社論

青春不變調——面對挫折 建立正確愛情觀

在充滿自由、活力的大學校園中，大學生有幾個必修學分：課業、愛情、打工、社團活動等，有些人順利修畢，有些人跌倒受挫。近日報載許多大學生因爲課業壓力、分手衝突而自我傷害，本校亦有同學因感情困擾等因素，選擇自我了結生命，讓青春畫下休止符，令人惋惜。董氏基金會調查58所大學院校，在2007年的研究中發現65.2%的受訪學生曾出現兩週以上持續性情緒低落、失眠；且每4人至少就有1人因嚴重的憂鬱情緒而須尋求專業協助。這讓我們不禁思索：什麼原因造成了變調的青春？生命果眞是如此沉重而脆弱？

感情困擾是大學生常見的議題，多數學生嚮往愛情帶來的歡愉、幸福美滿的感覺，但是很少人會思考熱情的背後還有什麼？事實上，愛情的本質裡，除了親密關係，還涵蓋許多承諾與責任，例如：在愛情中，雙方的特質和價值觀有哪些契合或有待調整？許下的承諾中，哪些是可以達到？哪些只是激情與甜言蜜語？談戀愛時，常無法認眞思索這些問題，而產生許多非理性的想法，例如：愛情可以天長地久、愛情要有絕對的甜蜜與純眞、愛情不容許任何衝突與背叛等。然而，這些想法反而可能成爲戀愛過程中困擾的來源。

從國小到高中，教育著重在修習課業，沒有教導我們如何擁有戀情？分手時又該如何處理？其實愛情就像生活，過程中有甜蜜，有幸福，也會破裂，許多大學生在面臨情感裂痕時，容易產生自我懷疑與自我否定，例如：都是我的錯才會得到這樣的報應，失去這段戀情代表我是不好的人，不值得擁有感情……等。其實每個人都一直在追求雙方的完美，以爲完美就會擁有幸福、天長地久的愛情，但得到幸福及情感的歸屬，並非取決於他是否完美，而是他能在談感情的過程中學會珍惜與欣賞，欣賞別人、欣賞自我，欣賞彼此的付出及擁有；如果分手，也感謝分手的挫折所帶來的歷練與經驗，重新審視自己在戀情中可以擔負的責任與付出，嘗試思考分手伴隨而來的壓力如何承擔。

當我們用不同的角度，以內在省思的方式看待每段戀情時，也許會看到不一樣的人生風景，畢竟談戀愛是一件值得分享的喜悅，相信朋友、家人都會欣然祝福與尊重。然而碰到感情挫折時，千萬不要鑽牛角尖，可以找同儕好友或學校裡值得信任的導師、教官，向別人討教經驗和策略，同時向他們宣洩情緒，獲得支持。如果遇到更難解的感情習題，也可以考慮使用學校專業心理諮詢的系統，透過專業輔導老師幫助我們用不一樣的角度，看待愛情的挫折、失落、衝突與痛苦，學習以對自己有益的方式重新面對，以減輕壓力。當然也希望同學能發揮同學愛，如果好友碰到感情低潮，或正面臨一段不被祝福的戀情，可以用更包容、更接納的角度，協助他走出感情幽谷，尊重他的選擇，減輕他的非理性信念，提昇他在愛情的ＥＱ與智慧。如果發現好友因感情困擾，呈現失眠、情緒低落、食慾不振，而且看事情的角度愈來愈悲觀，請即時轉介心理諮商老師，透過專業協助，可避免同學因爲感情挫折而產生身心不適應，甚至憂鬱症的狀況。

擁有與失落本來就是生命中重要的課題，嘗試經由不完美而學會欣賞完美，經由失落而學習到擁有的幸福，這些是學校老師無法教授，卻是很深刻的人生體驗，我們可以用健康的角度，看待這一個蛻變的過程，看待認眞投注在愛情中的彼此，讓我們擁有更健康的愛情態度，成爲愛情EQ高手。

讀書人

歷史與知識的饗宴

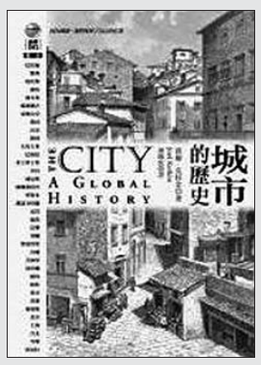
導讀　鄭晃二　建築系副教授

一棟建築物看到一位建築師偉大的努力，一座城市看到一段人類偉大的歷史。

許多人對於建築的興趣起源於有名的地標，例如雪梨歌劇院、巴黎鐵塔、羅浮宮、凱旋門等等。這些建築物的興建都有各自的背景，穿越時空去探究建築物的歷史時，將會發現這些建築的興建，與城市的生命歷程息息相關。

