

東吳大學商學院企業管理學系

品質管理報告



指導教授：王超弘老師

學生：阮玄妙靈-03153175

班級：企三A

品管作業二：如何提升自己畢業後的競爭力

# 目錄

I. 前言 .....	3
一、 研究動機 .....	3
二、 研究目的 .....	4
II. 問題挖掘與分析 .....	6
一、 問題挖掘 .....	6
(一) 困難的一代，務實又焦慮 .....	6
(二) 平均學歷最高，卻也最貶值 .....	7
二、 定義問題 .....	8
三、 問題分析 .....	10
(一) 能力分解—大項目 .....	10
(二) 能力分解—小項目 .....	11
II. 參、改善目標 .....	15
一、 環境構面—國際觀 .....	15
二、 社會構面—語言運用與合作能力 .....	16
三、 教育構面—專業知識與技術、創新能力 .....	17
四、 個人—抗壓力、了解自己 .....	18
III. 肆、改善方法 .....	19
一、 環境構面—國際觀 .....	19
二、 社會構面—語言運用與合作能力 .....	20
三、 教育構面—專業知識與技術、創新能力 .....	21
四、 個人—抗壓力、了解自己 .....	22
IV. 伍、心得 .....	錯誤! 尚未定義書籤。

# 1. 前言

## 一、研究動機

從十九到二十世紀，人類有二個大發明：一是手機、二是網路。這兩個東西的出現已經改變人類的交易、購買習慣、生活習慣等等。現代人似乎都人手一支，可是完全不知覺這個工具潛在威脅。

在 2005 年全世界出現了一個新的名稱叫『世界是平的』。這個名稱代表「全球化」的來臨。現在的世界不需要用戰爭來取得其他國家的利益，而是已經沒有邊境，沒有所知道的地理限制。我們現在得**面臨的是全世界的競爭者**。很有可能在世界上的某個角落有一群人在等著替代我們的工作。像英國的客服中心早期就移到印度那邊。為甚麼是英國的客服機構要移到另一半球呢？簡直來說因為印度是個便宜勞工市場、全球人口第二，加上歷史因素關係印度曾經是英國的殖民地。所以英商選擇降低勞工成本取得更多的利潤。以國際貿易的理論解釋，資金、商品、人才三項條件中，只要有兩者快速流動，其他也會被捲入。

上面只是一個很早期的例子，那現在的情況呢？隨著科技的進步，失業率也會越來越高。在 2014 年 3 月 Bloomberg 報導，英國 Oxford Martin School 的兩名教授最新的研究報告指出，未來 20 年之內，美國約有 47% 的工作（超過 700 個職業）要面臨電腦自動化與機器人搶工作的危險。可能對很多人來說，這個研究的結果只是在針對美國。答案是沒錯，可是同時也提醒我們現在的競爭越來越激烈了。本來競爭的規模是被限制在某個城市、某個國家，之後轉變成全世界的人一起競爭。**現在又再多一個競爭者，並不是人，是高科技。**

## 二、研究目的

2016 年 12 月初我在瀏覽 Youtube 的時候，看了一個小廣告短短 1 分 49 秒鐘，令我感到非常驚嚇叫『Amazon Go』，Amazon Go 的口號是『Just walk out』，『No lines, no checkouts, no registers』。只要使用 Amazon Go App 就能進去，不需要排隊等著結帳，把你想要的東西帶走，走出門口自動扣信用卡裡的金額。Amazon 光靠他們這 4 年研究的科技就能幫助企業省一筆大錢—「人力費用」。如果 Amazon 把他們新科技賣出去，還能增加企業的收益—「智慧產權」。同時也會造成失業率提升。

所以很有可能不到 20 年，我就得跟高科技競爭，取得工作機會或保留現有的工作崗位。面對這種問題，我得怎樣樣才能提高自己的競爭力？不單是能取得大學畢業後的第一份工作，我還要不被任何的高科技產品取代。

透過全面品質管理的『品管圈』—利用日本企業的精神：『自己的問題，自己解決』，加上石川馨的七大基本品質工具來幫助自己找出答案。

### 三、研究流程與改善方法

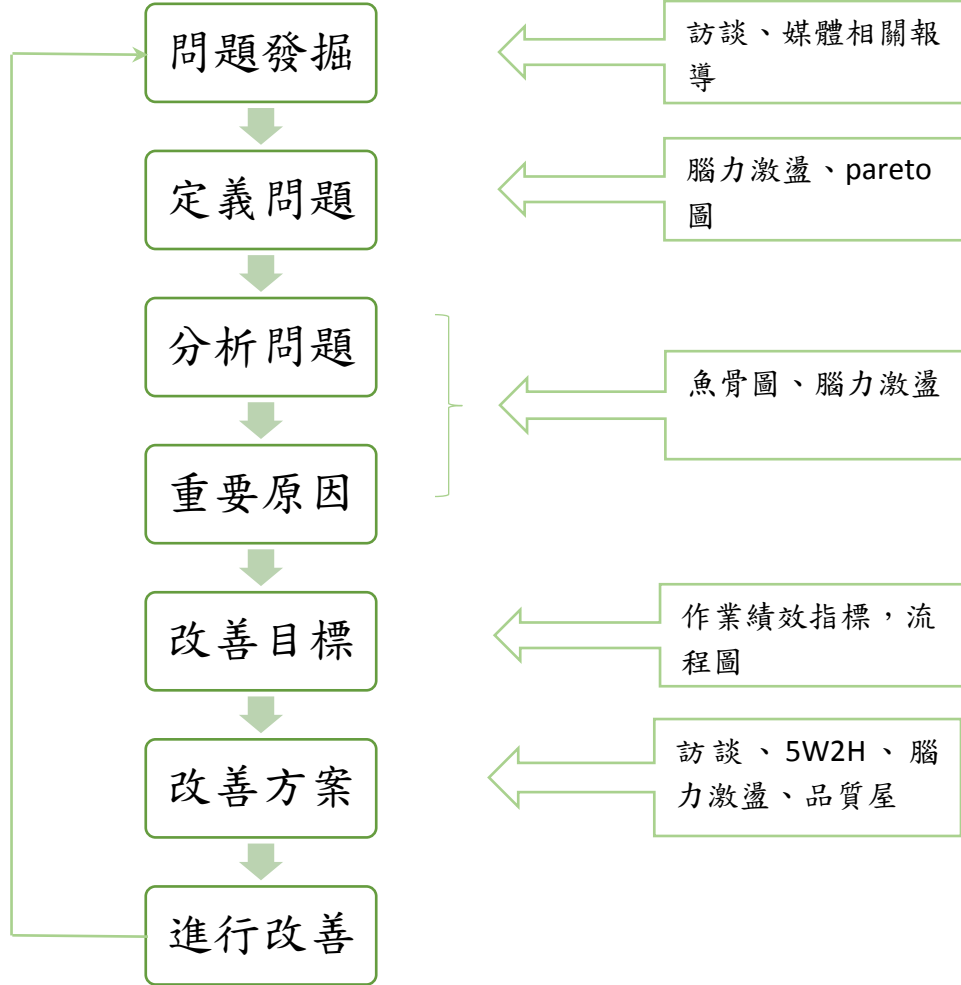


圖 1：流程圖—PDCA 改善循

## II. 問題挖掘與分析

### 一、問題挖掘

2012 年 9 月 12，天下雜誌 410 期有一篇文章叫『大學生，你準備好了嗎？』。文章裡頭提出現在的環境對大學生多麼不利：學歷貶值的世代、失業潮隨不景氣來臨。到底大學生如何準備面臨職場的挑戰？

