

國立高雄餐旅大學 102 學年度第 1 學期第 1 次內部控制小組會議議程

時 間：103 年 1 月 23 日（星期四）上午 10 時整

地 點：本校行政大樓 6 樓行政會議室

主 席：潘副校長江東

出席人員：如簽到表

記錄：楊慧禎

議 程：

壹、主席致詞

貳、上次會議決議執行情形：

案次	案由 (提案單位)	決議	執行情形
1	本校國際學院業於 102 年 2 月 1 日成立，擬新增及刪除第 1 版內部控制制度內容(秘書室)。	照案通過。	依提案內容新增及刪除第 1 版內部控制制度內容。
2	修正研究發展處之內部控制事項(秘書室)。	照案通過。	依提案內容修正研究發展處內部控制事項。

參、秘書室工作報告

- 一、本校第 1 版內部控制制度業經 102 年 7 月 17 日 101 學年度第 2 學期內部控制小組會議修正並更改為第 2 版。該內容已置本室之內部控制制度網頁供各單位參閱。
- 二、教育部 102 年 12 月 20 日臺教綜(三)字第 1020191711 號函示「辦理內部控制宣導及教育訓練應行注意事項」，有關本校內部控制宣導及教育訓練事宜，惠請人事室協助列入年度行政同仁教育訓練之課程，於適當時間辦理相關教育訓練及宣導。
- 三、依據教育部 102 年 3 月 14 日臺教綜(三)字第 1020038580 號書函示，應按月以電子郵件填妥「教育部內部控制制度通報表」傳送教育部；該通報表需填報 102 年增(修)訂完成內部控制制度項數之「目標數」及「截至填報當月已增(修)項數」，前依「教育部中程施政計畫(102 至 105 年度)共同性目標及指標」中有關「落實政府內部控制機制」之指標，本校所填 102 年應增(修)訂完成內部控制制度「目標數」為 5 件，102 年 3-12 月之內部控制制度通報表，本校均依規定期間按月填報，102 年度增(修)

案件數共 7 件，已達增(修)目標數。

四、依據行政院「內部控制制度設計應行注意事項」，各機關應力求內部控制制度之有效運作，並應適時檢討強化其內容，倘控制作業、作業流程過於繁多或已不適用者，宜適度精簡、修正或刪除，使其更臻具體、明確及可用。爰此，本組於 103 年 1 月 9 日函請各單位評估及檢視所屬單位之內部控制制度實際執行情形，如有需增修正者，於彙整後提送本次小組會議審議，並陳校長核可後，逕行修正；之後將陸續完成本校 103 年應增(修)訂之內部控制制度目標數。

肆、討論事項：

案由一：修正本校內部控制第 2 版之相關文字內容，詳如說明，提請討論。

【提案單位：秘書室】

說明：

- 一、本校組織規程業經 102 年 12 月 26 日校務會議修正通過，相關修正條文並溯自 102 年 8 月 1 日生效，配合組織規程之修正，擬將本校內部控制第 2 版之相關文字內容予以修正。
- 二、因修正內容主要為單位名稱之微幅調整，為節能減碳，減少紙張列印，擬請內部控制小組授權予秘書室，依本校修正後組織規程，將內部控制第 2 版相關之文字內容做全面性檢視及修正。

決議：

案由二：修正及新增教務處業務內部控制作業，詳如說明，提請討論。

【提案單位：教務處】

說明：

- 一、配合本校組織規程之修正，修正教務處業務內部控制作業中教務處職掌並新增語文訓練組「通識英語課程排課標準作業流程」及進修部教務組「教學評量作業」之作業項目。
- 二、教務處業務內部控制作業修正內容及新增之語文訓練組、進修部教務組作業項目，如附件一，pp. 5-13。

決議：

案由三：修正及新增學務處業務內部控制作業，詳如說明，提請討論。

【提案單位：學務處】

說明：

- 一、配合本校組織規程之修正，修正學務處業務內部控制作業中學務處職掌並將生活輔導組「學生請假管理」之作業項目增加負責單位進修部學務組。
- 二、修正諮商輔導組「學生申訴標準作業流程紀錄表」(附件三)之表單名稱。(pp. 21-22)
- 三、新增生活輔導組/進修部學務組「學生獎懲」作業項目。
- 四、學務處業務內部控制作業修正內容及修正之「學生請假管理」、「學生申訴標準作業流程紀錄表」、新增之「學生獎懲」等作業項目，如附件二，pp. 14-25。

決議：

案由四：修正研究發展處實習輔導組及就業輔導組作業項目部分文字內容，詳如說明，提請討論。

【提案單位：研究發展處】

說明：

- 一、研究發展處實習輔導組及就業輔導組作業項目之作業流程圖文字修正。
- 二、就業輔導組「就業輔導委員會」作業項目中，附件表單之部分文字內容修正。
- 三、研究發展處實習輔導組及就業輔導組作業項目修正內容，如附件三，pp. 26-30。

決議：

案由五：修正進修推廣學院業務內部控制作業並刪除原訂定之教務組、學務組作業項目，另新增推廣教育中心作業項目，詳如說明，提請討論。

【提案單位：進修推廣學院】

說明：

- 一、配合本校組織規程之修正，修正進修推廣學院業務內部控制作業中進修推廣學院職掌並將原進修推廣學院教務組及學務組之作業項目刪除。

- 二、新增推廣教育中心「自辦班課程規劃流程標準作業流程」作業項目。
- 三、進修推廣學院業務內部控制作業修正內容及新增之推廣教育中心「自辦班課程規劃流程標準作業流程」作業項目，如附件四，pp. 31-35。

決 議：

伍、臨時動議

陸、散 會

教務處業務內部控制作業

一、教務處職掌

掌理教務事宜。主要業務為成績、學籍、課程、各項招生。分設註冊、課務、綜合業務、語文訓練及進修部教務五組。

二、風險分析與評估

(一)、風險辨識

依據確認的整體層級及作業層級目標，參酌本處的發展計畫、教育部及相關政府單位的建議、教師、學生及家長的意見等風險來源，進行風險辨識。

(二)、風險評估

風險辨識後，以影響程度的嚴重性及發生的可能性，來評估風險的嚴重性，並據以進行相關風險的控管措施，以及相關作業流程的檢討與修正。將相關風險的嚴重性，分為下賴三個層級：1. 輕度風險：相關系統使用簡易性問題，以及人員服務品質的問題。2. 中度風險：相關作業出現錯誤，影響教師、學生及考生權益等問題。3. 重度風險：相關服務系統中斷、影響學生畢業條件及影響考生的入學資格等問題。

三、選定業務項目

學生成績管理會影響到學生權益，甚至會關係到學生是否能畢業是學籍管理的核心工作。課程標準的異動，會影響到學生學習成效，也會影響學生畢業條件。而招生工作，會影響考生權益，甚至會影響到學校整體形象。故目前選定學生成績管理、課程標準異動、四技高中生申請入學、通識英語課程排課及教學評量等相關作業，作為風險控管的重點項目，各組業務標準作業流程計內部控制彙編如下。

四、控制作業(如附件)

本處各項控制作業，係為確保各項業務活動皆已有效運作，相關控制重點已併入各項業務活動之作業流程中設計，包括核准、驗證、記錄核對、職能分工、實體控制等程序。本處依據風險評估結果，訂定如下列業務項目之控制作業。

為能預防風險的產生，本處各組將針對外部環境的變化，相關法規的變動，以及教育部及相關政府政策的變動，經常性地檢討相關作業流程，以提升相關作業的績效，預防風險的產生。

