

開南管理學院九十三年學年度第一學期 企業管理 學系科目教學計畫表

科目代碼	科目名稱	授課教師	修別	開課年級	學分數	每週時數
1010 30800	中文：品質管理	吳泓怡	選修	三年 A/B 班	3	3
	英文：Quality Management	先修課程	統計學			
教學目標與內容	介紹品質管理 (QM) 之基本理念、系統制度、態度方法 (Attitudes & Methodologies)、及工具與技術 (Tools & Techniques)，和其它品質相關之重要主題等，使透過對品質管理之觀念與技巧的瞭解，有效地應用於品質與績效改善，以降低成本，增加生產，並進而促成競爭力的提昇。					
實施方法	講解法。實作法。討論法。演習法。問答法。					
評量方式	期中測驗 25%。期末測驗 25%。平時成績 25%。報告成績 25%。其他 (出席、回答問題等) 成績：5 Points。					
授課 使用及 參考 書籍	1. 授課使用書籍：					
	(1) Foster, S. Thomas, <i>Managing Quality: An Integrative Approach</i> , Prentice Hall, 2nd Ed., (智勝), 2004.					
	2. 參考書籍：					
	(1) 劉漢容 著，品質管制，三民書局，2003。					
	(2) 范書愷等 編譯，品質管理 (The Management and Control of Quality by Evans & Lindsay)，華泰，2002。					
	(3) 傅和彥/黃士翰 著，品質管理，2/e，前程企業，2002。					
	(4) 李茂興 譯，管理概論：全面品質管理取向 (by Michael J. Stahl)，弘智，1999。					
	(5) Donna C. S. Summers, <i>Quality, International Ed.</i> , Prentice Hall, 高立圖書公司，1997。					
	(6) 楊素芬 編著，品質管理，華泰，2002。					
	(7) 孫本初 審訂，全面品質管理100種方法 (by Gopal K. Kanji & Mike Asher)，智勝，2001。					
(8) 鄭清和 著，品質新七手法實戰，復文書局，1994。						
1. 科目大綱：						
講授品質管理 (QM) 之基本觀念、統計製程管制 (Statistical Process Control, SPC)、驗收抽樣計畫 (Acceptance Sampling Plans)、製程能力分析與指標 (Process Capabilities Analysis & Indices)、可靠性 (Reliability)、及其它品質管理相關技術與標準之重要課題等。						
2. 教學進度：						
Week 1: Introduction						
Week 2: Ch. 1 Differing Perspectives on Quality (P.18, F.1-8 The Deming Value Chain; P.20, F. 1-9 Basic Economic Level Model)						
Week 3-4: Ch. 2 Quality Theory (P.41, F. 2-4 The Theoretical Model Underlying the Deming Method; P.53, T. 2-8 Quality Improve Content Variables; P.54, F.2-7 A Categorization of Quality Management Content Variables)						
Week 5: Ch. 3 Global Quality and International Quality Awards (P. 65, F. 3-3 Global Factors That Affect Quality-Related Decisions; P.69, F. 3-5 Balridge Award Framework; P. 86, F. 3-7 European Quality Award Model; P.88-P.91, ISO9000: T. 3-13- T. 3-17; P. 92, T.3-18)						
Week 6: Ch. 4 Strategic Quality Planning (P.111, Cost of Quality: F.4-1 Lundvall-Juran Model; P.117, F.4-4 Hoshin Planning;)						
Week 7: Ch. 5 The Voice of the Customer (P.134, F.5-2 Four Componets of CRM Process; P.139, F.5-3 Gaps and Service Quality Mo)						
Week 8: Ch. 8 Designing Quality Services (P.222, F. 8-2 SERVQUAL Expectations Survey; P.224, F. 8-3 SERVQUAL Perceptions Sur)						
Week 9: Midterm Exam						
Week 10-11: Ch. 9 Managing Supplier Quality in the Supply Chain (P.245, F9-1 Porters Value Chain; P.249, T. 9-1 Supplier Development Approaches; P.252, T. 9-3 QS9000 Requirements; P.260, T. 9-7 Alpha and Beta Risk; P. 261, F. 9-4 Variable OC Curves)						
Week 12-13: Ch. 10 The Tools of Quality (P.277, F.10-2 Logical Order For he Basic Seven (B7) Tools; P. 294, N7: F. 10-21 Seven Management and Planning Tools Typical Flow; P.303 PDCA Cycle)						
Week 14: Ch. 12 Statistically Based Quality Improvement for Variables (P.12-10 Control Chart Evidence for Investigation; P.368, T. 12-4 Summary of Variables Chart Formulas [\bar{X} -bar, R, X, s, Median]; P.12-18, F. 12-18 Process for Selecting the Right Chart; P.373)						
Week 15: Ch. 13 Statistically Based Quality Improvement for Attributes (P.390, T. 13-2 Summary of Chart Formulas [p, np, c, u]; P.400, F. 13-8 Process for Selecting the Right Chart; P.392, F.13-9 Bathtub-shaped Hazard Curve)						
Week 16: Ch. 6 The Voice of the Market (P.163, F.6-2 Benchingmarking Purpose and Quality Maturity; P.166, T. 6-2 Benchingmarking Data; P. 173, T. 6-5 Process Benchmarking Management Process)						
Week 17: Ch. 7 Quality in Product and Process Design (P.187, F. 7-2 QFD Layout: The House of Quality; P.203, FMEA: F. 7-15 FMEA Steps; P.205, F. 7-16 FMEA Form; P. 206, FTA: F. 7-17 Fault-Tree Design)						
Week 18: Final Exam						
說明：1. 授課教師於學期前填寫本表，經課程委員會審核後，影印分送給教師所屬課程委員會召集人，授課班級所屬系、所及教務處課務組並於開始上課時，將本內容向學生說明。2. 本表於91.4.23第四次校課程委員會討論通過。						

課程委員會召集人：

企管系主任李文雄(印)

授課教師：