以下的數據是由 3,657 名即將進入職場的大三、四生（包含一般大學生與技職學校）做「大學生準備度」調查出來的結果。

#### （一）困難的一代，務實又焦慮

9 成 6 受訪的學生認為即將步入的職場是個「非常強烈競爭」的戰場。

5 成 2 的學生覺得職場上主要的競爭者來自「全世界」，2 成 8 認為「中國大陸」，1 成 4 回答「台灣」。

全球化的威脅造成大學畢業前，接近 9 成的學生「感到焦慮」（其中：5 成 8 有點焦慮，3 成 2 非常焦慮）。但是只有 1.5% 的學生回答「準備好」面臨現況，36% 已經「準備好五成」，56% 的人「準備度的非常低」。

企業裁員的現況也讓學生對職場有充滿懼怖。高達 57% 的學生評估自己要到「26 歲」，才能準備好職場。12% 要到「30 歲」才能做足準備。只有 26% 的受訪者自信回答「22 歲」就能面對職場挑戰，其中 3 成是技職生。

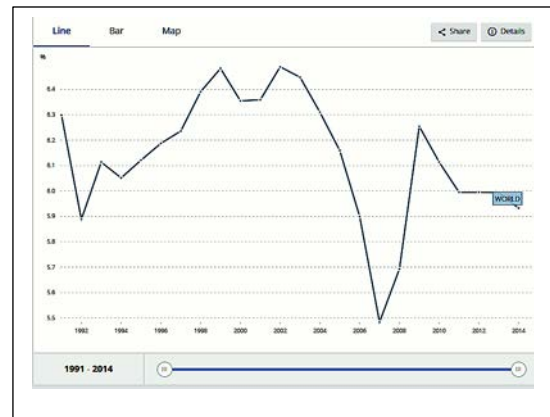


圖 2：全球將 20 年的失業率

## (二) 平均學歷最高，卻也最貶值

高達 6 成 4 的受訪學生認為，目前的大學教育不足夠讓他們成為社會所需要的人才。同時，接近一半的學生對自己的學校感到不滿。

大學生覺得準備不足主要的原因是：自己努力不足、教育體系的學習過程，缺少實作經驗、教育部沒有監督好學校品質，讓學歷貶值。學校所學與職場所需要的落差也是學生對自己本校感到不滿的主因之一，也就是為甚麼學生對職場沒有信心、不知職場要求。

當被問及哪些條件能讓一個人有職場競爭力時，學生回答的前三項條件分別是：專業知識（6 成 3）、外語能力（4 成 6）、（4 成 3）。而合作能力、道德品格的排序意外地低，只有 15%與 9%。

而業界認為學生最要準備的能力，學生卻不重視。專業知識、外語能力等等，這些都屬於技術能力，可以在短期訓練。而且為了符合每家公司的企業文化，學生一進來就要受訓、重新教導。可是人格特質、企圖心、態度、創新能力、合作能力的準備，學生卻不看重。

## 二、 定義問題

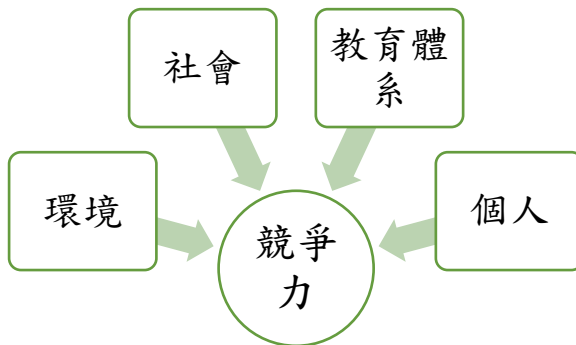


圖 3：影響大學生的競爭力

我們沒辦法否認現在的環境已經改變很多。這一代是相當全球化的一代。能掌握球現況精準，對國際氣候也要更加敏銳的意識才能提升一個人的競爭。

可是能掌握環境並不夠，我們還需要善用語言來表達出自己想法的能力。同時，也要會其他外語。

南非領袖曼德拉曾經說一句：『If you talk to a man in a language he understands, that goes to his head. If you talk to him in his language, that goes to his heart』。中文：『如果你用一個人聽得懂的語言與他交談，他會記得在腦子裡。如果你用他自己的語言與他交流，他會記在心裡』。在全球化的環境之下，企業很需要有合作精神的人才，可是前提是你要擁有表達能力、善用言語不管是母語還是外語，尤其是商學院的學生。語言不但是溝通的工具，而它能幫助到你了解新的文化。阿里巴巴創辦人—馬雲，在大陸環境還不重視英文時，他就自修英文、爭取每個機會能跟西方人交談，為了想更了解新的文化、新的思想。因此有這些努力才有現在成功的馬雲—創造全球最大電子商務網路。同時也要學會『傾聽』，在你聽別人講那一刻，你會發現別人的好。這就是基本的溝通能力。

在社會與教育，基本上我們沒辦法改變整個體系。唯一能改變是我們如何面對與接受。很多人覺得大學學習的知識跟社會需求落差很大。這是大學生缺少的觀察力。大學不單純只是學習環境，它還像一個小型簡單化的社會，在這兒也有競爭、合作、領袖、學校文化、風格等等。如果你覺得你在這兒沒學到東西或很迷糊未來，表示你的觀察力還不夠、還沒找好自己的目



標，同時也還每察覺自己的個人魅力。如果你有了目標也懂得這小型社會怎麼運作，基本上在人際關係的部分沒有太大的困難。

要抵抗外在的變化，我們需要成長與獨立。並且也要掙脫羊群效應，有信心做出一個獨特的自己，但不能奇特到違反社會的價值觀。在你跟別人不一樣那一刻，你會用多維視角來判斷事物。多一個角度也是多了一個解決方式。跟別人不一樣也是一個優勢。

我個人覺得現在大學生的競爭力越來越低，主要原因是在於『不了解自己』。想要甚麼，可能是因為從小到大都很少做出甚麼重大的決定，而大多數是父母作主。導致成人面孔孩子心。運用帕雷多圖來自我評估呈現的問題與缺失的相對重要性。

