

105學年度全面品質管理研習會特刊：經驗分享—第29屆全國團結圈活動競賽自強組銀塔獎得主 夢園

105學年度全面品質管理研習會特刊

降低出國學生之未通報率

「第29屆全國團結圈活動競賽」自強組銀塔獎得主「夢園」團隊在會中進行經驗分享，首先感謝張校長的支持與全體圈員的努力。從組隊到獲獎共歷時逾一年，經歷人員異動、活動主題調整、資料蒐集、整理及改進等多項階段，本次分享經驗之餘，也鼓勵今日品管圈競賽得獎隊伍參加「第30屆全國團結圈活動競賽」，並表示淡江團隊參加全國團結圈的動力來自張校長「持續改善」一語的勉勵，希望今後團隊亦能傳承意志。

在主題選定上，「夢園」著眼於蘭陽校園大三出國率高、大三出國輔導通報系統作業效率不彰、學生出國通報率低的現況，落實蘭陽校園主任林志鴻提出「提升出國學生通報率，具體落實出國學生輔導相關工作」的意見，最終確定「降低出國學生之未通報率」為活動主題。「夢園」著手進行未通報學生的留學學校、通報項目及系班導師的資料蒐集和分析，決定以「出國學生應依『規定時間』於『指定項目』登入『大三出國輔導通報系統』完成『通報』」作為目標設定，並致力於自開始通報至第21日止，「學生自主通報期」和「導師追蹤輔導期」之未通報率應各低於50%和10%。

為達成此目標，「夢園」解析低通報率的原因，從人員、流程、設備、管理4面向分析，經由學生、圈員兩方評價並經驗證後，得出6項真因與5項對策，概述如下：

針對「通報期限過長容易忘記」，團隊擬定「縮短通報期限」之對策，由平均46天縮短至14到21天；針對「系統無自動提醒功能」，團隊擬定「增加提醒功能」的對策，於開始通報當日提醒學生與導師，14天後再次提醒導師關懷；針對「授課進度表未結合通報項目」、「無強制性規定」真因，團隊擬定「結合課程提升通報率」的對策，將通報項目納入「大三留學實務管理」課程成績評量項目；針對「操作講解不足與使用不便」，團隊擬定「改善系統介面並增加操作說明」的對策，除了改善輔導通報系統操作流程，另將連結設置在蘭陽校園網站首頁，並由資訊人員在大二課程中進行系統操作講解、製作電子版使用說明；針對「聯繫學生不易」，團隊擬定「加強聯絡管道及宣傳推廣」的對策，建置各留學學校FB社團，方便學生之間的經驗交流與分享，以及加強與學生家長的互動。

在上述對策實施後，成效顯著。自開始通報至第二十一日止，出國學生未通報率低於10%。其中，在「英檢／畢業門檻」和「返國日期」兩個目標中，學生自主通報期的達成率分別達到419.51%與366.67%的顯著效果。通報系統的改進讓師生整體滿意度大幅提升，老師和相關行政同仁的工作效率顯著提升，在教育立場上，幫助學生提高自主性，同時縮短了老師追蹤輔導和聯繫的時間。

經驗分享尾聲，「夢園」提出3大努力方向，一是「師生合作」，有助於團隊工作的認識與協調；二是「持續研商」，讓師生意見相互激盪；三是「精進品質」，持續彰顯蘭陽校園特色，以及精進大三出國相關作業品質。（文／杜歡整理、攝影／閻家瑋）

2018/05/22



夢園獲第29屆全國團結團活動競賽自強組銀塔獎，於105學年度全品管理研習會分享經驗。（攝影／閻家瑋）