針對已發生的特殊事件，進行相關的補救措施，同時檢討相關的作業，以了解問題癥結所在，並對相關的作業進行檢討與修正，以杜絕相關風險的再度發生。

五、附件

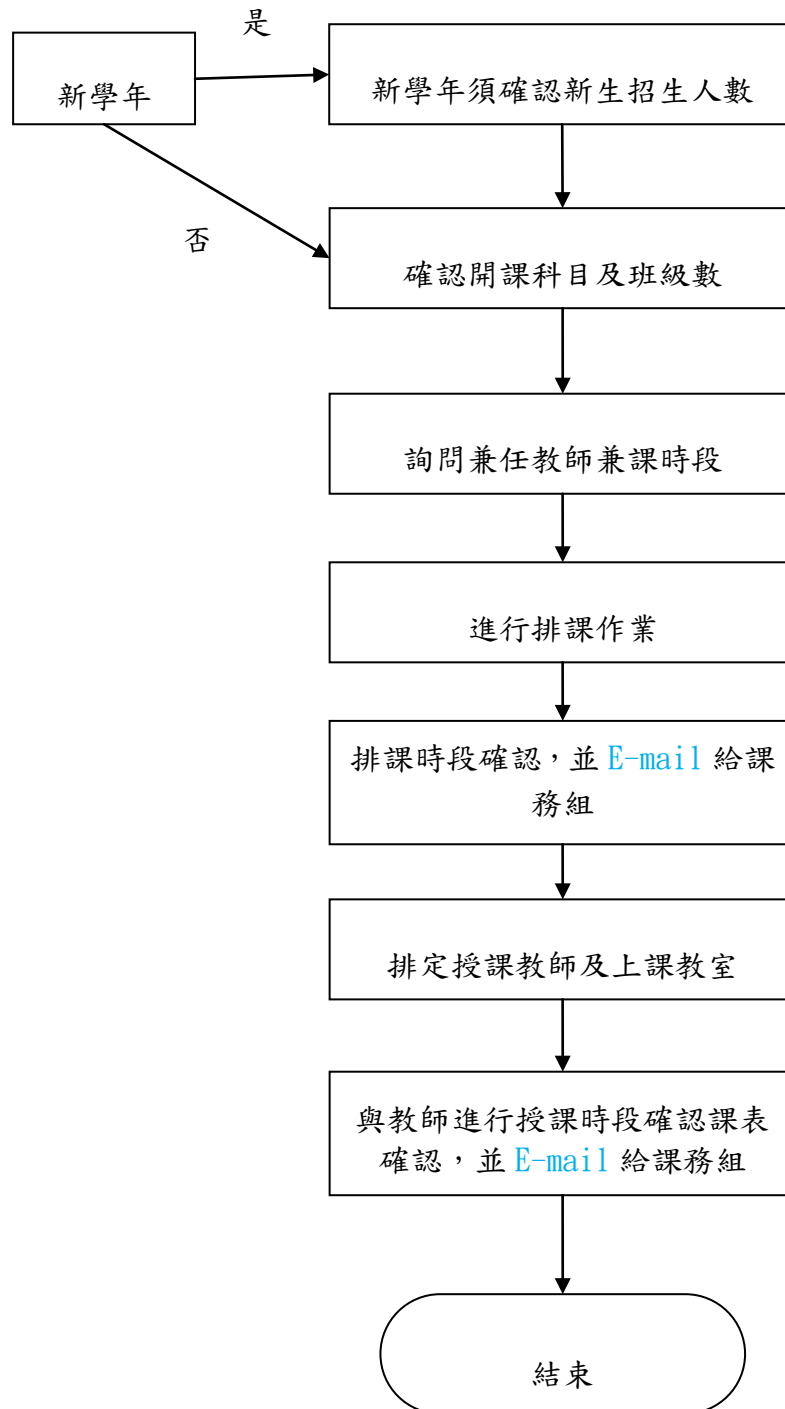
本處之作業流程包含各項業務，所設計之控制作業皆併入作業流程中設計，各項作業詳列如下：

項目編號	訂定作業項目	負責單位
GB01	學生成績標準作業流程	教務處註冊組
GB02	課程標準管理作業標準作業流程	教務處課務組
GB03	四技高中生申請入學	教務處綜合業務組
GB04	通識英語課程排課標準作業流程	教務處語文訓練組
GB05	教學評量作業	教務處進修部教務組

項目編號	GB04
項目名稱	通識英語課程排課標準作業流程
承辦單位	教務處語文訓練組
作業程序說明	<p>一、每學期期中考前開始安排下學期的課表。</p> <p>二、排定新學年度課程前，與綜合業務組確認科系招收新生班級數及人數。</p> <p>三、確認開課科目及班級數，將學群屬性相近之學系合併分班，新生依照分級測驗成績分班，舊生則照大一分班轉入上課班級。</p> <p>四、以E-mail方式調查兼任教師可兼課時段。</p> <p>五、排課：</p> <p>（一）根據廚課協調時段後，依分組進行課程安排。</p> <p>（二）與通識中心協調及安排課程時段。</p> <p>六、課程時段確認。</p> <p>七、安排授課教師及上課教室</p> <p>（一）請本校專任英語教師先行選擇預授課程時段。</p> <p>（二）根據兼任英語教師提供之可兼課時段安排課程。</p> <p>（三）排定教師時可一併安排上課教室，聽說課程優先排定使用語文教室。</p> <p>八、與授課教師進行最後課表確認，並將課表寄給課務組。</p>
控制重點	<p>一、聽說課程上限人數為30人，並優先排定使用語文教室；讀寫課程上限人數為55人。</p> <p>二、專任英語教師選定授課班級衝突時，請老師自行協調。</p> <p>三、兼任老師授課時數日間部不超過8小時，日+夜不可超過10小時。</p> <p>四、排定授課教師時一併根據老師需求及習慣安排上課教室，HB105、H303、H304、H305及H307可容納30人；HB104、H309及H310可容納60人。H309及H310為電腦語言教室，每位學生做均有個人電腦。</p> <p>五、與授課兼施進行最後課表確認，並將課表寄給課務組。</p> <p>六、課表排出後常會修訂，故每一次排出後皆須標註修訂日期及時間。</p> <p>七、一年級升二年級之班級，詢問任課老師是否有學生需調整班級程度，請老師提供名單於選課時將學生轉入正確班級。</p>
法令依據	排課實施要點
使用表單	空白課表(如附件一)

