103學年度全面品質管理研習會 說話藝術與工作品質－開幕致詞 校長張家宜

感覺到活動中心就像是參加歲末聯歡會一樣歡樂，希望大家都能保有同樣興奮的心情，參加一年一度的全面品質管理（TQM）研討會。

每年品保處總盡力策畫研討會節目，今天安排兩項專題演講，一是榮獲第27屆全國團結圈活動競賽特別組金塔獎的欣興電子公司，請他們分享經營品管圈的經驗和獲獎圈隊「安欣圈」的示範；第二是大家所熟悉的「相聲瓦舍」創辦人宋少卿先生，請他談談說話藝術及工作品質。

淡江從民國81年（1992年）開始推行全面品質管理（TQM），至今已23年。這一學期我在博士班教授「教育全面品質管理專題研究」課程，再次研讀TQM的理論與實務時，發現全面品質管理約在1980年開始受到企業界重視，1990年應用於教育界。而淡江在實行TQM的起步時間，是領先各校，希望大家能確切落實全品管精神，持續改善、精進再精進，使本校能扮演好國內TQM領頭羊的角色。

因為秉持這樣的理念，歷年來均要求一級主管落實全品管精神。因此，特別期許在座所有的一級主管，在會後能再更熟悉TQM理論。

本校推行淡江品質獎已9年了，稍後進行第9屆品質獎得主「學習與教學中心」經驗分享。截至目前我們仍有很多單位尚未參與淡品獎競賽，希望這些單位都能及早準備！因為品質管理相關獎項的實施，是非常有效解決內部問題的的一種操作手法，更是發揮跨單位集思廣益的模式，共同處理問題，提升行政效率或教學品質。

今年我們特別邀請校外獲獎的品管圈作示範，最主要原因是校內每年品管圈競賽的參賽隊伍不夠踴躍。並順應評審委員建議，擬定自明年開始獎金提高一倍；若財務預算許可，也許每年遞增獎金，以鼓勵更多同仁籌組圈隊參與。

兩年前我們邀請知名作家王文華專題演講「感動服務的五大祕訣」，並請同仁分享「感動的小故事」，我們從中挑出優秀的案例集結成冊，出版《TQM在淡江—感動服務》一書。為使同仁對這次「說話藝術」主題能有深刻的體驗，會後仍請撰寫說話藝術的心得。