

105 學年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：國際事務處(106 年 5 月)

建議改進事項	辦理情形及回覆說明 (請註記建議是否列為結案)	委員意見	
		結案	繼續追蹤(說明)
<p>1. 大學的國際化程度應如何衡量較妥？目前強調量化參與學校數、學生人數之指標，是否合宜？建議可先從一個系所或學院開始，由國際事務處與院系共同商討，因應各領域特質訂出適合該院系之國際化指標，進一步共同推動。</p> <p>(已結案)</p>	<p>1. 採用量化指標是邁向頂尖大學計畫給予本校的任務目標，要求每年的姐妹校、合約等提升。在邁頂計畫結束後，本校已完成相關量化指標目標，接下來的確會重新修正國際化相關指標，以更能精確符合學校國際化發展及需求。</p> <p>2. 對於海外教育計畫，當計畫數量增加且參與學生人數成長時，代表實際擁有海外教育經驗的比例提升，可視為國際化程度評量要素。</p> <p>3. 國際學生數仍為重要量化指標；另學生優質化（如：修業成績、畢業率、休/退學率等），是未來評估學校國際化程度，應要納入考量的因素。</p> <p>4. 各院系提供英語授課課程、開放研究室 / 實驗室予國際短期課程學員、及學生擔任國際短期課程輔導員。</p> <p>5. 鼓勵院系自行開發國際短期課程，並利用本處既有的宣傳及 e 化平台，使行政程序更為簡易。</p>	√	
<p>2. 在國際生的輔導上，有一套相當完善的機制與措施，有助國際生快速融入校園生活。例如外籍學生若遇有心理問題時，目前處理量能稍顯不足，宜儘量補充外語心理諮商人力，並提供 24 小時緊急需求人力。</p> <p>(已結案)</p>	<p>1. 本校學生事務處學生心理輔導中心設有英語諮商服務，並且已增聘諮商師進駐校園。</p> <p>2. 將與各學院商議，並配合學校既有的輔導、諮商等服務，以建立完整的國際學生導師制度、緊急救助、及輔導制度。</p> <p>3. 藉由甄選及培訓學生擔任國際短期課程輔導員，增進國際生及本地生交流，藉同儕互動有助國際生快速融入校園，減少陌生緊張。另外，安排輔導員擔任隨團助理，並與國際生住同宿舍，以輪班方式提供 24 小時緊急需求人力。</p> <p>4. 運用校內、外各項國際學生活動等相關資源，幫助國際學生建立歸屬感與融入臺灣當地生活，例如：教育部「友善臺灣—境外學生接待家庭專案計畫」、本校「Welcome Mixer</p>	√	

105 學年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：國際事務處(106 年 5 月)

建議改進事項	辦理情形及回覆說明 (請註記建議是否列為結案)	委員意見	
		結案	繼續追蹤(說明)
	for (Inter)national Students」、「春節祭祖大典」、「Break & Fuse 世界嘉年華」；以及各學生社團組織，例如：臺大學生會、國際學生協會、日本留華學生學會、韓國留華學生學會、美加僑外生同學會、新加坡同學會、越南同學會等，所舉辦之各項交流活動。		
3.提升國際交流品質方面： (1)發展各洲策略夥伴學校後，建議針對領域方面亦可發展與不同學校之深化關係。 (2)建議雙聯學位宜重雙向選派學生，而非僅單向派送。 (3)宜訂定國際學生來校就讀之基本門檻，如 TOCFL 達幾級或英文程度等，各院得訂更嚴格之標準。 (已結案)	1.重點姐妹校計畫原本即為針對各領域的差異性設計，各學院可依自身的發展狀況，選擇不同的重點姐妹校參與。 2.雙聯學位 (1)將盡量輔導各學院系所洽談雙向計畫。 (2)雙聯學位計畫均為雙向及單向並行，雙向計畫已達 15 國 41 校，執行單位為全校各院系所；單向計畫偏向個案（目前共 6 項計畫），及美國天普大學 3+2 雙聯學位計畫。 3.本校各學院系所皆訂有國際學生申請就學的中、英語能力程度標準，將持續輔導各學院系所，就語言能力的基本門檻，進行妥適把關。 4.國際短期課程雖為收費項目，各課程針對其專業需求，對於報名學員設立不同門檻，例如 C2 翻譯與文化課要求 TOCFL5-6 級，且 TOFEL 92 分以上申請門檻。	√	
4.積極招收國際學生方面： (1)國際學生人數逐年成長，宜留意相關輔導及健康方面諮詢機制。 (2)國際學位生的畢業比例約七成，雖然已相當不錯，但建議未來針對未能順利畢業原因，在招生入學與生活輔導方面，事前規畫預防，以提高畢業率。	1.本校學生事務處學生心理輔導中心設有英語諮商服務，並已增聘諮商師進駐校園。將與各學院商議，建立更完整的國際學生導師制度，加強落實緊急救助、課業輔導機制。 2.請教務處協助提供國際學位生休、退學申請的相關紀錄及資料，以統計國際學位生未能順利畢業的原因。同時，與學務處商議，將國際	√	

