

化干戈為玉帛

借鏡歐盟 攜手把世界推向多元

記者／梁凱芹 攝影／林奕宏

▲ 歐研所所長郭秋慶

▲ 歐研所副教授卓忠宏

書名：歐洲如何打造二十一世紀
 作者：馬克·里歐納德
 譯者：廖海燕
 出版社：行人出版社
 索書號：578.1 843.2

書摘：
 《歐洲如何打造二十一世紀》用淺顯易懂的文字，引領讀者了解，歐盟模式如何影響歐洲，並分析這種力量會對其他國家帶來什麼影響。作者以清晰的敘述，告訴讀者，在美國強勢力逐漸衰退，歐洲如何悄悄地建立一種新的國際秩序，為二十一世紀創造新的里程碑。

郭秋慶 vs. 卓忠宏 歐盟化解歧異 培養歐洲公民意識

記者：書中提到許多歐盟對歐洲的影響，請簡單介紹歐盟，並談談歐盟影響歐洲的最大關鍵是什麼？

郭：歐盟讓歐洲國家有主權讓渡的現象，所以使歐洲走向後現代，並培養歐洲的公民意識，像是制訂歐盟旗幟、歐盟盟歌與歐盟護照等，去達到共同的認知。歐洲過去發生過許多戰爭，在這種情況之下，歐洲會想辦法杜絕戰爭再度發生，營造和平狀態。過去歐洲國家都會互相猜忌，並互相結盟達到勢力均衡的狀態，所以我認為歐盟最重要的，就是促進和平的意識，進而制度化；追求共同利益的合作，且冀望在國際上扮演更重要的角色。

卓：歐洲為了統一而合作，不管是經濟、交通、安全或外交，歐洲聯盟一開始的出發點，是希望能夠化解彼此之間的歧異，變成一個統一的歐洲國家，化解來自共產主義的威脅，化解歐洲的戰爭再度爆發，並開始經濟事務的合作，一開始以煤鋼為主，發展武器、核能等，之後再擴大到其他層面，以消弭歐洲各國彼此發生戰爭的可能性。

歐盟發酵 國際社會導向區域貿易型態

記者：讀者除了可從此書了解歐盟，還能獲得哪些方面的資訊，以理解當代國際社會？

卓：書中有一句話說得很好：「現在對於國際社會的理解

不在於歐洲，而是我們對於力量的理解已經過時。」例如：以前我們對於國家安全觀念，僅在於軍事的防衛，認為軍事力量越強，越能保護自身國家的利益；但是現在的歐洲卻已改變，歐盟提出經濟合作的概念，藉由彼此的經貿合作，降低衝突；由國與國之間，轉變成區域對區域間的貿易；所以如果非歐盟國家跟捷克、希臘等歐洲小國有紛爭，面對的不是單一國家，而是整體歐盟。在歐盟內，不管是大國還是小國，都能夠保障其利益，這也是美國為何要推動北美自由貿易協定、亞太經濟合作會議等，以區域為導向的貿易型態。

郭：除了基本的歐盟模式外，歐盟也提倡斯德哥爾摩共識或萊茵模式，這些共識的價值在於雖然競爭是必須，但公平性也相當重要，所以歐洲提倡社會福利制度，讓受雇者更有保障，因此代表勞工權益的工會擁有相當大的力量，這跟美國追求競爭和效率的商業模式是不同的。在美國社會，社會保險的費用較高，公平性也較弱，而且作者認為，美國委託海外負責製造業的方面，會讓負責製造業的國家，產生生態環境的迫害問題。

借鏡歐盟：放下敵對再求統合

記者：歐盟模式最值得學習借鏡的是什麼？

卓：我認為歐盟在「化解仇恨」這方面的概念非常重要，像是德國與法國打了3百多年的戰爭，但在第二次世界大戰結束後，兩個國家說和說就和解，一起攜手帶動整個歐洲統合；但在亞洲這個觀念是有點難落實的，譬如：中國跟日本在第二次世界大戰的仇恨；德國是想盡辦法要讓法國忘記他們在戰爭中所犯的錯誤，但日本卻會試圖勾起戰時的回憶。而在台灣，內部的意識型態對立就非常明顯，更何況談到國與國之間的合作，所以歐盟「先放下兩者的敵對意識再求統合」的觀念，就與我們有很大的差距。

郭：歐盟是個民主的共同體，它打開了彼此的疆界，創造更大的市場。這種提升高度競爭力的發展，在別的地方很難看到。雖然對外有防衛的政策，但卻用善盡國際責任的方式，像是經濟、技術的援助，取代武力威脅的做法，以柔性的態度去面對。歐盟透過法律彼此相互連結，並將法律當作是維繫和平的工具，所以歐洲每個國家都是以善意對待彼