試想，如果一座城市內盜外匪動盪不安、經濟活動蕭條、人們驚慌害怕失去信仰，如何能夠建造出偉大的建築？這個原理從一萬年前的耶利哥城，到今天的東京、紐約、台北、都一體適用。換句話說，政治武力以維持社會秩序，宗教信仰以維繫人心安定，經濟貿易以維持城市繁榮，是城市發展的普遍價值。

喬爾克特金新作「城市的歷史」，穿越一萬年的時空，介紹三十六個城市，就是從這三個向度切入。雖然，作者的論述難脫歐美學者觀點，對於依斯蘭與亞洲城市的觀點仍有缺憾，不過，閱讀這本書，的確是個歷史與知識的饗宴，作者說明他的目的是：吸引讀者深入城市生活的根本核心，一旦攤開這段歷史，讀者會對城市生活的複雜樣貌備感讚嘆。



書名：城市的歷史
作者：喬爾・克特金
譯者：謝佩妏
出版社：左岸文化
索書號：545.109 /846

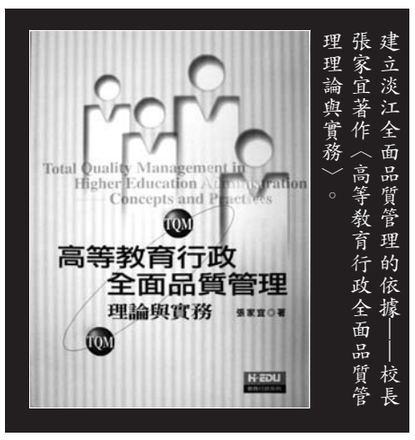
TQM總動員

整理／符人懿、林怡彤、陳若匀　採訪／吳春枝
圖／涂嘉翔

淡江前進國品獎

大學的經營一如企業，強調品質管理。本校自民國81年起，創辦人張建邦將全面品質管理（Total Quality Management, TQM ）之理念引進管理體系，帶動了本校管理模式，TQM之執行受到本校全面的重視；校長張家宜更爲文論述，出版《高等教育行政全面品質管理理論與實務》一書，以爲本校推行全品管的依據，藉以提升教學、研究、行政及服務之品質，確保本校「學術優異、品質保證」目標。

本校執行TQM多年，民國90年首度參與國品獎，進入複審，其後並不斷積極改進缺失，今年再次向第18屆國家品質獎挑戰，並已順利通過初審，將於本月底進行複審實地考評。主任秘書徐錠基從開始執行TQM到現在，一直積極參與規劃的推手，他表示，參加國品獎或淡品獎都是對學校及同仁努力的一種肯定，也是對學校組織的檢視，希望透過這樣的鼓勵，讓校務運作更加順暢、圓滿。



建立淡江全面品質管理的依據——校長張家宜著作〈高等教育行政全面品質管理理論與實務〉。

國品獎宗旨

「國家品質獎」旨在以獎勵的方式，表彰具卓越績效團體之評獎制度，促使國內各機構均能有效實施全面品質管理（Total Quality Management，簡稱TQM），在TQM中首重「全員參與」之精神，涵蓋組織中各階層及各部門，使每位同仁均可高度參與，依循P（Plan）、D（Do）、C（Check）、A（Action）機制，有計劃且持續的進行改善。

推行TQM的理念與經過

82學年度本校成立「教育品質管制委員會」（94學年度改爲教育品質管理委員會），全面推動教學與行政之全面品質管理工作，83學年度起定期召開TQM小組會議，檢討並改進工作內容及計畫執行成效，以落實TQM之推動。十餘年來，從各項評鑑資料顯示本校辦學成果受教育部及企業界高度肯定。

此外，「顧客服務」也是TQM不可或缺的一環，不僅要滿足內部顧客的需求，更要兼顧外部顧客的期望，針對不同客群對組織的期望，所提供的產品及服務亦各異，TQM在教育的應用上採用企業界不斷追求品質改進的精神，加上品質管理的策略，轉化學校傳統經營理念，進而提升教學效能，創新並改善學校的教學與行政服務品質，提升學生學習成就，以滿足家長、社會及未來雇主的要求與期望。

