推動培訓課程計畫打造高品質行政工作團隊

在知識經濟的世代中,現代管理學之父彼得杜拉克 (Peter Drucker)提出企業致勝的重要關鍵因素爲知識及創 新。其中知識儲存於員工的腦海中,創新則來自於員工的 創意。由此可知,企業成功之重要因素皆與員工密不可 分,換句話說,員工乃企業之重要資源。此外,美國經濟 學家加裏貝克爾(Gary Becker)亦提出人力資本之形成須經 過教育、培訓、醫療保健及就業遷移等四方面的投入,其 中又以教育與培訓占最主要之人力資源投資形式。

有鑑於此,本校跳脫傳統人事部門僅進行員工績效獎懲 的框架,轉爲積極管理及規劃人力資源,提升本身的定位 與功能,著重本校人力資源在質與量之均衡發展;並進行 行政人員培訓計畫,以激發員工創造力,發掘員工才能, 增進專業知識和技能,讓員工適才適所發揮,進而提升本 校行政作業之品質和生產力

過去行政人員之培訓計畫無法立竿見影,而造成各校對 於行政人員沒有足夠的培訓概念與計畫,產生了行政人員

「輕培訓重績效」的惡性循環現象,進而影響行政品質。 因此,打造高品質的行政工作團隊,成爲重要且迫切的議 題,同時亦必須考量行政人員之生涯規劃與發展,才能激 勵行政人員不斷精進及追求更佳行政效率的思維。本校爲 提升行政工作效率、服務品質與增進職員工作之替代互補 性,加上實行輪調政策行之有年,故相當重視提升行政人 員爲複合型人才之措施,除可滿足各面向之工作要求外, 更能提升行政人員之輪調意願與拓展其生涯規劃,鼓勵行 政人員學習全球之管理趨勢、掌握行政相關技能及提高專 業化水準

爲了有效推動職能培訓計畫,本校將透過問卷調查之方 式以確切瞭解行政人員目前所必須具備之能力及所必須增 強之能力,並以提升學校之行政作業效率與效能,以及有 效提高行政人員輪調作業適應能力爲本計畫之目標。除此 之外,本計畫亦考量二級主管任期年限,將納入培訓領導 人之管理及革新議題等相關課程,以確切落實本校之升遷

制度。其中問卷依照不同屬性分爲三類,分別爲:高階主 管之專業及工作技能、行政人員之專業技能及行政人員之 工作技能。在問卷回收後,將以全校同仁之意見爲依歸, 於5月至7月安排課程與師資,9月陸續開課,採上下學期 各5門課程爲原則。另爲求日後培訓課程之完善性與有效 性,於開設之培訓課程實施完成後,針對培訓課程進行檢 討與分析,以切合淡江永續發展之使命與願景

期望本校透過強化行政人員之專業知能,以符合第四波 轉進第五波之創新精神,並配合全面品質管理的精神與概 念及三化的教育理念,透過不斷進行革新,提升行政人員 各項職能。此外,更將員工視爲資源,期待在引導與開發 行政人員的知識存量及工作技能的過程中,達成使各單位 行政人員具良性互動與競爭之「馬太效應」。綜上所述, 期許透過本校研擬之行政人員職能培訓計畫案,以確實達 到學校與行政人員雙贏之局面



真希望我20歲就懂的事

導讀 朱子君 旅遊系助理教授

20歲,是個多麼令人興奮的年齡,雖然大 學生多數都覺得20歲充滿了茫然,不知道爲 來的世界如何等著考驗他們。所以很多人就 著世俗的觀念走,陷入安全的框框而不自知,其實這才是個人

活得精采的最大阻礙。華人父母對於子女入世入仕的觀念使的 我們年輕人將靑春花在延長就學的年限上,但是否學歷越高就 代表能力越好呢?這個答案我想大家都知道。因此注重創意、 創新以及創業的史丹佛震撼課程,的確可以給所有沒有嘗試過 創意發想的我們一個重新思考的機會