通識英語課程排課標準作業流程圖

GB04

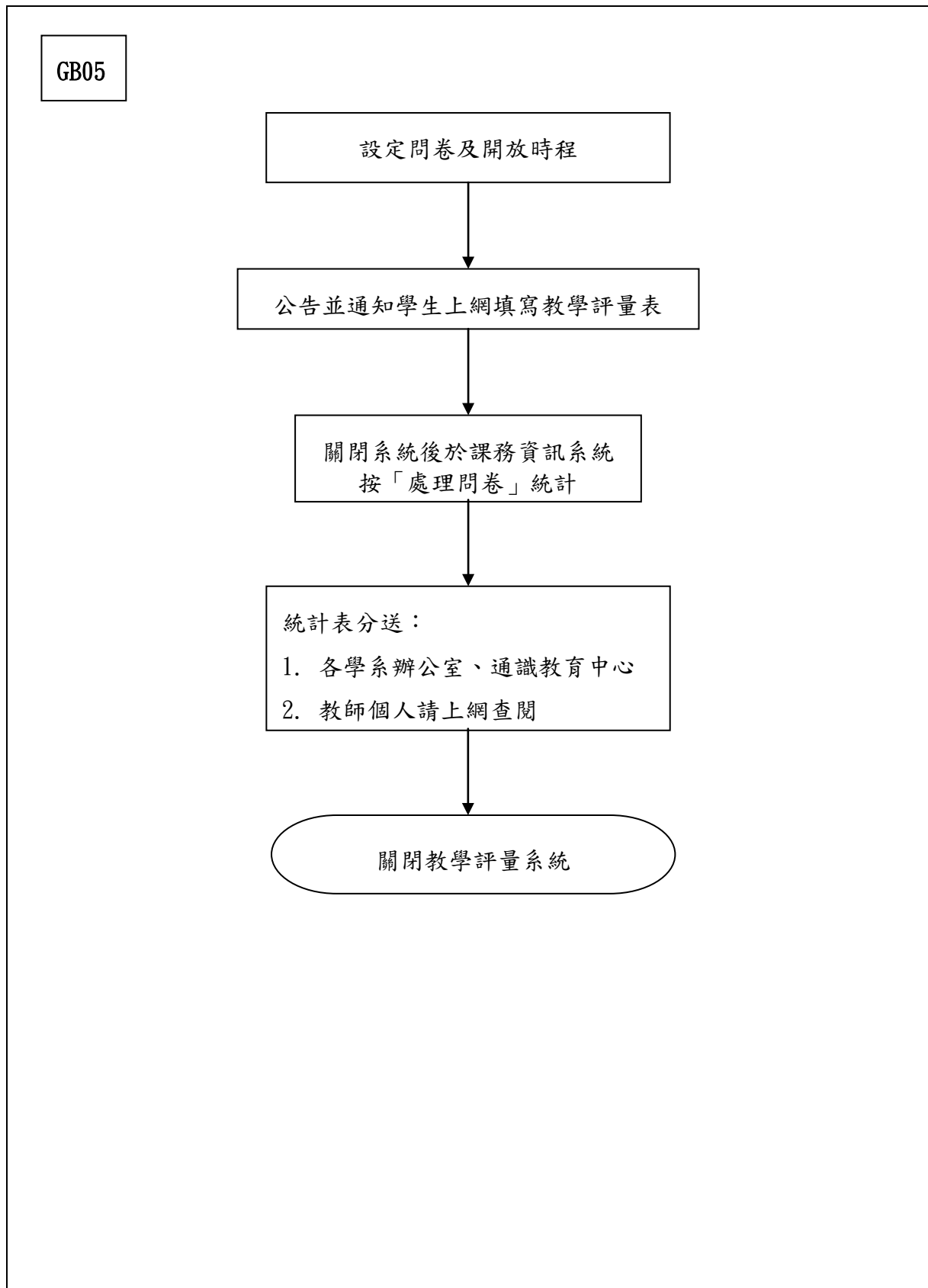


		08:10~09:10 09:10~10:00	10:20-11:10 11:20-12:10	13:20-14:10 14:20-15:10	15:30-16:20 16:30-17:20	18:30-19:15 19:20-20:05	20:15-21:00 21:05-21:50
一	HB104						
	HB105						
	H 303						
	H 304						
	H 305						
	H 307						
	H 309						
	H 310						
二	HB104						
	HB105						
	H 303						
	H 304						
	H 305						
	H 307						
	H 309						
	H 310						
三	HB104						
	HB105						
	H 303						
	H 304						
	H 305						
	H 307						
	H 309						
	H 310						
四	HB104						
	HB105						
	H 303						

	H 304							
	H 305							
	H 307							
	H 309							
	H 310							
五	HB104							
	HB105							
	H 303							
	H 304							
	H 305							
	H 307							
	H 309							
	H 310							

項目編號	GB05
項目名稱	教學評量作業
承辦單位	教務處進修部教務組
作業程序 說明	<p>一、辦理時間選擇學期結束前一個月辦理。</p> <p>二、進修教務組設定問卷及開放時間。</p> <p>三、公告並通知學生上網填寫教學評量表。</p> <p>四、進修教務組關閉系統後於教務資訊系統上按「處理問卷」統計。</p> <p>五、關閉教學評量系統。</p> <p>六、統計表分送：</p> <p>（一）各學系辦公室、通識教育中心。</p> <p>（二）教師個人請上網查閱。</p>
控制重點	<p>一、教學評量表採無記名方式。</p> <p>二、本表旨在提供教師教學參考與改進、教師評鑑、教師升等、進修、延長服務、教學績優教師遴選及兼任教師續聘等之參考。</p> <p>三、為鼓勵學生上網填寫評量，填寫教學評量之舊生次一學期始有權線上預選課程，未填寫者於開學後方得線上選課。</p>
法令依據	本校教學評量實施要點
使用表單	略

教學評量作業標準作業流程圖



內部控制制度自行檢查表

年度

自行檢查單位：教務處進修部教務組

作業類別(項目)：教學評量作業標準流程

檢查日期： 年 月 日

檢查重點	自行檢查情形		檢查情形說明
	符合	未符合	
一、作業流程有效性			
(一)作業程序說明表及作業流程圖之製作是否與規定相符。	✓		
(二)內部控制制度是否有效設計及執行。	✓		
二、教學評量作業標準流程			
(一)是否依學校行事曆所預設時程設定問卷及開放時程。	✓		
(二)是否於一個月前通知學生上網填寫。	✓		
(三)是否分送各系所辦公室、通識教育中心。	✓		
結論/需採行之改善措施：			
填表人：	複核：	單位主管：	

- 註：1. 機關得就1項作業流程製作1份自行評估表，亦得將各項作業流程依性質分類，同1類之作業流程合併1份自行評估表，就作業流程重點納入評估。
2. 自行評估情形若有未符合者，必須於評估情形說明欄內詳細記載評估情形，並於結論欄填寫採行之改善措施。

學務處業務內部控制作業

一、學務處職掌

掌理學生生活輔導、課外活動指導、獎助學金申請、就學貸款、諮商輔導、學生申訴、導師業務及衛生保健等業務。分設生活輔導、課外活動指導、諮商輔導、衛生保健及進修部學務組等五組。

二、風險評估

為符應本校國際化、人文化、專業化、企業化的目標，及實踐親學生永續校園的理念，學務處以推動達成下列工作為本處風險評估之依據：

- (一)建構「熱誠親善、創新活力、永續發展」的校園文化氛圍。
- (二)型塑博雅生活學習園區，打造兼具餐旅業界專業態度及知能的高餐旅關鍵菁英。
- (三)建立友善的校園環境氣氛，促進學生關懷校園，並打造國際多元化的校園空間。
- (四)完成EP系統，提升學務工作效能並促成校內行政溝通和諧，更有效服務學生需求。
- (五)深化品德教育，強化生活禮儀養成，涵化生命教育，持續推動性別平等，提升心理素質。
- (六)活化社團組織運作，培養民主法治觀念，並推動服務學習理念，輔導社團投入社區服務，打造積極服務之人生價值觀。
- (七)強化學生健康促進及防疫觀念，建構綠色健康校園及身心和諧生活觀。
- (八)推動校園惜福互助文化，協助弱勢學生安定就學。

三、選定業務項目

目前選定各組業務標準作業流程計內部控制彙編如下。

四、控制作業(如附件)

本處各項控制作業，係為確保各項業務活動皆已有效運作，相關控制重點已併入各項業務活動之作業流程中設計，包括核准、驗證、記錄核對、職能分工、實體控制等程序。本處依據風險評估結果，訂定如下列業務項目之控制作業。

五、附件

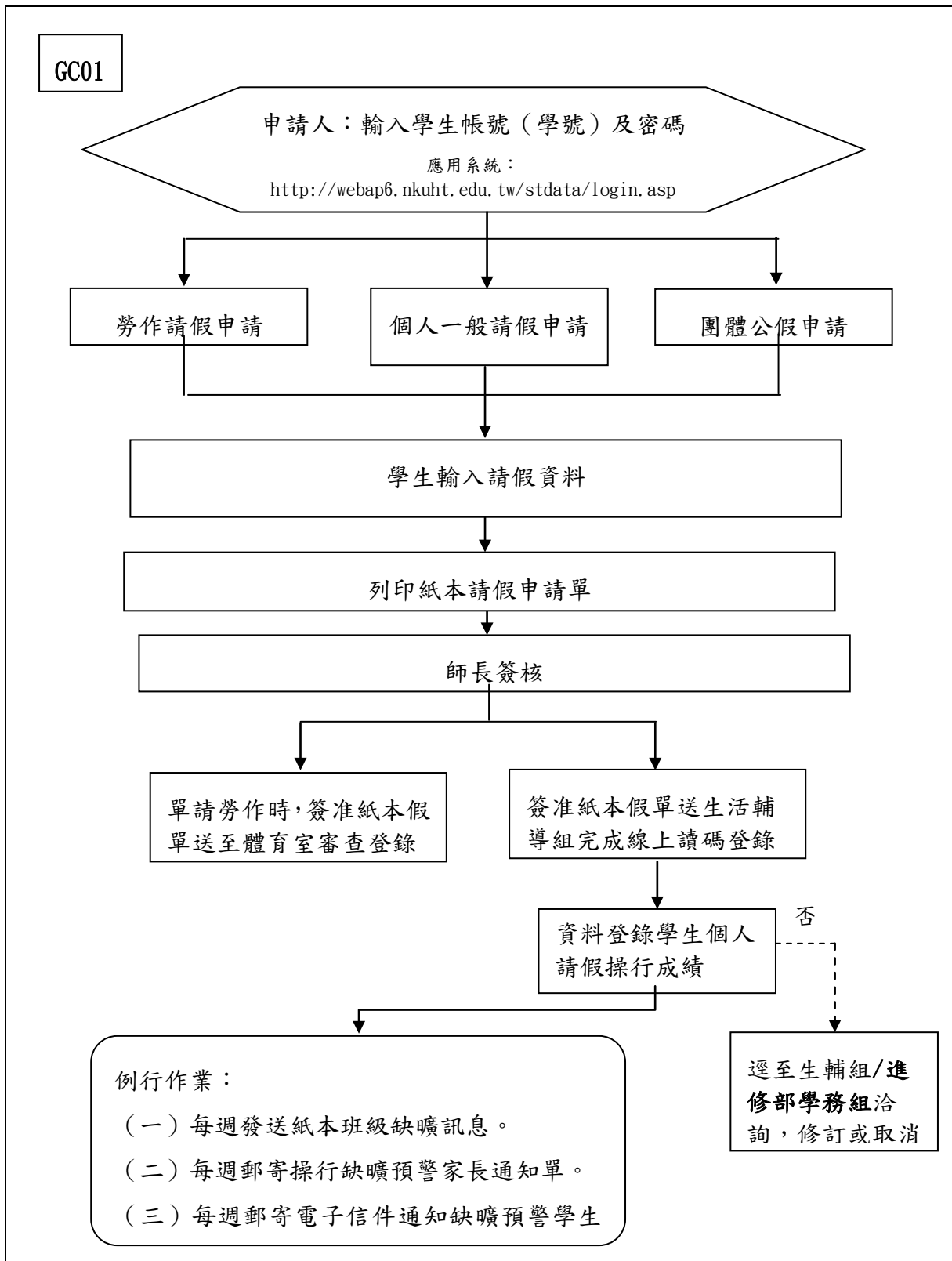
本處之作業流程包含各項業務，所設計之控制作業皆併入作業流程中設計，各項作業詳列如下：

