

大眾傳播學系

壹、全品管七大要素之落實

本系為強化教學品質，發展辦學特色，成員們皆不斷的自我期許能提升教學、研究、輔導與服務品質。本系在落實全面品質管理七大要素之實際業務檢視上分述如下：

一、領導承諾

多年來，本系以精緻創新教學自許，讓學生享有充裕的學習資源，並在優質的學習空間中成長茁壯。在領導上，主管同時採用「同僚模式」與「官僚模式」進行管理，前者視系上教師同仁們皆為重要的一員，尊重同仁們的專業評估，藉此確保組織目標的達成；後者則明確劃分系上職員們之職務分配，確保每個人的權利和責任，藉此追求各項業務執行之最高效率。

二、全員參與

本系透過系務會議及各委員會之運作以達成檢討與改善的目的，其中系務會議即為全體專任教師及職員們皆需參與的重要會議。而除系務會議外，全系專任教師還必須分別參加「課程」、「招生」、「教師評審」等多種委員會，定期開會交換意見，檢討行政、研究、教學、輔導及學術服務之狀況並持續改善，以期達成完善的教學品質。

三、品質第一

為因應傳播環境的變遷與競爭挑戰，本系運用全面品質管理的精神，採用PDCA 模式擬訂本系所相關課程之規劃與設計。此外，本系秉持著為學生營造最優質學習環境的理念，除專兼任教師會隨時因應學生意見修改教學內容以確保教學品質外，針對少子化所帶來之生源逐年下降的衝擊，本系亦持續落實各項提高教學與行政品質之政策，以期達成吸引本國及境外生來校就讀之成效。

四、顧客至上

本系老師們盡心指導學生在學習與生活上的疑惑，對於學習成效與生活適應較不佳之同學，也都盡力予以輔導協助。學生不只學習到傳播的專業知識，更能在學習中培養對人群的關懷與對社會的責任感，將專業服務人群，這也是學習

最重要的一環。學生是學習的主體，本系在學生能力培育歷程中，從學生入學的導入到畢業產出，強調多元實力的厚實，並藉由各項課程設計及學習系統的整合，完備學生適性適所之就業競爭力，以達到學用合一的人才培育目標。

五、流程管理

為達成教學、學習與學術發展的品質保證，本系根據核心能力進行課程規劃與調整。課程結構修訂與增刪部份均依學校課程審查及新設課程審查流程作業辦理。整體而論，本系採 PDCA 模式擬訂與檢討各項作業，其運作流程為：對需要改進的事項，先擬訂相關辦法送交各級會議商議，經過審慎商議後做成決議實施，實施過程中彙整各種意見，並送系務會議討論，以達預期成效。

六、事實依據

為確保教育品質，本系近年來不斷以學校所建立之學習成效意見蒐集機制，與「畢業生流向追蹤問卷調查表」及「畢業生雇主滿意度問卷調查表」蒐集相關意見並進行分析，也藉由「校外媒體實務」的實習成績考核表及各週期之系所教學評鑑，做為檢視教育目標與學生核心能力之設計適當性的重要依據。透過這些資料的運用，不僅讓本系得以建立企業雇主回饋意見之蒐集機制，瞭解雇主對畢業生整體學習成效回饋意見，亦可藉此持續改善學習資源以及課程結構，以提升學習成效。

七、標竿學習

本系選擇政治大學傳播學院為標竿學習學校，該校傳播領域為學院規模，可作為本系高標準的學習對象。本系將前往政治大學參訪該學院之電台、影音實驗室、數位平台與新聞／媒體實驗室及導向實驗室等，進行進一步的了解與互動。未來也將持續蒐集相關資料，訂定明確的目標與策略方向，進行標竿學習。

貳、專題演講「發揮團隊影響力」之心得與啟發

根據卡內基訓練執行長黑立言所言，成功的特質有五項，包含自信（成功的基礎）、溝通（表達自己的想法）、正向（積極解決問題）、熱忱（鮮為人知的成功秘訣）以及突破（不斷學習與自我提升）。

自信好比成功的基石，地基穩了才能有良好的發展基礎。與此同時，透過有效的溝通，讓別人明確的知道自己的想法，不僅能更有效的達成團隊目標，亦才

能發揮出團隊的影響力。而在一個團隊處理事情的過程中，每個人都無法控制事件的發生，但卻可以百分之百的控制面對事件時的反應與態度，若採用積極正向，且具有熱忱的方式來處理事情，不僅能把所有事件都化為助力，更能因此做為未來突破與自我提升的立基點。對於教育行政體制來說，一個主管若能同時具備該五項特質，自然是一位成功的領導人。同樣的，體制中的每個成員若都能讓自己具備這些特質，將可大大提升團隊的影響力。

在本系中，不論是主管或是職員們，大多數都是本系系友，又或者是已在本系服務多年的資深教師，對於系所的演進與系務的發展都有相當的瞭解。因此，不論是主管在帶領系務，又或者是教職員們在處理系務的自信心上，基本上都可說是足以肯定自己的表現。而關於成功特質的第二項－溝通能力，由於該能力在本系教育中本來就是相當重要的一個環節，而成員們對此皆有一定程度的瞭解，因此在各式會議中，教師們皆能進行相當有效的溝通，進而達到彼此間的理解。

此外，由於本系教職員們皆對本系具有相當大的認同感，因此在處理系務時皆具有強烈使命感。在系務遇到各式問題時，全系成員們皆能同心協力採用正向積極，且具有高度熱忱的態度來共同解決。正因為系上成員具備凝聚力，因此彼此間皆能以友善的態度相互幫助。

綜合言之，本系未來將會持續的把卡內基訓練所述之溝通原則當作實踐準則，除了做到少批評、少責備、少抱怨外，亦會以樂觀鼓勵的態度聆聽同仁間的建議，期望藉由落實這些準則，讓團隊中的每個人都成為更加友善的人。