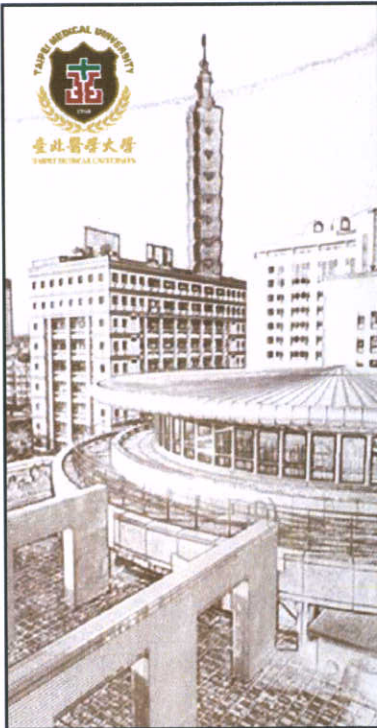




臺北醫學大學

第二十屆國家品質獎現場審查

流程(過程)管理



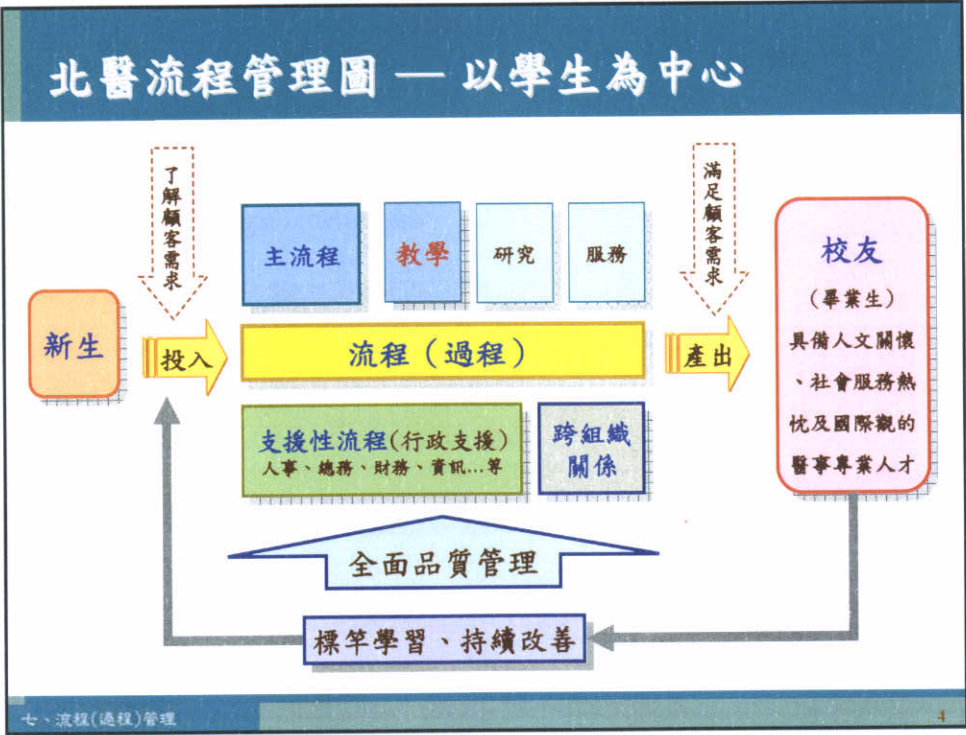
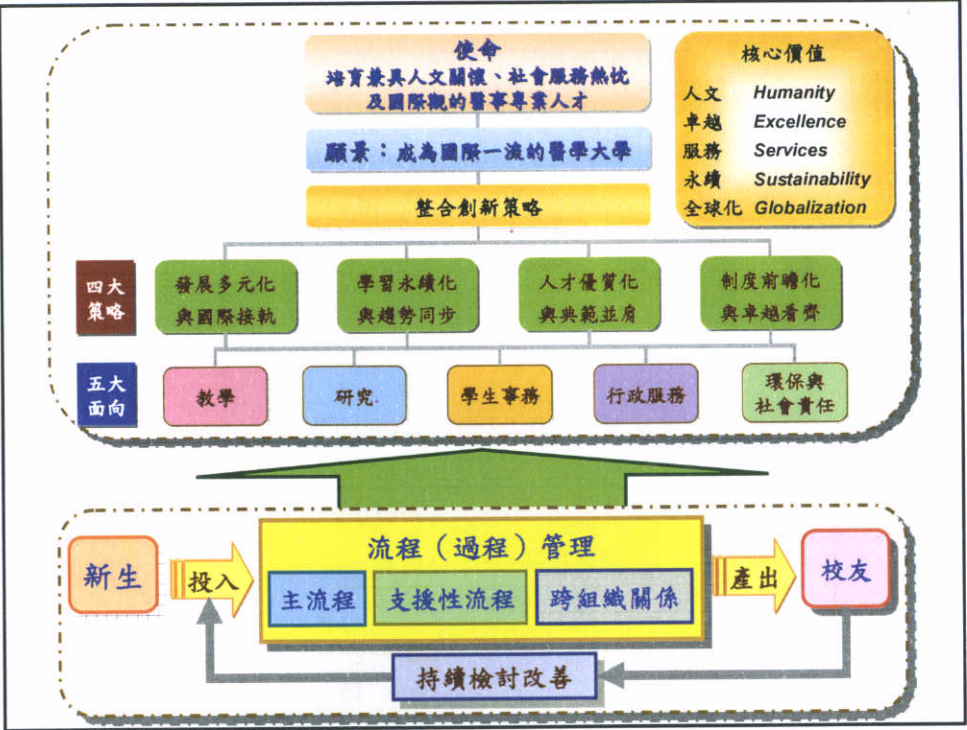
七、流程(過程)管理

