

精實之旅評估期 評估報告之一

執行期過程評估 97.3.7

一 過程評估的目的：

住宿組精實計畫執行過程評估的目的，在於瞭解執行改善或創新業務期間，同仁們所面臨的挑戰與困難，匯集同仁在過程中獲得的經驗與建設性的建議，以作為持續精實轉型的依據與動力。

二 過程評估的方法

- (一) 設計開放式的問項，請同仁說明因精實計畫而改變的工作方式與工作內容，所帶來的衝擊有哪些？造成衝擊的原因為何？如何回應？願意提出的具體建議為何？
- (二) 自1月25-29日，請宿舍輔導員填寫問卷後繳回。
- (三) 分析問卷各項意見，初步瞭解同仁執行過程的感受、遭遇的問題以及問題解決的建議。
- (四) 將資料分析結果整合於精實計畫，規劃97年度住宿組同仁在職訓練計畫。

三 過程評估資料分析

(一) 過程中的衝擊與回應

- 1 為達成迅速修繕並完成工作紀錄，開會、聯繫和紀錄資料所需的時間相對增加。
面對此一衝擊，有些同仁以不定時上網瀏覽迅速解決學生問題來因應，有些同仁則感覺到預定工作常被中斷或延誤的困擾，但也都相能增進自我效能，達成任務。
- 2 增加協助比價、報帳之修繕作業，普遍造成宿舍輔導員之衝擊，原因包括對各種設施之性能、損壞情形和處理方式都不熟悉，也不認識有效率、價格公道的廠商。
問題解決的建議如：提供各種設施之書面說明資料，幫助輔導員瞭解宿舍各項設施和裝備；培養技工、工友之修繕技能，節省開支。
- 3 宿舍清潔工作有待加強。宿舍輔導員認為需經由督促或定點巡邏，提高外包清潔人員與工友清潔工作的效率；也認為需加強宣導住宿同學注意環境整潔、加強生活教育。
- 4 某些宿舍業務無法完成標準流程，原因是學生不熟悉或不遵守法規（如進住、退宿）；有些法規在執行上非常困難（如不得偷竊、不

得擅自留宿外客或讓異性進出寢室等)。

問題解決之建議包括：於大一新生定向輔導時，加強宿舍規範之說明與宣導、各宿舍輔導員於學生報到進住時，盡可能告知學生重要的宿舍規範，並提醒住宿可能發生的問題，以免因不清楚法規而違反規定。

- 5 面對住宿社國際學生人數的增加，許多同仁擔心外文底子不好，需加強會話能力，否則無從與學生溝通、瞭解學生需求與提供服務。

四 資料分析結果與精實計畫之整合

依據同仁之需求與建議，規劃 97 年同仁在職訓練計畫：

- (一) 計畫名稱：輔導員「宿舍英文會話」進修課程（已進行，靜慧）

說明：

- 1 課程目標：因應本校國際化及大多數國際學生皆住宿現況下，邀請國青宿舍美國交換擔任英文小老師，提供宿舍輔導員英文進修，期提升英文知能，學習相關住宿及生活方面的英文，以利在面對國際學生時不致因語言問題害羞、緊張抑或是造成溝通不良的問題。

2 課程內容

第一堂：自我介紹與 lucky 7 守則

第二堂：台灣生活大不同

第三堂：宿舍生活 Q&A

第四堂：1-3 內容口說練習

第五堂：第一階段成效評估

- (二) 計畫名稱：結合宿舍服務學習課程進行「拍攝宿舍新生定向輔導短片」（已進行，美玲、盧瑞麟）

說明：

- 1 課程目標：由選擇拍攝宿舍生活影片作為服務學習具體內容的同學，以重要宿舍規範、住宿同學需求、可能發生衝突或違規的情境等主題拍攝短片，如成品經新生定向活動負責同仁共同評估，認為適合作為宣導影片，則可考慮於下學年度住宿新生週時播放。

2 進行步驟：

蒐集大一住宿學生的經驗資料、確定主題的範圍與焦點、進行影片劇本與之撰寫、拍攝前準備、完成拍攝、剪接

- (三) 計畫名稱：「工友專長」培訓計畫（規劃中，俊弘）

- (四) 計畫名稱：「宿舍輔導服務」進階課程（規劃中，淑瓊）

說明：

- 1 課程目標：增進宿舍輔導員學生事務行政與活動帶領能力

2 課程內容

第一次主題 A 精實德目一：精實之內的樂趣（主任）

B 進住、退宿、轉宿、繳費、退費、暑住等重要規定與
注意事項（湘婷）

第二次主題 A 精實德目二：轉型是精實唯一的途徑（主任）

B 如何有效率的進行比價、陪修與報帳（俊弘）

第三次主題 A 精實德目三：切磋才出得來精實的成果（主任）

B 舉辦能吸引學生參加的宿舍清潔美化活動（美玲）

第四次主題 A 精實德目四：琢磨才能期待精實的成功（主任）

B 如何帶宿舍團體遊戲（靜慧）

3 課程成效評估

A 自評：學習成果問卷調查（每次活動前後側）（淑瓊）

B 由主講人於實務考察後評定

