

Ms. Q 之3： 二一預警的品質管理

學校要聞

收到學校寄來的二一預警函心驚驚嗎？其實，這是為了避免學生因學業成績不及格而遭退學，用來提醒該加把勁、多用功的方法喔！

問：學校自96學年度開始執行預警制度後，根據教務處統計，97學年度第1學期大學日間部因學業退學人數為189人，較96學年第2學期的251人下降62人，退學率也由1.3%降至0.94%。這樣的好成效，難道也是執行全面品質管理的成果嗎？

Ms. Q答：That's right！為了幫助所有學生順利完成大學學業，本校依PDCA流程執行二一預警制度如下：

P (Plan) ——相關單位規劃預警機制、輔導機制、追蹤機制；D (Do) ——教務處篩選出「前學期期末」及「當學期期中考」成績二一不及格之同學，寄發預警函給家長、學系、導師、學務處、學教中心。由導師進行個別約談，各學系提供專業課程補救教學等；C (Check) ——統計、分析學期末二一不及格人數及退學人數，並廣納學生、教師及家長之意見。去年5月，本校首度執行二一預警，教務處給導師的二一預警學生名單採紙本作業方式，較不方便；此外，學生反應，希望在成績單上加註班平均及成績的比例；A (Action) ——相關單位檢討後，去年12月，預警學生名單改採網路平台作業，導師只要登入即可知預警名單及學生成績。成績單上也加註學生各科成績的班排名、班平均，讓家長更全面了解同學的學習狀況。

你認為這套方法還有未盡之處嗎？別擔心，學校會依PDCA不斷發現、解決問題，你也可以適時向相關單位提出意見以供參考喔！