

109學年度全面品質管理研習會特刊 全面管理品質成效總體檢-學術二級單位報告全面品質管理落實情形

109學年度全面品質管理研習會特刊

文／鄭少玲、黃子涵

【日本政經研究所】報告人：日本政經所所長蔡錫勳

本所品質屋中，以提升日本政治經濟研究的教研能量，培養具人文關懷、結合實務與學術，以成為國際服務熱忱的優秀人材為使命；在願景方面，短期是整合資源及培養人材、中期是促進國際交流和產學合作、長期是發展區域研究和學術重鎮，並以文化多元、互助合作、放眼四海，以及兼容並蓄為價值，因此，以每年舉辦大型國際學術會議、從國際著眼、從本土著手。

本所亦積極發展遠距教學合作，並推動雙聯學位計畫、連結海內外資源，取得競爭優勢、充實教授陣容，激勵求知與求真之科學精神、成立日本研究中心及Cool Japan研究中心，理論與實務結合為策略，來進行實效的品質管理、組織與體系的活化，以及自由與規律的平衡的治理。

亦運用PDCA推動國際化目標，如與同志社大學、岡山大學合辦雙聯學位等學制交流，舉辦國際學術研討會、課程國際化等方式推動。本所藉此來致力於培養學生日語能力的優勢、培育國內外通曉日本政經之高級實務與學術人才，並強化日臺法政與經貿關係發展、日本政治制度、外交、安全保障、經濟整合、日本企業策略的專業知識，希望幫助學生具備參與國際事務的能力，以協助促進國家安全與發展。

【中國文學學系】報告人：中文系主任周德良

本系認為全面品質管理是一種針對所有組織過程中，深入品質意識的管理策略，將以「人的品質」、「系統及流程的品質」，以及「產品及服務的品質」說明。人的品質方面，全體教職員可說是「excellence」，因為穩定的成員，才有穩定的全面品質管理。

系統及流程的品質上，以本校規範的內容辦理；產品及服務的品質方面，顧客到產品

端，致力辦理招生、專業教學、相關成果，畢業生滿意度等相關內容，如前往臺北市立士林高級商業職業學校招生、舉辦本系畢業專題製作展、頂石成果展、畢業生可至中文系校友交流情誼。本系以培養專業智能理論與實踐合一之優秀人才為使命。

也將結合傳統文化與創新思維、融會貫通文學藝術與實務技能為願景；把繼承傳統、開創新局、深化研究，以及活化教學為價值，因此以提升教學研究水平、加強國際學術交流、扎根在地社區環境、創造社會文化資源；厚植學生國學根基、激發文化創意想象、活化課程教學設計、豐富學生專業知識、獎掖教師著作發明、學術領先淑世善群；延攬卓越師資陣容、營造優良教學環境為策略，行政上採用官僚模式，學術上採用同僚模式，並以企業經營和教學領先為治理模式。

【運輸管理學系】報告人：運管系主任許超澤

本系品質屋中依據校院之設立使命、願景、價值、策略及治理等理念，經系所TQM會議討論通過，修正運管品質屋，在系所發展策略上調整為落實三化教育，創造學術專業、實踐三環五育，培育卓越人才、善用藍海策略，創造競爭優勢、促進產學合作，爭取社會資源。本系以PDCA推展全面品質管理。

在Plan計畫中，以結合校務發展方向之課程雙軌轉型和加強業界連結為主，因此在DO執行中，「結合校務發展方向之課程雙軌轉型」是將現有課程再升級，全面檢視系課程，確保所有課程均符合SDGs要求、課程內容持續加深加廣，以落實理論與實務相結合，另外也開設趨勢新課程，除了符合政府政策、潮流趨勢與SDGs之新課程。

在Check查核上，除了系課程均符合要求外、同學繳交學習報告、課後填寫滿意度問卷、舉辦選修人數與教學評鑑等項目；在Action方面，則是持續檢核，反應熱烈則持續辦理，於學期末評估成效。「加強業界連結」上，則持續簽訂實習合約、引領同學參與校外業界合作計畫案、校外職場參訪方式作為DO執行；以參與實習同學人數及實習回饋來Check查核；Action方面，若反應熱烈，持續辦理外，待計畫案完成後，評估訓練成效。

