



# 98年國立中山大學各二級行政 單位國內標竿學習參訪心得

---

單位：推廣教育處

領隊：黃北豪處長



## 壹、參訪對象簡介：

---

- 台灣大學進修推廣部前身為台灣大學夜間部。民國76年成立「推廣教育中心」，民國80年將建教合作業務納入推廣教育體系，民國84年將「推廣教育中心」更名為「建教合作及推廣教育中心」，民國86年台灣大學夜間部轉型（目前已停招夜間部），民國88年與「台大推廣教育中心」，合併成立「進修推廣部」，民國89年成立遠距教學組。



## 貳、參訪過程：

---

- 本處由黃處長帶領兩位組員，於98年9月2日上午10:00抵達臺灣大學進修推廣部門口，由推廣部廖咸興副主任及吳慧芬經理、廖倩誼組長、及陳彩娥幹事接待我們，致歡迎詞及雙方人員介紹後，由廖組長為我們做進修推廣部的簡介及相關業務介紹，之後，即與廖副主任、吳經理、廖組長進行經驗交流，他們談到臺大進修推廣部目前經營的理念與模式，在整合過程中對系所所投注的心血，實在令人佩服。我們也提出一些問題請益，他們也都熱切的一一解答。
- 會後，由陳幹事帶著大家參觀了進修推廣部大樓的各教室、設備，及位於大樓二樓的法國文化協會。離去前，我們索取了他們放置在門廳供民眾索取的文宣資料及簡章。

# 當天參觀教室如下：

---






## 參、參訪對象的具體優點

---

### (一) 交通便捷：


台大進修推廣部大樓位於羅斯福與基隆路交叉口，鄰公館商圈及捷運站，從捷運公館站出口至進修推廣部只需3-5分鐘，大樓旁即為大型汽機車停車場，停車收費採用儲值制，結合台北捷運卡刷卡進出，因此，不管搭乘大眾運輸工具或自行開車上課皆非常方便。




---

## (二) 場地集中管理及擁有屬於自己的獨棟大樓及教室：

- 進修推廣部大樓整棟1~6樓由該部統籌使用及管理，入口處有一名警衛接待人員，進門後立即有人招呼引導，提供必要的回答，門廳周邊設有公告看板，放置目前招生的各種海報、文宣資料及簡章，供人索取，感覺類似國外的Information Center般，任何人都被歡迎可以十分輕鬆進來索取任何需要的資料及簡章，或相關諮詢。

- 
- 
- 一樓右側設進修推廣部推廣組辦公室、教師休息室、會議室，後方有外包中庭咖啡部，提供上課學員休憩、討論課業或簡易進食的地方，即使一般民眾也可以叫杯咖啡、帶本書，流連於此；二樓部份空間於去年(97)租借給法國文化協會做為辦公室，辦公室佈置十分溫馨可愛，可看到外國人帶著小朋友在那裡流連，有效的空間運用與功能結合，使整棟樓不止是一上課的處所，也營造多元的服務及視覺上的國際化。

- 
- 
- 全棟大樓共有15人的會議室1間、35-100人的教室16間、120人研討室1間，分爲一般教室、階梯教室等等，每間教室皆有基本設備麥克風、錄放影機、單槍投影機等視聽設備等；每間教室外面都有相關的看板，因此可以清楚知道這間教室目前是哪些班級在使用。走道上設有自助茶包及冷熱水飲水機(不提供紙杯)，供學員取用；牆上設有室內緊急電話系統，方便學員需要協助時，能隨時與一樓辦公室人員通話；大樓夜間皆有輪職服務人員，整個管理機制十分完整順暢。






---

### (三) 專業經理人制度：

教授領軍監管，專業經理人企業經營行銷模式，將各項課程加以包裝後，以專業手法行銷，企業底薪加紅利概念，付予各經理人相關職責及年初分配之業績責任，責成其達成預設之目標，極負挑戰性也有前瞻性。



---

初始，由進修推廣部主任及資深經理共同去拜會各院系所主管，溝通說明新的合作經營模式、及所能提供之行政支援服務與相關的配套措施等等，主動釋出善意，表明將如何協助各單位開班完成，萬一，招生不成，各單位也無任何損失，所有管銷費用全部由進修推廣部自行吸收；讓各系所主管在規劃課程之餘，省去行政雜務及行銷壓力，但卻能一同分享成果。雖然也許分得的資源少了些，但沒有行政的繁瑣，慢慢各單位反而自在輕鬆。

臺大目前各系所學分班一定必須經過進修推廣部審核後才能開班，系所提供師資，其餘開班前置作業，如招生、行銷、課務處理到學員成績等..後續行政作業皆由進修推廣部完成。


這種努力與合作模式，並沒有強制性，仍由各系所自行決定，校方僅能藉由不斷釋出善意及溝通，慢慢形成這種模式，這樣的整合是未來的趨勢，但卻不是一蹴可及，需要有完整細密的思考與設計、及相關的配套措施，而且要有極耐心的協調溝通人士，才能慢慢去推動整合；看到臺大有今天的成果，也給了我們一個震撼教育及相當的刺激。