報告人：張清泉總務長

簡報大綱

- 北醫流程管理圖
- (一) 產品**流程(過程)**管理
- (二) **支援性**活動管理
- (三) **跨組織**關係管理
- 結語





(一) 產品流程(過程)管理

學習永續化 與趨勢同步
人才優質化 與典範並肩

■ 以提升教學品質為例



(一) 產品流程(過程)管理 — 1. 產品開發過程的設計

教學規劃發展

1 訂定學生核心能力與未來發展

2 規劃課程總體檢計畫

3 課程外審機制

4 教材審議機制

通識核心能力 VS 專業核心能力

(領域)	通識課程八大核心能力	專業科系七大核心能力
人文	批判性思考與問題解決	批判性思維和研究
社會	社會關懷與利他精神	職業價值、態度、行為和倫理
心理	民主法治素養	溝通技能
資訊、管理	人際溝通與團隊合作	資訊管理
自然	資訊管理與應用	課程統整和衛生系統
藝術	創意思維	醫學科學基礎知識
語言	藝術與美學	臨床技能
英文	語言與國際觀	

(一) 產品流程(過程)管理 — 1.產品開發過程的設計

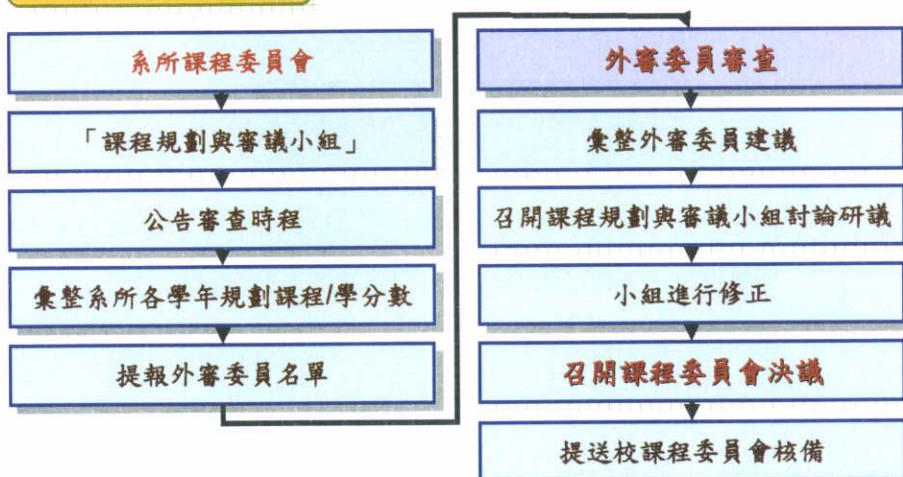
2. 規劃課程總體檢計畫

首先完成全校性
核心課程



(一) 產品流程(過程)管理 — 1.產品開發過程的設計

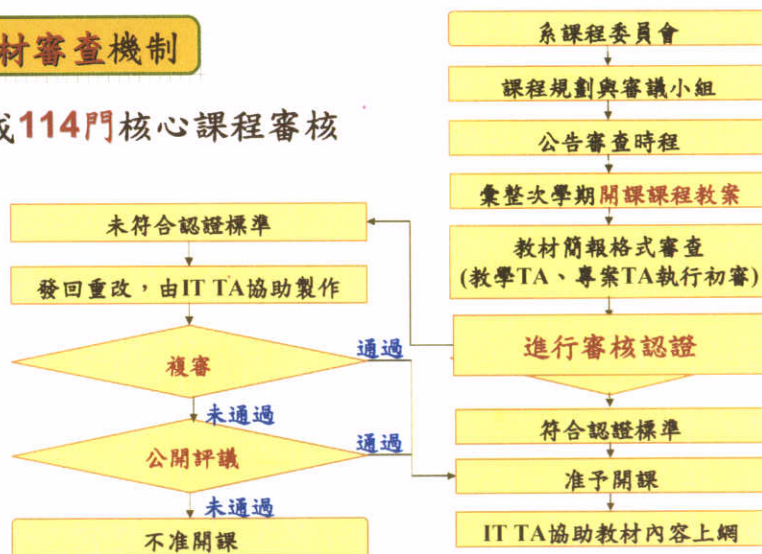
3. 課程外審機制 各系所全數完成課程外審作業



(一) 產品流程(過程)管理 — 1.產品開發過程的設計

4. 教材審查機制

完成**114門**核心課程審核



七、流程(過程)管理

9

(一) 產品流程(過程)管理 — 2.產品的作業與傳遞過程



教學實施與輔導

1

學習輔導機制

2

選課輔導機制

3

生涯規劃機制

七、流程(過程)管理

10

(一) 產品流程(過程)管理 — 2. 產品的作業與傳遞過程

1. 學習輔導機制

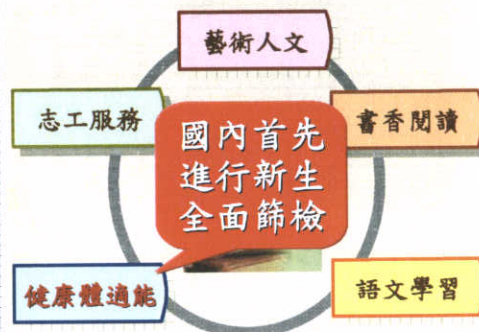
■ 學習預警

96/6 建置完成學習預警系統



■ 課外學習護照

95學年度起，全面實施



(一) 產品流程(過程)管理 — 2. 產品的作業與傳遞過程

2. 選課輔導機制

■ 全校課程地圖

■ 整合課程規劃與職涯發展為同一介面

全國標竿

臺北醫學大學
全校課程地圖
Plan more, learn more!

