

行政工作品質管理

弘光科技大學國際暨兩岸事務處

Tiger 田其虎

2016.11.14

此課程的預期效益

- ▶ 增進品質管理的概念
- ▶ 精確達到工作目標
- ▶ 重視工作的時效性



弘光為什麼存在？

- ▶ 杜拉克說：「組織存在的目的在創造顧客價值。」作法則為「將管理重心放在能產生附加價值成果的過程上。」



甚麼是品質管理


- ▶ 工作做完與工作做好有甚麼不同?
- ▶ “好”有幾個層次?
- ▶ “品質”有幾個層次?
- ▶ 從哪個角度看?依據哪個判準?



教育品質管理十原則

- ▶ **ISO9000/CNS12680**品質管理系統，列出八項品質管理原則，林公孚老師將它轉化為教育品質管理十原則：
 - ▶ 前瞻性領導
 - ▶ 學習者為中心的教育
 - ▶ 尊重人性、全員參與及學習
 - ▶ 教職員為重



-
- ▶ 過程導向
 - ▶ 系統方式管理
 - ▶ 機敏與創新
 - ▶ 依據事實決策
 - ▶ 團隊合作、追根究柢、持續改進
 - ▶ 誠信正直與社會責任
-
- 

怎麼管理工作品質

- ▶ 工作哲學是甚麼?
- ▶ 工作心態是甚麼?
- ▶ 工作目標是甚麼?
- ▶ 時間分配的原則是甚麼?
- ▶ 重要性安排的優先判準是甚麼?
- ▶ 工作技能如何提升?



精確達成工作目標

- ▶ 你真的知道工作目標是甚麼嗎?
- ▶ 你的目標**V.S** 組織的目標?
- ▶ 甚麼叫精確地達成?用誰的定義?



如何達成？

- ▶ 了解自己
 - ▶ 了解組織
 - ▶ 為每項工作的成功設定標準
 - ▶ 辨識每項工作的利害關係者
 - ▶ 多準備、多蒐集資料、多參考案例、多溝通
 - ▶ 設定較早的截止時間
 - ▶ 專注且妥善用的運用時間
 - ▶ 善用新科技工具
 - ▶ 善用、多用其他人或組織協助的力量
 - ▶ 思考久一點，動作快一點
 - ▶ 總是要檢討與改進
-



過程管理

- ▶ 「品質看得見過程是關鍵」
 - ▶ 確認過程負責人及其職責。
 - ▶ 溝通、收集及紀錄要求。
 - ▶ 建立衡量系統。
 - ▶ 採取矯正措施。



作業程序

- ▶ 要做什麼？輸入是什麼？
- ▶ 為何做？意圖輸出是什麼？
- ▶ 誰來做？
- ▶ 何處做？
- ▶ 何時做？以及
- ▶ 如何做？



重視工作的時效性

- ▶ 超過截止時間做到**100**分滿分，跟時間截止內做到**60**分及格，你要哪一個？



如何確保工作時效性

- ▶ 規劃要清楚詳細
- ▶ 要與利害關係人多討論
- ▶ 分工要確實
- ▶ 要設定工作進度表
- ▶ 要設定工作檢查點
- ▶ 要設定停損點
- ▶ 要時常檢討改進



目標管理的” SMART”原則

- ▶ 具體(**Specific**)。
- ▶ 可衡量的(**Measurable**)。
- ▶ 可達成到的(**Achievable**)。
- ▶ 實際可行的(**Realistic**)。
- ▶ 時間有關的(**Time-related**)。



善用品質管理工具

- ▶ 品質管理核心在於成功地管理作業流程並進而提供符合顧客所要求的產品或服務。
- ▶ 藉由**SOP**之推行將各項行政作業標準化、透明化以達提升行政品質之目的，**SOP**之推行是提升行政品質極重要的方法。
- ▶ **PDCA**循環是個好工具



虛工與實工

- ▶ 甚麼是虛工?
- ▶ 甚麼是實工?
- ▶ 虛、實之間的聯繫為何?
- ▶ 虛、實之間如何轉換?
- ▶ 你認為QCC等品質工作是虛工還是實工?



**That is the litter things that move
you.----From CNN**

(其實都是一些小事讓你感動的)