階段別	推動項目
導入階段（1993–1994年）	*確認校務發展目標 *召開相關會議宣導TQM理念 *凝聚領導階層推行TQM之共識
紮根階段（1995–1997年）	*各單位成立推動TQM小組 *擬訂達成TQM之各種檢核表章、系統、策略
成長階段（1998–2000年）	*評估TQM成效 *獎勵及表揚推動品質有功人員及單位
高效階段（2001年之後）	*檢討TQM實施得失及提供成員回饋機會 *塑造品質管理文化 *參訪國內外標竿學校

▲ 淡江大學推動TQM階段表。

推行TQM的特色及具體作法

一、領導與經營理念：

以「國際化、資訊化、未來化」（三化）爲本校教育理念，並結合「三環五育」，「三環」是「專業」、「核心」與「課外活動」課程，「五育」是「德」、「智」、「體」、「群」、「美」，除實踐教學、研究、服務三大教育功能外，仍需注重品行與生活教育，培養淡江人成爲學有專長，心靈卓越的國家棟樑。

以同僚、官僚、政治、企業四個管理模式，協助行政管理團隊不斷創新與突破，發揮出無窮的發展潛力，發展本校最大特色「多元一體，四個校園」。淡水校園是以研究爲主的美式研究型「知識之城」，教學和研究並重，致力發展碩士及博士課程。台北校園是以服務爲主，推行終身教育與推廣教育的「知識之海」，方便在職人員進修。蘭陽校園是以大學部教學爲主、英式全人教育的「智慧之園」。網路校園則是超越時空，隨時隨地均可學習的數位教育「探索之域」。

二、策略管理

本校以三化教育理念爲基礎，擬定各單位短、中、長程發展計畫，計畫內容包括執行目標之策略與追蹤考核，依照PDCA管理循環中的考核（CHECK）來執行。每年針對教職員生進行校務滿意度抽樣調查，有助於校務自我評鑑，調查結果均納入校務自評報告分送本校各單位參考與謀求改善。

此外，每年召開「教學與行政革新研討會」，讓教授代表、各級主管、秘書、行政人員代表齊聚一堂，集思廣益，創造出更多校務發展策略與方法。推廣國內外學術交流與合作，共享資源，做良性的競爭，爭取雙贏。並定期舉辦TQM研習，全員參與，讓各單位更瞭解TQM的精神與做法，重視顧客需求，強化危機預防、持續改進。

三、研發與創新

本校爲發展研究特色，歷年來鼓勵爭取專題研究計畫，並鼓勵師生參與產學合作不僅在學術領域的增長，進而學以致用、發揮研究專長，營造產學雙贏的策略。

此外，近年來「創新能力」頗受企業界的重視，如何培育學生創新思考能力，一直是本校努力的目標及方向。民國91年教育部公佈「創造力教育白皮書」，宣示打造「創造力國度」的願景，說明創新可視爲一系列知識生產、知識利用及知識擴散的歷程，而創造力就是創新的火苗。此後，許多大學已舉辦多場創新與創造力的研討會、製作以創新爲主題的網站、舉辦創意競賽等。本校也在文學院下成立了創意中心，將創新融入課程中，播下創意種子。

1、民國95年文學院參與教育部首度舉辦的「創意學院」計畫甄選，從全國69所提案的大專院校中脫穎而出，榮獲教育部評選爲「創意學院」標竿學校。

2、95學年度獲教育部核定補助的教學卓越計畫，已將「開發創意思維」列爲子計畫方案。除了舉辦創意名人演講及創意激發研習營外，並辦理多次不同生活與學習層面的創意比賽，以激發學生創意能力。

3、本校也積極推動文錙藝術中心及文錙音樂廳相關的核心課程，如：「藝術欣賞與創作」，提供更多關於學生「精神向度」之教育課程，激發學生創意潛能。去年淡江品質獎中，文錙藝術中心就開發e筆書法以創新書寫工具，這就是創新研發的一個好實例。

四、顧客與市場發展

針對在校師生、家長、校友、社會大衆及業界等不同顧客群，掌握需求，提供資訊及服務，並建立適當的溝通機制，檢視服務成果。未來將視顧客需求及建議朝向「優質」、「全面」之教學、研究、服務發展。