此，不但不鄰國起會對他們造成威脅。

化敵為友潛在合作 把世界推向多元

記者：請談談書中以什麼層面出發，比較歐洲、美國甚至和中國的關係，這本書如何讓讀者看見21世紀除了美國、中國之外，其他發展的可能？

卓：美國是公認的強國，但未必被公認為最好的國家，而中國崛起後，有學者提出了中國威脅論。歐盟從剛開始只有6個國家組成，到現在有27國，也不曾聽過有學者提出歐盟威脅論。所以美國跟中國會把新興的勢力，看成是種威脅，但歐盟卻把每個國家當作是潛在的合作夥伴。書中也提到「硬實力」與「軟實力」，硬實力是傳統的軍事力量，軟實力強調潛移默化的力量，像是經濟、外交等；因為歐盟的軟實力，就算對某些北歐國家不了解，還是會覺得他們是正確的國家。

郭：歐洲希望把這個世界多元化，不是像二次世界大戰後以美國主導的局面，所以在中國經濟發展的情況下，歐洲盼望中國也可以進入國際社會。書中提到媒體通常會用美國的眼光去看事情，所以思想難免受美國強大的媒體力量左右；其實歐洲擁有許多值得發展中國家學習的特點，這是《歐洲如何打造二十一世紀》想要表達的；但本書仍是以探討歐盟的特質與獨特性為出發點，對國際情勢的著墨並不多。

聯合主權 歐盟攜手前進

記者：最推薦讀者閱讀的篇章？

卓：我認為是第一、二章「歐洲的看不見的手」，內容講述那雙看不見的手深入各個國家，將各國主權聯合起來，讓大家都認為歐洲是朝著他們認為的方向前進。歐盟的起步不在於某些國家的推動，而是在於彼此之間紛爭的化解。
 郭：《歐洲如何打造二十一世紀》主要用淺顯易懂的方式，讓讀者可以認識歐盟，我認為在前面幾個章節中，將歐盟描述得非常簡潔扼要，並可以凸顯歐盟的特徵，一般的書籍通常用政治或者是歷史去看歐盟，但本書以通俗的角度出發，是了解歐盟的入門書籍。

徐重仁授經驗 創新服務 多角化經營

文／楊蕙婷整理

由本校商學院主辦的「7-11的創新經營策略」於4日舉行，邀請到統一超商總經理徐重仁，分享7-11創新經營的策略，本刊摘錄其精華以饗讀者。

自1980年全台第一家7-ELEVEN開幕以來，所挑戰的是人們的消費習慣。從過去的雜貨店單一消費方式，到現在多角化的客戶服務，不斷地創造店家用途，增加新商品或新服務，就是讓7-ELEVEN持續成長的關鍵因素。7-ELEVEN創新經營的策略方式大致如下：

(一) 改變消費習慣，提供多樣化服務
 不同於一般雜貨店單一買賣的銷售方式，7-ELEVEN憑著商品管理的概念，將小小的空間發揮出最大的效用，把便利超商變成一個可以提供多樣化服務的地方，不但改變台灣零售業的歷史，也改變了民衆的消費習慣。整合性服務方面，結合物流及商務概念，提供代收業務、預購商品、影印傳真等功能，便利民衆的生活；此外，隨著生活型態的改變，7-ELEVEN提供良好的客戶服務品質以突顯差異化，如：鮮食商品、ATM、City Cafe、WiFiY、ibon 經營等各項生活機能，並結合實體與虛擬的銷售通路，建構出消費者生活中心。

(二) 重視品質，提供顧客至上的服務
 7-ELEVEN運用科技增加服務品質及效率，從商品設計、開發、生產、配送到銷售，由專業經營團隊緊密結合與嚴格控管，如：冷藏商品在5°C之下保鮮配送、鮮食商品於18°C保鮮配送、整齊明亮的環境、親切友好的服務，以及確保商品的食用時效管理等品質服務工作，讓消費者感到安心，滿足顧客需求並提高滿意度。

