

# 外國語文學院

## 壹、全品管七大要素之落實

若將學院比擬為火車，那麼院辦公室儼然火車頭，帶領各系往前邁進，因此，院辦公室並非只是發號施令、或彙整資料而已。外語學院與其成員共同討論全品管精神，確實落實七大要素，扮演稱職的火車頭。

首先從院長的角色談起。身為學院的大家長，院長應有「**領導承諾**」，心懷責任感與使命感，展現領導者願意承擔的風範。至於院務工作，彷彿巨幅拼圖，要達成任務目標，並非院長一人可獨自完成，必須「**全員參與**」，團隊之間彼此溝通協調，凝聚共識。在執行過程中，則以「**品質第一**」、「**顧客至上**」為原則，並在「**事實依據**」下，進行有效的「**流程管理**」，同時秉著「**持續改善**」之精神，團隊才能共創佳績，並共享成果。

在此以「《話說淡江》編撰工作」和「課程改革」為例，藉用全品管七大要素，與同仁一起進行業務檢視，凸顯外語學院的特色。

根據本校 104 學年度外語教材研究中心會議決議，外語學院承襲《話說淡水》精神，「**全員參與**」，共同編撰《話說淡江》一書，不僅可做為本校 66 周年校慶叢書，同時也是外語教材，更是校園導覽手冊，對本國籍學生與外國觀光客而言，均十分實用。因此，在編撰過程中，院長有「**領導承諾**」，親自執行，咨詢各方建議，顧及學生及畢業校友的需求，撰寫內容，並在各系的協助下，翻譯為 6 國外語。在編輯方面，則秉著「**品質第一**」、「**持續改善**」的精神，構思布圖，確實進行「**流程管理**」，設計出風格獨具的校慶叢書。亦即，在團隊合作下，《話說淡江》有「**顧客至上**」與「**事實依據**」的內涵，將會是活潑的外語教材，實用的導覽手冊，以及充滿創意的校刊。

校長多次在重大會議上表示，各系至少找出一門課程，加重教學、增加作業等，讓學生投入更多學習時間，提高學習成效，有助於未來職場競爭力。外語學院透過領導者會議、院務會議、導師會議不斷宣導，讓全體教師凝聚共識，而得以「**全員參與**」。為了確實貫徹政策，院長負起「**領導承諾**」，率先從 105 學年度院共同科中，以「**口譯入門**」做為深碗課程，加重學生作業，佐以實做課程，在有效的「**流程管理**」下，隨時檢視學習狀況，才能達到「**顧客至上**」、「**品質第一**」的教學成果。「**口譯入門**」雖為本院共同科課程，但在規劃期間，仍先召開領導

者會議，明確表達改革意義及預期成效，達到共識後再安排授課教師，並讓授課教師了解加重學生學習的重要性。授課教師則根據統計調查，在「事實依據」的基礎下，調整教學內容，加重作業及習作練習，「持續改善」教學，協助學生與職場無縫接軌。

## 貳、專題演講「發揮團隊影響力」之心得與啟發

領導者本身特質影響團隊深鉅。凡人皆有缺優點，如何截長補短，適才適用，發揮優勢，才能化挑戰為機會，率領團隊前進。

領導者應有責任感、使命感；在謀略上，須有策略、有創意、有遠見；與團隊成員互動上，須待人誠心，願意傾聽屬下心聲；在工作上，則須做事作細心、凡事關心和處處用心。

誠如《孫子兵法》所言：「下君盡己能，中君盡人力，上君盡人智。」因此，領導者必須不斷鼓勵及欣賞同仁的特質，同時啟發同仁的潛能，運用團隊體智慧，共同完成任務。聆聽了黑立言先生的演講，不僅可重新盤點己身的人格特質，同時也可試圖了解全院教職員的特質，發揮同仁的才能。根據「自信」、「溝通」、「正向」、「熱忱」、「突破」等特質，自我檢討如下：

「自信」：雖然黑立言先生表示，自信如地基一般重要，是成功的基礎，而「自信」為本人的弱項。因此，本人必須了解自己的優缺點，從優點上建立自信心，多方學習，增加己身能力，才能增進自信，凸顯個人特質，並助於團隊合作。另外，領導者必須經常鼓勵團隊成員，使成員在工作上展現自信。

「溝通」：院務行政、或教學革新等工作能否順利執行，「溝通」係不可或缺的要害，領導者並藉由「溝通」展現氣度。惟有良好的「溝通」技巧與誠懇態度，才可清楚表達政策目的與宗旨，而這也是本人必須多學習的課題。

「正向」：本人勇於面對新挑戰，不畏困難。然而，一旦遇到困難，不少人會退縮，因此領導者必須冷靜、沉著應對，給予團隊安全感，並共同面對。

「熱忱」：熱忱是進步的動力，工作中若缺乏熱忱，必定事倍功半，不僅個人在工作時心境不愉快，冷漠氛圍亦會影響同儕相處；因此，「熱忱」乃成功的祕訣。「熱忱」是本人的強項，然而，領導者如何激起團隊成員的工作熱忱，係本人必須努力的課題。

「突破」：惟有不斷學習與自我提升，才能突破現狀，創造新機；換言之，「突破」乃成功的關鍵。「突破」亦是本人的強項，團隊成員通常習慣於固定的工作模式，因此，領導者必須更有耐心引導成員，接受前瞻性的改革。

院與各系之間同舟共濟，共同應付瞬息萬變的教育環境，尤其當棘手問題接踵而至，對任何領導者而言，均為嚴峻考驗。領導者儼如舵手，若舵手本身亂了陣腳，那整艘船肯定隨意漂流；即使舵手不畏大風大浪，若團隊缺乏共識，還是白忙一場。

建立自信、勤於溝通、積極正向、懷抱熱忱、勇於突破，有此領導特質，必能率領團隊迎接成功。

