淡江時報 第 401 期

**TQM與 出 國 訪 問 團**

**社論專載**

鑑 於 教 育 部 大 量 的 開 放 公 私 立 大 學 之 設 立 ， 本 校 於 多 年 前 即 觀 察 出 公 元 兩 千 年 後 ， 台 灣 的 大 學 市 場 將 逐 漸 從 原 本 大 學 佔 優 勢 的 「 賣 方 市 場 」 轉 移 到 學 生 佔 優 勢 的 「 買 方 市 場 」 。 屆 時 ， 大 學 的 招 生 額 數 將 高 於 入 學 生 ， 有 些 大 學 可 能 會 裁 系 減 班 甚 至 關 門 ， 而 能 不 能 招 到 足 額 的 學 生 之 關 鍵 就 是 教 育 品 質 。 果 然 ， 在 接 近 公 元 兩 千 年 的 前 一 年 ， 教 育 部 就 指 出 ， 將 於 公 元 兩 千 零 二 年 取 消 大 專 聯 招 。 除 了 取 消 聯 招 ， 目 前 向 教 育 部 申 請 設 立 大 學 或 改 制 大 專 院 校 的 亦 達 數 十 所 ， 將 來 ， 教 育 品 質 不 佳 的 學 校 必 然 遭 到 嚴 厲 的 挑 戰 。

所 幸 ， 據 未 來 化 的 理 念 ， 本 校 早 於 多 年 前 即 窺 出 此 一 現 象 ， 積 極 推 動 教 育 品 質 之 提 升 。 這 幾 年 來 ， 無 論 在 教 育 部 的 中 程 計 劃 評 鑑 或 是 天 下 雜 誌 的 大 學 評 比 ， 本 校 均 獲 得 相 當 優 異 之 成 績 。 本 校 自 82年 起 推 動 全 面 品 質 管 理 （ TQM， Total Quality Management） ， 是 全 國 第 一 所 大 學 引 進 TQM之 觀 念 的 。 TQM中 有 一 項 重 要 的 循 環 流 程 ， 就 是 PDCA， Plan計 劃 → Do執 行 → Checking檢 討 → Action行 動 ， 而 後 再 循 環 至 Plan。

PDCA， 在 Checking這 一 點 上 ， 由 於 Plan是 自 己 規 劃 ， 所 以 即 使 經 過 一 段 時 間 需 要 改 革 ， 於 改 革 的 過 程 中 較 易 發 生 盲 點 。 在 此 狀 況 下 ， 觀 摩 其 它 具 特 色 之 大 學 ， 學 習 其 特 點 將 是 提 供 改 革 的 快 速 有 效 資 訊 。 是 以 ， 出 國 訪 問 在 教 育 品 質 改 善 上 ， 具 備 積 極 及 正 面 的 功 能 。 也 因 為 觀 摩 越 多 學 校 ， 得 到 的 寶 貴 改 革 資 訊 就 越 多 ， 訪 問 團 必 然 會 將 有 限 的 訪 問 時 間 ， 做 最 佳 的 利 用 ， 訪 問 過 程 一 定 會 相 當 緊 湊 且 辛 苦 ， 值 得 同 仁 們 為 他 們 打 打 氣 ， 慰 其 辛 勞 。

此 次 美 加 行 政 訪 問 團 由 行 政 副 校 長 張 家 宜 領 軍 ， 在 短 短 的 幾 天 中 訪 問 了 四 所 姐 妹 校 ： Trinity College、 Brandon University、 Winona State University、 California State University及 Long Beach。 各 姐 妹 校 的 校 長 及 國 交 會 主 委 均 親 自 接 待 ， 其 中 ， 加 拿 大 Brandon University更 舉 辦 記 者 會 邀 請 該 市 市 長 及 教 育 督 察 與 會 ， 可 說 成 功 的 作 了 一 次 國 民 外 交 ， 也 為 本 校 的 國 際 化 又 邁 出 一 步 。

訪 問 團 的 成 員 亦 都 各 個 收 穫 良 多 ， 觀 摩 了 許 多 姐 妹 校 的 優 點 。 如 張 家 宜 副 校 長 就 指 出 ， 美 加 姐 妹 校 的 就 業 輔 導 中 心 ， 將 學 生 的 專 長 及 社 團 經 驗 等 個 人 資 料 完 整 紀 錄 在 光 碟 片 上 當 履 歷 表 。 在 募 款 方 面 ， Trinity College每 年 可 以 募 到 1.7億 美 元 （ 約 60億 台 幣 ） 。 學 務 長 葛 煥 昭 則 學 習 到 姐 妹 校 對 學 生 會 組 織 運 作 及 在 提 供 學 生 服 務 機 會 方 面 之 特 點 。 學 生 會 的 自 主 及 權 力 均 相 當 大 ， 各 校 學 生 會 均 可 以 經 營 校 內 學 生 活 動 事 業 ， 如 餐 廳 、 書 店 、 保 齡 球 館 等 。 此 外 ， 學 校 亦 提 供 多 元 的 工 作 機 會 ， 如 接 待 本 校 訪 問 團 皆 是 學 生 親 善 大 使 ， 其 他 的 工 作 機 會 亦 甚 多 ， 但 均 要 受 過 專 業 的 職 前 訓 練 ， 這 對 學 生 職 業 品 質 之 養 成 有 非 常 良 好 的 幫 助 。 教 務 處 秘 書 李 琳 詳 細 的 瞭 解 四 校 的 教 育 行 政 亦 感 到 收 穫 豐 碩 ， 光 教 學 評 量 各 校 就 有 許 多 特 色 ， 有 的 包 括 學 生 自 我 評 量 及 教 師 自 我 教 學 評 估 ， 最 特 別 的 還 有 為 實 施 教 學 評 量 全 校 放 假 一 天 。

它 山 之 石 可 以 攻 錯 ， 姐 妹 校 的 優 點 則 可 以 提 供 本 校 教 育 品 質 再 上 一 層 樓 的 契 機 。 希 望 同 仁 持 續 關 注 本 校 教 育 品 質 之 提 升 ， 因 為 ， 未 來 ， 不 注 重 品 質 的 學 校 將 被 淘 汰 。