(三) 行銷推廣，強化顧客交流
 7-ELEVEN的創新，除了來自於商品和服務的多樣化之外，利用POS系統，每日分析消費者購買資訊，以精確地觀察與剖析，進行商品調整，並掌握消費者購買習慣。此外，7-ELEVEN創造舒適的購物環境，並因應各種消費族群，提供不同的商品促銷方式，如：系列集點的促銷兌換活動，是針對時尚型族群；季節性的商品是針對傳統族群；明星代言商品針對粉絲族群等，讓消費者感受到7-ELEVEN的活力之外，並時時掌握消費者的生活型態，提供創新的推廣活動。在整體行銷上，以創造幸福為主軸，提供故事行銷的方式，增加消費者的認同感，並融入消費者情境，貼近消費者的生活需求。

(四) 良好的員工管理
 門市人員有系統的訓練和人才培育計畫，並注重員工的熱忱和品德，讓資深員工指導新進員工，以溝通代替指責，讓職場環境氛圍更和樂，員工樂於工作，自然就會提升服務品質。

貼近法國生活 會話環繞 口語聽力大躍進

文／陳汎曼 (歐研所碩三)

2009年8月24日，爸爸載著我和一堆行李去機場，一路上我們沒有說太多話，爸爸只是一直交代我，到了法國一切要小心，安全和健康最重要。

8月底的巴黎天氣已微涼，宿舍位在巴黎的14區，是巴黎市政府蓋給外國學生的大學城 (cit é universitaire)，聽到我們住在cit é都會投以羨慕的眼光，因為那裡有人管理，房間寬敞舒適，比起在外面租屋，價錢便宜許多。巴黎的物價出了名的昂貴，因此學會煮飯非常重要，不會下廚的我，也不得不學會幾道簡單的家常菜。宿舍裡有共用的廚房，我們住在法國館，有許多來自法國海外省分或是其他歐洲國家的學生，因此廚房變成大家平常的社交場所，不但可以練習法文，也可以學會許多異國料理。

我申請交換的學校為巴黎第四大學，又稱索邦大學，是歐洲最古老的大學之一，也是法國人文學術重鎮，位於巴黎左岸拉丁區的校園，光是附近10分鐘內可走到的景點就包含了盧森堡公園、萬神殿、聖母院及美麗的塞納河。在巴黎最好的運動莫過於走路和騎腳踏車，沿著塞納河畔散步，兩旁古典的建築物配合微風徐徐吹來，會讓人忘記時間和距離。過橋到了右岸，又可從羅浮宮穿越杜樂麗花園一路到香榭大道和凱旋門。走過這一年後，巴黎已成為除了台北之外我最熟悉的城市。

此外，收穫最多的便是旅遊經驗，在歐洲旅行非常方便，不管是國內或國外，坐飛機的價錢經常比坐巴士還便宜。除了法國其他城市外，我還去了巴塞隆納、比利時、瑞士、義大利和倫敦。印象最深刻的是第一次的義大利之旅，我們參加學校舉辦的旅行團，成員多數是歷史系、美術考古學系或義大利文系的法國學生，我們一路從巴黎坐了將近24小時的巴士抵達羅馬，再從羅馬玩到西西里島，沿途欣賞古羅馬的遺跡和享受地中海的太陽；這10天的旅行讓我更貼近法國人的生活，尤其周遭同學和老師24小時不間斷的法文會話環繞，更加深了我的法文口語和聽力能力。另外，我發現法國人的學習是從小就主動且獨立的，旅行前，老師要求大家研究旅行的參訪景點，沿路上由各個同學向大家做歷史背景的介紹和報告。法國同學比想像中認真許多，教授在上課時也不太會放PPT而是用口頭講述的，同學就邊聽邊寫。法國社會風氣非常開放和自由，同學對於課堂上有疑問一定馬

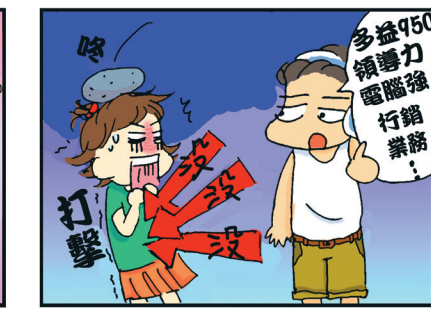
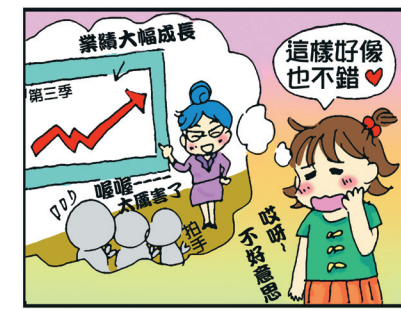


▲ 歐研所碩三陳汎曼 (左) 去年到巴黎第四大學交換學習，和當地朋友一起搭船遊西西里島，欣賞異國景致。(圖／陳汎曼提供)

