

近600人學溝通藝術 TQM加分

學校要聞

【記者周雨萱、姜智越、蔡晉宇淡水校園報導】本學年度全面品質管理研習會於20日在學生活動中心登場，此次主題為「說話藝術與工作品質」，近600人參與。校長張家宜致詞表示，全面品質管理最早起源於企業界，從1990年後才受到教育界重視，而淡江自1992年開始導入，期待本校扮演TQM領頭羊的角色。此外，張校長鼓勵同仁參與品管圈競賽，從明年起擬提高獎金，期待更多單位報名、一同提高教學品質與行政效率。

研習會首先由夢圈獻獎及分享歷程，本屆淡江品管圈競賽首獎由蘭陽校園夢圈奪得，第二名是總務處皇帝大圈，第三名是圖書館三高圈，而本次新增特別獎，由企管系學生籌組的甜甜圈贏得。而今年甫獲淡江品質獎的學習與教學中心，由執行長游家政以「與其被動，不如主動出擊；與其匆促，不如萬全準備」一言，解說團隊透過學習全品管，以好學樂教號召全員參與，形塑價值認同成為共同願景，期待落實PDCA達成持續改善與創新服務。

首場專題演講由欣興電子公司分享推行TQM與QCC案例。品質長郭政輝談到去年在全國團結圈特別組獲得金塔獎的過程，他說自1996年起，公司以Dr. Kano品質屋為基礎，建構客戶、員工滿意與環境保護的全品管。副理李思賢講解「安欣圈」是提升變電箱的供電安全為導向，試圖避免發生重大災害，模擬各種問題及因應對策，達成實質改善效果。最後，由總經理廖本衛說明企業社會責任，除綠色保護外，亦致力於對於員工成長及職場安全。

第二場專題由「相聲瓦舍」創辦人宋少卿主講《良言、涼言、量諒言》，他表示，「藝術的品味雖各有所好，但共同點是讓人感到舒服。說話藝術也是如此，要讓聽者感到舒服、受尊重。」他接著說，「『聽』是說話藝術的第一步，不僅要聽懂別人說話，更要聽見自己在說什麼。懂得聆聽，得到的回饋就舒服，當回饋達到藝術，品質無庸置疑。」