

103學年度全面品質管理研習會 說話藝術與工作品質－經驗分享：淡江品質獎第九屆獲獎單位 學習與教學中心

全面品質管理研習會特刊

學習與教學中心執行長游家政以「與其被動，不如主動出擊；與其匆促，不如萬全準備」道出獲獎心得。他表示，「首先須鍛造心智模式，透過團隊學習方式，將TQM概念深植在同仁們的腦海裡。」這包括歷屆淡品獎得主，以及本校參加國家品質獎的經驗，「同仁們從校長所著的《TQM在淡江》中得到很多啟示。」我們強調全員參與的理念，以凝聚團隊共識，達成全體合力演出。

「有人將TQM比擬為運行中的火車」，其中品質管理循環PDCA是火車頭，而「資訊策略應用與管理」、「策略管理」是軌道，運用「人力資源與知識管理」及「流程管理」串連起「經營績效」、「顧客與市場發展」、「研發與創新」、「領導與經營理念」這4節車廂，構成八大構面。「火車組成之後，要將單位的共同願景與任務主軸凝聚起來。」

學教中心由教師組、學生組、遠距組組成，如何凝聚共識呢？於是擬訂了單位核心價值：創新、合作、成長、卓越，讓同仁認同文化、內化為集體智慧，並同舟共濟、精益求精、力求目標進化。在全員參與下，以行動實踐來突破與活化，形塑「好學樂教」生師文化願景。

學教中心的任務主軸以創新改進服務力出發，「活化與深化教學專業、優化教學設備與資源以提高教學力。而在學習力的提升上則促進學生的自主學習。透過數位遠距課程，不僅打破地域限制，還有更多學習機會，達到跨域力。」

在思考業務治理與經營模式方面，「學教中心訂出了顧客導向、團隊共治、全面品管與組織活化的品質屋。透過定期檢核、品質管控，來檢視經營績效。」學教中心以SWOT分析單位同仁的優劣勢，擬定策略的整合、方針及行動方案，聚焦在核心競爭力中提高服務力。例如在研發與創新服務方案中，推動創新教學—PBL教學法與獎勵等。

以提升教學助理教學品質之案例來看，學教中心在102學年度與學務處合作，引進團隊方式，營造學生的基本能力，如辦理專業課程培訓、增能研習活動、教學意見回饋調查。推動學生學習社群、閱讀達人、學業成績學習進步獎，帶動學習發展；訂定磨課師課程及建置課程雲端系統，達到活化與翻轉。在經營績效成長上，進階規劃3C訓練課程，持續提升教學助理專業之深度、廣度與創新力，進而推動與鼓勵籌組專業成長社群，建立同儕間自主學習與知識共享的氛圍。

「分工合作更能展現經營績效！」在顧客滿意度上，全校師生對學教中心提供之支持教學與學習相關服務的滿意度逐年提高；在人力資源發展上，進行標竿學習、在職進修及晉升，可提升服務力；在創新及核心競爭力上，透過設立多元學習進步獎、團隊讀書社群、主題閱讀、家教課業輔導、學習策略工作坊等提升學習力；英語授課 CLIL 教師培訓、PBL 創新教學與獎勵等提升教學力；開設跨校數位學習學程及課程國際數位學習碩士在職專班、MOOCs & OCW 來提升跨域力。

最後，對於資訊管理績效，MOODLE 數位課程使用率將逐年成長，持續維護並擴充遠距系統架構。（文／周雨萱整理）