以全面品質管理深化教學卓越計畫成果

社論專載

從去年12月5日起歷經8次推動委員會的討論與凝聚共識，匯集了全校教學與行政單位的努力共同完成的計畫申請書，讓我校獲得98與99年度教學卓越計畫的獎勵。雖然核定金額與申請計畫有段落差，但能再次進入獎勵名單之內，顯示出審查委員肯定淡江大學在提升教學上的績效以及落實計畫內容的決心。

本校以「深化全面品質教學、廣育心靈卓越人才」為總目標，預計要在長期建立的全面品質管理基礎下，積極推動教學卓越。執行本期卓越計畫首重深化各項教學品質改進之內涵，以成果為導向發展學校特色，因此不論在學校整體、教師、學生與課程等方面，都要依據本身特質並以顧客需要為導向推動各項計畫。各項活動的舉辦應遵循PDCA的程序如下：1. 事前瞭解活動對象的需要並訂定計畫目標與關鍵績效指標。2. 執行過程依據計畫內容進行，同時記錄執行成果並衡量關鍵績效指標。3. 活動結束後檢核執行成效並依關鍵績效指標衡量目標的達成率，進而檢討實際作法成功、失敗之處與其原因，成功的要素可納入下次活動的標準程序中，反之則提出改善方案，成為下次的參考。在如此持續改善的循環下，後續活動將可不斷精進。

除了重視深化之外，卓越計畫也非常強調普及性，即資源的運用要讓師生普遍獲得其執行成效，進而全面提升教學品質。因此要顧及不同群體的特性又要深化，活動的類型必須更為多元且精緻，內容設計也須針對目標顧客量身訂製，以期使資源的運用能達到最大的效益。全員參與在執行計畫過程中是不可或缺的，相關行政支援及推廣說明，甚至教職員生的親身參與支持，都是推行計畫的關鍵成功因素。

全國大學院校都積極爭取卓越計畫之獎勵，獲得獎勵之學校也都不斷籌劃推動各種提升教學品質的方案，因此進行校際間的標竿學習也就更形重要，如何站在巨人的肩膀上更上一層樓是刻不容緩的事。首先，我們可運用加入區域教學資源中心的機會，獲取績優學校的經驗傳承及教學資源的分享。藉由參與區域教學資源中心的計畫、成果發表研討會，以及至績優學校參訪學習，尋求自我改善與突破創新的方向。再者，善用教育部設立之獎勵教學卓越的網站資源與資訊，以得知教育部的相關公告與規定，同時也可獲得全國執行教學卓越計畫學校相關活動的訊息與內容，藉由同步的標竿學習，適時調整方向。

執行成效最主要的關鍵點還是在每次參與活動的顧客，因此建議更積極的作法如下：1. 教學一、二級單位除了要瞭解教學卓越各項計畫內容，依活動對象鼓勵教師或學生參與。2. 在執行時也要加入行銷的要素，不只讓全校成員從知曉到實際參與並

產生成效，也要設法展現成果讓主管機關、審查委員乃至社會大眾都感受到具體績效。3. 我們平時便應依據計畫、預期成效指標及自我改善機制辦理自評以提升成效，活動訊息與計畫執行成果應儘早呈現於教育部獎勵教學卓越網站上，以便於審查委員平時就能瞭解本校計畫執行之內容與成果。

歷經三次的挑戰才榮獲第十九屆國家品質獎，以及今年度重返卓越計畫的獎勵名單，這都展現出本校勇於面對問題並持續改善的特質。如同在獲得國家品質獎後，社會大眾都以高規格與放大鏡來檢視學校的品質，而在重新獲得獎勵教學卓越計畫後，審查委員同樣也會更詳細檢視學校是否在各項計畫要件上確實符合且更深化。失而復得是彌足珍貴的，即使補助金額相對不多，我們仍要在有限的資源下，創造出淡江大學在教學上更顯著的卓越成就。

2010/09/27