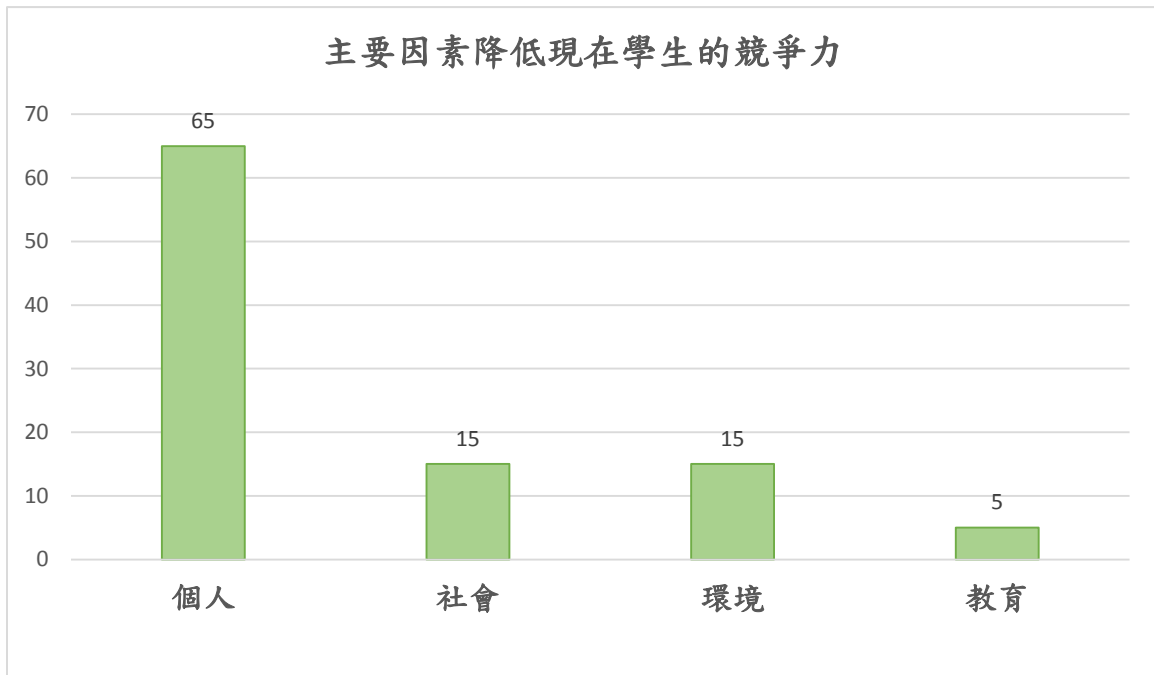


圖 4：原因的重要性

### 三、問題分析

#### (一)能力分解—大項目

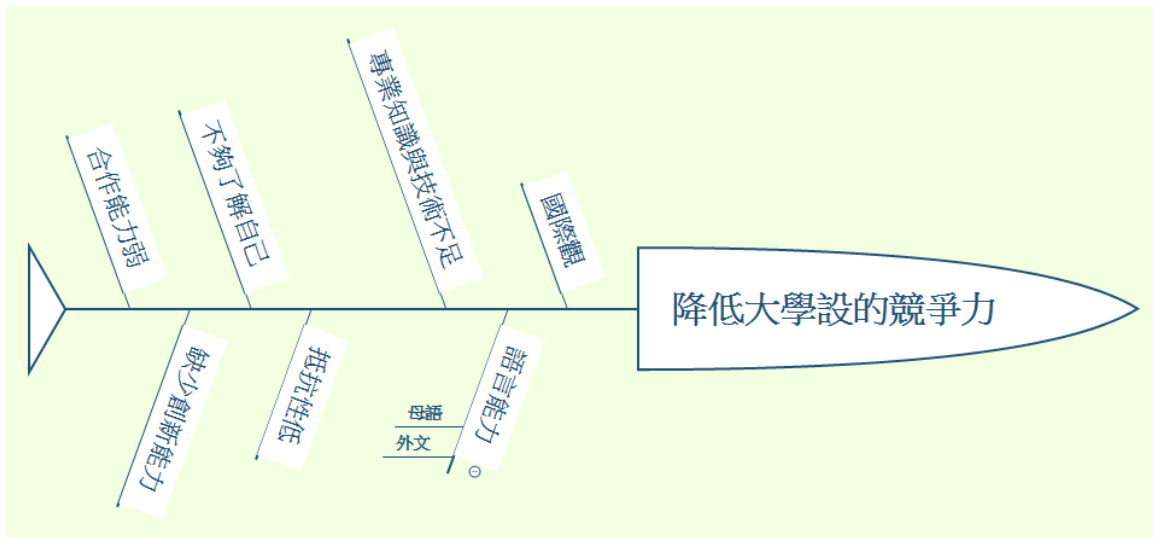


圖 5：問題分析大方向

➔我個人認為以上的四個構面：環境、社會、教育、個人可以分為 7 大項目：**國際觀**（環境）、**語言能力**、**合作能力**（社會）、**專業知識與技術**、**創新力**（教育）、**抵抗力**、**了解自己**（個人）。然後來進行分析，挖掘問題出在哪兒。

