

Ms. Q之12——學生宿舍輔導的品質管理

專題報導

為了讓來本校唸書的外地同學們，能夠有一個安全舒適的住宿環境，住宿輔導組用心規劃出一套完整的「學生宿舍的輔導」TQM管理流程，我們現在就一起來看看吧！

問：宿舍就好像是我的第二個家，和室友共享同一個寢室、遵守同一套規範，也分享許多在宿舍的點點滴滴，這麼一個嚴謹又溫馨的大家庭，難道也是TQM的功勞嗎？

Ms. Q答：沒錯，除了訂定嚴謹的住宿規範外，為了讓隻身在外的同學們感受溫暖，宿舍每逢佳節還會特地舉辦活動，邀請住宿同學一起參與。現在就讓我們一起來看看「學生宿舍輔導」的PDCA流程吧：

P (Plan) ——訂定《查房及外宿須知》、《夜間刷卡門禁管理實施要點》及《學生證刷卡使用須知》，並且訂出《義務樓長工作須知》；D (Do) ——樓長每學期應進行至少3輪查房並檢查「寢室生活公約」是否填寫、填報「查房特殊狀況說明表」、輔導員還必須彙整住宿生夜間出入刷卡及紙本登記紀錄；C (Check) ——輔導員會根據夜歸紀錄，確認查房未簽到住宿生的回館情況，並針對這些同學或是有問題之寢室進行查房，深入了解住宿生的住宿情況，每學期會寄發3次「夜間出入紀錄」給家長共同督導，「查房結果通知」則會視情況隨時與家長聯繫；A (Action) ——若有同學提出任何住宿問題，輔導員會加以處理並給予適當回覆，特殊情況也會提報給學校的TQM會議，並彙整於生活輔導暨轉介學生紀錄當中。

同學們若有任何關於住宿的困擾與問題，別忘了要適時向住宿輔導員提出你的疑問喔！（王育瑄整理）