

TQM研習鼓勵發掘問題 落實品管圈

學校要聞

【記者莊雅婷、陳維信淡水校園報導】「97學年度全面品質管理研習會」於1日在覺生、驚聲國際會議廳舉行，並與蘭陽校園視訊同步召開，研習主題為「建立品管圈（QCC），落實TQM施行成效」，會中國瑞汽車（TOYOTA）副總經理王派榮建議本校，提升教職員生發現問題的能力來強化品質管理。校長張家宜於開幕典禮中表示，本校品管圈的精神與企業有落差，所以仍須持續改進，並指示「請全校各單位於會後著手規劃，確實執行品管圈」。

專題演講部分，王派榮以「國瑞汽車品管圈的推動與案例」，分析該公司初期引進品管圈時遇到的困難及做法，他說：「開會時，最痛苦的就是沒人願意提出問題，就算發現問題也顧忌其他因素而保持沉默。」該公司實行品管圈採取由基層擔任推進委員，以鼓勵士氣、創造開朗和充滿活力的工作環境為理念，並培養解決問題能力及基層人員的領導能力。為了更具體的說明，王派榮舉該公司案例「第二製造部引擎課－活塞圈」，說明其運用品管圈如何有效解決引擎下箱蓋滲油不良的問題。

此外，學習與教學中心教育評鑑發展組組長白滌清以「持續改善（PDCA）流程與品管七大手法簡介」為題，回顧本校實行全品管16年的歷程，他表示，工作團隊一同探討工作上的問題，找出解決之道，就是所謂的「品管圈」。他介紹檢核表、特性要因圖（魚骨圖）、柏拉圖（20∕80法則）、直方圖、散佈圖、層別法及管制圖等品管的七大手法供大家參考，希望全體同仁平時可運用以檢視工作的品質和績效。

Q and A時間分別由學術副校長陳幹男及行政副校長高柏園主持，EMBA執行長王居卿提出：「解決問題的能力是否比發現問題能力重要？」王派榮則認為，解決問題的能力的確很重要，但可以從經驗中傳承、學習，以經驗來看，員工往往較缺乏發現問題的能力，建議積極培養。蘭陽校園資軟系系主任林銀河則提問：「企業如何看待教育目標的設立？」王派榮說：「我認為最重要的是培育學生樸實用心的工作態度和精神。」