

全面品質管理研習會 共思智啟溝通質領未來

即時

【潘劭愷淡水校園報導】品質保證稽核處3月28日上午9時20分，在守謙國際會議中心有蓮廳舉辦「113學年度全面品質管理研習會」，主題為「智啟溝通 質領未來」，校長葛煥昭、董事長張家宜、三位副校長、中華民國品質學會常務監事盧瑞彥，和全校一、二級主管、教職員近300人參與。

張董事長致詞表示，本校推動TQM迄今已邁入第32年，同仁多能將其應用於業務執行，顯示TQM已融入淡江DNA。為呼應本次研習會的主題「溝通」，她特別提醒「打造有效的溝通管道」是十分重要的基礎，尤其是組織內縱向及橫向的雙向連結與對話，更是必須注意的重點。更分享「蜂舞法則」、「動態平衡學」及「史丹福大學設計思考5階段」等資訊傳遞與溝通的相關理論，供與會人員參考。

葛校長則強調，本校與中華民國品質學會簽訂合作備忘錄後，除共同舉辦中華民國品質學會年會暨2023國際品質管理研討會、30週年全面品質管理研習會等活動，更將「AI+SDGs= ∞ 」融入TQM，讓TQM與時俱進，成為TQM2.0，智慧永續TQM，同時將其融入淡江品質獎的八大面向的評分指標。他也為本次研習會主題，下了「以智慧開啟高效能溝通，以品質引領永續未來」的註解，其中高效能溝通，對於個人而言，更是不可或缺的軟實力，如何將訊息做有效傳遞，讓溝通對象欣然接受並精準執行，則是需要努力的方向。

專題演講由中華民國品質學會永續品質管理人才培育委員會主任委員鍾添旭，以「理性與直覺的戰爭：落實TQM的關鍵溝通策略」為題，說明如何透過有效地溝通與心智策略落實TQM。首先以工廠的品質規範為例，執行品質，必須考量過去的經驗、習慣以及環境影響，並非全然依賴書面的標準作業程序；而「正確的理解標準」、「鼓勵異常回報」、「定期跨部門會議」及「外部評鑑機制」，都是協助落實的重要因素。

其次鍾添旭談到如何做好溝通，協助員工理解並能落實TQM，是件非常不容易的事，他以美國心理學家Daniel Kahneman在其著作《快思慢想》中提到的，人類的兩大思考模式「理性系統」和「直覺系統」，直接影響TQM策略的規劃與執行，如何妥善運用心智策略，改善推動時可能發生的組織環境與認知差異的問題，讓TQM標準有效地讓基層員工理解、接受並確實執行，便成為重點。鍾添旭特別提出「讓標準變成員工的直覺行為」、「營造基層員工願意主動回報的環境」、「建立部門間的『共同語言』與『即時資訊分享』」以及「建立外部廠商的長期品質機制」4個關鍵目標，達成這些，便能更有效落實TQM。

提問交流由葛校長主持，工學院兼AI創智學院、精準健康學院院長李宗翰提問如何建立組織間的良好溝通與回饋機制，水環系系主任蔡孝忠則提出如何與學生及家長進行有效溝通，由鍾添旭予以回復。葛校長於閉幕致詞中提到，學校組織中，做好高效能溝通，將能提升執行力，幫助學校永續發展。張董事長談到，TQM有很多面向，溝通也是一個重要的項目，在學校中，不僅學生及家長，同事間也應視為重要的顧客，希望藉由專題演講，提供大家對於溝通有更多元的想法，也希望大家持續透過TQM小組的PDCA方式，思考如何更有效溝通，並將其實踐於工作，讓淡江在和諧的氣氛下變得更好。

2025/03/28



113學年度全面品質管理研習會於守謙國際會議中心有蓮廳舉行，主題為「智啟溝通 質領未來」。(攝影／鄧晴)



中華民國品質學會永續品質管理人才培育委員會主任委員鍾添旭進行專題演講，說明溝通的重要性。(攝影／鄧晴)

提問交流時間，工學院暨AI創智學院、精準健康學院院長李宗翰首先提問。(攝影／鄧晴)

