

TQM研習特刊：轉化壓力 照顧員工 讓品質再提升

企業經驗分享

特刊

二梯次座談會討論提綱

- 討論提綱一：教育機構應如何設定行政服務之品質目標？
- 討論提綱二：教育機構如何應用品質管理系統運作人力資源？
- 討論提綱三：教育機構如何提升成員之自主管理的意識與自我品質要求的責任感？

Part 1

在人力資源部分，提升效率的方法要從訓練開始，最終訓練的結果要與能力相匹配，員工之所以會做錯，可能是了解的程度不夠，若訓練後發現能力仍然無法達到標準，就要找出能達到他能力可及的工作職位，才不致延宕整個工作的效能。

台北醫學大學醫務管理學系教授黃崇謙：

學校是百年大計，所以要以深層的文化塑造做為導向。一般學校都把客戶目標設定為學生，但我認為應該要更重視教職員工，雖然給了教職員工壓力，但是如何把壓力轉化為推力讓品質再提升，是需要深思的，而透過TQM，則可以讓品質再往前。

精誠資訊技術經理袁錦輝：

我們會在會議室的牆上貼上目標，每位同仁都可以清楚明瞭要為了什麼而奮鬥，也只有該怎麼著手進行的想法。我們會安排課程，規定每位員工要接受一定時數與堂數的課程，訓練期間會實行測驗與抽問等方法，評量教育訓練的成果。

覺生紀念圖書館副館長鄭麗敏：

必須要把ISO程序跟一般工作內化，同仁們才不會感到增加了額外工作量。品質目標一定要符合品質政策，以圖書館來說是學校的一級單位，所以圖書館的品質政策—「貼心、知新、精進」，不但符合了學校制訂的品質政策，也融合了ISO持續改善

的精神，所以也建議每個單位先把自己的品質政策訂定出來，在稽核時才有依循的標準。

行政副校長高柏園：

回應剛剛提到的教育訓練，它傳達的是一個觀念、一個整體意識和文化塑造，各單位個別專業的訓練可由各單位自行辦理，人事室則針對全校性、共通性辦理相關訓練。

Part 2

BSI英國標準協會副總經理蒲樹盛：

如果同仁能夠認同組織的目標，就能承擔責任。如果參與事務越多，成就感越大，團隊合作就會越好，就會以在本校服務為榮，所以自主管理是一種價值的認同。

台北醫學大學醫務管理學系教授黃崇謙：

先決定誰是客戶？我們將校內員工放在最前面，將客戶服務好之後，學生自然就教得好。首先決定品質是什麼，並全方位評估，從總體到細節的規劃很重要。人管部分，學校要了解員工需求，自主管理是主動性，是一份體認，是從內到外的被感動、了解，進而自主。

學術副校長虞國興：

我們學習將客戶界定在員工，過去我們將大多數心力放在學生身上，我們也應該照顧員工，將老師、員工面做好，對於學生的影響面會擴大。

精誠資訊處長林柑妙：

我們要求同仁做到誠實正直、勇於擔當、應用所學、追求創新、使命必達、客戶滿意。

精誠資訊技術經理袁錦輝：

我們拿三個驗證，安排內部人員訓練、考試；業務依照程序書走，確保產品品質與效率，最主要是達到客戶、品質的要求，並提供最好的服務，回應客戶的客訴。最終審查、調整目標，持續PDCA程序。

學術副校長虞國興：

營利事業的原則是提供客戶最好的服務，對照於學校，我們要朝給學生最好的學習環境與資源，並幫助老師研究教學成長的方向努力。

教務長葛煥昭：

制定教育機構與行政服務之品質目標，第一、環境設備；第二、關懷性，服務親切；第三、保證性，做事有效率；第四、反應性；第五、可靠性，在期限內完成服務；第六、安全性。對於自主管理，要有足夠的專業能力和品質意識，如果不足，就需要知識管理跟教育訓練。再者，要充分授權，使之有機會自主。

2011/04/18