

## TQM翻轉 從心出發為AI時代優秀人才

學校要聞

【記者張展輝、陳瑞婧淡水校園報導】106學年度全面品質管理研習會於3月21日在學生活動中心舉行，此次主題為「從心出發，成為AI職場優秀人才」，近600人參與。校長張家宜表示，本次全面品質管理研習會的主題，希望能回應在AI時代中，教學環境的變化改以學生為學習中心，藉由此次研習會幫助大家在教學和行政上有創新思維。張校長介紹王文華時提到，5年前邀請王文華來校談感動服務後，蒐集相關意見而出版《TQM在淡江：感動服務》一書；張校長期許，藉由此次專題演講提供新的教學創新，讓同仁能應用於教學上。

會中公布第九屆淡江品管圈競賽得獎結果，首獎由蘭陽校園三全圈奪得，第二名是財務處會快圈，第三名是總務處皇帝大圈。接著由第30屆全國團結圈活動競賽自強組銀塔獎的三全圈獻獎，並由該圈圈長鄒昌達分享得獎經驗。

本次邀請夢想學校老師王文華進行專題演講，以「AI時代我們應該培養的新能力」與現場同仁分享。他「翻轉」演講以9支影片引導大家思考和發言，每3段影片邀請現場同仁歸納這3支影片的重點；為鼓勵大家討論，並帶來新書《空著的王位》數本，送給現場同仁。第一階段賈伯斯電影片段、三星主廚侯步雄分享、李安分享「比利·林恩」心情影片；同仁討論舉手，多以「不要害怕改變」為題分享。

第二階段影片有IKEA優惠廣告；SoftBank行銷、拉丁美洲瓦斯桶測量影片，同仁回應「看見客戶需求」；其中企管系系主任楊立人以「找到目標族群，利用創新行銷，以達到意想不到的改變」獲得滿堂彩，現場建議可站在學生立場改善選課作業，王文華替他請命，希望資管系和企管系合作開發選課APP。

第三階段影片播放維珍航空、芝加哥藝術學院博物館、日本京都竹茂樓的影片中，讓大家深受感動，其中化學系系主任施增廉認為，發展AI過程失去人際間互動，對教學是重大挑戰。王文華也針對這三階段影片提出AI時代的具備3能力：一是承認自己不足；二是針對不同客群分別觀察和設想；三是加入趣味等人性渴求並以「只要人不變成『機器』，機器就不能變成人。」與大家共勉。張校長回應，王文華所提AI時代的3能力存在於淡江精神，一是巔峰時不被超越如同淡江發展第二曲線；二是客戶想像不到的有如淡江超越顧客需求；三是淡江以三化教育理念培養具心靈卓越的淡江人才。張校長期勉大家能以淡江精神來面對AI時代的來臨。會議詳細內容，本報將於1064期製作「全面品質管理特刊」。

