

元智大學補助學生出席國際會議報告書

報告人姓名	張君儀	所屬系所	工業工程與管理
會議時間地點	西班牙 San Sebastian (2011/08/26~2010/09/04)		
會議名稱	14th QMOD conference on Quality and Service Sciences ICQSS 2011		
發表論文題目	FACT: A Comprehensive Business Excellence Model		

報告內容應包括下列各項：

一、參加會議經過

08/26 早上 7 點左右從台北桃園國際機場搭乘國泰航空至香港轉機，再飛往法國巴黎戴高樂機場，已於當地時間 5 點半左右，因飛往法國巴黎戴高樂機場機票費較低，故選擇該機場為下榻地點，但搭往法國巴黎之班機無法安排於會議開始當天(08/29)抵達，而且從法國巴黎搭法國 TGV 高速列車前往會議地點西班牙 San Sebastian 所需時間將近 11 個小時，故提早三天出發。8/26 當晚進駐法國巴黎青年旅舍。

08/27 於法國巴黎青年旅舍享用早餐後，驅車前往西班牙 San Sebastian，與瑞典 Linköping University 教授 Dr. Professor Dahlgaard 夫婦碰見共進晚餐，Linköping University 與元智大學已簽定國際交流合約，並於 100 學年度第一學期在工業工程與管理系所開設的卓越經營課程擔任特聘教授，故本次除了參與 14th QMOD conference on Quality and Service Sciences ICQSS 2011 研討會外，也希望於研討會前後洽談卓越經營課程內容，增加雙方互動關係。當晚進駐研討會安排之 Hotel Hesperia Donosti 飯店。

08/28 於飯店用餐後，與瑞典 Linköping University 教授 Dr. Professor Dahlgaard 夫婦碰見參觀 TECNUN, Navarra 大學，並於下午與兩位瑞典教授商討來台短期交流七天的行程事宜與擬定演講題目內容，主要針對國科會九十九年度工業工程與管理學門專題研究計畫成果發表會、元智大學與清華大學進行演講，主要目的分別為進行國際學術研究合作，加強國際學術交流，共同開發新專業領域之相關研究，以及提供工業工程學門發展諮詢，協助國科會工業工程學門之研究規劃與管理，提升臺灣產業管理精進。當晚進駐研討會安排之 Hotel Hesperia Donosti 飯店。

08/29 於飯店用餐後，即前往會議召開地點西班牙 San Sebastian 的 TECNUN, Navarra 大學報到，並領取會議資料，此次研討會有四場 Keynote Speech，每場有兩位教授演講，而論文發表共分成六個場次每場有四篇論文發表。開幕典禮係由兩位演講者，分別為來自於英國 Leeds 大學的 Professor John Oakland，講題為“Leadership and Policy Deployment: The Backbone of TQM”。以及另一位講者來自於瑞典 Linköping 大學的 Professor Jens J. Dahlgaard，講題為” Quality and Lean Healthcare: A System for assessing and Improving the health of healthcare organizations”，演講完之後隨即展開論文發表。當天論文發表後，於七點半研討會安排在 San Sebastian 的市政廳裡舉辦歡迎會，讓與會者於用餐過程中群聚交流，餐後帶領大家參訪此市政廳，相當有意義。