項目編號	訂定作業項目	負責單位
GC01	學生請假管理	生活輔導組/ <u>進修部學務組</u>
GC02	社團活動之申請與經費核銷	課外活動指導組
GC03	學生申訴標準作業流程	諮商輔導組
GC04	校園緊急傷病處理	衛生保健組
GC05	學生獎懲	生活輔導組/ <u>進修部學務組</u>

項目編號	GC01
項目名稱	學生請假管理
承辦單位	生活輔導組、進修部學務組
作業程序說明	<p>一、請假系統作業：</p> <p>(一) 請假申請</p> <p>1. 應用系統：</p> <p>(1) 點選請假系統，依據申請人別輸入帳號及密碼。</p> <p>1.1 個人一般請假申請：請假日期起迄、請假節次、請假課程名稱及序號、依據請假種類別（事假、病假、生理假、公假、喪假、產假、陪產假）、事由、陳送、列印紙本（A4標準規格紙張）申請單。</p> <p>1.2 團體公假申請：申請公假者學號、請假日期起迄、請假節次、請假課程名稱及序號、事由、新增申請公假者學號、陳送、列印紙本（A4標準規格紙張）申請單。</p> <p>1.3 單請勞作教育申請：請假日期起迄、依據請假種類別（事假、病假、生理假、公假、喪假、產假、陪產假）、事由、陳送、列印紙本（A4標準規格紙張）申請單。</p> <p>(二) 請假程序及准假權限：</p> <p>1. 親自持紙本假單依序：</p> <p>(1) 三日內由導師或科系主任、生輔組組長（進修部學務組組長）或教官簽核即可。</p> <p>(2) 三日以上（含），一週以內（含）須經由科系所主任簽核。</p> <p>(3) 一週以上，則須經學務長簽核。</p> <p>(4) 如涉及團體請假，另依相關規定辦理如下：</p> <p>1.1 被指派代表本校校內外公務、活動或比賽者，請假單必須有派遣單位主管簽證。同一課程超過10人以上應加會任課老師，全班請假加會課務組（進修部教務組）。</p> <p>(三) 註冊、考試期間之請假規定：</p> <p>1. 學生因故註冊請假，應依照「學生註冊及註冊請假實施要點」辦理。</p> <p>2. 考試請假依「學生考試請假補考辦理要點」規定按一般線上請假程序辦理；並於請假單上加會任課老師及課務組（進修部教務組）。</p> <p>(四) 勞作教育：</p> <p>1. 學生因故不能參加勞作教育及課程者，比照一般請假手續辦理。</p> <p>2. 單請勞作教育者，則直接送體育室核可。</p> <p>(五) 請假單核准後，將假單交生輔組或進修部學務組完成資訊系統登錄。</p> <p>二、完成登錄系統作業：</p> <p>(一) 檢視是否完成師長簽准。</p> <p>(二) 每日學生已簽准請假申請單，必於下班前登錄完畢。</p> <p>三、例行作業：</p> <p>(一) 每週發送紙本班級缺曠訊息。</p> <p>(二) 每週郵寄操行缺曠預警家長通知單。</p>

	<p>(三) 每週郵寄電子信件通知缺曠預警學生班級導師和主任知悉。</p> <p>四、生輔資訊系統作業：</p> <p>(一) 請假申請</p> <p>1. 生輔資訊應用系統：</p> <p>(1) 學生須逕自系統線上登入，依據申請人別輸入帳號及密碼。</p> <p>1.1 個人一般請假申請，系統未完成核可前，皆可自行取消，若系統已核可後即無法取消，需透過系統管理業務單位完成退回。</p> <p>1.2 團體公假申請，無法自行取消，需透過系統管理業務單位完成取消。</p> <p>1.3 單請勞作教育申請亦同。</p> <p>1.4 系統已核可登錄請假，若取消或退回皆會轉成曠課。</p> <p>1.5 因假單已核可登錄後取消或退回成曠課者，學生只需列印曠課資料請該任課師長註記證明有出席上課即可修訂曠課紀錄。</p> <p>2. 請假種類及應檢附之證明如下：</p> <p>(1) 病假：</p> <p>1.1 生理假屬病假，可不必持證明。</p> <p>(2) 喪假：</p> <p>1.1 可視喪假期間需求分別申請請假，同一事件之喪假累計不得超過一星期，並需檢附證明文件。</p> <p>(二) 請假程序及准假權限：</p> <p>1. 依據規定期程，親自持紙本假單完成簽核作業</p> <p>(1) 導師因公可請系主任代簽。</p> <p>(2) 如涉及團體請假：</p> <p>1.1 被指派代表本校校內外公務、活動或比賽者，請假單必須有派遣單位主管簽證。同一課程超過10人以上應加會任課老師，全班請假加會課務組(進修部教務組)。</p> <p>(三) 勞作教育，因涉及勞作教育及必修課程，屬體育室管理。</p> <p>(四) 請假單核准後，需將假單送交生輔組或進修部學務組完成資訊系統登錄並存查。</p> <p>五、准請完成登錄系統作業：學生已簽准請假申請單，必於下班前登錄完畢。</p> <p>六、例行作業：</p> <p>(一) 若每週郵寄操行缺曠預警家長通知單退回信件，改以簽收轉交班導師，並請導師輔導學生至教務註冊組系統修訂通訊地址。</p> <p>(二) 每週郵寄電子信件通知缺曠預警學生班級導師和主任知悉，並列為追蹤。</p>
法令依據	1. 國立高雄餐旅大學學生請假規則
使用表單	<p>1. 學生請假申請單 (A4 標準規格紙張)</p> <p>2. 團體公假申請單 (A4 標準規格紙張)</p>

學生請假管理標準作業流程圖





國立高雄餐旅大學

學年度第

學期



個人請假系統-請假

列印表單

您至目前共計有：

事假	病假	公假	喪假	生理假

請假單號		申請日期	
申請人		連絡電話	
假別		請假時數	
起始日期		結束日期	
事由			
節數	+ 勞作		節 星期

日期	節數	開課序號	課程名稱	老師
證明文件 (或派遣單位簽章)		教務處 課務組 (考試)		教務處 註冊組 (註冊)
導師		教官		學務長
科系主任		生輔組長 / 進修部學務組 長		校長

