

## 聚焦國品獎：全員參與淡江更好--本校推行TQM之經過

專題報導

「進入淡江大學首頁並點選『教育品質管理』專區 (<http://w3.tku.edu.tw/eduqty/>)，這裡完整的呈現淡江在品質管理」的歷程，學教中心教育評鑑發展組研究助理薛雅寧詳細的向新進教師解說著。

談及本校推行全面品質管理 (TQM) 的歷程，本校品質管理代表人徐錠基表示，自民國81年起，本校創辦人張建邦博士將全面品質管理之理念引進管理體系，有效地帶動了同僚、官僚、政治、企業之管理模式，也大幅提升了本校教學、研究、服務與輔導品質。長久以來，本校透過全員參與、持續改善、不斷創新並深耕落實TQM精神，提升服務品質，並超越顧客滿意。

以TQM的長期深耕來看，本校國品獎工作小組團隊之策略管理構面召集人高熏芳表示，82年她在淡江開始著手關於TQM的國科會計畫，感受到本校一直戮力於基層改善向下紮根。她提及，目前教育學院助理內部自組一個品管圈，並彼此互為客戶，討論監督並解決問題；大家均體認到推展TQM要讓全員「打從心裡認同，並自我要求且持續改進」，她表示，自己也常自我檢視：「有沒有把該做的事情做『好』，並每次去想如何做得『更好』！」。

在淡江曾擔任過行政及教學主管，現為本校國品獎工作小組團隊總主筆之一的宛同表示，他曾在國外任教，也在淡江服務近18年，深切感受TQM推動的歷程變化，也看到藉由持續改善已見具體成效，更有深具遠見的領導人，帶領全員早一步洞悉未來趨勢，在這百家爭鳴的時代裡，不斷朝資訊化、國際化、未來化三化教育理念大步邁前，可預見未來本校辦學績效將再創高峰，相信這其中TQM之推動發揮極大的效應。

依據TQM精神，本校推行TQM之歷程可分為下述四個階段請點選右下角"檔案下載"處

(文／陳宛琳整理)

2010/09/27