### 105 學年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：國際事務處(106 年 5 月)

建議改進事項	辦理情形及回覆說明 (請註記建議是否列為結案)	委員意見	
		結案	繼續追蹤(說明)
<p>(3)國際學生宿舍之整體規劃。</p> <p>(4)建議可與教務處協調，將短期課程及客製課程經驗發展為正式之第三學期，俾益造福更多國外及本國學子。</p> <p>(5)建議將華語課程全面納入正規學制(學分)後，全面性評估教師薪資之給付替代方案，俾益永續經營(不受頂大計畫退場影響)。</p> <p>(已結案)</p>	<p>學生照顧輔導各相關需求，納入改革學生輔導制度的參考，以期提高國際學生的畢業率。</p> <p>3.將報告校長，並請總務處與學務處協助，將國際學生宿舍之規劃，納入未來校務發展的考量。</p> <p>4.目前辦理的短期課程提供學員本校成績單、學分。以中文暨文化課程為例，國際學生可研修期間長達 2 個月，並可獲得 8 個學分。未來規劃自 6 月中下旬至 9 月初，以作為發展為第三學期之雛形。</p> <p>5.華語教師薪資替代方案，宜研擬以其他經費給付國際生華語教師薪資。</p>		
<p>5.提升本國學生國際化方面：</p> <p>(1)鼓勵學生至不同國家學習，針對「冷門」國家宜訂定鼓勵機制。</p> <p>(2)針對學生出國之權利及義務宜更清楚規範，以免除「出國旅遊」之疑慮。</p> <p>(已結案)</p>	<p>1. 海外教育股每年 9 月份開學後均辦理一系列甄選申請、學校資訊相關講座，藉此介紹較為冷門學校的強項領域、世界排名等。</p> <p>2.本校自 102 學年度起設有「國立臺灣大學學生出國修課學分採計要點」，規範學生於海外研修期間最低修課學分，並規範返國後所修學分全數登錄，免除「出國旅遊」疑慮。</p>	√	
<p>6.國際學生申請就讀的人數逐年增加，且校方規劃成立國際學院招收國際學生。面對即將暴增的工作量，國際事務處是否已有妥善的因應措施，以維持一定的服務品質？</p> <p>(已結案)</p>	<p>1.本校國際學生入學申請，已全面採取線上 e 化系統作業，簡化許多行政程序。</p> <p>2.針對日益增多的國際學生，加強各學院系所國際事務承辦同仁的職能訓練。同時，整合各項資源，與各學院系所合作，共同推動國際學生相關業務，以維持一定的服務品質。</p> <p>3.目前國際學院由本校教務處統籌規劃，將有一批獨立的行政服務團隊辦理相關業務。</p> <p>4.課程、申請管理系統升級，使每位</p>	√	

105 學年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：國際事務處(106 年 5 月)

建議改進事項	辦理情形及回覆說明 (請註記建議是否列為結案)	委員意見	
		結案	繼續追蹤(說明)
	<p>課程承辦人可自行編輯網頁，與以往只能透過國際教育中心承辦人編輯網頁，更具效率、機動性。</p> <p>5.各院系所課程承辦人透過新申請管理系統，更有效管理學生報名，並將各種入學所須文件 e 化處理，達到無紙化環保效益，並節省書面往來時間。</p>		
<p>7.建議整合與教務(學生採認)、學務(諮商輔導)、總務(宿舍)之合作，以共同促進國際化，並提供院系所國際化資源。 (已結案)</p>	<p>1.關於海外教育計畫學分採計，本校設有「國立臺灣大學學生出國修課學分採計要點」，且相關規定亦同步列於學則中；另，學生返國後由教務處協助辦理學分採計、登錄等程序。</p> <p>2.有關國際學生入學後的各項服務，每學期皆會與相關處室召開協調會，進行各項工作的整合、安排。另外，辦理國際事務人員培訓課程，提供各學院系所國際事務承辦同仁相關的訓練、資源。</p> <p>3.關於國際短期課程，本處統整全校各院系舉辦國際短期課程的教務、住宿、課程宣傳及 e 化平台，簡化校內行政手續，有效減輕院系行政負擔，並推動相關院系開發相關課程，以利持續課程開設及品質維護。</p>	√	