***注意事項**

1. 登錄系統請假資料，務必需再列印已登錄的系統請假單，並依序送審核完畢後，將該假單繳至承辦單位（學務處生輔組、**進修部學務組**），完成上讀碼後，方為有效假單。
2. 學生請假程序為，依據學生請假規則第四條第六款除病假及陪產假外，其他假一律於事前辦理，另因突發事件及特殊情形，除事假應於請假日後3日內，其他應於10日內補辦請假。
3. 請假相關「假種類」、「請假程序及准假權限」、「缺曠課之處置規定」等，請自行參閱本校學生請假規則第三條、第四條、第五條之要點辦理。
4. 若有系統相關疑義資訊請洽：日一學務處生輔組，夜一**進修部學務組**。



團體請假系統-請假

列印表單

請假單號		負責人	
申請日期		連絡電話	
假別			
起始日期		結束日期	
事由			

單號	班級	學號	姓名	假別	起始日	截止日	時數	節數

任課老師 (含十人以上)		證明文件 (或派遣單位簽章)		教務處 課務組 (考試)		教務處 註冊組 (註冊)	
-----------------	--	-------------------	--	--------------------	--	--------------------	--

導師		教官		學務長		教長	
科系主任		生輔組長 /進修部 學務組長					

*注意事項

- 登錄請假資料不表示請假完成，請列印紙本請假單，並依序送審核可完畢後，送承辦單位〔日：學務處生輔組，夜：進修部學務組〕線上讀碼後方為有效假單。
- 請假悉依本校學生請假規定處理。
- 請假須事前辦理，如因特殊事故須於缺席日三日內，備必要證件，補辦請假手續。
- 公假須派遣單位簽核章及同一課程應會簽任課老師（超過十人以上）。
- 相關資訊請洽：日－學務處生輔組，夜－進修部學務組。

內部控制制度自行評估表

年度

自行檢查單位：學務處生活輔導組/進修部學務組

作業類別（項目）：學生請假管理

檢查日期： 年 月 日

檢查重點	自行檢查情形		檢查情形說明
	符合	未符合	
一、作業流程有效性			
（一）作業程序說明及作業流程圖之製作是否符合規定。			
（二）內部控制制度是否有效設計及執行。			
二、學生請假申請			
（一）請假簽核流程是否符合精簡及關懷。			
（二）應用系統是否符合便利。			
（三）網路 IP 無區域限制。			
（四）依規定申請請假，系統無時間限制。			
（五）系統維持 24 小時運作。			
（六）系統每日運作更新資料。			
（七）學生可隨時系統查閱請假及簽核狀況。			
三、例行作業：			
（一）達到師長即時掌握學生概況並面談輔導。			
結論/需採行之改善措施：			
填表人：	複核：	單位主管：	

項目編號	GC03
項目名稱	學生申訴
承辦單位	學生事務處諮商輔導組
作業程序說明	<p>一、申訴人對於學校之懲處、其他措施或決議不服者，應於收到或接受相關懲處、措施或決議之次日起一定日期內，以書面向申評會提起申訴。前項一定日期，不得少於十日或超過三十日。</p> <p>二、申評會收到申訴書之次日起三十日內，完成評議；必要時，得予延長，並通知申訴人。延長以一次為限，最長不得逾時二個月。但涉及退學、開除學籍或類此處分之申訴案，不得延長。</p> <p>三、申評會作成之評議書後，陳校長核定時，應副知原處分單位，原處分單位如認為有與法規牴觸或事實上窒礙難行者，應列舉具體事實及理由陳報校長，並副知申評會。校長如認為有理由者得移請申評會再議（以一次為限）。評議書經完成行政程序後，應予採行。</p> <p>四、評議決定書應按申評會設置之組織與隸屬，經校長核定後，送達申訴人及原為懲處、措施或決議之單位。</p> <p>五、申訴人就學校所行之行政處分，經向學校提起申訴而不服其決定，得自申訴評議書送達次日起三十日內，繕具訴願書，檢附學校申訴評議決定書，經學校向教育部提起訴願。</p>
控制重點	<p>一、承辦人接獲學生申訴案件時，應先與學生確認是否已與相關懲處單位或人員提出意見反應或協調，若經先行反映協調學生仍不服，再提出學生申訴申請。</p> <p>二、承辦人接獲學生申訴案件時，應檢查申訴人「申訴書」資料是否有填寫完整及是否檢附相關佐證資料。</p> <p>三、承辦人接獲學生申訴案件時，應告知申訴人申訴辦法及流程。</p> <p>四、開會通知方式：</p> <p>（一）先以電話調查委員可出席會議的時間。</p> <p>（二）以公文方式通知委員開會時間及地點，當事人為會議列席人員以副本通知。</p> <p>五、相關文件需以密件公文方式傳遞辦理。</p> <p>六、評議決定書是否確實函知申訴人及相關當事人。</p>
法令依據	本校學生申訴辦法
使用表單	國立高雄餐旅大學學生申訴評議委員會申訴書(如附件一)、國立高雄餐旅大學學生申訴評議委員評議決定書(如附件二)、學生 意見反映處理 申訴諮詢紀錄表(如附件三)

~~密件~~(刪除)

