

103學年度全面品質管理研習會 說話藝術與工作品質—獻獎：夢圈首度獲銅塔獎

全面品質管理研習會特刊

102學年度品管圈第一名「夢圈」代表本校參加第二十七屆全國團結圈活動競賽，以「精進蘭陽校園住宿學院功能」為題獲特別組銅塔獎，主辦單位安排於第一場歷程分享。參賽發想上，由於在126次行政會議上，校長期許，「希望整個住宿學院的精神需還加強彰顯」。因此以彰顯住宿學院特色主題，並在圈會歷程中，透過圈會運作集思廣益，並輪流擔任負責人；在北區賽選拔圈員，從審查過程到全國決賽的比賽手法運用，大家無不竭盡全力發想；品保處邀請校內外專業老師進行現場審查，協助檢視報告書，並給予簡報及內容發表許多建議。讓我們更清晰，更精進品管圈內涵。

這次競賽中，我們提出幾個成功經驗分享—相關數據盡量以圖表呈現；在「魚骨圖中」，應有一項要因分類為「其他」，且以紅圈標示真因。應多加運用真因驗證，使用80/20法則（帕雷托法則Pareto principle，也稱二八定律，指在眾多現象中

，80%的結果取決於20%的原因）。當每項要因最高分一致時，較不宜搭配繪製柏拉圖，應以評價法進行重要性評價，分數累計達總分80%之項目才為真因；簡報的標題應該依據報告書的標題呈現，以方便評審對照；品管圈活動應為常態性的活動，而且強調實際運作。

然而，團結圈競賽之參賽單位多為企業單位，其具體效果多以成本或效能呈現，學校單位在主題選定部分，選題理由及說明應非常明確，俾使校外評審能夠產生共鳴，所以校內參賽之題目不一定適合參加校外競賽；效果確認未達成目標，可增加「達成率」、「進步率」，以呈現效果，如未達成目標項目可以進步率補充說明。經由品管圈活動，加強推動了住宿學院主題活動、品德教育及教學卓越計畫活動，並加強師生間互動，增加活動場地。除了目標達成外，學生的收穫與成長讓我們感到欣慰。而之所以會繼續參與品管圈競賽，是因為有持續改善的心，我們希望可以全員參與，因此每屆的圈員都會不同並納入學生一同參與，是希望準備的過程要讓學生感受，並熟悉學習成長的環境。（文／周雨萱整理）