

以組織學習觀點探討學校經營策略-以台北市私立高中職為例

盧福海、朱寶青

E-mail: 9315888@mail.dyu.edu.tw

摘要

中文摘要 在社會環境變動下，私立高中職在教育制度改革過程中及一般社會價值觀觀念上，幾乎處於環境劣勢，也面臨著危機和挑戰問題，對私立高中職未來要如何定位與發展經營，將是一個重要的議題。所以學校經營理念應結合社會脈動與變遷，激勵組織成員帶有危機意識，以面對高度競爭環境，以提升學校整體組織競爭力，兼顧階段性教育功能，從師資、課程、創新、變革、教育品質和服務滿意度...等方面來提昇著手。因此，本研究旨在「以組織學習觀點探討私立高中職學校經營策略」，是探索私立高中職目前面臨社會和校內環境的變遷與困境，並透過教育先進們的訪談，萃取出經驗問題、策略及成員反應為研究主軸，來整理分析其相關性，關聯出它的可行性經營策略，讓學校成員能調適結合學習組織目的，透過組織學習從「程序」、「過程」中，取得適應環境的能力，以不斷的學習、修正，來改善解決問題的能力、促成組織知識的改變與創新，完成整體面的組織變革，進而提出可行之建議因應方式，來研究探詢讓私立高中職學校組織得以永續經營。本研究建議：一.教育法規與創新突破之邊陲經營 二.留住人才 三.與產業交朋友 四.幫家長、孩子找回自信心
關鍵字：組織學習、組織變革、服務滿意度。

關鍵詞：組織學習；組織變革；服務滿意度

目錄

目錄 封面內頁 簽名頁 授權書	iii 中文摘要
v 英文摘要	vi 誌謝
viii 目錄	ix 圖目錄
xi 表目錄	xii 第一章 緒論
1 1.1 研究背景與動機	2 1.2 研究目的與問題
11 第二章 文獻探討	7 1.3 研究範圍與限制
13 2.2 組織變革	13 2.1 學校之經營與管理
35 第三章 研究方法	19 2.3 組織學習
資料蒐集方法	59 3.1 研究架構與步驟
結果與討論	60 3.2
應變措施	63 3.3 資料分析方法
127 第五章 結論與建議	70 4.1 社會環境變動下之學校組織經營
145 5.2 研究發現	70 4.2 組織領導面對困境之
對後續研究之建議	84 4.3 學校成員之反應
、英文部份	103 4.4 研究討論
附錄二：訪談大綱與說明	144 5.1 結論
	149 5.3 建議
	152 5.4
	155 參考文獻 一、中文部份
	162 附錄一：訪談人員一覽表
	164
	165

參考文獻

參考文獻（中文）1.游錫 92.10 民間永續發展教育論壇全國說明會。2.陸登庭 2003 教育是通向未來的鑰匙 哈佛大學榮譽校長(Neil Rudenstine) 中國教育報新華網。3.李遠哲2002.12行政院第廿三次科技顧問會議2002.12.04 聯合報 李名揚。4.吳京部長1996.12 名人系列開講。5.王繼正、姚清輝 第四十期 私立高中職學校設科問題之探討 技術及職業教育雙月刊。6.范異緣 2003 高職的現存問題及未來發展高職教育發展會議 2003.9.4中央社李錫璋。7.周談輝 1997 海峽兩岸技職學術研討會 第五場綜合座談。8.楊奕源 民88以組織學習觀點探討私立大學行政部門服務績效 -----以大葉大學為例大葉大學/工業關係研究所。9.曾清來 民91私立高中職學校經營策略決策過程之研究彰化師範大學工業教育學系在職進修專班。10.沈洪炳 2000 企業群集:雙贏互利。載於齊思賢譯(2000), 策略聯盟新紀元, 9-11。台北市:先覺。11.廖錦文 民91 職業學校學習型組織指標之研究 國立師範大學工業教育學系 博士論文。12.吳玖琪 民89 行銷公關(原作者:T. L. Harris)。台北市:台視文化。(原書出版年:1997)。13.孫平、范涵青 民 網路創世紀(原作者:R. Reid)。台北市:商周出版。(原書出版年:1997)。14.齊思賢 民89 策略聯盟新紀元(原作者:B. Gomes-Casseres)。台北市:先覺。(原書出版年:1996)。15.彭曉瑩 2000 師範校院教育行銷現況、困境及發展策略之研究。國立台南師範學院國民教育研究所碩士論文, 未出版。16.天譯 民89 策略聯盟(原作者:C. F. Feiedham)。台北市:智庫文化。(原書出版年:1996)。17.李再長譯 1999 組織理論與管理 華泰文化事業股份有限公司。18.楊

