

## TQM教育訓練 張德文期許同仁溫故知新

學校要聞

【潘劭愷淡水校園報導】111學年度全面品質管理教育訓練，12月28日上午9時30分在守謙國際會議中心有蓮廳舉行，由稽核長張德文主持，各單位秘書、行政單位二級主管及行政人員逾200人出席。

張德文以「全面品質管理一二事」為題進行引言，說明全面品質管理（Total Quality Management, TQM）為本校組織文化的一部分，為張建邦創辦人引進，1993年舉辦第一次「全面品質管理研習會」，迄今滿30年，預告將於112年3月17日將舉辦「全品管成果發表會」，展示各單位30年來努力推動TQM的成果；接著說明本校推動TQM的歷程、成果、榮耀與影響、淡江品質屋與六大精神及執行方法、與永續發展的關聯，希望新進同仁們可以快速理解並融入。

第12屆品管圈競賽活動得獎圈隊經驗分享，由圖書館「蓋世無雙圈」圈長，圖書館參考組編審吳理莉、資訊處「救火圈」圈長，資訊處教學支援組組長林東毅、以及「蘭陽轉圈圈」，蘭陽副校長室秘書鄒昌達等，分享其品管圈推動及參賽歷程、主題執行內容與後續追蹤及參賽注意事項，期許各單位都能藉由品管圈活動，提升相關業務；企管系副教授羅惠瓊則以「品管圈作業方法」為題，說明TQM及品管圈的起源、本校品管圈活動推動歷程及執行步驟，最後指出，透過品管圈活動將能使品質改善道路愈走愈順，還可以加入AI及ESG等相關指標的考量。

永續發展與社會創新中心韌性治理組組長涂敏芬，以「從目標管理提升品質管理：從價值導向的當責系統談起」為題，從《永續報告書》及「中長期效益評估」談起，希望藉以達成「社會對話」、「影響評估」、「國際接軌」、「政策精進」及「永續發展」等目標；接著從效益評估的框架「社會實踐當責系統」切入，說明「願景規劃」、「目標管理」、「績效設計」、「實踐行動」、「效益評估」及「價值溝通」6個模組的運作內涵，希望大家能在具有VUCA（Volatility易變性、Uncertainty不確定性、Complexity複雜性、Ambiguity模糊性）特性的環境下，共同面對永續發展的挑戰。其中「目標管理」可以透過OGSM知行策略表（Objective最終目的、Goal具體目標、Strategy策略、Measure檢核/Dashboard指標、Measure檢核/Plan計畫）來執行，透過放大PDCA循環中的P，讓變動環境中的每個員工，得以在一張表格內進行規劃與寫成計畫，以利後續協調，更補強了PDCA漏失掉的「願景」元素，在策略與計畫之間設立衡量指標，徹底執行策略，進而完成目標。

張德文最後提醒，舉辦TQM教育訓練的目的，除了溫習一些基本概念，也希望提供一

些新的觀念與知識，協助大家解決目前業務上可能面對的問題，或是完成新任務的推動，更期許大家充分展現30年來推動TQM的成果，順利完成各項任務，更能通過接下來的第三週期校務評鑑。