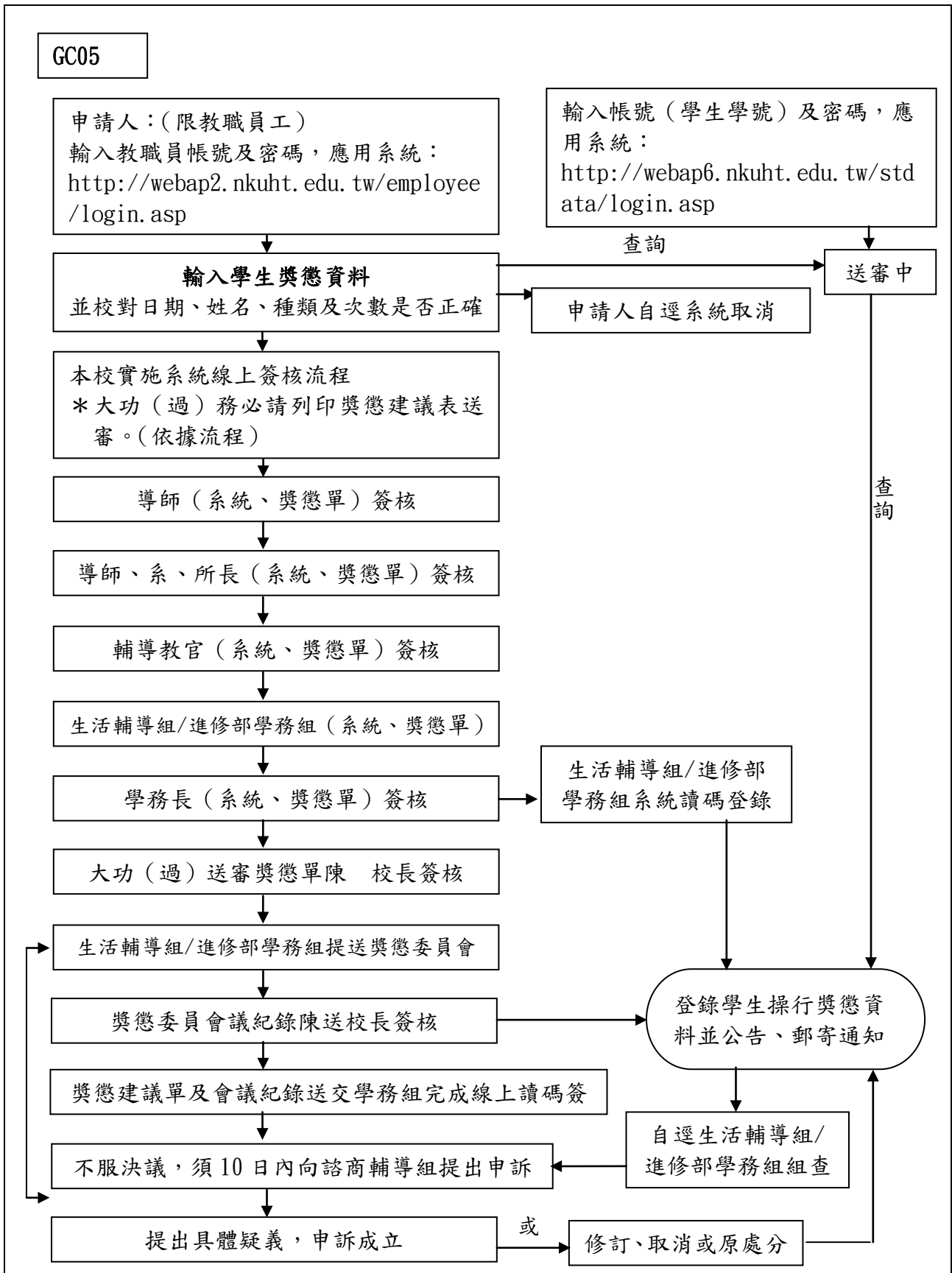
附件三

國立高雄餐旅大學學生申訴評議委員會
學生申訴諮詢紀錄表

姓名		學號		科系	
日期					
事件摘要					
處理情形					
承辦單位	會辦單位		學務長		

項目編號	GC05
項目名稱	學生獎懲
承辦單位	學務處生活輔導組/進修部學務組
作業程序說明	<p>一、建議申請：申請人(限教職員工)至校務資訊系統/獎懲建議，輸入學生獎懲資料並陳送，除大功及大過外，其餘不用印出紙本。</p> <p>二、簽核：依序由導師、系主任、輔導教官、生活輔導組/進修部學務組組長及學務長簽核。如有意見可於獎懲單上註明，由學務長核定是否退回獎懲。如無簽核，會於簽核天數到期時自動轉至下一簽核人員，最後由系統管理者確認是否登錄或退回後，資料轉入學生操行成績。</p> <p>三、其它：</p> <p>(一) 大功、大過之獎懲，除系統申請呈送外，須列印紙本陳 校長核示後送本校獎懲委員會審查決議。</p> <p>(二) 獎懲委員會會議紀錄於陳 校長核示後，請獎懲委員會承辦人影印一份供學務處進修學務組存查，並依決議完成線上簽核或修正獎懲項目。</p> <p>(三) 不服決議者，須10日內向學務處諮商輔導組提出申請。如提出具體疑義，申訴成立則修正或取消原獎懲。</p> <p>(四) 學生可自行至系統查詢自身獎懲紀錄。如有誤，可至學務處生活輔導組/進修部學務組查證。</p>
控制重點	<p>一、每日至系統查看有無待簽核獎懲。</p> <p>二、每週一公告上週獎懲名單於校園資訊網及學務處網頁，供學生自行查閱。</p> <p>三、學生可由系統查詢自身獎懲紀錄及目前狀態。</p> <p>四、簽核過程中，如有師長註明意見，則由學務長核定是否退回獎懲。</p> <p>五、大功、大過之獎懲，經校長核示後，正本留存、影本送本校獎懲委員會承辦人，於會議審查決議。</p> <p>六、會議紀錄經校長核示後才可至系統簽核。</p>
法令依據	本校學生獎懲辦法
使用表單	

