

## 推動全品管 仿效國外經驗

專題報導

編者按：本校將於下週一（廿四日）舉辦九十一學年度全面品質管理研習會，主辦單位特別邀請2001年美國馬康包立治國家品質獎（Malcolm Baldrige National Quality Award）教育類獎項得主獬獬威斯康辛大學斯托特分校（University of Wisconsin-Stout, UW-Stout）副校長Dr. Sedlak於會中進行專題演講。本報先行刊出演講內容摘要，供全校教職員研讀，以期於會中與演講者有更良好的互動。

美國馬康包立治國家品質獎（Malcolm Baldrige National Quality Award，簡稱MBN-QA）設於1987年，原用來獎勵製造業和中小企業在品質管理表現傑出者，1999年開始應用於教育與醫療機構，並於2001年首度頒發教育類獎項，威斯康辛大學斯托特分校（University of Wisconsin-Stout，以下簡稱UW-Stout）是唯一獲得此殊榮的高等教育機構。

UW-Stout創校於1891年，是一所歷史悠久卻持續追求卓越的高等教育學府。該校以學生專業學習與人格發展為基本理念，採取市場導向使命（Mission Driven-Market Smart）原則，致力發展學生在企業界及教育界方面的職業規劃，所有策略性計畫、課程發展、夥伴關係建立及教學與學習都受這個目標引導。1992年開始導入品質管理觀念，初期大量投入品質觀念教育訓練工作，內容包含持續改進、績效衡量、標竿學習、開創改進環境、品質工具使用及以事實分析為決策等。經過九年努力，該校在許多滿意度調查上，都展現明顯改進成效，據調查顯示，有99%的業界雇主認為該校畢業生已充分做好就業準備，而在畢業校友中則有90%表示如有可能，願意再次選擇該校就讀。

在今年全面品質管理研習會的專題演講中，Dr. Sedlak 將簡述UW-Stout的組織概況及核心價值；其次就MBNQA之七大評審標準，依序說明該校在「領導」、「策略規劃」、「學生、關係人及市場焦點」、「資訊與分析」、「教職員成長焦點」、「流程管理」及「組織績效成果」等方面之實務經驗，及其對品質改善之具體成效。

在領導方面： UW-Stout相當重視領導系統的建立，為使品質提升獲得全面性支持與推展，特由校內各委員會代表共同成立校長顧問委員會（Chancellor's Advisory Council, CAC），此跨部門組織對校方決策與資源配置具發言權，CAC的成立建構校內開放溝通環境，讓領導者充分聽取各界建言，形成一包容性的決策歷程。

在策略規劃方面： UW-Stout自成一套策略發展模式，以組織使命、價值、願景為最大前提，透過分析現況與學校內外部利害關係人期望，發展行動計畫方案，為使行動確實執行，除定期檢視各單位成果報告外，更制定組織績效衡量指標系統，以掌握短中長期績效成果。

學生與利害關係人焦點方面： UW-Stout積極利用各項管道（如課程、學生、教職員、校友、業界調查、電子留言板等）瞭解學生與利害關係人對學校之期望與滿意度，並依據調查分析結果檢討改進教育課程或工作環境，期以提升教學行政品質。

資訊與分析方面： UW-Stout在兼顧組織（全校、院系、個人）使命價值願景與利害關係人期望之下，利用「選擇關鍵指標」、「確認衡量對象與市場趨勢」、「確保資料完整」與「評鑑指標效用」四步驟，發展並改進組織績效評量系統，期發揮評鑑工作促進決策之最大效能。

教職員成長焦點方面： UW-Stout對教職員每三年做一次全面調查，每年作一次「一分鐘調查」，俾使主管瞭解行政人員對工作環境的感受，同時瞭解教師教學負擔與建議，作為各相關單位持續改進之據。

流程管理方面： UW-Stout為因應網路校園趨勢，充分運用網路科技對教職員進行

教育訓練，如學術單位舉辦網路讀書會、建構網路校園學習環境，藉此讓教職員工適應網路環境，並儲備管理網路校園能力；行政單位則將各教學單位網路平台串連整合，期使用者能在網路上分享有關教學問題及其解決之道。

組織績效成果方面：MBNQA評估學校包含學生績效成果、學生與利害關係人滿意度、預算、財務及市場成果、教職員工成果、組織績效成果等五方面。UW-Stout在上述各項努力後，強調利用未來趨勢，經常和同等級中最好的大學作比較以呈現校方最佳績效表現。

此外，Dr. Sedlak還將分享該校學術單位在「教育設計與傳播」、「教育支援程序」及「持續改善策略與歷程」等實例；以及行政單位發展該校教職員工教育訓練、員工關照、及員工滿意度等之經驗，並針對該校申請品質獎的實際經驗，提出心得與建議。期望透過Dr. Sedlak的演說及經驗交流，能使與會人員對品質追求行動有新的知識斬獲與心得。

2010/09/27