臺北醫學大學 | 生涯規劃計畫 | e-portfolio

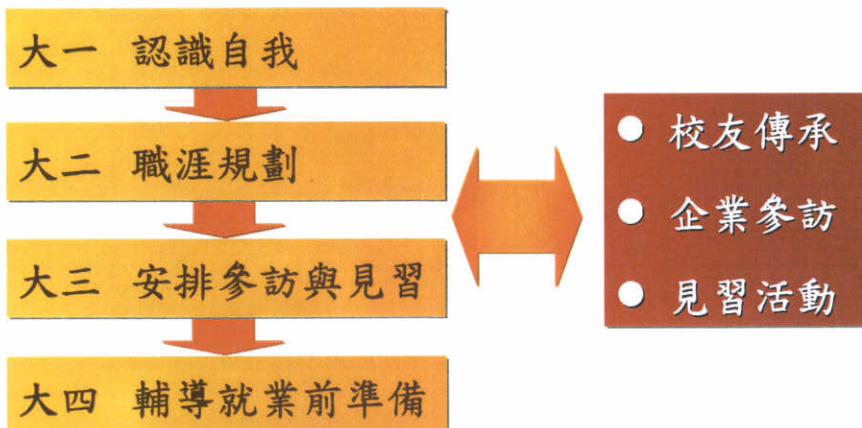
未來職涯
核心能力
課程結構
學習資源
校園之外
Ask Me
諮詢服務

我的未來可以做什么?
我會具備什麼能力?
我需學習什麼課程?
校園之外
Ask Me

台北大學來訪標竿 98.10.16

(一) 產品流程(過程)管理 — 2. 產品的作業與傳遞過程

3. 生涯規劃機制



(一) 產品流程(過程)管理 — 3. 品質管制過程

學習及評量

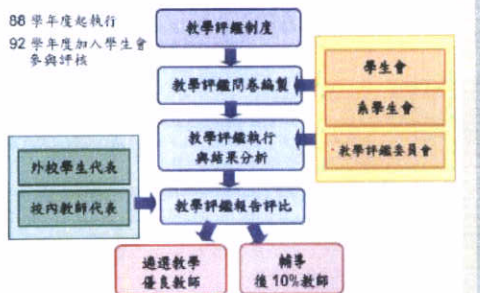
• 以教學評量機制、教師評鑑制度為例



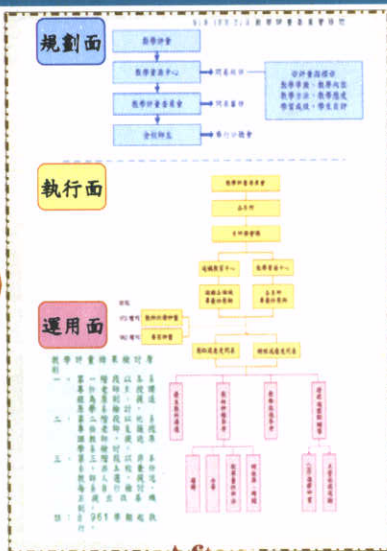
(一) 產品流程(過程)管理 — 3.品質管制過程

教學評量機制

88 學年度起執行
92 學年度加入學生會
參與評核



Before

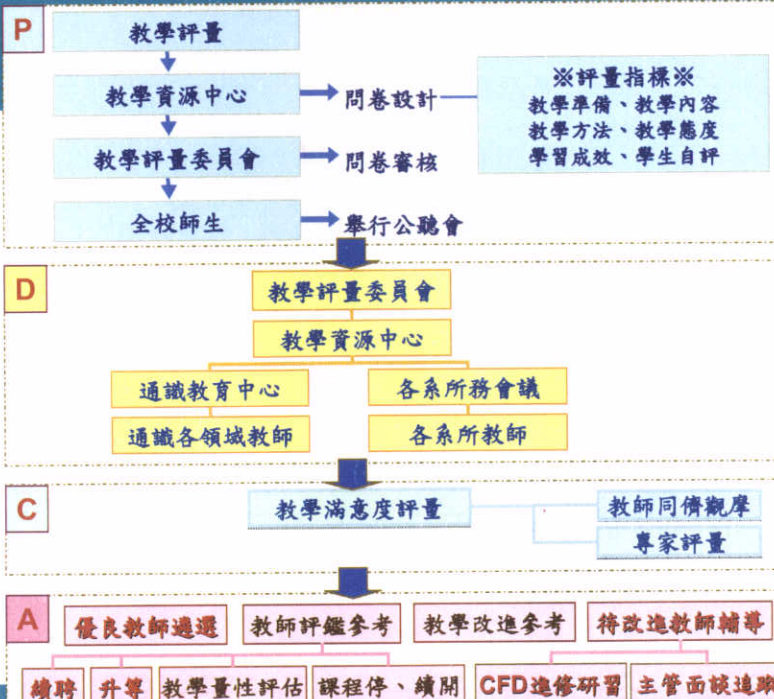


After

七、流程(過程)管理

15

教學評量獎優輔劣機制圖



七、流程(過程)管理

16

(一) 產品流程(過程)管理 — 3.品質管制過程

教師評鑑制度

教師自選權重

門檻制

95.12.06 教師評估準則

教學指標
研究指標
服務指標

指標制

97.05.21 教師評鑑辦法 (修訂)

教學指標
研究指標
服務輔導指標

教學	< 3.0/5.0
研究	< SCI一篇/三年
服務	< 70分

評量類別	教學比重	研究比重	服務比重
教學類	50-70%	20-30%	10-20%
一般類	40-50%	40-50%	10-20%
研究類	20-30%	50-70%	10-20%

