

107學年度全面品質管理研習會特刊：第11屆淡品獎學務處經驗分享

全面品質管理研習會特刊

【記者李羿璇整理】學務長林俊宏與會分享得獎經驗，「淡品獎不止是在做績效、成果的呈現，最重要的是如何發現問題、解決問題、持續的品質改善，因為問題是不斷出現的，尤其在學務處，所以只有更好，沒有最好，要追求更好，並透過PDCA流程不斷改善品質。」林俊宏表示，學務處以前著重於滿足學生基本需求服務，現在則強調學生的學習、發展，為學生「增能」、「增值」，完備學生多元的能力，而為了此目標，學務處以SWOT來了解自己的優勢、劣勢、轉機、危機，並進行品質改善。

學務處根據學校的使命、願景、價值，以及發展規劃，例如實施波段建設、營造四個校園、實踐三環五育、建立S形曲線、活化第二曲線，來訂定學務處的發展策略，並因應學生的服務、學習、發展等三個功能面向，制定出「發揮團隊創意、提高服務效能」、「開展社團實作、培育多元能力」、「促進健康管理、營造健康校園」、「實踐公民服務、深化弱勢關懷」、「落實三級預防、建立友善校園」、「激發個人潛能、提升職場優勢」、「強化生活適應、促進學習發展」等策略，提升顧客滿意度、活動滿意度、學生多元能力、職涯證照取得數、公民實踐能力，並透過PDCA的流程，以層級分工、互助合作、溝通協調、團隊績效等四個治理模式來執行學務處的品質屋，而整個品質經營模式分成兩類，一為基礎型業務，由上而下，以層級分工、團隊績效來進行；一為發展型業務，由下而上，以互助合作、溝通協調來實行。

近年，學務處以PDCA來改善品質，期望能提高服務效能、培育多元能力、實踐公民關懷、建立友善校園、提升職場優勢、促進學習發展，因此在組織、課程、輔導、服務方面皆有創新。以服務方面為例，建立了空間友善，如性平空間友善化——哺集乳室；社團空間擴大化——增加了校內、外社團空間；無障礙空間，連接驚聲路與衛生保健組。除此之外，以新生家長座談會、應屆畢業生流向問卷、宿舍助理輔導員、篩選高關懷學生等，了解顧客需求，學生希望有更多實習機會、業界希望學生有更多證照。

因應顧客的需求來改善，因此舉辦宿舍家長參觀日、強化職涯輔導及諮詢、系所專業證照認證活動、辦理授課教師經驗分享會等。在人力資源管理方面，分成人力規劃、員工關係管理、知識管理三部分，在人力規劃方面，增聘專業人才、活化組織運作、鼓勵員工在職進修、發展人力支援、平衡性別平等比例等；員工關係管理方面，則有增加溝通管道、獎勵措施、舉辦聯誼活動等措施；知識管理方面，則為編製各項作業手冊、學習心得報告分享、學務經驗分享交流、學務知識發展傳播，期望能用最有限的人力達到最高的品質，提高整體效率。

而在資訊運用策略與管理方面，以PDCA去改善學生請假、獎助學金、停車位申請、社團活動申請、諮商預約、導師輔導、社團課程等系統，以優化學生服務、學生學習、學生發展等面向。學務處期望持續以PDCA的模式，不斷優良自己的品質，以更大的耐心，跟隨學校的發展策略，發揮自己的專業，一同培育具心靈卓越的人才，更為這些人才創造美好的未來。

2019/04/22



學務長林俊宏在107學年度全面品質管理研習會中，分享學務處如何以PDCA來優化組織和服務。（攝影／李祈縈）