



97學年度

## 「提升服務品質，從『心』出發」

### 職員工知能成長營活動紀要

人事室／何三寶、張松山



「號外！號外！破天荒，高醫大成立50餘年來頭一遭」這詞兒，在職員工間流傳著，大家紛紛討論著，學校居然要辦「職員工知能成長共識營」，向來一群默默付出的職員工同仁，似乎已被發掘及重視，大家期待著這次成長共識營。

在這大學林立與競爭的時代裡，學校上下本是一體的，除了學生和老師之外，還有這些行政教學支援人力，也是學校向上提昇原動力的一環；以往學校強調學生的學習與重視老師的研究成果，舉辦各種師生成長活動，但未好好將職員工的能力進行計劃性的提昇，在現任余校長的支持下，交付人事室籌辦有史以來的「職員工知能成長共識營」。

97年8月11-12日兩天一夜密集訓練成長課程，以「提昇服務品質---從『心』出發」為主

題，從個人情緒管理、壓力管理等心靈成長到同仁間經驗分享與標竿學習，再擴大到從個人與組織的對談，專題演講包含如何面對有精神疾病的服務對象(陳正生助理教授)、情緒與壓力管理(沈英瓊老師)、人際關係與組織溝通(胡海音老師)等，藉由這次的成長共識營，協助同仁打破傳統思維模式、激發樂觀、正向心態、以顧客服務為導向及以「客」為尊，優質服務的「心」觀念。

此次成長共識營在各級長官的指導支持及131位職員工同仁的熱情參與下，同仁非常滿意，有效凝聚組織共識及向心力，問卷滿意度達85.6%，希望大家將本次共識化為實際行動，凝聚高醫人文化～「向上提昇，永續經營」；本次活動並在全體同仁期待下次再相會聲中圓滿落幕。