作者希莉格主持「史丹佛科技創業計畫」(STVP)多年, 爲減少兒子出入社會的恐慌與挫折,特寫下這本《眞希望我20 歲就懂得事》,提醒和鼓勵將入社會拼搏的年輕人。書中提供 很多跳出框框的思考與經驗,令人驚豔不已。也讓我們看到聰 明人不是活在自己的框架中,而是將人生的不確定性轉化成創 明人个是活在自己的框架中,而是將人生的个確定性轉化成割 譯者:齊若蘭 新的動力,爲我們的人生帶來全新的契機。這本書實爲年輕人 出版社:台北市遠流出版 重新定位自己、爲未來創造無限可能而寫的一本好書,值得所 有想要爲自己人生找出獨特的人仔細閱讀



書名:眞希望我20歲就懂 的事 索書號: 525 /8764

面臨少子化 高等教育往哪走? 張家宜VS. 林聰明

穿透國界大學的超越與關

今年(2010年)2月21日,本校校長張家宜於非凡電視台「管理大師高峰會」節目中,與教育部政務次長林聰明、節目主持人劉祝華對談「菁英教育創造高等教育的價值」,詳實精闢,特摘錄其內容菁華,以饗讀者。(資料 來源:社團法人中華民國管理科學學會)

節目主持人劉祝華(以下簡稱主持人):現在我們到新加坡、 香港、大陸唸書都很方便,所以很多人開始質疑或考慮,要到大 陸唸書,或到新加坡,還是留在台灣,請問林次長會給予什麼建

教育部政務次長林聰明(以下簡稱林次長):必須考量這個國 家的大學程度如何,國內大學的平均水準師資相當不錯,幾乎前 50%以上的大學,約有70%~80%擁有博士學位,所以第一點, 台灣師資水準非常整齊;第二點,要看設備好不好、圖書資料如 何,國內網路連線非常普及,所以台灣這方面的設備,不亞於其 他國家;第三點,要看該校的辦學成效如何,國內因爲過去教育 部每四年評鑑一次,所以很多大學的水準都大幅提升。

主持人:請問辦學成效如何評鑑呢?

林次長:第一、校務評鑑、包括學校的教務、學務、總務、人 事、會計等各方面的資源情形,以及校長的辦學理念,另有專業 評鑑,就是各個學系所總和的評鑑,由專家到各個系所,和各大

如何吸引學生就讀台灣的大學? 良性競爭進步愈多

主持人: 以淡江大學來說,請問張校長認為,要如何吸引學生

本校校長張家宜(以下簡稱張校長):誠如主持人及林次長提 到的,由於台灣少子化的影響,且學校衆多,所以社會大衆都對 大學的學生素質、教育品質有很大的疑問,但是從我個人的角度 來看,大學很多反而是一個良性的競爭,因爲學校多,各大學校 爲爭取好的師資、好的學生,更會積極聘請優良的師資,甚至到 世界各地聘請大師級的老師來敎學,硬體設備方面也是,各校 的圖書館、體育館及多媒體教室、都持續改進、所以我認爲、目 前台灣的大學相較於世界華文的大學,如大陸、香港、新加坡等 地,整體來看,其實台灣的高等教育水準是蠻整齊的

主持人:張校長講到了重點,我們知道現在考大學很容易,但 是畢業之後到社會上求生或求職的能力如何,這就關乎到學生素 質如何了,林次長您怎麼看呢?就如同張校長所講的,很多人都 質疑現在大學畢業生幾乎滿街都是,那素質跟以前比較起來呢?

林次長:國內大學的數量早期頂多30幾所,現今約有164所, 數量不一樣,人數也不一樣,所以假設把大學錄取比率30%的素 質跟90%的素質相較的話,當然會有所差異;第二,爲讓同學在 畢業之後跟職場有所接近,我國鼓勵學校設計課程,邀請企業界 的代表一同參與,如此才能了解企業界需要什麼,在學校就要先 開始接觸,鼓勵企業界的一些工程師、管理師等到學校授課,提 供實戰經驗,讓學生有臨場感;第三,鼓勵老師從事研究,盡量 到業界找題目,教授的內容較能與企業界貼近,也鼓勵同學暑假 一個月或一年到企業界實習。