## (二) 能力分解—小項目

### (a) 環境—國際觀

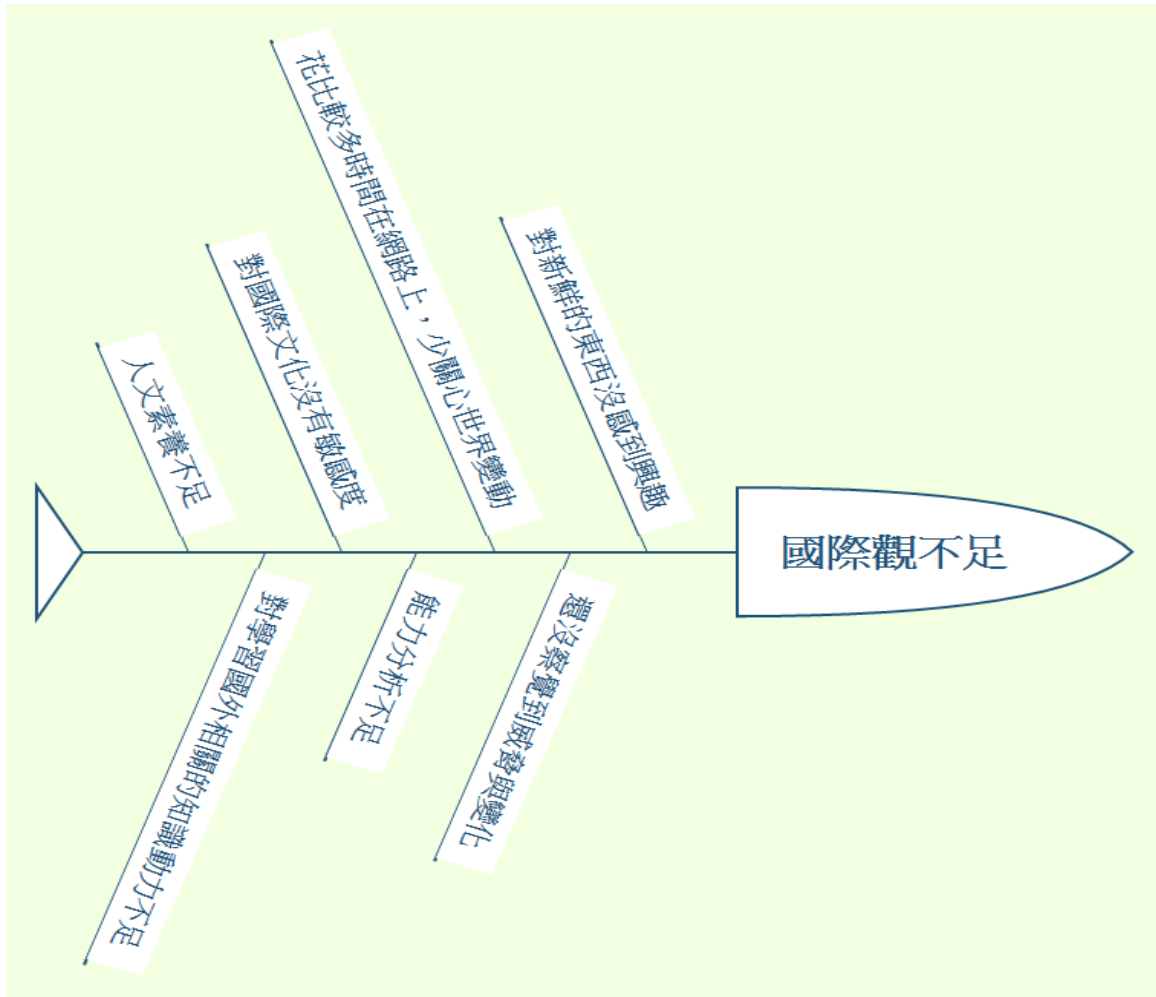


圖 6：國際觀不足主要原因

國際觀在現實生活非常重要。在一個沒有所謂邊界的世界，我們必須要了解更多。國際觀與英文能力無關，英文只是一個工具讓你更快得到想要的資訊。而國際觀簡單來說是對其他文化的好奇、了解與關懷。在我們掌握國際事件與局勢，才能更清楚自己面臨的狀況，確定會受到那些因素的影響。

可是大多數的大學生倒是沒看中這項，覺得國外的東西太遙遠。基本沒影響到現況的生活與大學成績。另外媒體對於國際觀也有相關的作用。只不過台灣新聞很少報導國際的東西。

## (b) 社會—語言運用與合作能力

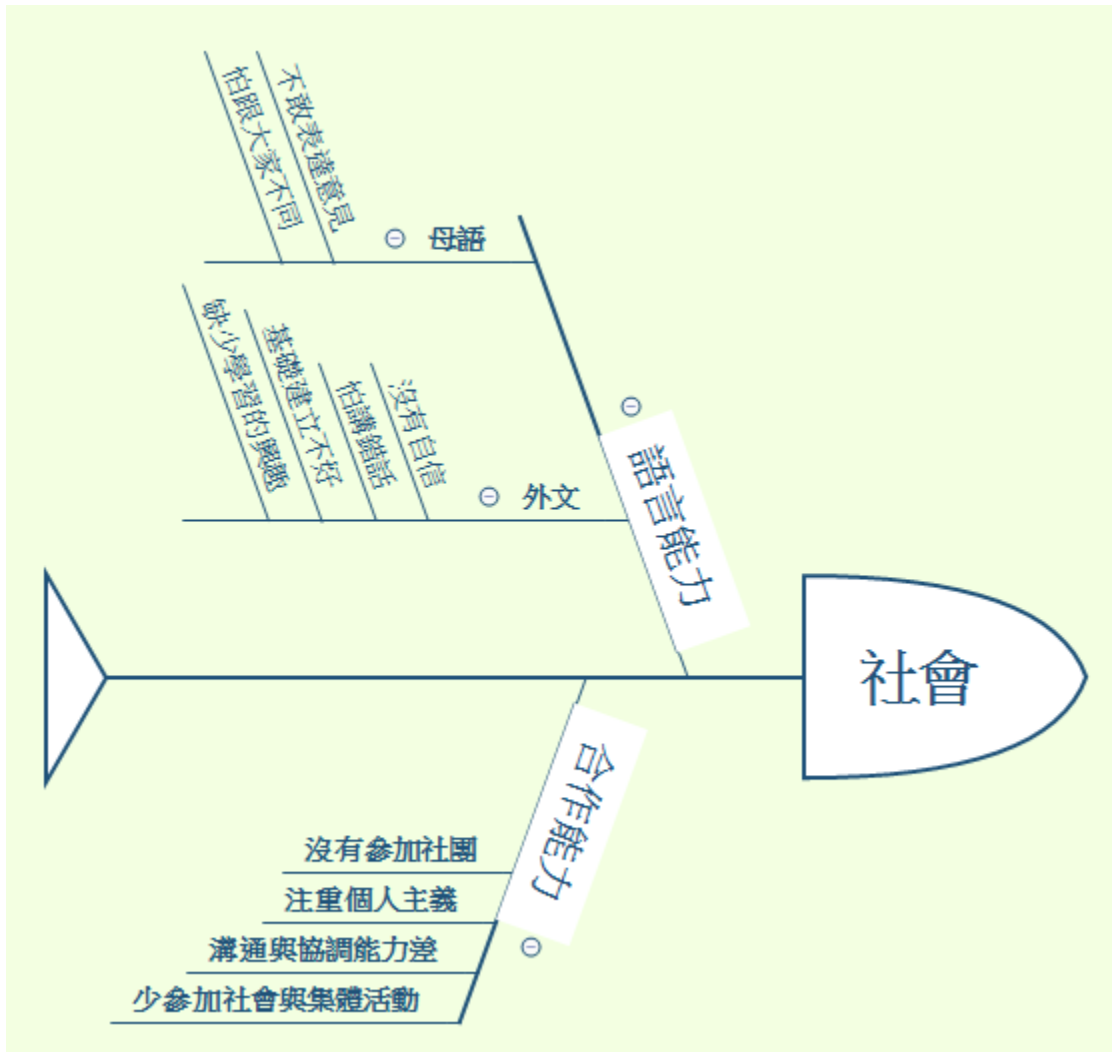


圖 7：社會互動能力差的原因

語言運用能力與合作能力是有相關度高的兩個項目。能力再好可是卻無法表達，這也是個大扣分。我個人比較在意口語與肢體表達能力。如果你表達意見過程時能引起大家的注意，這是個很大的優點。可是口語表達能力不是天生就有，其實也要通過苦練出來的。2007/1/9 Steve Jobs 向全世界宣布第一代的 iPhone。當天的演講會，每一句話、舉動他都練習了無數遍。智慧型手機在 2007 年不是太新鮮的東西，Apple 也不是生產第一台智慧型手機，可是通過 Steven Jobs 的口才與個人魅力，引起全世界人的注意。

