

學生事務處

壹、全品管七大要素之落實

全品管之理念與精神引入本校之教學、研究、行政與服務體系至今已二十餘年，透過單位的全員參與、全員負責，以追求本校在各方面持續不斷的改善，進而達到教學與服務品質的全面提升。學務處處本部於此次（104學年度）全品管研習會後召開全品管會議，針對本次研習會的主題「全品管七大要素之落實」進行本單位業務的全面檢視。全品管的七大要素包括：（1）領導承諾（2）全員參與（3）品質第一（4）顧客至上（5）流程管理（6）事實依據及（7）標竿學習。

學務處處本部之業務內容至為多元，不僅需對組織內各二級單位之承辦業務進行考核與品質管制，尚需與校內校長室、副校長室及各學術與行政單位溝通與協調各項跨單位業務。以全品管之精神，必須將上述七大要素確切的落實在各項業務工作之中，以至工作效率的提升與流程進行之順暢。以本校年度三大慶典儀式（開學典禮、校慶及畢業典禮）為例，由學務處負責總策劃與執行，其成敗影響至關重要，所參與之本校各單位亦至為廣泛，這其中事前的準備工作必須確實精準地將全品管的七大要素予以落實，將最完美的成果呈現於來賓、畢業生及全校各級師長面前。

為使上述使命完美達成，學務處每日召集全體相關承辦同仁，精準掌握準備之進度，針對流程中每一環節進行細部的討論，並且對過去典禮進行中所面臨的缺失予以修正及改善。另外在人員的訓練及器材的準備上，亦一次又一次的演練與操作，以求將各種可能發生的障礙降至最低。雖說本校每年所舉辦之三大慶典之流程仍大致相同，但求新求變的創意展現亦必須有所呈現，以讓與會來賓、師長及畢業生們有煥然一新之感。

另在學務處其他相關業務方面，本著全品管「品質第一」與「標竿學習」的基本精神，學務處保持與他校及教育部相關單位密切的聯繫。在全國各校的學務長會議中，我們可以學習到其他學校的作法，並且獲得教育部指導單位最新的資訊，在學生事務工作上可以有最即時的應變措施。另追求學生事務的全國獎項上，亦是本單位不變的目標，不但可使得本校增加在國內各大學的曝光率，亦可提升本校全體師生的榮譽感。

貳、專題演講「發揮團隊影響力」之心得與啟發

此次專題演講由卡內基訓練的黑立言執行長發表「發揮團隊影響力」的題目。演講中特別要求全體與會同仁對自己的個人特質予以自我評估，並提出許多自我改善的金科玉律及團隊合作的成功祕訣。經過一番的聆聽之後，個人了解到我自己的個人特質在自信、溝通、正向、熱忱與突破上的各項評估，也了解到目前個人在工作上最需強化的特質乃在於「突破」。本人深刻體會到唯有不斷突破才能使自己不斷的提升，進而提高自信，以奠定未來成功的基礎。

個人雖曾任六年學術單位的系所主管，但初至學務處至今近三個月，這是一個個人必須面臨的全新之工作環境與工作內容，內心難免充滿緊張與不安。檢視自己的個人特質，在「溝通能力的表達」上，「正向積極解決問題」的態度上及「熱忱面對每一項工作」的勇氣上，個人認為是過去一直以來在工作上相對的成功特質，也是本人持續要求自我的重要指標。個人相信唯有秉持上述三項特質，才能以最正確的步伐邁向成功的目的地。

非常欣賞黑執行長所提出的「成為更受歡迎且友善的人」的幾項金科玉律。在工作環境中，不乏見到許多的主管或同仁不斷的批評、責備或抱怨，相信如此只會增加更多的問題與困擾，不會讓你在工作環境中得到更多的尊重與信任，更不會讓你成為一個受歡迎且友善的人。

個人身為學務處的主管，深知必須以真誠的態度來帶領學務處的團隊，更須以關心的角度來面對學生。俗稱「帶人要帶心」，一味的嚴格要求而無真實誠懇的讚賞與感謝，如此的團隊將徒有虛表，終將分崩離析，更遑論團隊合作以解決問題。而耐心的傾聽同仁在工作上的困難，盡可能的給予協助與支援亦是個人在工作上堅信不移的鋼鐵信念。

如前所述，個人必須再予以強化之處在於「突破」。深信一個人的潛力是無止盡的，不斷的要求自己、不斷的檢討自己，進而影響至工作環境的同仁，如此的團隊將可更加的大步向前，爭取更高的榮譽。期勉學務處所有同仁均能深刻實踐卡內基的九項金科玉律，使自己在工作上成為更友善的人，以團隊合作的精神成功達成目標。