學生獎懲標準作業流程圖



內部控制制度自行評估表

年度

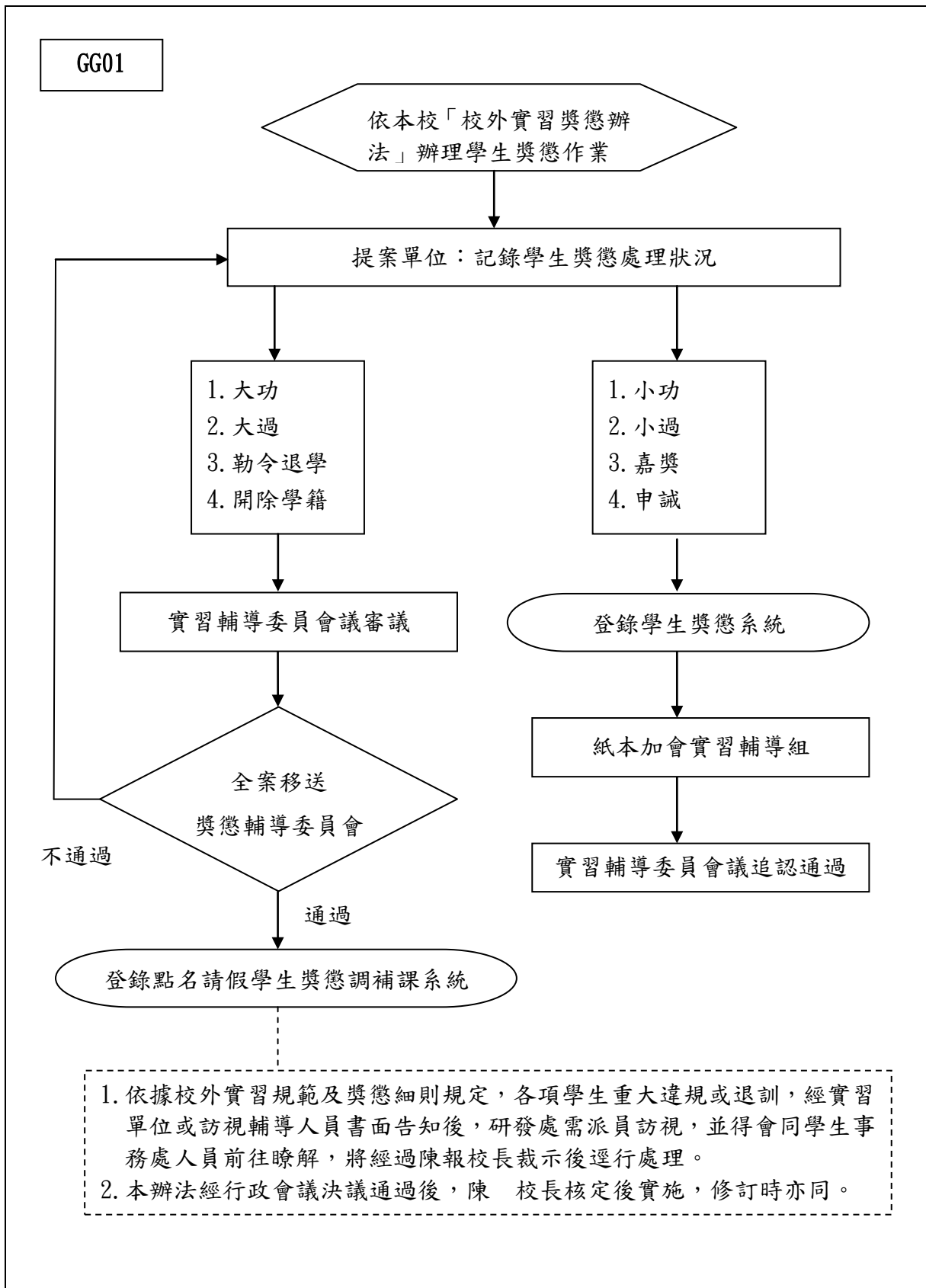
自行檢查單位：學務處生活輔導組/進修部學務組

作業類別（項目）：學生獎懲

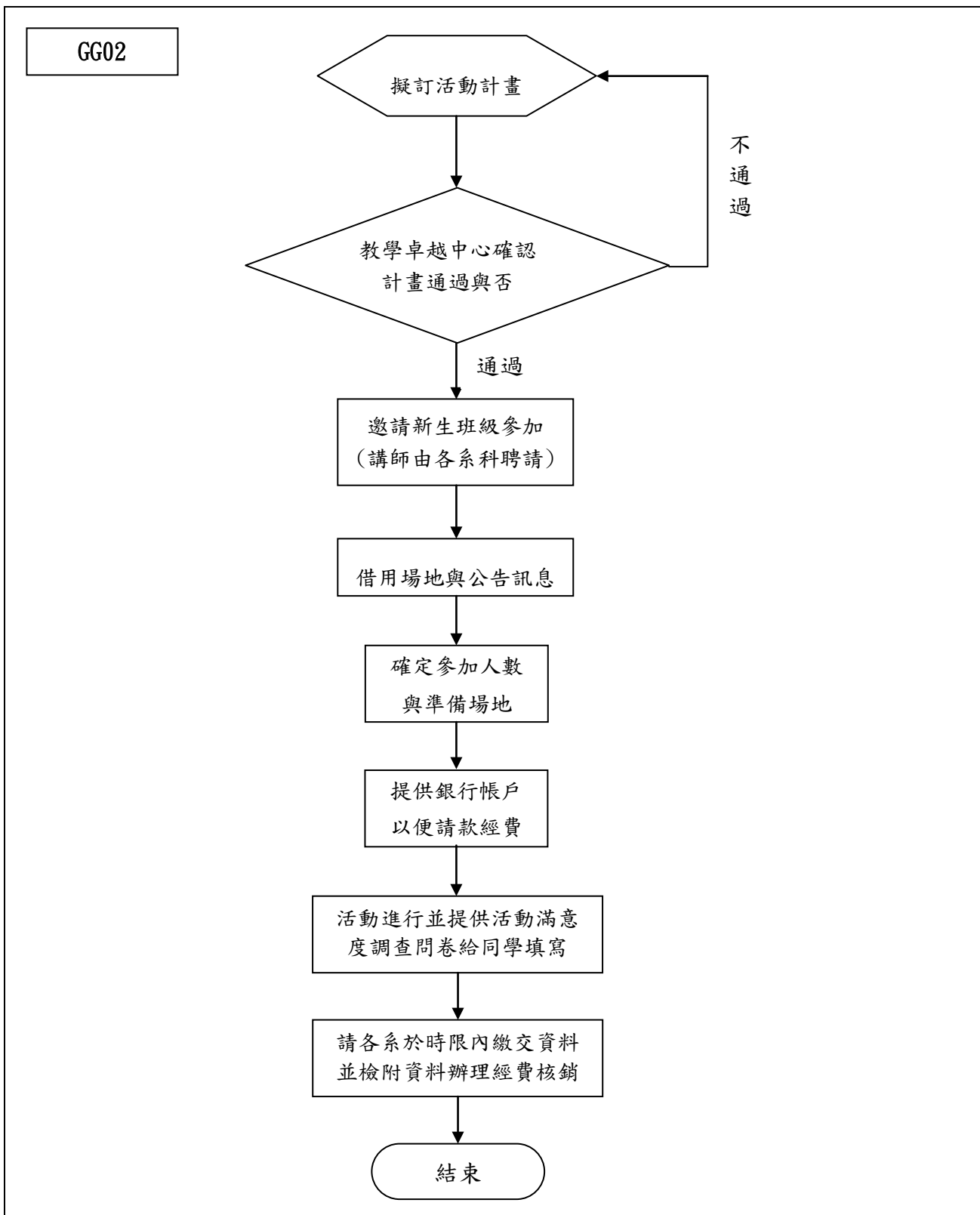
檢查日期： 年 月 日

檢查重點	自行檢查情形		檢查情形說明
	符合	未符合	
一、作業流程有效性			
(一) 作業程序說明及作業流程圖之製作是否符合規定。			
(二) 內部控制制度是否有效設計及執行。			
二、學生獎懲標準作業流程			
(一) 是否每日至系統查看有無待簽核獎懲			
(二) 是否每週一公告上週獎懲名單。			
(三) 獎懲是否有師長註明意見，經學務長核定退回獎懲。			
(四) 大功、大過是否待校長核示後，影本送本校獎懲委員會承辦人。			
(五) 大功、大過之獎懲是否待獎懲委員會會議紀錄經校長核示後，依決議完成線上簽核或修正獎懲項目			
結論/需採行之改善措施：			
填表人：	複核：	單位主管：	

校外實習獎懲處理標準作業流程圖(修正後-增加”標準”二字)



就業輔導委員會標準作業流程圖(修正後-增加”標準”二字)



活動紀錄表

(科) _____年度【就業輔導委員會】活動紀錄表(修正後)

編號：

填報日期： 年 月 日

活動日期與時間	年 月 日 時 分至 時 分		
活動地點			
相關網址			
參加總人數	學生_____人 教職員_____人	指導老師	
活動說明 (辦理活動前)	一、執行重點 二、活動特色 三、活動績效		
實際執行概述 (辦理活動後)			
目標達成率			
滿意度調查分析			

記錄者：

單位主管簽章：

記錄者聯絡方式(手機)：

記錄者聯絡方式(E-mail)：

說明：

1. 電子檔回傳：請各科系將「活動紀錄表電子檔」及「活動照片 6 張原始電子檔」，回傳至 mail.nkuht.edu.tw，檔名請以「~~102~~就業輔導委員會-科系名」，並印 1 份紙本，請主管核章後，於限期前送至研發處-就業輔導組-助理 (分機 1631)彙整。
2. 參與同學將問卷填寫完畢後，請將問卷正本統一繳回就業輔導組-助理。

國立高雄餐旅大學

(修正後)

~~102~~~~103~~○○年度獎勵科技大學及技術學院教學卓越計畫

子計畫五「深化職涯發展與就業輔導」履歷諮詢講座

滿意度調查表

親愛的參與者您好：

非常感謝您在百忙中參與本次 年 月 日「深化職涯發展與就業輔導」履歷諮詢講座，為了瞭解今日研討會實施情形並提升爾後活動之品質，以作為未來規劃之參考，煩請您撥冗填答下列問卷，並於研討會結束後，擲交工作人員。

再次感謝您的協助與支持！

教學卓越計畫辦公室 敬上

☆此部分請依據實際情況與感受，在最適當的□中打勾(✓)。

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
--	------	----	----	-----	-------

A. 研習內容規劃

1. 研習所欲達成之目標明確	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 研習時數安排	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 研習內容規劃與個人需求之契合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 研習辦理方式	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 整體而言，此活動提供之資料有參考價值	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B. 講師授課情形

1. 講師授課內容充實性與教材設計	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 講師與學員有互動及回應	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 講師表達清晰，有實例佐證容易瞭解	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 講師的授課能引導我修正觀念	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 整體而言，對於講師整體授課的方式與內容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
--	------	----	----	-----	-------

C. 學員自我幫助

1. 有增進我現有的知識與進一步的瞭解	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 對於教師專業成長有所幫助	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 對於教學資源發展有所幫助	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 對於日後的教學工作有所幫助	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 整體而言，此研習對我有實質的幫助	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D. 服務品質

1. 活動前的聯繫	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 場地空間感受	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 活動教學設備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 活動工作人員的服務與態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 整體而言，對此研習的整體滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

☆此部分為學員資本資料，請在最適當的中打勾(✓)。

❖職稱：1. 學生 2. 職員 3. 教師 4. 其他_____

❖院別：1. 餐旅學院 2. 廚藝學院
3. 觀光學院 4. 國際學院

☆其他具體建議事項：

進修推廣學院業務內部控制作業

一、進修推廣學院職掌

掌理推廣教育有關業務，並分設推廣教育中心與營運管理組。

二、風險評估

本院負責提供社會人士培養第二專長與在職進修等業務，若未能順利執行各項工作將影響學員授課及輔導品質，亦會損及本單位形象。

三、選定業務項目

目前選定下列各組業務標準作業流程暨內部控制彙編如下。

四、控制作業(如附件)

本院各項控制作業，係為確保各項業務活動皆已有效運作，相關控制重點已併入各項業務活動之作業流程中設計，包括核准、驗證、記錄核對、職能分工、實體控制等程序。本院依據風險評估結果，訂定如下列業務項目之控制作業。