如何培養課本學不到的軟實力? 三環五膏

主持人:到業界體驗是什麼樣子的狀況?請問淡江大學現在有 嗎?記得我們以前唸書時仍以教科書爲重,所以進入社會後,碰 到職場的問題,才發現怎麼跟教科書差那麼多,而我們操作的機 器似乎也跟實際出社會後差異很大,現在你們如何達到次長所說 的課程設計,或找業界的人授課,直接把他們第一線遇到的問 題,一對一的告訴學生。





張校長:接續次長提到的 在學校的課程大致分成三類, 第一類是專業課程,培養學生 基本能力,未來適應職場的專 業能力,而課程設計方面,目 前我校在課程委員會都有請業 界及校友代表,甚至學生代表 一起參與討論課程,較能跟企

第二類課程,就是專業課程 之外,各校都有通識核心課 程,淡江規劃有31個學分,彌 補專業課程的不足,如音樂藝 術的欣賞、法律的知識、拓展 國際的視野、資訊的素養等方 面;第三類課程,我校強調課 外活動和社團,並視爲很重要 的課程,讓學生透過服務學 習,甚至到國外當志工,可以 培養企業界最需要的軟實力, 如溝通能力、領導能力、還有 抗壓性、團隊精神等,這些都 是在工作的時候,應有的良好 態度和信念

林次長:過去,台灣的教學體系,大部分都是填鴨式的,這部 分各方面都有不同的批評,但現在因爲很多人從國外留學回來, 所以已經慢慢改進,改用啓發式的,有一些課程,以小組討論等 方式比較活潑,剛才張校長談到同學的表達和溝通能力,以及如 何找尋相關資料等,我認爲,如何讓同學獨立思考、獨立尋找相 關資料,是非常重要的。

主持人:不僅是現在在學的學生,像我們這些已進入社會,再 反
易一些以前學到的東西,獨立思考真的是相當重要的一個本 能,因此爲了吸引萃萃學子,甚至於想要重回到學校進修、唸 書,現在大學要有自己的特色,如何定位、跟大家推銷呢?

第一,台灣的學府有一流的師資;第二,設備不錯;第三,辦 學成效也不錯,但問題就是,有這麼好的學校,如何讓所有學生 都能知道呢?觀眾可能不知道,現在學校也要行銷囉!先請林次 長談一談到底學校如何來行銷?

林次長:學校一定要突顯特色,讓消費者,顧客民衆了解其辦 學特色在哪裡

主持人:就是品牌形象?

林次長:對,這是第一點;第二點,假設能將特色變成學程 後,招收外國學生,這會是很好的國際行銷,所以英文或其他國 家語文網站的建置非常重要;另外是老師的publish,發表的論文 是否達到國際一流雜誌的水準,或參加數學、物理、化學或國際 技能競賽等國際性比賽。假設被刊登或參賽得獎,人家看到就會 說:「哇!這是從台灣的大學出來的!」,假設代表台灣的學生 得獎,就能讓別人看到「喔!台灣的學生的確了不起!」,無形 當中,這個印象就已經注入他的腦海裡;在學術上,若能常常邀 請諾貝爾得獎或是大師級的人物來校演講、駐校一段時間,或從 事相關的研究,這對國際上的行銷會有很大的幫助,大學的研究 室跟某個國家的一流大學研究室互相合作,也會提高知名度;另 外,招收國外的學生,或邀請外國的學者專家到國內授課,國外 學生和學者都會把所學習到、看到的經驗分享給別人,包括我國 的教育水準和情形,這都必須要透過各方面的交流,才有辦法把 名氣打出去。

如何行銷淡江? 全品管精神持續精進

主持人:其實林次長提到學校的行銷,就如同產業的行銷一 樣,第一,要有特色,如同品牌要講形象;第二,英文網站,通 路平台相當重要;第三,要踴躍參展,把知名度打出去,最重要 來自於教授的論文,就像我們的產品要拿到專利,拿到專利後, 知名度才能打出去,請教張校長如何行銷淡江呢?