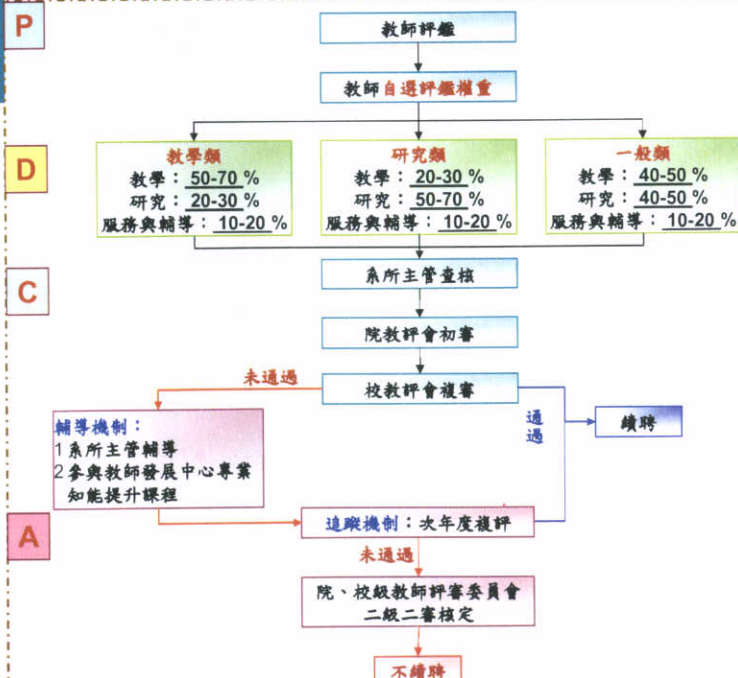
Before

After

七、流程(過程)管理

17

教師評鑑制度及追蹤輔導淘汰機制



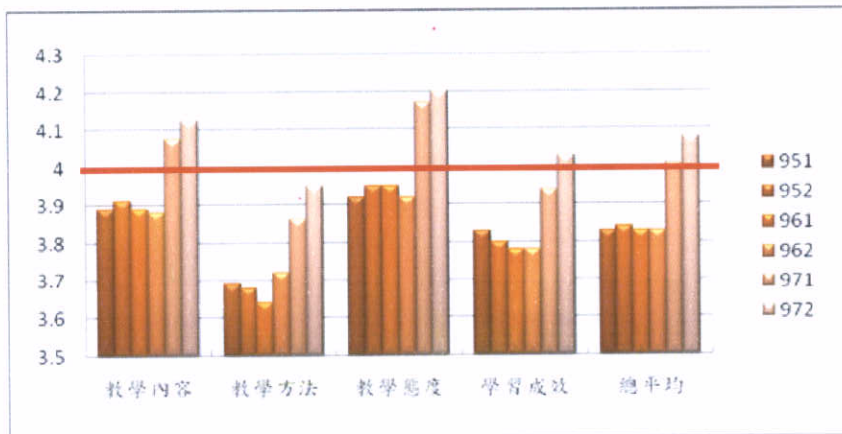
七、流程(過程)管理

18

(一) 產品流程(過程)管理 — 3.品質管制過程

• 教學評量滿意度

整體滿意度超過4分



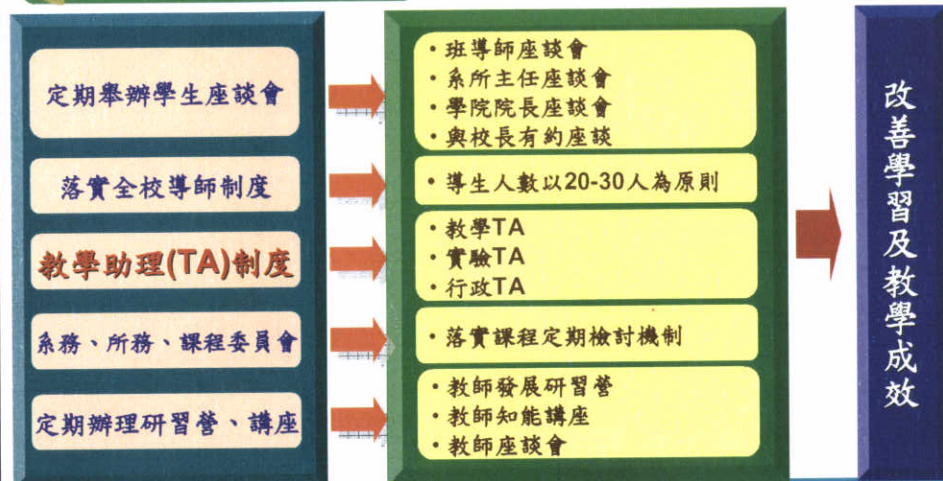
* 採5分量表

(一) 產品流程(過程)管理 — 4.作業傳遞過程的檢討改進



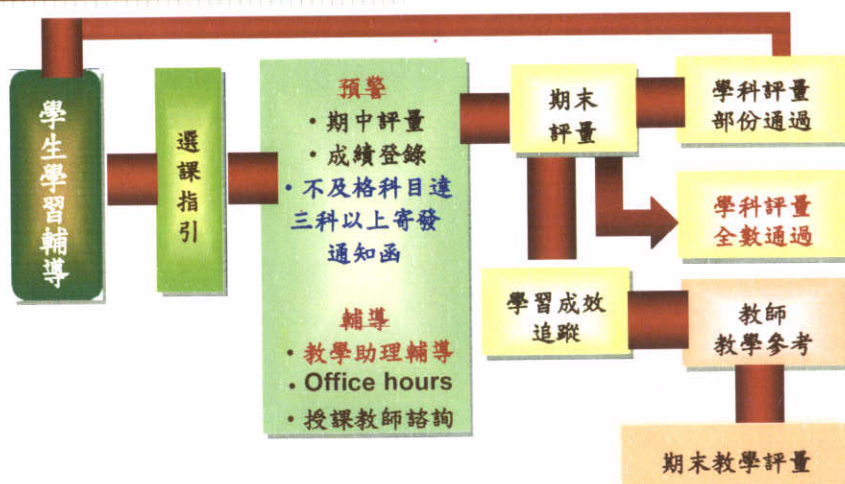
教學改進工作

• 以教學助理制度(TA)為例



(一) 產品流程(過程)管理 — 4.作業傳遞過程的檢討改進

教學助理(TA)輔導機制



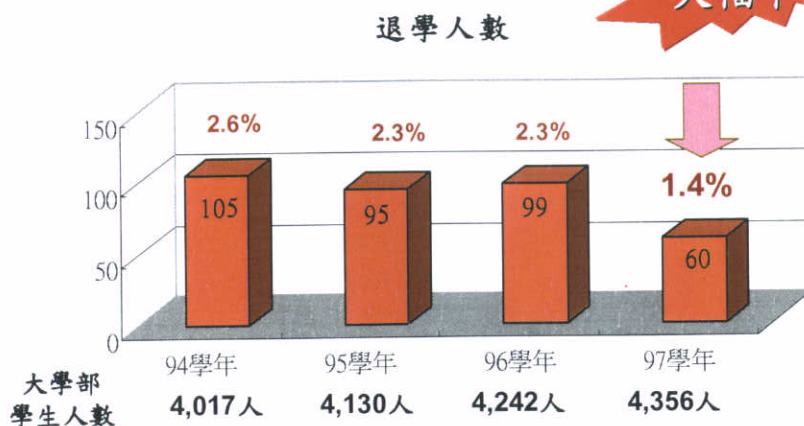
七、流程(過程)管理

21

(一) 產品流程(過程)管理 — 4.作業傳遞過程的檢討改進

• 教學助理(TA)輔導制度績效

退學比率
大幅下降