言語不是唯一方式跟別人溝通，肢體、表情也非常重要。只要你有自信感發表，花夠多時間練習。一定會得到好結果。

### (c) 教育－專業知識與技術、創新能力

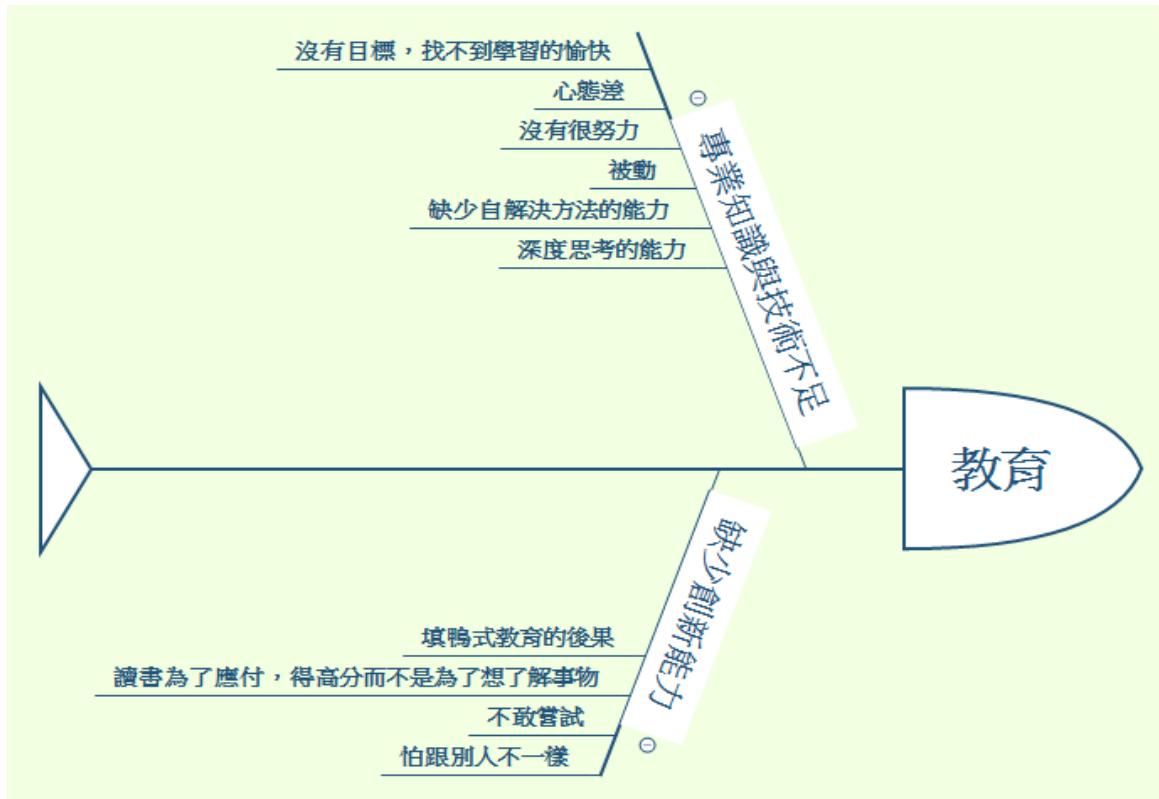


圖 8：教育上缺少能力的來源

PISA 指標內容涵蓋閱讀、數學和科學三個領域，每三年一次、輪流針對一個主要學科領域做詳細測試，限制 15 歲以內的學生。根據 2015 年 PISA 指標最終結果，可以明顯看出亞洲學生的指標往往比西方國家來的高。可是每年發明出新東西也往往都是在西方佔比例比較多。理由很簡單，亞洲使用填鴨式教育，而西方教育追求學生在學習方面的自動自發。亞洲使用分數來評估學生的認真度、學習能力，而西方追求是你已經學了甚麼，了解度如何。一邊是考試、一邊是寫報告。因為在這個教育制度下，學生已習慣被動的接受資訊，到最後失去學習新知識的快樂，並且變成義務、應付。

如果想要提升自己的競爭力，大學生必須要找到學習當中的愉快與好奇心。我個人覺得大學不是唯一一個方法能取得知識。現在網路發展可以使用手中的工具是 Google、Wikipedia 等等來查詢資料。其實通過這個方法還能取得更多的智慧。因為大學所學的東西，大多數是人類的經驗，所以只能取得或分析已過去或曾經發生的東西。可是通過網路查詢，不但能知道過去人的經驗，同時也能收集到未來所需要的資料。