五、附件

本處之作業流程包含各項業務，所設計之控制作業皆併入作業流程中設計，各項作業詳列如下：

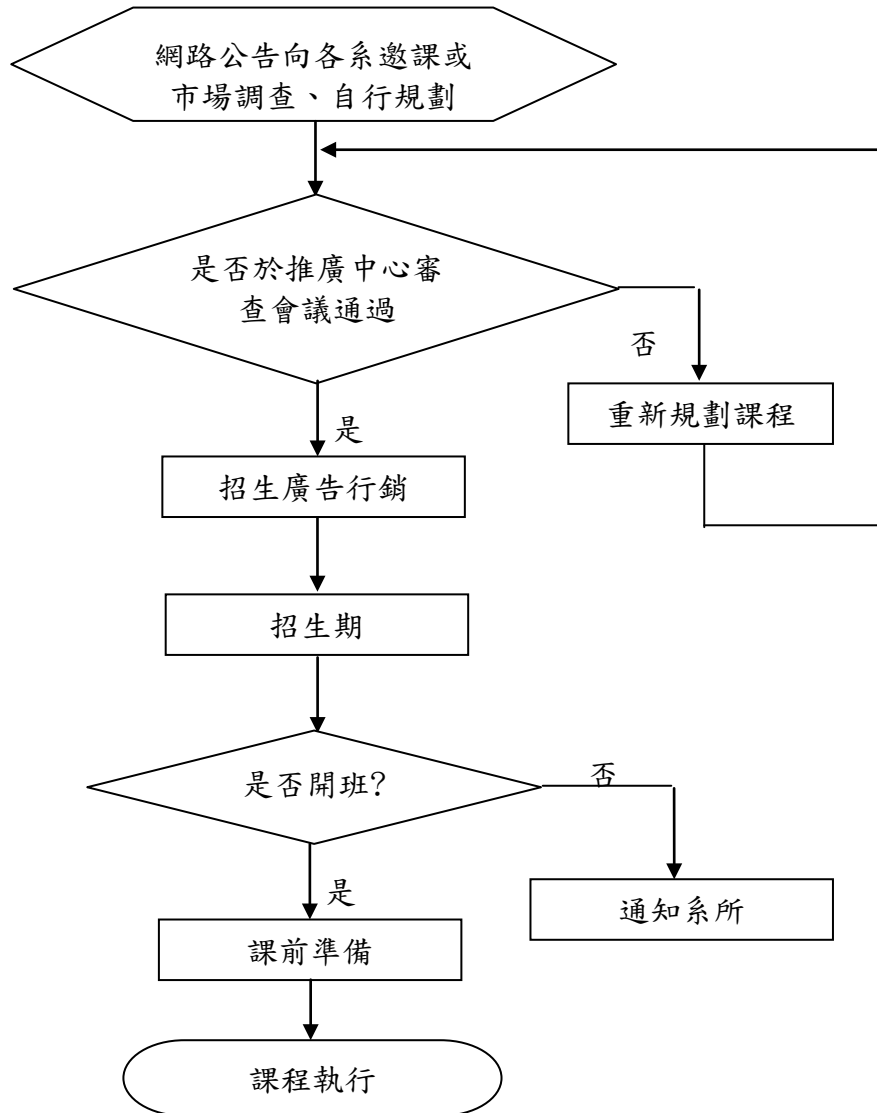
項目編號	訂定作業項目	負責單位
G001	教學評量作業	教務組
G002	學生獎懲	學務組
G001	自辦班課程規畫標準作業流程	推廣教育中心

項目編號	G001
項目名稱	自辦班課程規劃流程標準作業流程
承辦單位	進修推廣學院推廣教育中心
作業程序說明	<p>一、規劃期</p> <p>(一) 本中心向各系所老師邀課，由各系有意願開課之老師開課程大綱，提出課程規劃。</p> <p>(二) 由本中心依市場動態、歷年學員意見彙整，開立課程，並找到各系所授課專長教師擔任課程指導。</p> <p>(三) 將開課彙整確認開設之課程、師資及時段給推廣中心，推廣中心於推廣小組審查會議中提出課程規劃，經審議無議通過後正式進入招生期。</p> <p>二、廣告行銷</p> <p>(一) 招生期前提報招生企劃業績目標及廣告預算。</p> <p>(二) 推廣教育中心網站：簡章修正後，即上傳最新招生網頁。</p> <p>(三) 餐旅大學網站首頁公告：不定時在開課前公告最新課程。</p> <p>(四) 廣告 DM：製作廣告 DM 發送。</p> <p>(五) 廣告行銷方式：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 傳真簡章。 2. 郵寄簡章。 3. E-mail。 4. 定點放置簡章。 5. 報紙廣告等。 <p>(六) 依當期需求擬定各種行銷廣告方式。</p> <p>三、招生期</p> <p>(一) 舊生</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 於每年 1-2 月及 7-8 月推廣教育招生簡章製作完成後，以郵寄方式寄送給舊生。 2. 學費收費標準：依簡章中公告收費。 3. 請學員繳清款項，並開立收據。 4. 繳費方式：(1)郵局購買匯票(2)匯款(3)現場繳費。 <p>(二) 新生</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 簡章：將招生 DM 置於辦公室內櫃檯或學校門口。 2. 接聽電話：解決顧客所詢問的問題。 3. 學費收費標準：依簡章中公告收費。 4. 請學員繳清款項，並開立收據。 5. 繳費方式：(1)郵局購買匯票(2)匯款(3)現場繳費。 <p>(三) 財務方面</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 現場繳費：收款，並開立收據給予學員。 2. 銀行匯款：請學員匯款後傳真匯款收據至推廣教育中心，再由負責人員與對帳，確認款項已進庫，開立收據，於開課當日交給學員。 3. 將所收款項交予學校總務處出納組(收款流程表如附件二十七)。 4. 統計上課人數及所繳交費用，將收支明細表交給會計室(如附件二十六)。 5. 退費辦法： <ol style="list-style-type: none"> (1)報名繳費後，因不可抗力之因素(需提出證明)，得於一定期限內請求退費。 (2)退費時間及標準：依教育部「大學辦理推廣教育計畫審查要點」第 11 條之標準辦理退費。

	<p>(3)完成報名手續至開課前退費者：退還應繳金額之 90%。</p> <p>(4)開課後未超過全期 1/3 者：退還應繳金額之 50%。</p> <p>(5)開課後超過 1/3 課程者：恕不予退還費用。</p> <p>6. 退費資料整理方面</p> <p>(1)繳回原開立收據，(收據若遺失請學員填寫切結書)並填寫退費申請書。</p> <p>(2)退費資料整理，退費學員存摺影本。</p> <p>(3)附上退費申請書、學員基本資料、原開立收據。</p> <p>四、課前準備期</p> <p>(一)製作開課通知單於開課前二週寄出。</p> <p>(二)寄出資料後，以電話確認收到。</p> <p>(三)須於 2 週前通知老師並請老師提供教材資料，通知上課時間。</p> <p>(四)開課前將教材準備好，依據實際報名人數及預計報名人數訂書或印製。</p> <p>(五)學校場地接洽借用。</p> <p>(六)檔案夾整理--簽到簿／教學日誌／學員通訊錄／開課通知單／各班學員背景資料／學生證影本。</p> <p>五、課程執行期</p> <p>(一)每堂上課前準備：簽到表、麥克風、投影機、布幕，確認設備運作正常。</p> <p>(二)每堂課請同學於簽到簿上簽名。</p> <p>(三)匯款學員之繳費收據發給學員，發給學員資料袋、學員證。</p> <p>(四)製作「結訓證書」，將結訓證書發給出席時數達 2/3 以上的學員。</p> <p>(五)若遇停水、停電、颱風來襲、老師缺席處理狀況(如附件十九、二十、二十一、二十二)。</p> <p>六、製作鐘點費印領清冊，請老師簽名。</p>
控制重點	<p>一、規劃期依照市場狀況評估課程設計方向。</p> <p>二、廣告期需了解每種課程特色後尋找適當的行銷方式。</p> <p>三、招生期針對不同族群給予不同的服務。</p> <p>四、開課前作業課程收費狀況需清楚明確的製成報表給予會計室。</p> <p>五、開課前準備通知學員、教師及場地借用需課前準備完成。</p> <p>六、課程執行確認場地設備無誤，學員反應狀況並與授課教師溝通。</p>
法令依據	大學辦理推廣教育實施辦法
使用表單	<p>1. 教師邀課通知表</p> <p>2. 開課繳費通知單</p> <p>3. 學員簽到表、學員汽車通行證、學員資料表、學員證</p> <p>4. 結訓證書</p>

自辦班課程規劃流程標準作業流程圖

G001



內部控制制度自行檢查表

年度

自行檢查單位：進修推廣學院推廣教育中心

作業類別（項目）：自辦班課程規劃流程

檢查日期： 年 月 日

檢查重點	自行檢查情形		檢查情形說明
	符合	未符合	
一、作業流程有效性			
（一）作業程序說明及作業流程圖之製作是否符合規定。			
（二）內部控制制度是否有效設計及執行。			
二、自辦班課程規劃流程			
（一）規劃期招生廣告 DM 是否正確無誤？			
（二）招生期廣告是否已確實執行並隨時評估效益？			
（三）到達開課人數後是否已寄發繳款通知單？			
（四）開課前確認學員課程費用是否都已繳交？			
（五）開課前教室設備是否已測試？			
（六）課後學員反應問卷統計及追蹤？			
結論/需採行之改善措施：			
填表人：	複核：	單位主管：	