七、流程(過程)管理

22

(一) 產品流程(過程)管理 — 標竿學習

■ 校內教師相互標竿學習

- 舉辦「教師知能研習營」分享教師創新教學經驗、教學知能與授課技巧

■ 標竿國內其他大學

- 淡江 — TQM
- 政大 — 校史館
- 元智 — ISO
- 北藝大 — 校園景觀
- 中原、台科大 — 異質聯盟



(一) 產品流程(過程)管理 — 標竿學習

■ 標竿國際一流大學

- Open Course Ware (OCW)
MIT
- Translational Education
University of Tufts
- Portfolio & Outcome-based Education
University of Dundee
- BEME (Best Evidence Medical Education)
University of Calgary
- Total Quality Education (TQE)
美國50%大學及英、日新興大學
- Systemic Approach for CQI
Harvard University

本校為台灣最早加入
OCW之醫學大學



University of Tufts



University of Dundee

(二) 支援性活動管理 — 1. 關鍵支援性營運過程的設計

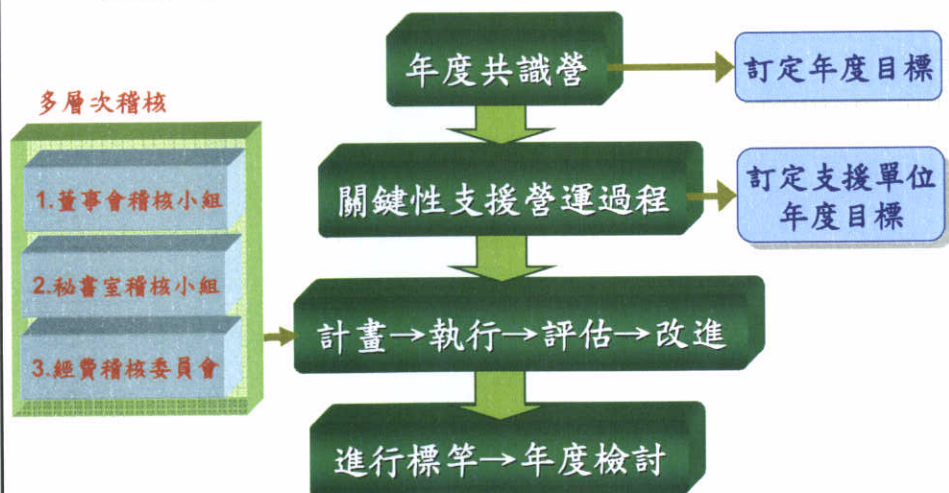


七、流程(過程)管理

25

(二) 支援性活動管理 — 2. 關鍵支援性營運過程的改善

■ 支援性營運過程的改善



七、流程(過程)管理

26

(二) 支援性活動管理 — 2. 關鍵支援性營運過程的改善

■ 透過各級會議及完整的稽核制度進行流程改善

- 各級會議：主管會報、行政主管會報、行政會議、校務會議...等
- 座談會：教師、學生、回顧與展望等
- 稽核作業：董事會稽核、秘書室稽核、經費稽核

國際標準化
最完整的學校

■ 通過各項ISO作業系統驗證

- ISO 9001、ISO 14001、OHSAS 18001、ISO 27001

■ 通過WHO國際安全學校認證

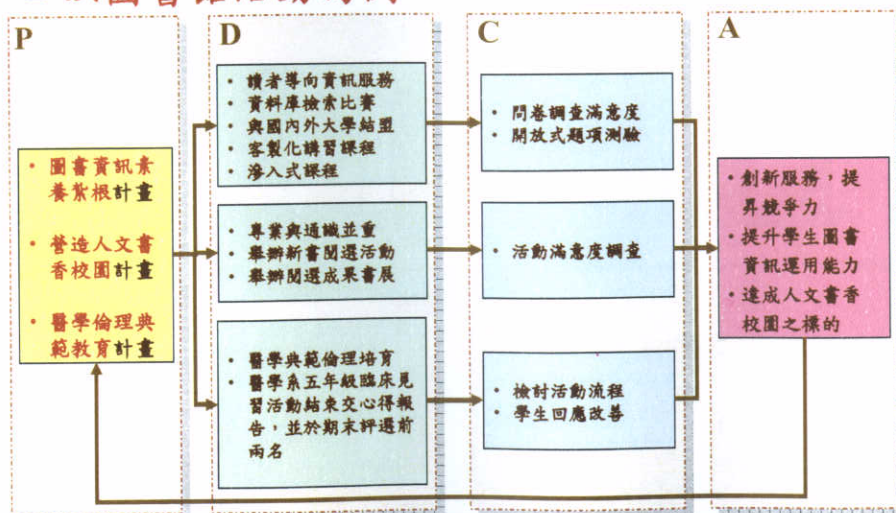
■ 通過英國BSI-AA1000社會責任查證

全國第一所
教育機構獲得



(二) 支援性活動管理 (例)

