

《社論》以第二個十年的全品管 擦亮淡江的金字招牌

社論專載

一年一度的淡江全面品質管理研習會已在日前順利圓滿落幕，其中邀請了元智大學校長做經驗分享，並由本校主任秘書提出淡江精進之道。對於會議舉辦的內容及形式問題，承辦單位必會有多方檢討與改進，但對於這樣一個淡江年度盛會的意義與精神，實有必要更深入的思考。針對此，我們提出了下列幾個反思的方向：

第一、淡江是全國第一所將全面品質管理概念帶入高等教育的大學，十二年來不管在理論和實務上都有相當可貴的成績。然而第一所得到國家品質獎的大學卻是元智大學。我們並非斤斤計較於某些獎項，但此一現象正印證了不進則退的道理。翻開淡江的校務簡介，淡江有好多國內高等教育的創舉，但更應該更虛心的反省最早不代表最好。在競爭日益劇烈的高等教育，創新還必須力行，假若還停留在美好古代的思維，隨時有被超越的危機出現。元智大學的表現就是明顯的例證，我們沒有必要捧高或壓抑別的學校，但表現好壞的分寸，我們自己也應當有一把鮮明的尺來衡量。我們樂於見到這次邀請元智大學校長來分享他們的經驗，因為已成為別人取經對象的同時，知道要吸取別人的長處，才代表要真正進步的開始。

第二、全面品質管理不可能只靠一年一度的盛會來維持，而是要從日常工作中累積和力行。雖然會議辦的一年比一年盛大，但實際的追蹤管考若不能切實進行，全品管成效的落實就會比較困難。以經營管理的角度而言，這樣年度盛會並不容易經由討論而得到具體可行的結論，也很難教育所屬員工，其會議的重點應在彙整檢討年度成果，並由執行者提出重大的宣示和決策事項，其餘則由樹狀分工的原則落實執行。因此全品管工作的重點應是在各單位不斷的檢討—改進—提升，而非開一場年度大會。

第三、既然全品管的成敗決定於各單位的落實，我們就不希望總是只聽到連串空洞的口號。當決策者提出大方向之後，所需要的就是具體而可行的規劃，若從校、院到各系所都在做宣示性的口號，那該如何落實呈現呢？這其中各級主管和秘書實應承擔更多成敗的責任，若決策無法下達，或下情無法上達，都是阻礙校務發展的重大因子。適人適所是全品管的重要精神，除了要基層操作實務工作外，我們需要更有效的激勵

制度，和不適任管理制度，否則工作士氣容易怠惰而老化。

第四、全品管在行政單位已實施多年，也有其基本成效，在學術單位卻像新生兒一樣，還在學習調整的階段，尤其在強調學術專業、教授治校的前提下，無論教學內涵、課程革新、學術互動等，都還要有縝密的思考和規劃，否則將流於形式應付，而缺乏實質的內涵。如果教學是一所大學必然的重心，學術教學全品管將是我們必須嚴正面對的課題。

十二年的全品管歷史可以是進步的動能，也可以是淡江開創新紀元的基準。淡江大學創校五十五年以來已建立了重要地位，在未來紀元裡，我們也期望經由淡江TQM，再度擦亮淡江金字招牌。

2010/09/27