

107 學年度第一學期期末暨第二學期期初校務會議

學校辦學品質的建立-從感受需求、感動付出、感情建立談起

感謝所有同仁們的群策群力，本學期不論在各項教學活動或是行政工作的推展上都能順利的進行。盤點本學期的幾項重大工作，包括順利完成了 108 學年的新課綱規劃；配合國泰人壽於本校辦理 2018 雲門舞集 2 的巡迴公演活動；也首次配合新南向政策辦理印尼的國際教育旅行；另外也積極爭取到包括學生宿舍改善(獲 760 萬補助款)、職科大樓改善(獲 840 萬補助款)等多項重大硬體設備改善案，學校新網頁也於 1 月 11 日正式啟用。除此之外，也有許多例行性的各項學藝競賽與學務活動等，並伴隨著同學們許多優秀的表現等等。這些奠基在我們師長們的全力付出，以及同學們的積極表現，充分展現出本校具備充沛的辦學能量與學生活力。

學校辦學如同企業經營一樣，都應該具備品質管理的思維。因此，教育主管機關對各級學校也都藉由學校評鑑的機制來了解學校的辦學品質。但是除了學校評鑑這種外部認證的過程外，我們應該更應著力於強化對學校的主要外部顧客-學生、家長以及社區民眾，對於學校辦學品質的肯定。據此，提出以下三點期許-感受需求；感動付出；感情建立。藉由這樣的過程，建立我們旗美高中的品牌形象，更確保我們的辦學品質能被現在與未來顧客同樣肯定。

第一，感受需求:品質來自於顧客的滿意度。學校教育屬於高度以人為本的服務業。學校辦學的主要顧客-學生或家長各自有著不同的需求。不同的學生與家長也可能存在著需求上的差異。如果我們可以用心地去感受、去體察每一位不同顧客的需求，能提供更多的個別化服務，我們越能獲取顧客的滿意。在這一方面，我希望不論是在師生、親師、對內、對外，勤於傾聽，敏於同理絕對是不二法門的方式。

第二，感動付出:學校教育提供的不是冰冷的商品，而是人與人之間，以密切互動且具有溫度，包含著教學指導、心理諮輔、親師懇談以及社區關懷等等的服務過程。期許同仁們要追求在這些服務的提供過程中，不但只是讓顧客滿意，更要能讓顧客打從心裡感動的一種付出。進一步來說，要從基本品質往魅力品質來追求，而這往往也是學校品牌與特色建立的重要基礎。在這一方面，全心全意的真誠對待，求新求變的創新發展，有「心」又有「新」的付出，自然容易讓人心生感動。

第三，感情建立:學校教育是一種持續性的服務型態，從過去顧客(校友)的關懷聯繫，到

現在顧客(在學生)的肯定認同，以至於到未來顧客(招生對象)的學校嚮往。讓這些不同的顧客，能對學校持續保有一份感情，是需要我們去努力經營維繫的。在這一方面，我們有必要透過更多元的宣傳與行銷管道，以推展具體的辦學成果來凝聚所有顧客情感與認同。

隨著時代環境的改變，許多的教育觀點我們也必須有所調整因應。過去教師為中心，到今日以學生為主體的教學觀。學校辦學品質的衡量過去以行政視導為主軸，也開始逐漸轉向今日以顧客滿意(學生、家長與社區)為導向來思考。希望以上三點顧客觀的學校教育服務思維，能給予同仁一些新的啟示，並帶領本校辦學迎向一個新教育時代的需求趨勢。也藉此向所有同仁拜個早年，敬祝所有同仁新年快樂，諸事大吉。