五、人力資源與知識管理

本校依TQM理念，已建立完備之人力資源管理體系，包含教職員工任用，教育訓練、在職進修、考核獎懲、員工福利、保險、退休、撫卹等，特色如下：

1、減輕教師授課，確保教學品質：95學年度全校日間部生師比例爲24.5，符合教育部25以下的規定，在總量管控招生人數之前提下，積極增聘專任師資。95學年度起規定專任助理教授授課時數每週不得超過10小時，以減輕教師教學負擔。

2、行政人力充足，有效支援教學：本校學生與行政人員比例爲40.5、教師與行政人員比例則爲1.11，較其他九所性質相近的私立大學之平均值低，顯示本校行政支援人員條件充足。

3、職員實行輪調，活化人力運用：自87學年度起便啓用職員輪調制度，迄今不但成爲人力管理之重要環節，亦有助職員升遷及任用，也落實工作替代的互補性。

4、重視員工福利，鼓勵在職進修：爲鼓勵教職員能夠在職進修、終身學習，人事室訂定有鼓勵及獎勵法規，並不定時舉辦教職員進修、研習、訓練及「教師教學工作坊」及「教師教材製作」等講座，激勵職員吸取新知，也提升教師教學品質。

六、資訊策略、應用與管理

「資訊化」爲本校三化理念之一，每年投入資訊化建設、應用及服務的資金占全校總收入4.0%～4.5%。不斷研發出創新的資訊系統，以維持校務資訊品質，滿足顧客需求是本校的資訊策略。

1、民國81年本校首創以電話語音系統應用於各項校務業務查詢，節省許多時間及人力資源。

2、民國85年招生試務系統全面自動化，一方面縮短試務作業時間，另一方面提昇工作效率、正確率與試務品質。

3、民國89年首創網路即時選課系統，並具即時審核功能，在開放期間如有選課異動，系統會自動以電子郵件通知學生。

4、民國91年架構「教學支援平台」，大幅增進師生互動，學生可以在任何時間上網擷取文獻、繳交作業，也可上網研討溝通，是一個支援人力資源與知識管理的資訊系統。

5、「辦公室自動化系統」（簡稱OA）更是提供行政人員日常工作運作所需，也提高學校整體行政作業上的時效性與品質。

6、近年，三個實體校園（淡水、台北及蘭陽）的無線網路環境建置完畢，在校內即可利用具有WiFi功能之設備，如手機、PDA、NB或是PC等，免費打網路電話或以連線或離線方式，查詢校園即時訊息。

7、「網路校園」已成氣候，全國共有五個數位學習碩士在職專班，本校便有兩個，吸引很多在職者報考。

8、透過強化各單位的網路資源服務，提供全校單一窗口服務。

七、流程（過程）管理

不論是教學品質或環境品質的管理，甚至學生的生活輔導等皆遵循TQM的最高指導原則「PDCA」。以教學品質管理爲例，爲持續提升教學品質，自97學年度起將導入「教學品質保證全面品質管理」，各系所開課前均需訂定教學目標，並評估達成目標的專業核心能力養成度，才開始針對目標所需而設計教學內容、方式，最後依教學評鑑、問卷調查、畢業生流向調查及各項證照考試等指標查核、評估績效，並根據統計資料修正或改善教學缺失。

八、經營績效

本校依全面品質管理之理念，以「顧客導向」、「品質承諾」、「持續改進」、「全員參與」、「事先預防」之精神融入學校各單位，以提升學校之教學及行政品質，在經營績效上獲得許多成果，詳「執行TQM榮譽成果」表。

執行TQM榮譽成果

●民88年至94年私立大學校院整體發展獎補助經費爲私校之冠，大學校務評鑑獲「十項全能」私校第1佳績。

●民國92年通過ISO14001環境管理系統認證，是全國唯一以校爲單位，通過認證者，並針對評鑑委員所提出的缺失逐年逐項改善，迄今每年均通過認證。

●民國93年取得英國BSI（British Standard Institute, 英國標準協會）「BS7799國際資訊安全稽核規範」證書，並持續進行ISMS（資訊安全管理制度）的改善與提升，順利通過每半年的後續審查。