【教育心理與諮商研究所】報告人：教心所長張貴傑

本系推動全面品質管理的重點，為獨立所永續發展與超越、配合學校政策推動與自我檢視，以及110年度系所品質保證認可。在「獨立所永續發展與超越」中，以每月一次TQM會議、整理過去經驗，時事，未來發展趨勢，以重新訂定所永續發展目標，確認諮商心理師及相關專業培育為宗旨，並以全民健康福祉為前提。

從「確立系所發展方向」中，目前全國24家諮商培育系所，本所的特色為多元與對話，理論與實務鏈結，以建立學程課程來發展網路諮商策略，同時也舉辦招生說明會。在「配合學校政策推動與自我檢視」中，將SDGs融入課程，精進學習與發展學門課程，推動大學學習變革計畫。

未來將連結所友會，以整理創所20年來的內容並再出發，本所的品質管理機制有每月TQM會議、所務會議，以及各類所級會議，本所以培育具多元文化視野及創新能力的助專業人才為使命，以對話與合作、多元文化視野，以及和創新能力為願景；將思考創新、專業助人、積極關懷、正向樂觀為價值，透過對話與合作推動所務與課程、將學生與所友的連結，並滾動式修正以求周延並廣納各方的意見。

【出版中心】 報告人：出版中心主任歐陽崇榮

本中心所負責的是期刊業務，分為短期、中期和長期。短期是宣輔期，於101至105學年度進行學術期刊DOI註冊推廣、介紹優質期刊對研究人員的重要性、舉辦優質期刊審查流程、ASPERS投審稿系統，以及校辦期刊說明會等主要工作。

中期是精實期，新增《中文學報》期刊、進行理工學刊、教育資料與圖書學、華藝iPress等投審稿系統；長期則是持續提升本校學術聲望。而在書籍業務上，聘用專業經理人、品牌重現、建立書系、快速擴展出版數量，亦開始增進營業收入；中期增進出版內容品質外，也增加紙本、電子書、網路書店行銷通路，同時也建立本中心的工作流程。

長期則開始參加書展、開發文創商品，以及發展書系，發展書系可以讓教師的學術著作提升學術聲望、提供師生創作等特色書系、發展校際交流用之禮物書、與福建師範大學合作出版等；成熟期109學年度至今，均穩定發展中。

本中心的行銷通路建構中，由紅螞蟻圖書有限公司擔任總經銷、網路書店是和博客來、金石堂、讀冊、誠品、PChome合作，電子書採用非獨家授權方式，與華藝、凌網、

遠流、碩亞、元照合作。本中心於109-111學年度改善計畫中，將舉辦作者座談會、邀約外部學術崇高知名人士、開拓校友傳記等新書系。

【水資源及環境工程學系】 報告人：水環系主任蘇仕峯

本系以貢獻專業於社區為願景，持續以PDCA推廣系務，Plan規劃主要是以「善用校友資源，擴大本系影響」為方向來強化本系與系友連結，Do執行則和鼓勵系上老師參與系友聯誼活動、也推薦學生至系友所開設之公司實習，如系上老師出席每年的系友會會員大會、系友回娘家，以實際行動表達對系友會的支持，藉以建立感情，提高系友回饋母系之意願，企業實習課程由教師推薦學生至系友公司。

Check檢視策略則是「善用校友資源，擴大本系影響」來檢視系友回娘家出席人數；Action行動則是辦理系友聯誼活動，除了舉辦系友回娘家茶敘及餐會、系友聯誼餐會、結合新北市水利局青年參與活動等。

本系以培育具環境關懷的專業工程師為使命，加強業界互動來增強本系產學能量；教師執行產學合作計畫方面，則拓展科技部以外之產學計畫，如水利署、環保署及工業界等單位、積極參與公部門舉辦之活動、新聘具實務經驗工程師擔任專任教師、利用專題實作訓練學生具有執行計畫能力；檢視產學合作計畫數量與金額中，於107-109學年度水環系計畫案經費統計中，逐年增加，107學年度為613萬元、108學年度為800萬元，109學年度金額達1,191萬元。

【法國語文學系】 報告人：法文系主任朱嘉瑞

本系的品質屋中，是以培養法語專業、人文、國際視野、理論與實務兼備之研究專才為使命；以學生需求為中心、營造法語學習環境、建構優質教研中心為願景；以聽說讀寫譯並重、語言與文化並進、專業與實務兼備為價值；採用優質課程、多元情境、國際合作、第二專長、產學合作為策略，治理為行政、教學、學習、系友通力合作，共創願景。