張校長:淡江的外語很有名,所以本校一共有6國語文的網 站,且有很多學生的表現亮眼,如本校電機系在世界用機器人踢 足球,已經得到非常多次的世界冠軍了;長期以來,在整個學校 的經營上,本校秉持全面品質管理的精神持續精進,對於教學行 政,老師的研究,也都非常注重品質,且去年我校得到第19屆國 家品質獎的肯定,這也是對外的行銷,讓高中生和家長也能先了 解淡江辦學的特色。

主持人:每個學校在行銷之前都要找到自己的核心價值,不過 這背後需要很大的工程,需要校長的理念及堅持,但要如何在運 作的過程中,將理念傳達給老師和學生,有哪些努力的空間呢?

林次長:全校要凝聚共識,共識非常重要,即使校長有這個理 念,下面不配合,還是沒辦法打出這個招牌,所以大家要有共 識,校長要有目標,大家才能有共同的目標可追尋,也才有這個 招牌,另外也要有子彈,相關的配合措施,全部共同配合,如此 才有辦法把學校的招牌打出來。

主持人:您覺得目前,學校要打知名度之際,比較使不上力的 地方在哪裡?

林次長:大概都是經費的問題,因爲一般大學的經費比國外的 大學較差,以UCLA爲例,加州大學洛衫磯分校的規模跟台大差 不多,我曾經跟該校校長談過,他們的預算是台大的10倍,所以 在國際競爭上,假設沒有充分的經費,的確也會是個問題。目前



▲ 本校校長張家宜(左)於2010年2月21日參加由劉祝華(右)主持的非凡電視台「管理 大師高峰會」節目,與教育部政務次長林聰明(中)對談。(資料來源:社團法人中華 民國管理科學學會)

> 國內要漲學費,坦白講有點困難,雖然其他國家,學費的調整都 是授權給各校處理,但是目前爲止,國內只要一談到漲學費,就 會引起一些民衆的反彈,是比較敏感的

如何擴展國際能見度? 英語課程是關鍵

主持人:請教張校長,來自於經費的問題,是否也是你們最使 不上力的一個部分呢?

張校長:尤其是台灣的私立大學,政府的補助大概是 10%~20% 之間,多數的預算來自於學生的學雜費,學雜費大概 占學校的70%,是學校收入的來源,所以預算是一個很大的問 題,我想林次長非常了解,也希望教育部能對私校提高補助,但 是在這麼多大學的負擔下,政府確實也很困難,事實上對於整個 的產學合作,還有民間資源的投入、學校的募款等,社會大衆都 不太了解,大學經營是非常辛苦的,所以也希望很多的民間資源 能投入,譬如:企業、校友給予學校的募款都有一些的幫助;除 了經費之外,我認爲,台灣的大學要有競爭力,亞洲地區如:香 港、新加坡等國的英語教學能見度較高,而韓國、日本及台灣都 有類似的問題,就是英語課程不夠多,所以要吸引像美洲、歐洲 體系國家優秀的學生來台就讀,台灣在這個部分的國際能見度還 是比較弱的。

如何強化淡江的外文特色? 太力擁行太三出國

主持人:張校長,其實淡江的外文在業界的口碑可圈可點,你 們怎麼做到的呢?淡江如何強化這部分的特色,讓大家只要一想 到外文就想到淡江?

張校長:我校共有6個外語系,在15年前左右,淡江一開始就 推行大三出國留學,6個外語系包括英文、日文、德文、法文、 西班牙及俄文都鼓勵學生大三出國,這是本校的招生特色。 主持人:你們有跟其他的外國學校一起合作嗎?

張校長:主要都是外國的姊妹校,今年我校就有450位的學 生,在大三出國那一年遍布16個國家和61所學校,所以這是淡江 在推動國際化的時候,很大的特色,這些分布在16個國家的學 生,就是我們國際行銷最好的親善大使。

主持人:對,同樣會有雙乘的效果,次長,如同張校長所說, 這個idea相當不錯,於是大家一方面upgrade學生的外語能力,一 方面可以對外打開知名度,回到頭來,在資源很拮据的情況下, 還有哪些方式可以突破教育式的藍海呢?

