淡江時報 第 362 期

**總 務 處 第 二 曲 線 出 擊 ☉鈕 撫 民**

**專題報導**

總 務 雖 不 是 直 接 負 責 教 學 研 究 ， 但 在 有 系 統 的 規 劃 工 作 ， 完 善 地 、 適 切 地 達 成 交 付 任 務 時 ， 即 可 間 接 協 助 達 成 辦 學 目 標 及 提 升 學 術 研 究 風 氣 。 總 務 工 作 並 非 雜 差 ， 總 務 人 員 所 需 具 備 的 知 識 更 是 不 勝 枚 舉 ， 舉 凡 經 濟 或 社 會 的 動 態 、 法 律 常 識 、 人 際 關 係 等 ， 尚 須 有 良 好 的 文 筆 及 豐 富 的 詞 藻 、 隨 機 應 變 及 使 用 辦 公 室 自 動 化 設 備 的 能 力 … … 等 等 ， 在 總 務 中 欲 勝 任 愉 快 的 總 務 人 員 ， 應 該 是 虛 懷 若 谷 、 積 極 進 取 、 不 斷 充 實 自 己 ， 使 自 己 成 為 在 任 何 狀 況 下 都 能 應 付 裕 如 的 「 通 才 」 。 總 務 處 為 行 政 單 位 ， 執 行 業 務 皆 依 循 學 校 政 策 、 法 律 規 章 及 預 算 制 度 而 進 行 。 僅 就 現 行 執 行 業 務 的 方 法 及 工 具 規 劃 第 二 條 曲 線 之 處 理 作 業 模 式 。

工 作 項 目 第 一 曲 線 第 二 曲 線 說 明 作 業 方 式 人 工 併 同 電 腦 單 機 處 理 。 運 用 學 校 網 路 設 備 ， 結 合 學 校 OA公 文 系 統 ， 執 行 電 腦 化 作 業 。 研 究 規 劃 總 務 行 政 業 務 作 業 之 自 動 化 作 業 模 式 ， 資 源 共 享 ， 簡 化 人 工 作 業 ， 落 實 資 訊 化 政 策 。 服 務 理 念 期 待 服 務 主 動 服 務 以 企 業 化 的 服 務 方 式 尋 求 教 職 員 生 的 滿 意 度 。 人 員 訓 練 熟 悉 本 職 工 作 。 熟 悉 明 瞭 本 單 位 業 務 及 作 業 方 式 朝 向 「 通 才 」 及 「 單 一 窗 口 」 之 作 業 模 式 品 質 管 制 以 檢 討 、 建 議 他 人 (單 位 )為 主 。 就 執 行 業 務 之 內 在 及 外 在 因 素 同 時 檢 討 反 求 諸 己 ， 確 實 明 瞭 影 響 工 作 表 現 之 內 外 在 因 素 ， 以 求 改 進 ， 提 升 品 質 。