●民國95年，再度順利取得新版驗證「ISO27001:2005國際資訊安全稽核規範」證書，成爲國內第一所獲得英國標準協會頒發ISO27001證書的學校單位。

●本校畢業生在職場上的表現，深受企業家青睞，創校至今，培育了二十餘萬校友，遍佈全球各地，並在各行各業展現長才，2007年天下Cheers雜誌公布企業最愛大學畢業生，本校排名全國第7名，較去年進步1名，且10度蟬聯全國私立大學第1名。

●民國96年，美國基本學科指標（Essential Science Indicators, ESI）工程學門排名及Web of Science（WOS）本校「自然科學類學門」排名全國前20%。

●民國96年7月，國際知名網路計量研究機構Webometrics公布的「世界大學網路排名」我校在全球4000所大學中，排名第463名，亞洲地區大學排名第31名，台灣地區排名第7，台灣私校第1。

改進與創新

民國90年首次申請國品獎至今，本校在執行全面品質管制過程中，參照P-D-C-A循環之精神，不斷檢討改善各主要業務及支援活動流程，且已通過ISO14001、ISO27001:2005驗證。90學年度起安排所有教學一、二級單位主管參與TQM研習，並於93學年度起建立教學單位教學工作手冊，以及建立專任教師學術研究資料庫，彙集教師教學、研究、服務等資料，提供查詢功能。

另外依據PDCA管理循環中check，執行本校各項評鑑工作，針對前一年的評鑑結果，不斷檢討改進。另爲加強對計畫執行的追蹤考核，本校各單位之TQM及各項會議之決議執行追蹤事項也已加以制度化、系統化。

（教育評鑑發展組提供）

國家品質獎，是進步的驅動

●人事室主任陳海鳴：

執行TQM可以有效管理人力資源，先瞭解未來的環境與需求，進而規劃、執行並檢視，對於教師或行政人員調配及質量的掌握有很大幫助；而申請國品獎則是另一種TQM的執行，可以吸取校外委員的意見，對學校的發展更有利。

●研究發展處研發長康尚文：

研發處一直以 PDCA爲執行方法，在研究資料的整理與收集中，瞭解研究環境、著手規劃，促使學校教師提升學術研究，提供內外部顧客更多創新的研發成果，現已漸見成效，例如：訂定助理教授8年條款後，本校研究計畫案已明顯提升，專利申請亦比往年成長。

●工學院院長虞國興：

工學院不但以校內自我檢視的方式執行TQM，更舉辦工程認證，由校外委員以不同的角度，針對課程、教師、設備等提供改進意見，徹底落實全面品質管理；目前工學院8系均已完成工程認證，對教學品質之維持與提升有很大的幫助。

●多元文化與語言學系系主任唐耀棕：

我經常到其他學校交流，與他校比較，發覺本校校務運作及辦學眞的比別人認眞而且有效率，全校都散發出一股活力與衝勁，相信這就是執行TQM精神的結果。期待能將PDCA的精神擴及學生的自我管理，讓學生也運用PDCA規劃自己的人生方向，激發自己的學習動力，共同促使教學品質的提升。

●保險系編纂舒宜萍：

執行TQM可以有效檢視工作內容，加強須改進的地方，申請國品獎更是執行TQM再往前跨一步的動力。而透過TQM的實行，的確對我的工作幫助很大。

●教務處課務組編纂單文暄：

我認爲品質的提升不只是督促別人，更重要的是自省，推行全品管是全校人員的責任與榮譽，應該透過團隊合作，以顧客爲導向，創新工作內容，提供方便的服務。以課務組爲例，透過檢討與問卷，不斷改進學生選課流程，目前本校擁有最方便、最成功的選課系統，這都歸功於PDCA的執行。

●電機四學生李啓銘：

瞭解TQM的宗旨後，發覺我們學校的教學還滿符合TQM精神的，也希望可以透過TQM讓教學品質更提升，例如：教師或助教的上課內容更充實、更有系統，以深入淺出的方式讓學生更快進入學問的殿堂。

●歷史三學生郭仲軒：

如果可以徹底執行TQM其實還不錯，在學校辦事可以更快一點，也可以避免踢皮球現象，學校每年舉辦的現場補註冊就很好，採集中處理方式，統一在活動中心辦理，流程很快、效率很高。