林次長:招收國際的學生,因爲現在台灣少子化的影響,學生 一直在減少,舉一個例子,我國現在大學的capacity容納量是32萬 人,現在每年的高中、高職的學生只剩下28萬人,再過5年,會 再减少大概4、5萬人,以這種速度一直減下去的話,將來很多台 灣的大學會面臨招收不到學生的命運,其實我國學校師資、設備 都不錯。

東南亞很多國家的學生錄取比率只有約15%左右,而台灣目前 將近80%~90%,所以若學校有足夠的能力,如開設英語學程,將 學校的校園環境建構成爲一個英語化的環境,或是友善化的環 境,可以到東南亞或其他國家招攬外國學生前來就讀,就可彌補 學生的生源,當然不是短期之內即可達成,不過各個學校有志的 話,有心也可以成功。

主持人:最後請林次長談一談,覺得台灣現在可以努力的空間 還有哪一些呢?譬如説唸書的風氣,有到過大陸的人都知道,大 陸唸書的風氣相當盛行,台灣可能還有哪一些的方式可提升教育 體系的競爭力?

林次長:我想學校的特色一定要建立,讓消費者很清楚這個學 校特色在哪裡,強項在哪裡;除此之外,你要懂得如何行銷推 廣,讓各界了解,和鎖定的目標是哪一群族群,這跟在企業界是 一樣的;國際上的行銷,只要能告訴各個族群該校特色,能夠滿 足需求等,或是該校畢業生的就業沒有困難,有保障,家長就會 把孩子送過來,所以特色的建立,還有突顯這個部分,希望各校 能夠好好著墨

MsQ $\stackrel{.}{_{\sim}}25$ 的品質管理

爲了配合60週年校慶,本校首頁設計比賽正 如火如荼地進行當中!不說你一定不知道,平 日由資訊中心負責架構及管理的本校網頁,每 每到了改版也是依循TQM的流程進行的喔, 一起來看看吧!

問:請問Ms. Q本校網頁每多久改版一次 呢?改版的過程又需要歷經什麼流程呢?

Ms. Q答:基本上是每兩年改版一次喔!今 年恰巧適逢本校60週年校慶,資訊中心也即將帶給同學們耳目一新

的感受,欲知「校級網頁改版」PDCA流程,且看下段分曉: P(Plan)--資訊中心改版前會進行滿意度調查,檢視、調整及 修改本校首頁網頁不足的地方,例如:版面編排,或是首頁提供 的資訊使否足夠等等。今年適逢本校60週年校慶,資訊中心邀請校 內外人十一起激發idea, 爲即將改版的網站網頁增添創意感及活潑 感; D(Do)--重新設計姊妹校、智慧財產權及各語言版網頁; C (Check) --委託單位進行查核,如:邀請校內外相關領域專家進 行網頁設計評選,並進行全校的滿意度調查;A(Action)--此次 比賽雀屛中選者的作品預計在今年9月正式上線使用,資訊中心並 隨時依需求進行內容修正、調整

哇!沒想到網頁改版也要經過縝密的品質管理流程來進行,眞期 待趕快看到比賽優勝的作品哩!(王育瑄整理)

厦大校長日前首次來訪

上月29日廈門大學校長朱崇實等一行5人蒞校訪問,於下 午3時在驚聲國際會議廳舉行座談,由校長張家宜主持。座 談會中,張校長表示,兩校學術交流密切,自1991年簽訂 備忘錄,於1997年12月簽訂學術合作協議書,並於2005年續 約,其中與本校商管學院的互動頻繁,雙方皆獲益良多。朱 崇實表示,首次造訪淡江校園,十分興奮,並感謝本校對於 廈大學生的照顧。 廈大交換生大傳系張末冬指出,人說三生 有幸,今日卻有機會見到許多大人物,眞是一日三幸,她認 爲,基層的交流十分重要,期許兩校能釋出更多短期交流項 目,讓兩岸青年學子有更多接觸的機會。(陳若伨)

