

103學年度全面品質管理研習會 說話藝術與工作品質—張校長閉幕致詞

全面品質管理研習會特刊

今天的活動安排，相信能使同仁收穫豐碩。首先感謝欣興電子公司帶來的分享，從他們的TQM推動過程、QCC執行情形，以及安欣圈的示範交流，讓我們觀摩到跨部門的團隊合作，所共同建立的全員品質意識，充分達到全面品質管理的境界。從欣興電子一萬多名員工中，即能成立3百隊圈隊，可以作為本校學習的標竿，因此，本校下學年度重要工作目標是至少能組織30隊品管圈隊伍。

第九屆淡江品質獎得主學教中心執行長游家政的經驗分享中，除了說明參與歷程外，並引用王國維《人間詞話》著名的「人生三境界」，詮釋挑戰淡品獎期間的面對態度，呼應全面品質管理的「Just Do it」和「PDCA」的精神。這讓我聯想到，日前閱讀全面品質管理文章時，發現中國早在三千年前的周朝時期，生產、製造及監督均很重視品質標準，政府部門製定品質管制政策及步驟，生產器皿、車種和絲綢，已運用全面品質管理的技巧。因此，再次希望同仁們能更熟稔全面品質管理精神並落實於工作中。

在相聲瓦舍創辦人宋少卿「良言、涼言、量諒言」的精彩演說，涵括了說話藝術的3個重要性，第一是要讓對方聽得舒服，也就是單位之間或與跨單位之間，同仁的溝通技巧要得宜，打破單位內或專業領域的本位主義，以達成溝通協調的目的；其次是聆聽，也就是要仔細聽對方的聲音，了解話語中的表達意涵；第三則是尊重關懷，以增進團隊合作並培育良好品德。

針對今天的活動內容，相信大家的體會有所不同，希望從中學到溝通方式，因此請品保處彙整同仁「如何詮釋說話的藝術」心得報告。最後感謝各位主講者交流經驗和同仁們的熱烈參與，希望淡江全面品質管理能在大家的努力下，持續運作及改進，並成為本校三化之外最重要的組織文化。