#### (d) 個人—抵抗力、了解自己

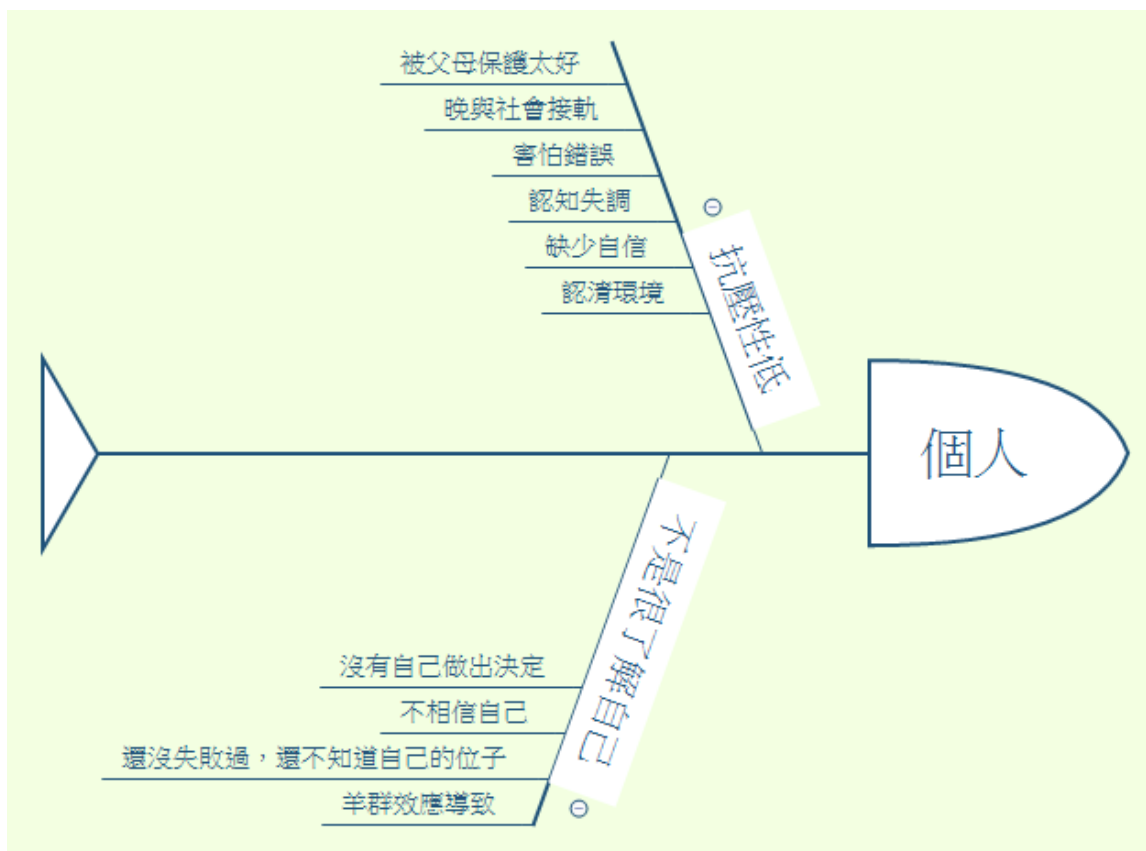


圖 9：導致個人上的缺少

孫子兵法：『知彼知己，百戰不殆；不知彼而知己，一勝一負；不知彼，不知己，每戰必敗』。很可悲，很多人到了 30 還不了解自己的優缺點。主要原因是家庭因素，從小到大或許已經出社會，父母還幫孩子做決定。所以自我為中心的人越來越多，在肢體上是個大人，其實是成人面孔孩子心。因為還不獨立，沒有自己的主見，害怕失敗。所以在溝通與人際之間的互動弱了點，遇到無法控制的環境也會更加緊張與依賴。不論如何沒失敗過的人永遠不懂得成功的困難。

了解自己後，才知道其實自己的位子在什麼地方，對自己有信心，敢面對失敗與社會輿論。提高自己的抗壓性。

## II. 參、改善目標

運用：能力績效衡量指標與擬達成目標值。

### 一、環境構面－國際觀

- ✓ 能力績效衡量指標：閱讀課外刊物次數＝閱讀課外其他刊物／月
- ✓ 擬達成目標值：4 本關於經濟或商業相關的雜誌／月或 90 則國際新聞／月
- ✓ 理由：我再一次強調我的觀點，國際觀與外語能力無關。外語能力只幫助溝通方面與快速取得資訊，它只是交談的工具，與國際觀是兩個分開的命題。先談什麼是國際觀。最常見的說法是「全球思考、在地行動」(Think globally, Act locally)。今日所謂國際觀包含了（1）擁有專業知識（2）掌握世界脈動（3）具有國際關懷（4）展現人文素養。

定期閱讀報刊、雜誌，書籍及上網是起步。能幫助我們大開眼界，其實世界每天都有新的動態，如果是企管系的學生卻不知情就不用再談甚麼專業知識了。在搜尋閱讀資源也要有選擇、方法，而且持之以恆。國際知識不在多，而在於了解。關心及態度一樣重要，如果不關心國際，再多的知識也是無用。

#### 達成流程（SOP 方法）

透過閱讀能取得新的知識，同時培養出人的思考與分析的能力

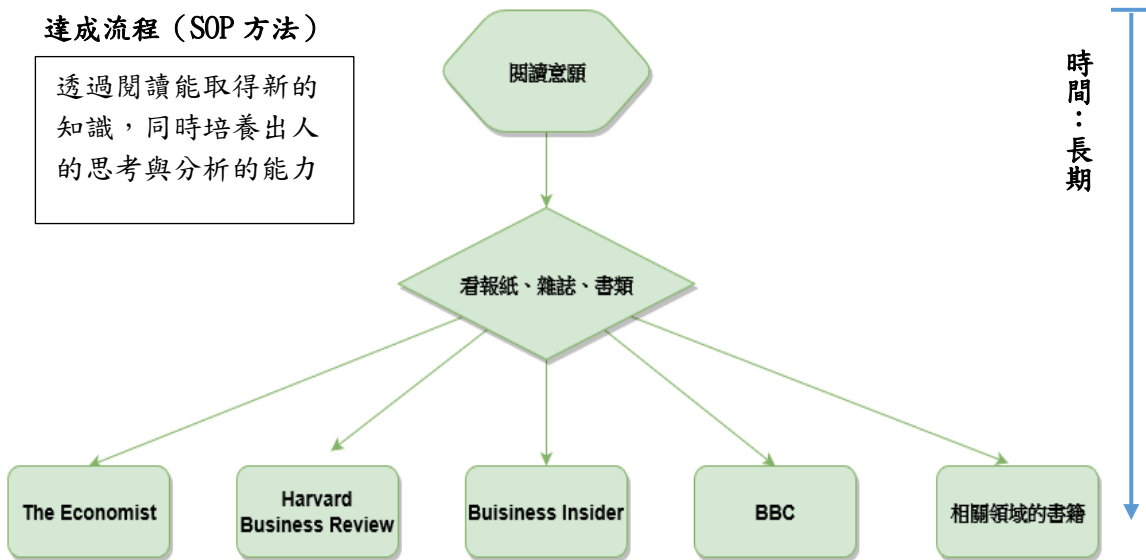


圖 10：SOP 讓個人的國際觀變得更完整

## 二、社會構面－語言運用與合作能力

- ✓ 能力績效衡量指標：上台報告次數／學期
- ✓ 擬達成目標值：3次上台報告或參與小組報告／學期
- ✓ 理由：我認為大學環境是個很適合練習口才與培養出自己的信心。大家的出發點相同，不用害怕丟臉或講錯話，問題在於敢不敢做而已。而且逼迫自己在大家面前講話不但語言運用能力提升，講話的語氣也越來越自然。如果沒有機會上台報告，儘可能在分組報告時能提出自己的想法，說服與討論能幫助我們表達自己想法變得更流暢、良好人際互動。

