淡江時報 第 567 期

全面提昇品管　向威斯康辛大學取經

學校要聞

【記者蕭予恬、曹瑜倢報導】本校上週舉辦兩場全面品質管理研討會（如下圖），邀請本校650名教職員及全國各大專院校近二百位校長、教務長及相關人員一同參與。創辦人張建邦及校長張紘炬表示，希望以美國威斯康辛大學、淡江及元智大學的經驗，與全國大專院校一起分享如何實施TQM，以全面提升台灣高等教育的品質。

上週一先舉辦校內650名教職人員參加的「全面品質管理研習會」，週三再舉辦全國的「全面提升高等教育品質」學術研討會。會中邀請美國威大斯托特分校（University of Wisconsin-Stout）校長Dr. Charles W. Sorensen主講「追求品質獎之歷程」、副校長Dr. Julie Furst-Bowe主講「品質在學術與行政單位之推行」，並邀請國內獲國家品質獎的元智大學校長詹世弘，及本校行政副校長張家宜分享兩校實施TQM的經驗。與會的明新科大教務長張哲郎、高雄空大教務長洪宗貝表示非常值得學習。

創辦人張建邦博士說明，TQM理論是先由美國學者提出，但卻是日本先採納實施，應用成效良好，美國於1990年也將TQM理論運用在企業界及大專院校。張創辦人將其理論引進國內，成功的運用在淡江大學，十年來已提升教學、研究、行政及服務品質，並獲得外界對淡江各項評鑑的肯定。

威大斯托特分校校長指出，威大是第一個獲得美國馬康包立治國家品質獎的學校。該校首重利害關係人，客戶導向是他們所重視追求的，經該校調查，有幾乎100%的雇主認為，該校畢業生已充分做好就業準備。在教職員方面，利用發展組織氣氛調查、標竿學習等多元管道，將員工抱怨數從1996年的25件降至2001年1件，成功提升員工滿意度。他並鼓勵本校：「我們申請了三次才得以獲獎，而淡江付出很多心力，一定能成功！」

副校長Dr. Julie Furst-Bowe提到，在校內他們首重意見調查，且在教育方面他們也投入許多經費，希望能讓學生滿意。對於女性員工，則在兩性平等狀況下，會給予更多的照顧。而每個教職員工隨時皆可對學校提出建言，即可達成彼此共識。

元智大學校長詹世弘表示，該校確立「卓越．務實．宏觀．圓融」之教育理念，到今日已是國內第一所通過ISO9001、ISO14001及OHSAS18001三項國際驗證之大學。他指出，元智實施TQM將以「綠色科技與管理」及「資訊社會」為發展特色，希望成為亞洲新大學典範。本校技術學院院長徐錠基也在座談會時表示，TQM最重要的精神是全員參與、持續改善以及顧客滿意，透過PDCA循環之全程管理，將更加有利於全面高等教育品質的提升。