

104學年度全面品質管理研習會特刊：經驗分享—淡江品質獎第十屆獲獎單位

104學年度全面品質管理研習會特刊

全球發展學院 院長劉艾華

文／黃詩晴整理報導、攝影／何瑋健

對於獲獎，全球發展學院院長劉艾華表示，為成為具國際聲望與競爭力的學院，全員非常努力在精進品質管理，非常感謝張校長的支持及全員的參與，很榮幸能獲得第十屆淡江品質獎。全發院有4個系，近1千位學生，職員老師約70人左右。品質屋以蘭陽校園學生宿舍大樓圖像為基底，蓋出「價值」、「使命」、「願景」等。其中，「使命」指出「開創高等教育新方向，培育具國際視野之全方位人才」，為長久以來努力的方向。不僅自98學年度起至今持續參與淡江品管圈競賽，更設定標竿學習對象，參訪政大書院、清華書院，並向淡江品質獎得獎單位學務處、工學院請益。

在進行SWOT分析時，全發院加上許多創新思考，並將各層面扣緊蘭陽校園的3大策略：全英語授課、大三出國，以及住宿學院。其中，持續精進「全英語授課」、差異性經營及更完整的制度性以拓展生源。劉艾華說：「全英語授課並非易事，若是在聘請外籍老師、招收外籍學生的情況下，較無問題；但對本籍學生，推動全英語授課上較為困難，學習吸收不易。在蘭陽校園主任林志鴻帶領及全員努力下，投入大量心力，以達成百分百『No Chinese』授課。」

在大三出國方面，全發院藉由PDCA持續改進以達完善的「大三出國輔導機制」，如「大三出國輔導通報」系統的建置，讓該院更能掌握約180位大三生的留學、選課、住宿情況，進而給予協助。在住宿學院方面，在此住宿環境，教師扣緊本校八大基本素養及通識教育，以規劃完整、多元的主題活動，如：多元文化、生態環境、藝術品味、休閒樂活等豐富等期能讓學生了解活活動的目標和目的，並配合社團活動實施，以達到高參與率、高滿意度。

各系推動產學合作之成果，包括資創系7+1企業實習；觀光系主要推行海外實習，結合大三出國到杜拜、馬來西亞等各地參加實習；語言系結合小班制；政經系有國外NGO組織等學習。他特別感謝：「全發院各學系同仁對於產學合作、縮短學用落差的努力！並勉勵將『創新』精神貫徹全院及全系。」

劉艾華指出，最終「核心績效」的呈現，在競賽中佔很大的分量，例如呈現蘭陽校園全英語授課與淡水校園一般課程之教師教學評量分數比較等；他也展示出蘭陽校園11年來努力落實TQM精神之成果，如：自開辦至103學年度為止，大三出國已拓展有

14個國家、36所姐妹校、1,520個學生。

全發院重視流程管理，因而進行檢討和追蹤，而英語授課的效果也持續提升中，可透過修習高級英文的人數判斷英語授課對學生而言進步的幅度。最後再次感謝全員努力下，獲得「第27屆全國團結圈活動競賽」特別組銅塔獎，未來期許全發院能夠成為國際化典範。

