葛煥昭

教務處可支援業務包含學制、學生人數、招生資料，及課程改革。

其中課程改革的部份，新訂課程改革暨審查作業要點。第一、整體的課程結構應爲學生導向，且品質屋已建立，因此應結合學校的使命及願景，再送給校外學者審查，通過後，才依序提送各級課程委員會審議。第二、下學期起，新設課程送外審，包含兩個部分，課程架構及內容是否合宜。第三、必修學分過高，平均比例爲76.11%，外語學院爲85%左右，因此外語學院先逐步降至75%，其他則需降至70%以下，且應修本系選修學分不可超過15%，增加選修學分數、學程、放寬選修限制，以增加學生自由選修的空間。

學務長蔣定安

學務處可支援導師系統、就業輔導、課外活動、獎助學金，及新生招生。其中，評鑑委員建議學校聘請專業的心理諮商師等。目前諮商輔導組有專任老師、各類科精神醫師、社工師，且在全國評鑑中爲優良，網站上亦有提供心理疾患轉介的通報流程，各系導師不清楚者，可自行下載。

此外，教育部自94年起，對工讀費及研究獎助金已減少，至104年後，便不再補助。因此不足的經費由學校負擔，有許多私校會將工讀費全數挪用，但本校反而每年增加工讀費及研究獎助金的經費，所以希望各系所在評鑑時，能與同學多加宣導。

總務長鄭晃二

總務處可支援空間規劃、環境優質化及訪視當天的行政支援。空間規劃目前已陸續進行，環境優質化的部分，包括友善空間的規畫、垃圾分類，並針對不環保餐具的部分，撤除所有紙杯架，以及吸菸區的規範等。

訪視當天可支援事項如下：第一、校門與接待廳歡迎告示；第二、接待廳的座椅茶水；第三、參訪動線環境整理，各主管可提出需求，雖無辦法將整棟樓重新油漆，但可重點加強；第四、簡報及資料陳列室管理，會準備足夠的空間；第五、交通車接送。

淡江時報社社長馬雨沛

本次的主題原包括與校外媒體資源規劃，但本校對外發佈新聞是秘書室負責，因此時報每週提供新聞內容，讓祕書室可廣泛運用於校外媒體及其他單位。

時報對內，可增加淡江人的共識，體認系所評鑑的重要性；對外，能夠行銷淡江，同時建立形象，未來將加強與網路媒體合作。96學年度起受創辦人指示，製作外卡效應在淡江的專題，已刊登的系所反映，專題完成有助於撰寫系所評鑑報告，另外包括各例行特刊，及依不同主題規劃的特刊，如：685期國際化特刊。且系所評鑑的五大項目，皆可從時報中取得素材，近年相關資料均放置網頁中，歡迎搜尋使用。

新進教師：討論有助解決問題 期待見到大象起舞

日文系助理教授 王美玲

參加這次的教學與行政革新研討會可以幫助新進教師更認識學校及行政業務，間接讓我們了解教學與行政之間應該如何相互協助，找到教學上需要的資訊。另外，也從研討會中體認到教學評鑑對學校的重要性，除了會更加努力配合學校方向外，也會思考如何去提升教學品質。

教育科技學系助理教授 吳純萍

教學與行政革新研討會上聆聽各長官的見解，讓我了解到學校目前行政與教學的狀況，教育學院在系所自評時都會參考教師們的意見，而系務會議上也都會跟其他老師交流，並發現在這次的行政會議中，大家所遇到的問題都相似，因此在討論中也能讓這些共通的問題得到解決。

資訊傳播學系助理教授 楊智明

經過一整天的教學與行政革新研討會，加上對評鑑制度的認識，我覺得各校面臨的狀況都差不多，有些問題也會透過準備評鑑的過程中被凸顯或重視，雖然在某種程度上造成教學與行政的壓力，但這些都是良善的用意，以及期待有更好的成果。身爲文學院的一員，我覺得人文教育在理工掛帥的社會更顯得勢薄，且急需被重視，人文教育的培育與環境是透過長時間的積累才能有所前進，需要更細心的呵護，並配合實際行動的推行，來讓大象跳起舞！

（林怡彤、陳維信整理）

國家品質獎申請書重點摘錄

一、領導與經營理念

本校整體的使命（Mission）、願景（Vision）、價值（Values）、策略（Strategies）與治理（Governance）等五項辦學理念可以利用由宮燈教室造型建構成的淡江品質屋予以說明。

淡江品質屋之屋頂：包括「使命」、「願景」與「價……

……中、長程目標，以作爲本校各單位在服務與市場策略、顧客與商情管理、顧客關係管理之發展指標。

五、人力資源與知識管理

本校之人力資源規劃，基本作法如下：1.確定本校經營上之理念與目標；2.分析內部環境；3.分析外部環境。在推動上述流程後，同時將人力資源管理的各項程序，如人……