駿著 2001 社會學 台北高點文化事業有限公司。 19.王尹著 2000 管理學 台北高點文化事業有限公司。 20 王尹著 2001 管理實務及個案分析 台北高點文化事業有限公司。 21.楊承謙 民92 學校外部環境與內部結構影響其學習型組織之研究。 22 中方 1996 ISO執行計畫書 中方管理顧問有限公司。 23.趙建雅1998 應用ISO 9001標準推展教育領域創新發展 北京化工大學校刊 北京大學校園網站。 24.劉水深著 1981 產品規劃與策略運用, 台北:華泰書局。 25.黃振球 1989 「校長如何增進學校績效, 碩造積極學校氣氛」, 師大中等教育, 第41卷期, 師大教育研究所期刊, 第31輯, 頁21。 26.陳添旺 1997 以行銷導向提昇學校競爭力之探索性研究---以私立高職為例, 彰化:大葉大學事業經營所碩士論文。 27.郭進隆譯1994第五項修鍊:學習型組織的藝術與實務, 台北:天下。 28.陳建宏 1995 組織學習理論應用於行政革新之研究, 台北:政治大學公共行政研究所碩士論文。 29.沈介文 2000 台灣科技公關公司核心能力之個案研究, 彰化:大葉大學。 30.王櫻美 1995 影響私立高職經營績效因素之探討, 彰化:大葉大學事業經營所碩士論文。 31.曾仕強 合著2003 管理哲學通論 第二版 國立空大 大學用書。 32.吳定 民73 組織發展理論技術 台北天一圖書公司。 33.魏銀河 民91台南市社區大學學員學習滿意度及其相關因素之研究 中正大學 成人及繼續教育所。 34.蔡靜萍 民90 組織學習的導入--個案研究東吳大學 企業管理學系。 35.盧偉斯 1997 組織學習的理論性探究 國立政治大學 公共行政學系。 36.馬紀維 民91地方政府推動學習型組織與組織行政績效關聯性之研究--以嘉義縣 南華大學管理研究所。 37.廖錦文 民91 職業學校學習型組織指標之研究 國立臺灣師範大學 工業教育研究所。 38.吳育賢 民92學習型組織與派外人員跨文化訓練之相關性研究大葉大學 工業關係學系碩士班。 39.楊承謙 民92學校外部環境與內部結構影響其學習型組織之研究 臺東師範學院 教育研究所。 40.唐鵬程 民90推行學習型組織阻力因素之探索式研究-以學習歷史為方法 義守大學 管理科學研究所。 41.彭惠苓 民92基於組織學習與組織創新氣氛分析學習型組織之研究 - 以大葉大學大葉大學 資訊管理學系碩士班。 42.陳內思 民90我國高級職業進修學校發展成學習型組織的可行性研究彰化師範大學 工業教育學系。 43.林建富 民92台北市高職教師感知學習型組織與學校效能之相關研究國立臺灣師範大學工業教育學系在職進修碩士班。 44.謝清隆 民90非營利組織募款策略探討研究 - 以彰化縣服務性社團為例 大葉大學 工業關係學系碩士班。 45.葉華容 民89顧客關係 . 服務品質與顧客忠誠度之研究 - 以網路購物為例東吳大學企業管理系。 46.鄭璇 民92影響策略與滿意度關係之研究 - 以資訊業為例 大葉大學 工業關係學系碩士班。 47.吳明烈 民91博士創造組織學習文化及知識經濟與服務理念 - 國立中正大學 成人教育所 (Power Point)。 48.吳清山 民81 學校效能研究。 台北市:五南。 49.張明輝 民88 學校教育與行政革新研究。 台北市:師大書苑。 50.張明輝 2002 學校經營與管理研究 前瞻、整合、學習與革新 師範大學學教育學系。 51.尤克強 民90 知識管理與創新。 台北市:天下文化。 52.李誠主編 民90 高科技產業人力資源管理。 台北市:天下文化。 53.李聖賢譯 民89 領導與變革。 台北市:中國生產力中心。 54.伍忠賢、王建斌 民90 知識管理策略與實務。 台北市:聯經。 55.蔡立旭 民89組織氣候、組織學習與自我效能之關係 大葉大學事業經營研究所。 56.黃仁祈 2003企業文化、組織學習、組織創新與企業核心能力間之關係研究國立成功大學高階管理碩士在職專班。 57.教育部(民91.12.30)專案報告 教育部接管私立大專院校之執行成效與高職教育未來願景和展望(引自 教育部網頁)。 58.高中職定位及社區化專案報告 教育部(民92.03.26).專案報告(引自 教育部網頁)。 60.鍾漢清 1999 「建立學習型組織行動研究會」-戴明淵博知識系統與組織學習講義。 61.吳芝儀、廖梅花等譯(2002)紮根理論研究法Anselm Strauss. Juliet Corbin. 濤石文化事業有限公司。 62.徐宗國譯 1997 導讀,收錄在徐宗國譯(1997)的質性研究概論。 台北:巨流。 63.徐宗國譯 1997 質性研究概論。 台北:巨流。 64.盧福海 民89 推動學習型進修學校專案報告 國立中正大學 成人教育研究所。 65.李美華譯 民87 社會科學研究方法(原The practice of social research,8th ed. 台北:巨流。 66.技職教育白皮書 民92 教育部。 67.張景旭 民91質性研究法 紮根理論課堂講義。 台北憲兵司令部 終身教育學習。 參考文獻 (英文) 1.Argyric, c. and Schon, D.A. ,1996, Organizational Learning II--- Theory , Method, and Practice. N.Y. Addison- Wesley Pub. Co. 2.Gomes-Casseres, B. (1996) The alliance revolution: The new shape of business rivalry. Boston: Harvard University Press. 