校園視窗

淡水校園 ≪≪≪≪ 知識之城

未來學年會　APEC 學生與會互動交流

一年一度的「世界未來學年會」，今年7月在美國明尼蘇達州舉行，主題爲「Fostering Hope and Vision for the 21st Century」，本校共有公行三毛志維、國貿三郭育慈、財金二鄭郁儒、英文三辛怡，及未來所碩二田思維、林啓文、廖珮君、林筠婕等8位學生代表參加；另外，上述未來所4位同學及碩二何憶靈、朱家瑩、碩三林欣潔等7名學生參加上月5至7日在泰國清邁召開的APEC研討會，主題爲「城市展望」。同時參加兩個活動的廖珮君表示，演講都是英語，能吸收的有限，而APEC研討會還有工作坊，可以與同學們互動、相互刺激出更多的問題與心得，所以相較起來，這次的工作坊讓她收穫最多。（吳家彤）

拉丁美洲論壇 國內外學者熱烈參與

拉研所於上週一（8日）舉辦「2007年台灣拉丁美洲論壇」，討論關於拉丁美洲英雄切•格瓦拉一生的精彩與傳奇。會中有來自國內外共十多位專家學者參與討論，精采熱烈。原定立法院院長王金平也將蒞會，因逢十月忙於國慶事宜，臨時取消。（林世君）

蘭陽校園 ≪≪≪≪ 智慧之園

蘭陽師生盃排球賽 18日前報名

爲提倡排球運動休閒風氣，並增進各院系師生之間球技、情感交流，蘭陽校園訂於10月22日至25日（週一~週四），每天晚上7時分兩場比賽排球。創發院、全發院以班爲單位，每班可報名2隊，社發院因人數較少，以院爲單位，可報名2隊，每隊最多12名球員。報名至10月18日（週四）中午12時截止。比賽採男女混合賽制，上場女子球員不得少於2位，至多4位。採循環賽方式進行，取前4名，各頒發獎盃乙座、獎狀及獎金。詳情請洽蘭陽校園行政聯合辦公室CL315。（蘭陽校園）

台北校園 ≪≪≪≪ 知識之海

飯店業培訓 10月底開課

成人教育部與美國飯店業協會（簡稱AH&LA）合作，引進飯店業督導CHS、部門訓練師CHDT的國際認證培訓課程，將於10月下旬開課，參訓者可藉由課程內容及餐旅飯店業主管的培訓交流，增強飯店業管理績效以訓練執行的能力，詳情請上網http://www.dce.tku.edu.tw點選「最新動態」或電洽2321-6320。 (進修教育中心)

成教部5學員通過華語認證

本年度教育部對外華語教學能力認證考試，本校華語中心學員林倩如、陳思蘋、孟慶榕等三位現職教師應考通過，另有兩位華語師訓班結業學員（暨暑期華裔營教師）孔奕欣、賀庭芳，也順利通過考試，成果斐然。基於本校國際化的發展目標，也基於社會服務的使命，華語中心將更積極地培訓華語教資，並開發多元課型。對華語教學能力認證考試有興趣者，歡迎電洽2321-6320轉34。(華語中心)

長青班開課 快樂學英語

由台北市社會局委辦，本校成人教育部承辦的長青學苑已經陸續開班，秋季班已開設台北逍遙遊、中西命理面面觀、快樂學英語、實用購租屋風水與設計等4門課程，歡迎長青學員與社會人士踴躍參加！凡設籍台北市，年滿60歲以上均可獲得台北市社會局補助免費上課，只需繳交100元報名費。一般學員中途加入可依實際上課時數扣抵學費。報名專線2321-6320轉51-54。(推廣教育中心)

假日日語班 12日起開課

日語中心本月12日起推出假日日語進修班，上課16週。課程包括「企業日語一」、「企業日語五」、「中級日語一」，授課教師爲日文系教師彭春陽及日語中心教師鍾芳珍歡迎大家選讀。詳情請參閱本校成人教育部日語中心網站或電洽02-2321-6320轉51至55。(日語中心)

網路校園 ≪≪≪≪ 探索之域

與早稻田合作 下學期增開5班遠距課

本校自94年度起與日本早稻田大學合作跨文化遠距教學計畫，由於成效極佳，早稻田大學期望擴大合作範圍，經本校96學年度第1次「遠距教學推展委員會議」決議通過，96學年度第2學期將再加開5班遠距教學課程，從本學期的5班，增開爲10班。此次合作計畫的成功，不僅讓淡江遠距教學跨出一大步，未來學生的學習將會有更多面的視野與選擇。（網路校園）