下次受評之關鍵績效指標 (KPI)

單位：國際事務處

執行單位	構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	年度內預定執行狀況
國際合作組	深化國際交流合作	持續執行重點姐妹校計畫	成功媒合 5 項國際交流合作計畫	積極轉介並主動探詢可能之國際合作機會，轉介給相關學院系所並進行後續追蹤。	轉介並追蹤國際合作機會。
國際學生組 海外教育股	提升本國學生國際化	學士生參與海外教育計畫之交換生、訪問生人數成長	超過 600 人	1. 每年平均辦理超過 25 場以上各項說明會，讓學生普遍瞭解本校海外教育計畫發展情形。 2. 每年舉辦盛大「海外教育展」，邀請校內外語言訓練中心、歷屆參與本校海外暑期課程之學生、出國交換學生、來校交換學生，代表各國姐妹校設置攤位並舉行交換學生甄選說明會、暑期課程招生說明會。	每學年度第一學期開學後，即舉辦一系列甄選簡章說明會（年度預計舉辦 5 場），並於海外教育展時針對甄選流程、文件準備舉辦說明會；甄選期間亦針對志願選填舉辦志願選填說明會，協助學生了解志願方向、選填方式；甄選結束後舉辦上 / 下學期行前說明會、交換訪問學生工作坊，協助學生了解海外學習細節。
		學士生參與其他類型海外教育計畫（含暑期課程、短期課程）人數成長	超過 350 人		1. 海外教育展擴大攤位數量，協助學生多元面向了解海外教育計畫，並且於海外教育展期間，舉行暑期課程及雙聯學位計畫說明會。 2. 另自寒假期間開始籌辦一系列暑期課程招生說明會（今年度預計舉辦 9 場），針對每一項暑期課程另舉辦行前說明會，針對課程細節、出國程序詳細說明。 3. 除了固定舉辦各式說明會外，亦會搭配系所、教育機構、各國館處舉行各式招生說明會，例如外文系海外教

執行單位	構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	年度內預定 執行狀況
					育計畫講座、賓州辦事處暨天普大學招生說明會等。
國際學生組 國際學生股	國際學生成長	國際學生之人數成長	每年成長 5%	1. 海外教育展積極招生。 2. 與海外校友會持續合作。 3. 提供獎學金。	1. 每年至少參加 5 場海外臺灣高等教育展、姐妹校海外教育展，提高本校知名度。 2. 持續與各地海外校友會合作，透過管道直接進入當地優秀高中舉辦招生說明會。 3. 提供多種獎學金申請機會，藉以吸引優秀國際學生來本校就讀。
國際學生組 國際學生股	服務品質提升	相關業務人員職能訓練	每學期舉辦 3 場以上訓練課程	1. 校內國際事務訓練課程。 2. 建立學生服務團隊。	1. 針對各學院系所國際事務承辦同仁，每學期辦理國際學生相關業務訓練課程，並提供各項服務資源。 2. 每學期辦理迎新專案組員、國際學生服務志工團隊培訓課程。
國際教育中心	內部流程	1. 作業流程標準化 2. 改善 e 化系統服務品質、友善度	1. 訂定標準作業流程 2. 優化短期課程系統，減少 30% 以上之行政作業程序	1. 訂定短期課程流程 SOP，化繁為簡，以有效運用有限人力。 2. 以使用者觀點，建置友善網頁、報名系統。	1. 建立標準作業流程並且半年檢討更新，以符合需求。 2. 依業務需求定期召開檢討會，以改善系統。
國際教育中心	學習及成長	提升輔導員職能	輔導員培訓達 10 小時以上	安排充足的培訓課程，加強輔導員服務專業及知識，並鼓勵前期輔導員回流支援，以累積臨場經驗。	輔導員參與各項培訓，並實際參與各項短期國際生活動。
國際教育中心	國際學生學習及課程	提升課程及服務品質	課程滿意度調查達 85% 以上	於每個短期課程結束時進行滿意度調查。	利用滿意度調查，評核實際提升之課程、服務品質。

執行單位	構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	年度內預定 執行狀況
		加強危機處理能力	建構風險及危機處理的標準流程	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 入學前：加強來臺注意事項宣導（飲食、生活等）。</li> <li>2. 在學期間：隨時通報緊急或臨時狀況，並安排第一線通報人員，並且備有 24 小時緊急聯絡網。</li> <li>3. 事件發生：視情況安排人力，輪班處理。</li> </ol>	依據建立之機制處理危機狀況，並依不同事件，隨時機動調整因應方式。