

## TQM與出國訪問團

社論專載

鑑於教育部大量的開放公私立大學之設立，本校於多年前即觀察出公元兩千年後，台灣的大學市場將逐漸從原本大學佔優勢的「賣方市場」轉移到學生佔優勢的「買方市場」。屆時，大學的招生額數將高於入學生，有些大學可能會裁系減班甚至關門，而能不能招到足額的學生之關鍵就是教育品質。果然，在接近公元兩千年的前一年，教育部就指出，將於公元兩千零二年取消大專聯招。除了取消聯招，目前向教育部申請設立大學或改制大專院校的亦達數十所，將來，教育品質不佳的學校必然遭到嚴厲的挑戰。

所幸，據未來化的理念，本校早於多年前即窺出此一現象，積極推動教育品質之提升。這幾年來，無論在教育部的中程計劃評鑑或是天下雜誌的大學評比，本校均獲得相當優異之成績。本校自82年起推動全面品質管理（TQM，Total Quality Management），是全國第一所大學引進TQM之觀念的。TQM中有一項重要的循環流程，就是PDCA，Plan計劃→Do執行→Checking檢討→Action行動，而後再循環至Plan。

PDCA，在Checking這一點上，由於Plan是自己規劃，所以即使經過一段時間需要改革，於改革的過程中較易發生盲點。在此狀況下，觀摩其它具特色之大學，學習其特點將是提供改革的快速有效資訊。是以，出國訪問在教育品質改善上，具備積極及正面的功能。也因為觀摩越多學校，得到的寶貴改革資訊就越多，訪問團必然會將有限的訪問時間，做最佳的利用，訪問過程一定會相當緊湊且辛苦，值得同仁們為他們打打氣，慰其辛勞。

此次美加行政訪問團由行政副校長張家宜領軍，在短短的

幾天中訪問了四所姐妹校：Trinity College、Brandon University、Winona State University、California State University及Long Beach。各姐妹校的校長及國交會主委均親自接待，其中，加拿大Brandon University更舉辦記者會邀請該市市長及教育督察與會，可說成功的作了一次國民外交，也為本校的國際化又邁出一步。

訪問團的成員亦都各個收穫良多，觀摩了許多姐妹校的優點。如張家宜副校長就指出，美加姐妹校的就業輔導中心，將學生的專長及社團經驗等個人資料完整紀錄在光碟片上當履歷表。在募款方面，Trinity College每年可以募到1.7億美元（約60億台幣）。學務長葛煥昭則學習到姐妹校對學生會組織運作及在提供學生服務機會方面之特點。學生會的自主及權力均相當大，各校學生會均可以經營校內學生生活活動事業，如餐廳、書店、保齡球館等。此外，學校亦提供多元的工作機會，如接待本校訪問團皆是學生親善大使，其他的工作機會亦甚多，但均要受過專業的職前訓練，這對學生的職業品質之養成有非常良好的幫助。教務處秘書李琳詳細的瞭解四校的教育行政亦感到收穫豐碩，光教學評量各校就有許多特色，有的包括學生自我評量及教師自我教學評估，最特別的還有為實施教學評量全校放假一天。

它山之石可以攻錯，姐妹校的優點則可以提供本校教育品質再上一層樓的契機。希望同仁持續關注本校教育品質之提升，因為，未來，不注重品質的學校將被淘汰。