### 達成流程（SOP 方法）

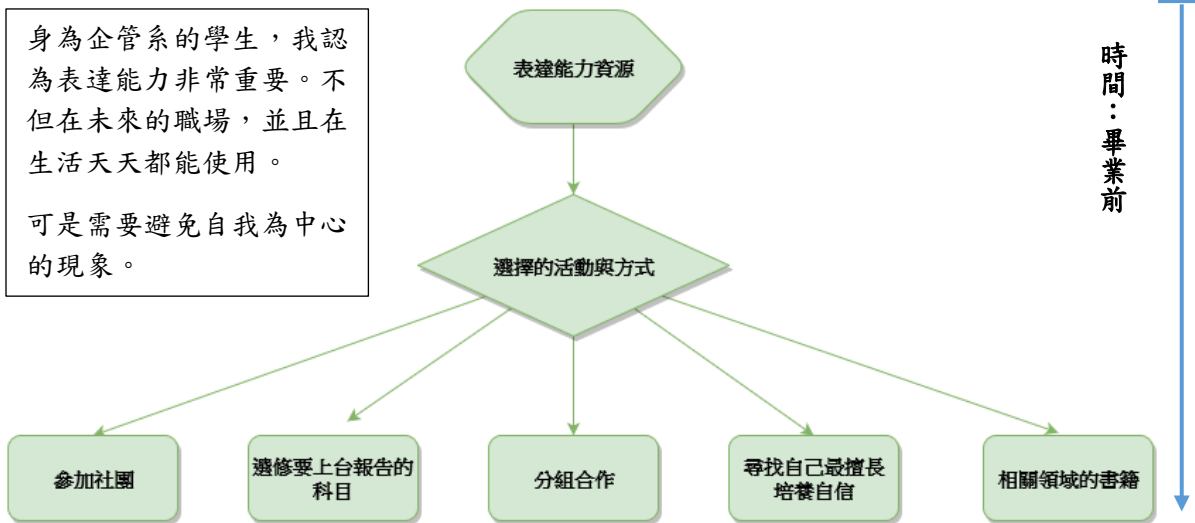


圖 11：SOP 如何在大學提升表達能力



### 三、 教育構面－專業知識與技術、創新能力

- ✓ 能力績效衡量指標：個人技術能力＝考取證照次數／年
- ✓ 擬達成目標值：3 張證照（英文－中文－電腦軟體應用證照）／年
- ✓ 理由：我訂的目標不屬於科系專業知識，原因是我從來不覺得專業知識是最重要。對我來說，在大學所念的東西只有參考性，因為每個時代有每個時代的不同：外在環境－政治、社會、挑戰、競爭者、科技都不相同。我個人不覺得該框架自己在理論上的東西。可是還需要了解過去人的經驗、如果遇到相同的問題我們可以使用傳統的方式來解決，避免同一個錯誤發生在自己身上，或許使用現代的優勢來思考看看如何才能解決問題更有效率。

另外，我覺得現在的學生必須要知道自己想要甚麼，甚麼東西才能引起自己學習的樂趣。這個比拿到證照更重要。因為第一份工作可以用文憑、證照來取得，可是第二、第三份工作要憑自己的實力。如果只是為了工作而考試，這樣很可悲。只在設定好目標，發現自己的樂趣，那時學習才有效果，甚至於還會引起本身的好奇性，自己尋找答案的能力。

#### 四、個人—抗壓力、了解自己

- ✓ 能力績效衡量指標：工作經驗／年
- ✓ 擬達成目標值：1分工作／年
- ✓ 理由：上面相關報導的部分，有提到學生抱怨學習與社會落差大，因為不了解社會的運動而產生焦慮。如果能早點與社會接軌，能讓學生早點了解自己的優缺點、甚至改變自己的態度與學習方式。

現在的的學生成長在現金卡、信用卡、分期付款的環境裡，一直是消費市場中的買家，都是別人討好我們，但如今，我們得成為勞動市場裡被挑選的人。我們才感到外界環境的殘忍。同時也提醒自己，其實我們一直認為在職場上該有的知識跟現實不一定會相關。而態度才能決定一個人的高度。能堅持下去才是真正的成長、心理健康、吃得了苦，是勞動市場需要的人才。

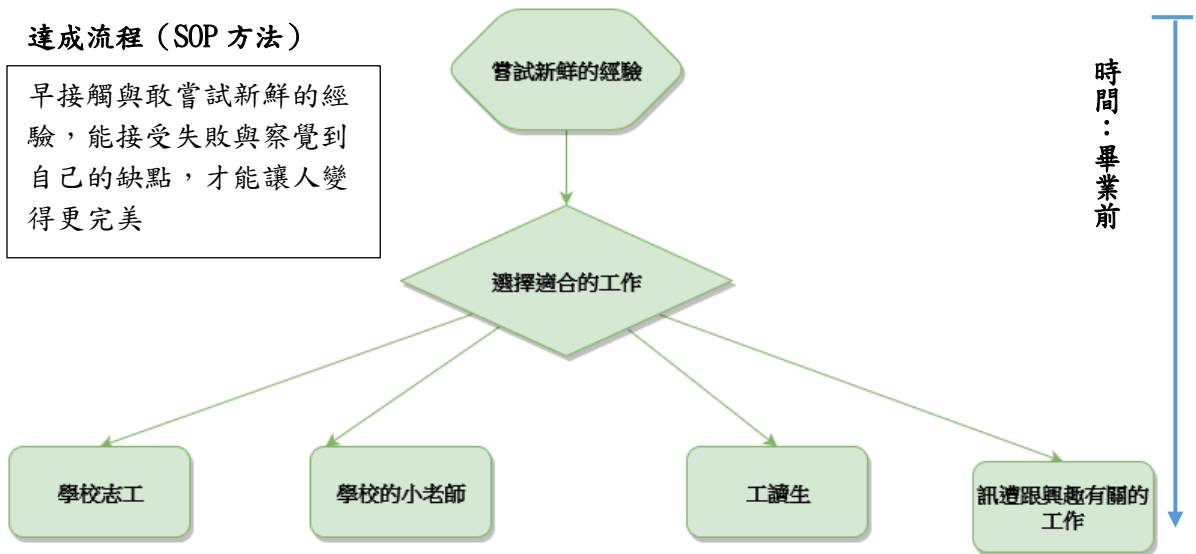


圖 12：SOP 提高個人的抗壓力

### III. 肆、改善方法

#### 一、環境構面－國際觀

- ✓ 擬達成目標值：4 本關於經濟或商業相關的雜誌／月或 90 則國際新聞／月
- ✓ 運用：5W2H 進行能力探討

表 1

	問題	回答
1.What?	要做哪些事？	<ul style="list-style-type: none"> <li>－使用閱讀方式來關注新的事項在發生</li> <li>－結交外國朋友</li> <li>－多聽長輩講的話或一起討論新鮮的東西</li> </ul>
2.Why?	理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>－在『世界是平的』的時代『國際觀』是必備。這樣才能成為國際公民，需要有客觀的觀點。</li> <li>－有多維角度後，才能容易接受新鮮的事務，融入團隊</li> <li>－大學生未來的選擇不被地理限制</li> <li>－提高自己的人際關係</li> </ul>
3.Where?	地點	<ul style="list-style-type: none"> <li>－在國際活動</li> <li>－旅行</li> <li>－在書籍、雜誌、新聞等等</li> </ul>
4.When?	甚麼時候開始進行	<ul style="list-style-type: none"> <li>－越早越好，最好是大學畢業前。一邊讀書，一邊了解世外。這樣才能提升自己的競爭力。</li> </ul>
5.Who?	誰要做	<ul style="list-style-type: none"> <li>－每個人</li> </ul>
6.How?	怎麼做	<ul style="list-style-type: none"> <li>－設好目標，維持閱讀或看新聞的習慣</li> </ul>
7.How much?	需要花費多少	<ul style="list-style-type: none"> <li>－資訊發達，可以上網查資料、看新聞、借書等等。有很多不用花錢也能取得資訊的方法</li> </ul>