本系將教學／學習、課程設計、招生策略、職涯輔導以PDCA來落實全面品質管理，整體執行概況上，A軌方面是建立專業科目共享專區、建立「閱讀與習作」及「會話的

細部分工表、課程模組化、教材更新化、拍攝大學班和碩士班招生影片、大一新生生涯規畫工作坊等；B軌是利用雲端建立一個中法語言交換機制的平臺。

【物理系暨尖端材料科學學士學位學程】 報告人：物理系教授劉國欽

本系的品質屋是以培育學生對基礎學科知識的理解與應用，並具備發現問題、解決問題的能力為使命，以持續進化物理教學、深化研究、強化系友聯繫為願景；同時培養發現問題、分析問題並解決問題的基本能力、瞭解科技發展脈動、培養團隊合作的精神與能力為價值。

在策略上採以傳授專業知識、強化分析與解決能力、強化訓練實作技能、培養學生人格特質、培養學生團隊精神，以及營造國際視野，並以永續發展、全員參與，以及活化系所為治理方式。

而尖端材料科學學士學位學程的品質屋中，以培養尖端材料科學人才、厚實科技基礎、奠定未來發展為使命；以傳授科學知識應用實務技能、因應職場需求養成良好表達、實際執行實驗培養豐富經驗、良好組織能力具備臨場優勢、專業領域課程創造材料人才、多元選修課程拓展國際視野為策略，結合協調優先、團隊合作、全員參與，以及永續發展為治理。

物理系以PDCA來落實全面品質管理，以鼓勵學生申請預研究生為例，Plan方面運用物理系網及教師課堂宣傳相關資訊、製作文宣海報張貼於科學館、規劃預研究生及專題說明會；在Do階段舉辦預研究生說明會、開放預研究生申請；在Check上則檢視預研究生報名流程、說明會流程、申請人數是否增加；Action方面則增加系所亮點和吸引系外學生、加強網頁及教師宣傳、推廣預研究生獎學金制度。

【會計學系】 報告人：會計系主任孔繁華

本系品質屋中，是以務實創新、全人教育、淡江會計、私校翹楚為使命；並以持續進步、資源整合和永續經營為願景；教學領先上，培養具科技能力會計人才、研究為上是營造協同研究的學術氛圍、服務第一中建立參與及分享的服務觀作為策略；並以透過委員會形成決策及共識、全面品質管理與平衡計分卡為治理。

本系以PDCA落實全面品質管理，從教學績效上來看，為提升讀書風氣為計畫，採以競試和即時輔導來提升學生學習成效，並爭取校友支持贊助學弟妹輔導學習；本系會在學期間舉行二次全系會考競試，成績優異者發給獎金及獎狀公開鼓勵，也頒發進步獎來激勵成績雖非最佳但有顯著進步者，而學期初會舉辦專業學科複習考，每學期銜接前學期專業學科於開學第一週舉行複習考，期許同學寒暑假期間也能溫故知新，開學就能馬上進入學習模式。

由於會計課程需要大量習題演練，為使學生能融合理論與應用，以「會計學堂線上解題」方式，打破時間及空間的限制，搭配線上助教教學，推動助教面對面輔導，具體提升學生學習成效，目前已完成「會計學進階」全部單元的會計學堂拍攝與剪接工作。

本系會檢視專業學科授課老師考評學生學習成效、每年檢視記帳士考取人數，會從教學評量成績作為改善教學品質之依據。本系將持續改善會考競試制度，調整試題難易度與會考時間、鼓勵同學提升英文能力、陸續增加解題影片，本系保持持續學習上將以五倍努力，從心超越。

【財務金融學系】 報告人：財金系主任林允永

本系品質屋中，以承先啟後和培養財金專業人才作為使命；以力行教學理念、建構國際多元學習環境為願景；而樸實剛毅、學術自由、優質教學為價值；並制定創造競爭優勢、掌握財金脈動、塑造學術環境、培育財金人才、提升師生互動策略，同時結合領導機制、效率管理、組織強化、獎勵模式來治理。