▲ 歐研所碩三陳汎曼 (左) 於大三出國交換學習時，造訪威尼斯，見識義大利的生活及文化，擴展視野。(圖／陳汎曼提供)

上發問，有任何不滿也馬上提出來，我想這就是伏爾泰所捍衛的言論自由吧。

巴黎是個接納許多外來移民的城市，對於路上滿滿的外國人，他們習以為常。我認為巴黎人不如大家所說的冷漠，反倒是很友善熱情。這一年的國外生活讓我學習和成長許多，認識了很多外國朋友和生活在當地的台灣人，深刻地體會到「在家靠父母，在外靠朋友」的道理。回來後最懷念的莫過於法國的麵包和甜點，以及悠閒地坐在露天咖啡館，看著沿路行人來往的日子，期待有朝一日能夠再度踏上那自由的國度，享受在那瀟灑陽光的草地上野餐的時光。



全民英檢秘笈

一、重要字彙

1. 插頭 plug (n.v.)
2. 吹風機 hair dryer
3. 吸塵器 vacuum cleaner
4. 掃把 broom
5. 長褲 pants
6. 熨斗 iron (n.v.)
7. 劫機 hijack (v.v.)
8. 劫機者 hijacker
9. 機師 (開飛機的) pilot
10. 空服員 (男女皆可) flight attendant
11. 時差 jetlag (n.v.)
12. 暈機 airsick (adj.)
13. 副修 minor (n.v.)
14. 大眾傳播 mass communication
15. 智商 IQ (Intelligence Quotient)

16. 情緒指數 EQ (Emotional Intelligence Quotient)
17. 逆境指數 AQ (Adversity Quotient)
18. 創意指數 CQ (Creativity Quotient)

二、請將以下譯成英文

1. 請幫我把吹風機的插頭插上。
Please _____ the _____ for me.
2. 吸塵器壞了，用掃把吧！
The _____ is broken. Use the _____.
3. 這一條褲子皺巴巴的，燙一燙吧！
_____ pants are _____. Iron _____.
4. 劫機者被抓了！
The _____ has been _____.

5. 許多機師和空服員都能受時差之苦。
Many _____ and _____ suffer from _____.

6. 你會量機嗎？
Do you _____?

7. 我主修德文，副修大傳。
I _____ in _____ and _____ in _____.

8. 我們的智商、情緒、應對逆境的能力，以及創意智商都重要！
_____, _____, and _____ are all important!

9. IQ代表智商，EQ代表情緒智商。
IQ represents _____ and EQ represents _____.

10. AQ代表逆境指數，CQ代表創意指數。
AQ represents _____ and CQ represents _____.

三、答案

1. plug in, hair dryer
2. vacuum cleaner, broom
3. These, wrinkled, them
4. hijacker, arrested
5. pilots, flight attendants, jetlag
6. get airsick
7. major, German, minor, mass communication
8. IQ, EQ, AQ, CQ
9. Intelligence Quotient, Emotional Intelligence Quotient
10. represents Adversity Quotient, Creativity Quotient

郭岱宗 (英文系副教授)

淡江大小事 你知知?

1. () 為了將商館展示廳改作他用，於98年2月把展示廳搬到海博館並稱之為 (A)白天鵝 (B)黑天鵝 (C)紅天鵝
2. () 會文館於民國59年11月落成，因何意義命名呢？ (A)前董事李會文 (B)以文會友 (C)能武會文
3. () 鍾靈化學館入口大廳天花板懸吊了一顆什麼分子模型，可說是化館的重要特色？ (A)C60 (B)H2O (C)NaCl
4. () 哪一個學院是淡江大學歷史最悠久的學院？ (A)文學院 (B)外語學院 (C)商學院

答案：1. (B) 2. (B) 3. (A) 4. (A)
 (資料來源：模稜青年團)

學生權益信箱

本報於824期刊載由學生會提供的訊息：「學生修習相同學期的軍訓、護理課事宜，教務處已專案處理，經教務長批准後，可抵免上學期之軍訓」一文，教務處表示，該訊息並非事實，針對本案教務處已請軍訓室於暑修加開課程，提供同學補修。

Student Association

編者按：本報開放教職員工來函反映意見；另與學生會合作，學生若有任何疑問可向學生會 (SG203、校內分機2131，或e-mail: rightfighting@hotmail.com) 表達，學生會將轉交課外組，並由相關單位提供解決方案與解答，本報亦將刊登相關諮詢，促進學校和學生之間溝通。