---

#### (四) 課程特色：

除了以臺大教授師資為號召，在課程裡加入專業學術的因子，是臺大課程設計區隔市場的成功主因，例如「咖啡官能專業鑑定人員培訓班」，除了一般對咖啡的認識課程外，台大加入了烘焙的部份，用學理的技術角度，提昇課程的深度，以區別坊間類似的課程。

- 
- 
- 盡量開發有價值的課程、差異化的課程及學術與實務並重的設計，是臺大的最大特色。
  - 除了課程設計及臺大優秀的師資群外，對學員的向心力及認同感的努力，也是臺大成功的因素，進修推廣部辦理了許多的活動來連絡學員與學校的情感，像「聯合結業典禮」、「名人專題演講」、「學員企業參訪活動」、「導生座談會」、「推廣教育論壇」、「卡拉OK比賽」、及發行「電子報」等等..，增加學員的向心力及認同感，相對也大大提昇臺大的社會形象。



---

(五) 擁有數位攝影棚：

做為錄製遠距教學課程及數位學習網使用，其網路學習機制建構完善。

(六) 學員滿意度調查：

每班結業前確實做學員上課滿意度問卷調查，將問卷調查結果及意見忠實表達給授課教師，做為下次是否受聘授課標準，嚴格控管上課品質。



---

肆、建議如何將參訪對象之優點應  
用在本單位

## （一）運用於國際商工場地及教室管理

---


1. 教室外面設計可抽換小看板，可以清楚讓學員知道這間教室目前是哪些班級在使用，花費不多，但對學員及管理者有很大的幫助。
2. 目前城區部設有茶水間，只提供飲水機，不主動提供茶包，學員如有需要可來辦公室詢問，但畢竟不夠友善與方便，臺大於飲水機旁牆上釘一小透明盒子放些自助茶包，對學員的取用較為方便及友善，且花費極少。



- 
3. 走道上設室內緊急電話系統，方便學員在教室裡需要協助時，能隨時與辦公室人員通話，不必來回奔波找人。







---

4. 臺大將場地租借給法國文化協會，除場地成本得以分攤外，也增加整棟大樓的多元性及提供不同的服務，並適當提昇了臺大進修推廣部的形象，如此的結合是十分恰當完美的，有鑑於此，我們應可考慮將國際商工尚未使用的部份教室，挪出一間租借給高雄市法國文化協會當做日常辦公室；過去高雄市法國文化協會曾租借學校文學院地方做為辦公室，裁撤後，依附語文中心一段時間，因校方政策調整，而搬離學校，在這段時間裡，協會仍十分希望能與中山有所合作，因此，如能重新調整，這樣對目前正在將國際商工城區部重新規劃定位為語文教學中心，顯有相輔相成的效果，增加了空間的運用，分攤了租金，並提供了服務。



## (二) 採類似專業經理人員方式，突破現境：

---

目前外國語文教學中心的重整，即欲採用類似專業經理人或專案助理的方式，以利潤中心自付盈虧的概念，責成專案人員達成處本部預設的目標，臺大的做法，以**A+B**的方式，底薪+獎金的方式，確實激勵了業績的成長。



### (三) 課程設計方面的啓發：

---

應盡量開發有價值及市場差異化的課程，對企業則要職能相符的規畫，學術實務並重的設計，以中山大學教授師資為號召，提昇課程的深度，強調課程的精緻度及品質，以區別坊間類似的課程。對學員向心力及認同感方面，本處也應再多努力，除了增辦一些聯合活動，也要加強網頁的服務，使更人性化，方便學員取得所有資訊。



#### (四) 學員滿意度調查：

---

目前各班課後及課中也都有發放學員問卷滿意度調查，事後並統計分析，但相關結果我們是以電話方式告訴授課教師；參考臺大做法後，未來將改以書面方式呈現，將問卷統計分析後的結果及相關文字意見，以信封封緘交給該科授課教師，以示對問卷結果的重視。



## 伍、預期效果

---

- 此次的參訪學習，對同仁們確有激勵學習的效果，看到臺大企業化的經營，衝勁十足及積極的態度，不以自己是全國第一學府為傲，讓大家都印象深刻；因此，身為南台灣第一大學的中山，我們也應該要再多努力加油。
- 對於機關團體的成長與發展，樹立願景目標是必須的，但不可或缺的是發揮創意與執行力，而取法經驗則是讓我們拓展視野，避免重蹈覆轍。
- 臺大目前的經營模式與我們是完全不同的，因此，臺大模式暫時雖無法套用，卻可思考未來的趨勢與做法。
- 有很多現行的做法，我們與臺大一樣有類似的做法，但確實去落實及更制度化，是我們目前極需要的，因此，回來之後，本處已積極著手建立將現行的做法建立整套的相關制度，以期能更有效率及落實它，包括工作作業流程、滿意度問卷發放方式、授課教師守則、工讀生的管理等等..，標竿學習已在本處同仁心裡種下一顆希望及再出發的種子，預期效果可見。