

## 教學單位行政人員首度研習TQM

學校要聞

【記者郭曉真、洪慈勵報導】本校首度召開八十九學年度「教學單位行政人員全面品質管理研討會」，在上週三（七日）上午八時三十分，於覺生國際會議廳舉行，由行政副校長張家宜主持、與會人員有各院秘書、助理等170位同仁。張家宜表示，開會之後，今天下午就請同仁好好思考這項工作如何進行，現在就開始做。

全面品質管理（TQM）的實施，目的在於讓院系所的助理對系務能更了解，把教學單位的助理也納入行政的管理。此次研討會由張副校長家宜主持，張副校長在致詞中表示，八十二學年度，教育全面品質管理引入淡江。八十三學年起，開始每年都舉辦行政單位的TQM。今年將TQM實施的範圍，擴大至教學單位的行政人員，是希望在工作上，行政與教學能互相輔助提昇品質。

張副校長並引述全面品質管理專家戴明博士說的話：「如果每個人都盡力的把工作做好，就稱是品質，那是不對的。」對工作的觀念做改革與革新，同仁們不斷學習新的工作觀念、新的工作管理，才是好的全面品質管理。「TQM已經在行政單位實施六年，教學單位將在此次開完會後開始執行。」她更引用企管系主任王居卿的話「說了就馬上做，第一次就把它做好」，來勉勵在座的同仁。

研習會議中，邀請企管系主任王居卿專題演講「全面品質管理觀念及其對服務品質提昇之具體看法」。王居卿本身是商學方面的專才，對於TQM也有許多年的研究經驗。演講中，王主任提出TQM的基本觀念及重要性分析，他表示：早期的品質是製造、監督、檢驗、設計出來的。但近期的品質管理，則是由顧客驅動、不斷改善、基礎架構、工具及技術、參與及團隊所結合。他也舉例TOYOTA公司就是以這些模式運作。

王居卿也提供在校同仁如何提升服務品質的實際做法，例如：正式的目標設定、高績效的工作團隊、管理者對服務品質的堅持、工作標準化、管理層次不要太多、有效

的水平溝通等。王主任藉此鼓勵全體同仁，最好的TQM精神，是持續應用成本低、交期準、品質好、彈性大於教學品質上，在新的世紀做全面的革新與改善。

在綜合座談時，教發中心編審馮文星在會中提出意見表示：「本校出版品的發行沒有做成免費的宣傳很可惜，很多校友或是家長想保留出版品卻力不從心。」他更指出本校的出版品相當零星，送給國家圖書館的資料只有在84年以前，對於出版品我們有必要宣傳，藉此也能提昇淡江知名度。文學院歷史系助理周湘華對於公文自動化提出了建議：「如果們可以建立好系內聯絡網路，與數位認證制度，公文與行政命令可以用E-mail送達，那麼便可以節省時間、節約人力，檢索快速的情況下，也比較省事。

」

2010/09/27