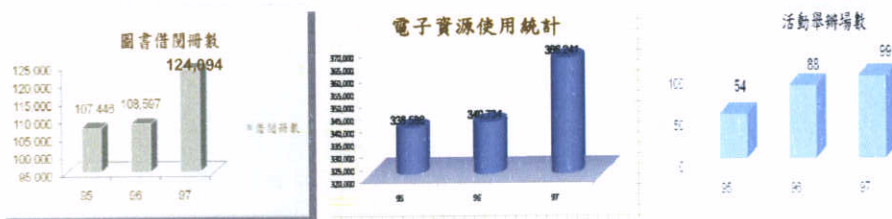
■ 以圖書館活動為例



(二) 支援性活動管理 (例)

■ 圖書館活動績效

- 圖書借閱數成長 **15%**
- 電子資源使用成長 **8-10%**
- 書香閱讀及其他活動成長 **83%**
- 館內同仁各項服務滿意度逐年提升

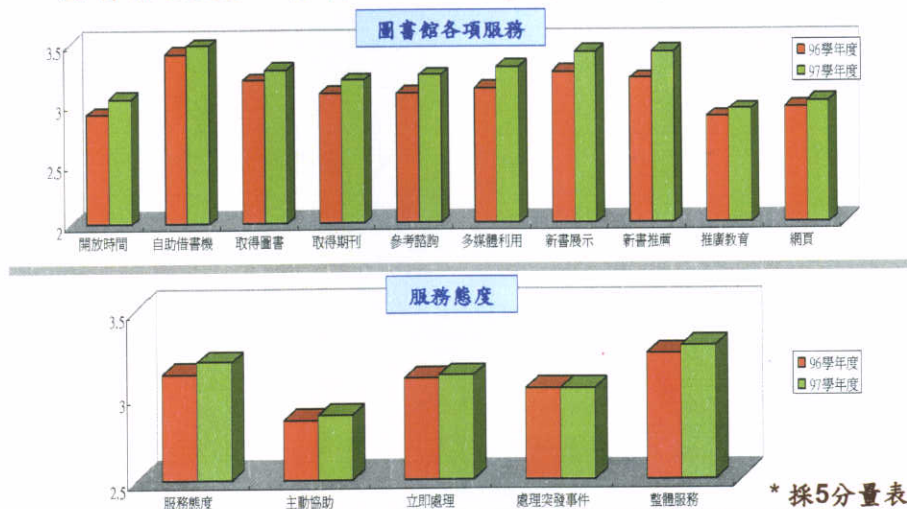


七、流程(過程)管理

29

(二) 支援性活動管理 — 2. 關鍵支援性營運過程的改善

■ 圖書館支援活動績效 — 滿意度均上升



七、流程(過程)管理

30

(二) 支援性活動管理 (例)

■ 圖書館活動績效(續)