## 二、社會構面－語言運用與合作能力

- ✓ 擬達成目標值：3次上台報告或參與小組報告／學期
- ✓ 運用：品質屋

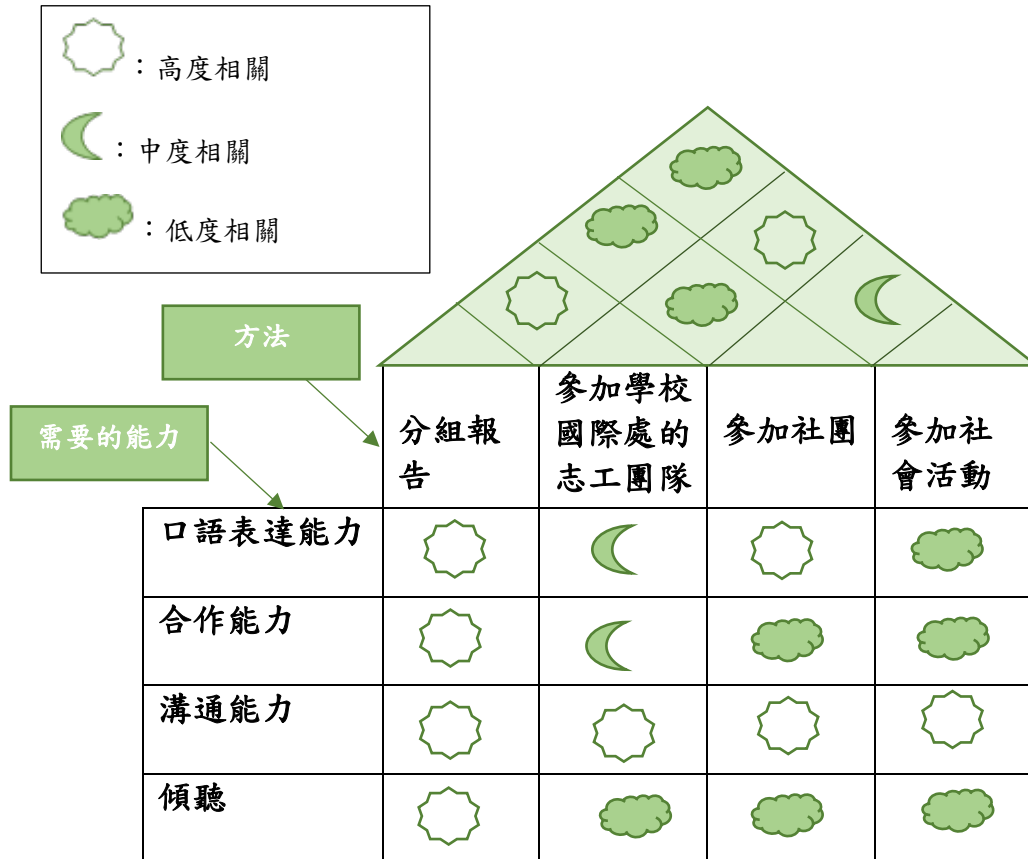


圖 13：品質屋

從上面的品質屋來看，其實不管我們在學校還是社會的活動，溝通與口語表達能力都相當重要。能準確表達自己的想法，可以幫助我們建立人際關係。學好這項技能讓你可以和別人自如地交流思想。有好的想法，卻不敢講出來，沒有人能發現你的能力。只要用最真誠、尊重對方的心態去溝通，一定能給別人留下深刻印象。

### 三、教育構面－專業知識與技術、創新能力

✓ 擬達成目標值：3 張證照（英文－中文－電腦軟體應用證照）／年

✓ 運用：5W2H 進行能力探討

表 2

	問題	回答
1.What?	要做哪些事？	<ul style="list-style-type: none"> <li>－設定目標</li> <li>－準備充足的參考資料</li> </ul>
2.Why?	理由	<p>－很有可能畢業後第一份工作跟我念大學所學的東西不相同。可是外語能力與電腦軟體應用是不管甚麼職位似乎都能用上。其他技技術要看企業文化與產業類型有沒有需要。</p>
3.Where?	地點	<ul style="list-style-type: none"> <li>－網路、書上</li> <li>－學校、自修</li> </ul>
4.When?	甚麼時候開始進行	<ul style="list-style-type: none"> <li>－一定好目標時就要馬上進行</li> </ul>
5.Who?	誰要做	<ul style="list-style-type: none"> <li>－每個人</li> </ul>
6.How?	怎麼做	<ul style="list-style-type: none"> <li>－我覺得設定好目標與準備心態是必備的</li> <li>－跟共同目標的朋友一起進行</li> <li>－舉辦讀書會</li> </ul>
7.How much?	需要花費多少	<ul style="list-style-type: none"> <li>－資訊發達，可以上網尋找資料</li> <li>－念大學時選修相關的科目</li> </ul>

#### 四、個人—抗壓力、了解自己

✓ 擬達成目標值：1 分工作／年

✓ 運用：腦力激盪

人是個複雜的個體，有思想、想法，所以很容易受到外在的影響。要了解自己首先要先脫離『羊群效應』與『黑天鵝效應』。不要容易給別人操控自己的想法，要相信自己、欣賞自己與他人不同的魅力。企業要找的人才不僅能力的方面，而是人格特質。如果還不了解自己的人格，可以上網做人格特質測驗（MBTI）。這也是一種方法幫助我們更了解自己的優缺點。在知道自己的優缺點時，我們會對自己更加的信心。找到一個符合自己的優點，這樣才能維持工作，不會很快就放棄。所以要抗壓、吃苦，首先我們要準備一個健康的心態去面對所有，用好奇心與積極態度去做事情。只有這樣才不會產生畢業前焦慮症。

有一部電影我很喜歡叫阿甘正傳。電影裡最出名的語錄：『My mama always said: “Life was like a box of chocolate, you never know what you’re gonna get”』。世界上唯一的不變就是變化，怎麼樣適應與迎接新的改變。要看每個人的心態。我相信只要心理健康，不管遇到多少困難我們都能找到方法解決。