3.Kotler, P., & Andreasen, A. R. (1997) Strategic marketing for non-profit organization. Englewood Cliffs, N J : Prentice-Hall. 4.Morley, L.,& Rassool, N.(1999). School effectiveness: Fracturing the discourse. NY: Falmer Press 5.Cheng, Y. Cheong (1996). School effectiveness and school-based management : A mechanism for development. NY: Falmer Press 6.Gorton, R. A., Schneider, G. T. & Fisher, J. C. (Eds.) (1988). Encyclopedia of school administration & supervision .NY: Oryx Press. 7.Crawford, M., Kydd, L., & Riches, C.(eds.)(1997). Leadership and teams in educational Management. London: Open University 8.Paciencia, D. (1995). Getting out the good news: Combat reports of doom and gloom with these marketing techniques. The American School Board Journal. 182(6), 39-40. 9.Bruce E. Herbert,Oct.1983, Educational effectiveness: Now or never, American Education,Vol.19,NO8,PP.5-11. 10.Juran J. M. , 1986 , A Universal Approach t managing for Quality , Quality process , December , PP. 19-24 11.Peter M.Senge,1998, 「 The Society for Organizational Learning 」 . <http://www.sol-ne.org/res/kr/learningorg.html>. 12.Senge,Peter M 1990,The fifth discipline: the Art and Practice of the Learning Organizational」 .NEW york:Doubleday. 13.Leonard-Barton, Dorothy,1992, 「 The Factory as a Learning Laboratory 」 , Sloan Management Review, Fall:23-38. 14.Mary Jo Binter, Bernard H. Booms & Mary Stanfield Ttreault,1990, The Service Encounter. Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents, Journal of Marketing, Vol.54, January, 71-84. 15.Neil A. Johnson , 1989 , Criteria for Assessing the Effectiveness of schools and principals , Education , Canada , Summer , PP.14 16.Philip Kotler , Marketing management: analysis , planning and control , New Jersey: Pretice-Hall , P.497 16.Valarie A. Zeithaml , A. Parasuraman & Leonard L. Berry , 1985 , Problems and Strategies in Services marketing , Journal of Marketing , vo1 Spring , PP.33-46. 17.Hedberg, Bo L.T.1981,How Organizations Learn and Unlearn. " in P. C. Nystrom & W. Il. Starbuck (eds), Handbook of Organizations Design.London: Oxford University Press,pp.8-27. 18.Argyric, c. and Schon, D.A. ,1978, Organizational Learning: A Theory of Action Perspective. Reading, MA:Addison-Wesley. 19.Cyert,Richard M. and James G. March 1963 A Behavioral Theory of the Firm.Englewood Cliffs, Nj:Prentice-Hall.