- 導入RFID管理系統，提高服務效能
- 自組醫學數位圖書館聯盟共創雙贏
- 與海外大學結盟，提升競爭力
- 整合統一資料庫介面，提升檢索效率

醫學院校
首先導入

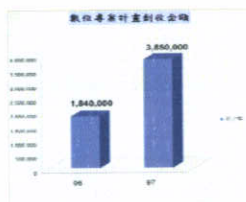
全國首創



導入RFID自動借書管理系統

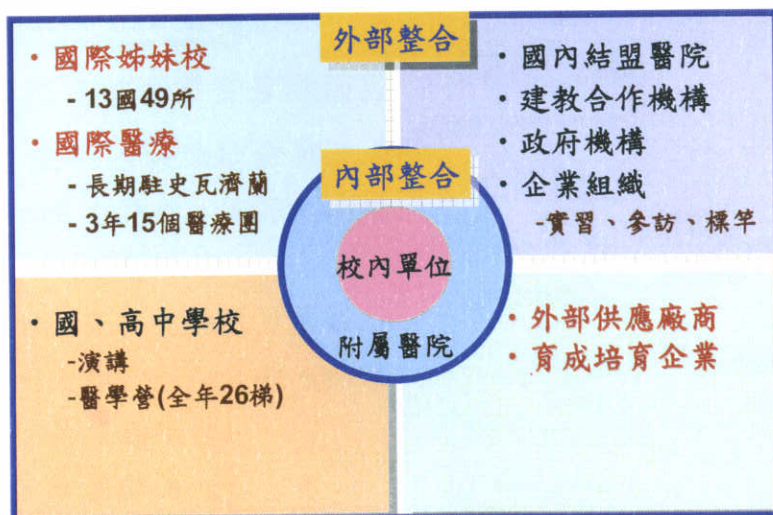


與上海交通大學
醫學院圖書館結盟



發展多元化 與國際接軌

(三) 跨組織關係管理 — 1. 外部合作的重要產品或服務



(三) 跨組織關係管理 — 2. 評估制度的設計

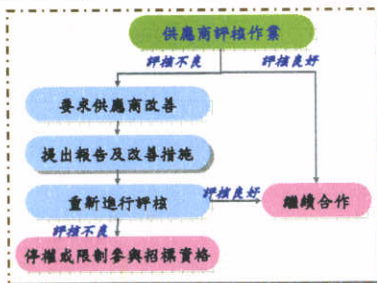
外部供應廠商

■ 針對外部供應廠商進行評核作業

- 採購商品之品質
- 售後服務
- 價格
- 交期

■ 往來廠商評核回覆率

逐年增加，有效控管廠商服務品質



請購 → 驗收 → 請款 → 評核，全程採電腦e化作業

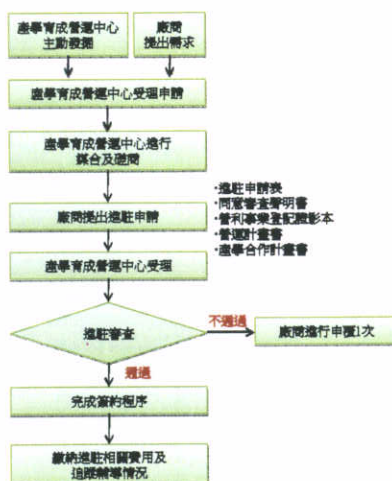
(三) 跨組織關係管理 — 2. 評估制度的設計

育成培育企業

■ 審核進駐企業暨管理流程

● 嚴格篩選進駐企業

- 主力技術、產品創新性及經濟效益
- 營運可行性及可塑性
- 團隊企圖心、投入時間及成功機會
- 財務評估



(三) 跨組織關係管理 — 3. 提升績效制度的設計

■ 輔導培育進駐企業案例

輔導項目	培育亞洲瑞思實例	培育固實生技實例
輔導特色	代工生產 → 創立品牌	校園衍生新創公司 (由生寶臍帶血公司出資合作)
智財權及查驗登記	5項專利、5項認證	取得衛署臨床試驗
研發資源	取得政府經費1,086萬 (2005-2009)	■ 廠商出資1,400萬成立公司 ■ 每年另提供300萬研發經費
特殊項目	■ 申請健康食品字號 ■ 獲5項政府獎項	■ 本校取得技術股28.5% ■ 技術團隊擔任2席董事 ■ 校方法人代表擔任監察人

七、流程(過程)管理

35

(三) 跨組織關係管理 — 3. 提升績效制度的設計

■ 培育進駐企業績效

- 共24家企業進駐
- 協助企業投增資7.08億元，取得政府研發經費1.5億元

進駐企業	培育事蹟
鴻君科技	96.10以4,500萬元技術移轉「醫療器械表面處理技術平台」 簽訂連續15年，每年400萬元之合作培育計畫經費，共6,000萬元 合計投資本校達1億500萬元
京達醫材	97.03以2,300萬元技術移轉「奈微米轉印技術於針灸針之製作平台」，含5年每年100萬元之合作培育計畫經費
亞洲瑞思	國家發明創作獎銀牌 台北生技獎 產品成功銷售國際7國
國維聯合	95.07進駐資本額4,500萬元；96.08增資至3億2,500萬元 97.05成功上櫃
膠原科技	農業生技產業化-傑出個案發表 取得GMP、ISO 13485、FDA QSR& 510(K)、CEmarking、2件 中華民國醫療器材查驗登記 經濟部「98年度卓越產業創新成果表揚」-「產品/系統創新類」獎
因華生技	97年健喬信元以4,900萬元投資併購因華生技 取得2件藥品許可
達興生技	「心之友達」取得健康食品認證

全國生技類
最高技轉金額

國科會最佳投資
報酬率指標案件
(46倍)

七、流程(過程)管理

36

流程管理績效

1. 課程總體檢 — 首先完成全校性核心課程
2. 新生全面篩檢健康體適能 — 國內首先進行
3. 全校課程地圖 — 國內標竿
4. 加入OCW — 醫學大學最早加入
5. 實施月退福利制 — 私立醫學院校唯一
6. 國際標準化 — 最完整的學校
7. 社會責任查證 — 全國第一所教育機構通過
8. 圖書館導入RFID管理系統 — 醫學院校最早
9. 獲全國生技類最高技轉金
10. 獲國科會最佳投資報酬率指標案件(46倍)

結語

透過流程管理，提供全方位優質服務
達成「成為國際一流的醫學大學」之願景



感謝聆聽
恭請指正