本系採用PDCA來落實全面品質管理，以110學年度個人申請第二階段面試作業為例，Plan方面為善用Line招生機器人、提升與高中端之接觸、確認第二階段面試考生報名及資料上傳的細節；商管學院團隊運用AI技術，建立招生line機器人並成立團隊彙整協助招生，針對去年面試回饋及與高中輔導老師討論加強招生問題及回覆答案，提供招生line機器人即時回復資訊，以提升效率並吸引學生對本系的注意。

Do階段為安排面試工作人員事宜、協助考生更換面試時間、提供系所說明及諮詢；在網站上登錄考生面試時間，在由系所順應考生需求彈性調整時間，離島同學無法赴臺面試安排線上面試。Check方面則查核面試事前作業流程、面試作業流程、系所說明

會流程；系所說明會除透過Line機器人，也現場張貼海報及運用筆記型電腦持續播放校、院及系介紹。

Action方面持續更新Line機器人功能及資訊、系所說明增加高中生想瞭解的事項、增加教師到高中開設微課程及協助辦理高中模擬面試，利用招生line機器人招生可吸引目光，也能省下人工回復時間。本系認為，TQM是持續不斷地永續行動，而招生作業也是永續的活動，將結合各種管道持續進行招生工作。

【國際觀光管理學系全英語學士班】 報告人：觀光系主任葉劍木

本系於95學年度成立，以「培育國際觀光事業管理人才」為使命，分為海外實習組和產業實習組，目前系上有9名專任教師、5名兼任教師，以及學生330名，整體來說，本系以學生為主體，訂定本系品質屋，並運用PDCA來落實全面品質管理。

本系運用SWOT分析來了解本系的優勢和劣勢後，在研發與創新上，將海外實習組分為上學期、下學期實習方式，前往澳洲國際飯店管理學院、澳洲藍山國際飯店管理學院、澳洲雪梨國際管理學院、澳洲威廉安格力斯餐飲管理學院、杜拜阿聯酋酒店管理學院等地實習；產業實習組是以3+1跨領域雙學位和跨領域跨學位方式，前往澳洲皇家墨爾本理工大學、英國桑德蘭大學、澳洲南十字星大學等地進修。

本系在人力資源和知識管理上，採用溝通、協調、團隊合作方式進行、運用資訊策略管理、流程管理應用TQM小組會議，整體績效上，註冊率穩定於94%、教學評量滿意度達5.51、教師SSCI及ESCI期刊論文持續增加、陸續獲得教育部大學社會責任實踐計畫案。本系也以感動服務方式舉辦2021春之饗宴系友回娘家活動，藉此來聯繫系友間情誼

【歷史學系】 報告人：歷史系主任高上雯

本系以繼往開來、恢弘人文價值、培育文化創新人才為使命；將培育史學專才、涵養文化創意為願景；把闡揚歷史價值、開展人文智慧為價值，並制定革新課程結構、開拓實用知能、形塑系所特色、擴大學術交流、落實輔導制度為策略，同時將暢通溝通管道、強化全員參與、確保品質管理、自我改善機制來治理。

本系以PDCA落實全面品質管理，以系網頁改善為例，在Plan階段，以利於高中生了解本系、系所資料易於呈現、增進系網頁能見度為改善方向後；在Do階段中，將網頁架構改版重新設計、增加手機版網頁、豐富網頁內容、添加視覺效果讓圖文配置更加清晰。

在Check方面會以瀏覽人次、搜尋時間，以及關鍵字明確作為檢視重點。在Action方面，則隨時更新最新消息、加強更新學生學習成果、適時調整網頁架構。從整體成效來看，本系碩士班復招後註冊率和大學部註冊率有了顯著提升，109學年度中，碩士班註冊率增至80%、大學部註冊率增至98.21%，本系仍秉持TQM精神以持續改善。

2021/06/01



日本政經所所長蔡錫勳（攝影／游晞彤）



中文系主任周德良（攝影／游晞彤）



運管系主任許超澤（攝影／游晞彤）



教心所所長張貴傑（攝影／游晞彤）



資圖系主任歐陽崇榮（攝影／游晞彤）



水環系主任蘇仕峯（攝影／游晞彤）



法文系主任朱嘉瑞（攝影／游晞彤）



物理系教授劉國欽（攝影／游晞彤）



會計系主任孔繁華（攝影／游晞彤）



財金系主任林允永（攝影／游晞彤）



國際觀光管理系主任葉劍木（攝影／游晞彤）



歷史系主任高上雯（攝影／游晞彤）