北京清大等校師生上月參訪土木系

北京清華大學、上海交通大學土木工程學系師生及香港工 程師學會一行30人於上月31日蒞校參訪,在E680舉行座談, 由土木系系主任楊長義主持,介紹該系特色及課程規劃,並 安排參觀風工程研究中心設備及研究成果。座談會當天對於 本校課程及風工程議題進行討論,他們對本校特有的「營建 企業組」感到十分好奇,於會中提出許多相關問題,包括其 相關科目與傳統土木科系之差異等。亦對本校能發展出如此 規模的風洞實驗室感到驚訝。楊長義表示,透過此次與兩岸 的學術交流,期許未來有進一步的合作機會。(陳書澔)

舊金山州立大學副校長1日演講美大學教育

姊妹校美國舊金山州立大學副校長Dr. Yenbo Wu於1日蒞 校訪問,上午在T306舉行座談,來訪行程特別安排參觀淡水 校園及紅毛城, Dr. Yenbo Wu對宮燈教室的古色古香讚不絕 口。他表示,未來渴望有進一步的客座教師及雙學位合作, 也希望本校至舊金山進行行政參訪,爲兩校合作拉近距離。 下午在I501 演講「Special Features of U.S. Higher Education」, 分析美國各大學型態,針對申請及獎學金事宜有精闢的解 說。英文系系主任黃逸民表示,同學反應熱烈,吸引不少學 生作爲留學的志願。英文二蔡宗育說,學到不少實際的留學 申請技巧,也對美國高等教育有更深入的認識。(陳頤華)

●台北校園《《《《知識之海》

暑期遊學團即起報名

一年一度淡江大學暑期遊學團即將展開,今年暑假有美國 紐約大學遊學團,英國牛津大學遊學團,法國布列斯特遊學 團等多重選擇,嚮往萬象之都的紐約、古典牛津藝文,或布 列塔尼的河邊城堡,均能提供精彩而豐富的行程。即日起 報名,四月底前報名有最高優惠。意者請電23216320,分機 38, 治承辦人李雅娜。(推廣教育中心)

●蘭陽校園《《《《智慧之海》

13日第2屆畢業生與校長有約

蘭陽校園今年即將要有第2屆的畢業生,但猶如稚齡小孩般 需要呵護,循例將於13日(週二)下午2時10分至下午4時於 強邦國際會議廳,校長張家宜與大四學生舉行座談會,所有 大四學生及專任老師均出席座談會。(蘭陽校園)

雪山大學城校際聯賽週二開打

由本校蘭陽校園與佛光大學所組合的雪山大學城,於13日 至15日(週二至週四)下午4時至下午10時30分在佛光大學懷 恩館舉行第1屆校際籃球聯賽。由於是兩校合作共同譜寫歷 史,13日開場節目,將由本校蘭陽校園國標社開場表演,佛 光大學熱舞社接續演出,隨後由兩校校長共同開球。開賽當 天,師長及由大一學生共240人組成的拉拉隊伍,也將浩浩蕩 蕩前往佛大參與活動,精采可期。(蘭陽校園)

●網路校園《《《《探索之域

多功能語練教室提高語言教學效率

學教中心遠距組於本年度寒假期間完成V201語練教室改建 工程,並於98學年度第2學期開始啓用,目前已有英文系等共 17個班級語練課程使用,進行語言教學活動。教室內設置有 iMac電腦共77台,並配置Photo Booth等語言教學相關軟體, 提供即時錄音、播音、影音編輯及4人同時進行對話練習等功 能,輔助老師設計各種教學活動,以提高語練課程之教學與 學習效能。另外,老師可控制軟體主導整個教學流程,透過 螢幕觀察及螢幕控制等功能,進行分組教學活動,並可配合 360度高解析度攝影機與同步視訊系統,達到視訊及資訊之即 時交流,使教學活動之進行更具效率與效益。(遠距組)

多元一體 四個校園 1 great university,4 distinct campuses

782-2-. indd 1 2010/4/3 上午 11:49:19