- 08/30 於飯店享用早餐後，仍前往 TECNUN, Navarra 大學聆聽 Keynote Speech，今日仍有兩位教授演講，分別為來自於西班牙 Navarra 大學的 Professor Maria de la Viesca，講題“Quality in healthcare: Reaching excellence in a hospital. Case study: Clínica Universidad de Navarra”。以及另一位講者為西班牙 Volkswagen 福斯汽車的生產技術執行長 Ramón Bultó，講題為” Reaching Excellence in Volkswagen. Case Study: Volkswagen Navarra”，演講完之後隨即展開十七場的論文發表。學生的論文被安排於上午十一點發表，報告之題目為” FACT: A Comprehensive Business Excellence Model”，論文由學生親自報告，報告過程非常順利，由於時間有限因此主持人僅讓與會人員提出 1-2 個問題，則由本人逐一的答覆。當天論文發表後，於七點半研討會安排 Diesel Power 美術館裡舉辦歡迎會，讓與會者於用餐過程中群聚交流，餐後帶領大家參訪此美術館，相當有意義。
- 當天晚上八點研討會仍安排與會者共進晚餐，於 San Sebastian 的 TENIS ONDARRETA 內餐廳裡用餐，於用餐過程中，由來自各國的參與者，介紹自己的國家，並演唱該國的歌曲，大家在歡愉的氣氛中，互相認識非常有趣。
- 08/31 用餐後，再度前往研討會會場聆聽 Keynote Speech，今日有上、下午兩場 Keynote Speech，由四位教授演講，上午場來自於西班牙 Catalonia 科技大學的 Professor Xavier Tort-Martorell，講題為 “Management by facts: The common ground between TQM and EBM”。以及另一位講者來自西班牙巴塞隆納的 ESADE Business School，Professor Simon Dolan 講題為” Towards the development of sustainable culture of excellence: Ideas for enhancing quality and services in the 21st century organizations”，演講完之後隨即展開十一場的論文發表。論文全數發表完成後，下午場由來自於西班牙 Professor Fernando Sierra，講題為 “Globalization and new challenges to quality management”；而另一場演講則由 Professor Ralf Woll、Professor John Oakland、Professor Fernando Sierra、Professor Euskalit 在聽眾面前展開” Limits of Quality Management”議題之座談會。待座談會完後隨即展開頒獎典禮，並宣布 2012 年於波蘭舉行的研討會會場。
- 09/01 與此國際研討會founders 瑞典Linköping University教授Dr. Professor Dahlgaard夫婦相約共進早餐，感謝兩位教授的邀請參加此次研討會。餐後，與兩位教授同行至西班牙San Sebastian之重要景點遊覽。
- 09/02 仍此國際研討會founders 瑞典Linköping University教授Dr. Professor Dahlgaard夫婦相約，深入討論研究合作事宜，以及今年十一月在元智合作開設課程安排的方向，與兩位教授預計講授的課程內容。
- 09/03 一早與瑞典Dr. Professor Dahlgaard夫婦用餐後，與他們告別，隨即前往西班牙巴塞隆納車站，搭乘TGV高速列車，準備返回法國巴黎，當晚進駐法國巴黎青年旅舍。
- 09/04 一早於法國巴黎青年旅舍用餐後，準備搭乘下午1:45法國航空，從法國巴黎到香港轉機，搭乘國泰航空返台，於9/5上午。

二、與會心得

學生已第二次參加品質與服務科學研討會(ICQSS)，與會的過程中，除了研究領域上的增長外，也認識許多國家的文化與風情，讓學生大開眼界。該研討會匯集相當多的國家參與，除了研討會過程中，大家互相切磋研究領域與相互給予建議外，研討會相當用心的安排四場演講，八位演講者來自不同學校與國家的學者，針對服務與品質相關領域的主題進行廣泛且深入的討論，讓與會者受益良多。此外，於每次會後，皆安排宴會，讓所有參與者聚集一堂激發研究的熱忱與討論該領域未來的發展。同時學生亦利用會議空餘時間，將此次會議所發表的論文進行研讀，對於論文發表作者的研究成果，令學生獲益匪淺，希望還爾後有類似的機會能前往不同國度追求學術的成長與增廣見聞。

三、考察參觀活動(無是項活動者省略)

無

四、建議

參與類似國外研討會的機會非常難得，同時經驗也非常的寶貴，希望諸如此類的經驗能夠分享給大家相互成長，期盼國內的管理學界先進能夠大力支持並踴躍參加，同時也期盼藉此機會能夠與歐美各國地區的品質與服務管理學界相互切磋學習。此外，也希望學校能對參與國際研討會的學生提供多一點的補助(包含：機票、註冊費及生活費)，讓學生可以減少一些經濟上的負擔，並可開拓元智研究生在學術研究的視野及國際觀。

五、攜回資料名稱及內容

1. 14th QMOD conference on Quality and Service Sciences ICQSS 2011 Program Book一本，內容為此次會議的所有Agenda與發表的論文。
2. 14th QMOD conference on Quality and Service Sciences ICQSS 2011 USB一支，內容為會議審查通過之所有論文。