

【紀念張建邦創辦人逝世五週年 ESG和校園永續治理研討會】 專題演講一

紀念張建邦創辦人逝世五週年 ESG和校園永續治理研討會特刊

從TQM到ESG：迎向AI人文永續的高教創新時代

主講／國立政治大學科技管理與智慧財產研究所講座教授 吳思華

感念張創辦人早期對於創辦學校的勇氣、理念以及遠見，臺灣迄今為止草根、民間實力雄厚的關鍵因素，必須歸功於教育，除了公辦教育以外，民間團體的積極辦校，也是非常重要的關鍵。

我的專業是以企業管理，集中於創新和管理等領域，結合從事教育工作的志業，從「大學的基因與果實」、「新時代的高教挑戰」與「從人文創新理論H-EHA模式看未來高教的創新轉型」等三大面向切入，說明當高教辦學面臨重要挑戰時，可以如何面對。

談及企業管理，剛好可以「星巴克」企業為例，作為張忠謀最佩服的企業來說，星巴克成功的因素在於兩點：首先它最厲害的是，能把五毛錢的咖啡賣成五塊錢；再者，它可以持續成長為全球最大的食品廠商。星巴克最大的成功，不是來自於咖啡的調配，而是能夠以標準的管理制度，在散布全球的兩萬七千家連鎖店中，將咖啡的口味，以「固定風味，標準服務」、「體驗加值」、「供應鏈管理」落實品質管理的核心。

這也是張忠謀在經營台積電時最大的鼓勵措施，即「不斷提高良率、持續的品質改進。」而背後真正的動能，在於他做每件事都有標準的SOP，包括在公司內部。持續推動淡江大學已經落實了30年的TQM，「持續的品質改進與穩定的品質提供」，這是我們從星巴克和張忠謀的故事中，可以學習到的企業經營之道。

當品質管理落實到教育中，唯有穩定輸出高品質的教育，才是成功的關鍵。大學典範作為與社會經濟共同演化的關係，其起源來自學術自由和社會良心，晚近的教育目標在於將學校的研究和產業相連結。從整體大學發展的脈絡來看，所有大學的治理，仍是以「品質第一」為最重要的基礎，當我們能穩定地提供教育品質時，才有辦法論及國際合作、產學連結，乃至於社會服務等項目的推展。

近期認真閱讀了張家宜董事長贈予的書籍「年輪與果實」，內心充滿感佩，回顧張董

事長推展品質的14年，清楚的寫出，淡江大學多年來以「品質第一」、「預知第二成長曲線」、「產官學三角協調」、「積極推動全面品質管理」，及「塑身轉型，預防巨人跌倒」，在淡江大學辦學的14年間，為品質管理扎下穩固的基礎，這正是一所大學得以繼續發展，最重要的精髓。

新時代的高教挑戰代表著我們在基礎穩固後，仍需勇敢的面對未來的挑戰，在後新冠時代、AI人工智能發展迅速的挑戰中，未來大學的角色，需要從以知識為本，回到以人為本，落實從ESG到AI永續人文創新，發揚人的本質，「安頓自己、開創未來」以人文驅動創新，重構生活風貌。（文／謝采宜）

