

3

開南大學九十五學年度第一學期 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 30%。期末測驗 30%。平時成績 20%。報告成績 20%。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: Integrating the Supply Chain</i> , Prentice Hall, 3rd Ed., 智勝書局, 2007. 2. 參考書籍： (1) 劉漢容、陳文魁 著，品質管理-六標準差式，滄海書局，2005。 (2) 楊素芬 編著，品質管理，二版，華泰書局，2006。 (3) 傅和彥/黃士韜 著，品質管理，2/e，前程企業書局，2002。 (4) 李茂興 譯，管理概論：全面品質管理取向 (by Michael J. Stahl)，弘智書局，1999。 (5) Donna C. S. Summers, <i>Quality</i> , International Ed., Prentice Hall, 高立圖書公司, 1997。 (6) 范書愷等 編譯，品質管理 (The Management and Control of Quality by Evans & Lindsey)，華泰書局，2002。 (7) 孫本初 審訂，全面品質管理100種方法 (by Gopal K. Kanji & Mike Asher)，智勝書局，2001。 (8) 鄭清和 著，品質新手法實戰，復文書局，1994。					
1. 科目大綱：	<p>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。</p>					
2. 教學進度：	<p>Week 1: Introduction</p> <p>Week 2: Ch. 1 Differing Perspectives on Quality (P.20, F.1-8 The Deming Value Chain ; P.21, F.1-9 Basic Economic Level Model)</p> <p>Week 3-4: Ch. 2 Quality Theory (P.43, F.2-4 The Theoretical Model Underlying the Deming Method ; P.56, T.2-8 Quality Improve Content Variables ; P.57, F.2-7 A Categorization of Quality Management Content Variables ; P.59, F.2-8 A Theoretical Framework for Quality Management)</p> <p>Week 5: Ch. 3 Global Supply Chain Quality and International Quality Standards (P.67, F.3-3 Global Factors That Affect Quality-Related Decisions ; P.73, F.3-6 Baldrige Award Framework ; P.85, T.3-10, Comparison of the Baldrige Award, Deming Prize, and European Quality Award Model ; P.91, F.3-8 European Quality Award Model ; P.88-P.91, ISO9000: T.3-13~ T.3-17 ; P.92, T.3-18 ISO14001)</p> <p>Week 6: Ch. 4 Strategic Quality Planning (P.115-116, T.4-1~T.4-4 Cost of Quality ; P.118, F.4-1 Lundvall-Juran Model ; P.125, F.4-4 Hoshin Planning ; P.129, F.4-5 Life-Cycle Costs of a Hamburger)</p> <p>Week 7: Ch. 5 The Voice of the Customer (P.141, F.5-1 Reactive Customer-Driven Quality Model ; P.142, F.5-2 Four Components of CRM Process ; P.148, F.5-3 Gaps and the Service Quality Model)</p> <p>Week 8: Ch. 8 Designing Quality Services (P.239, F.8-2 SERVQUAL Expectations Survey ; P.240, F.8-3 SERVQUAL Perceptions Survey)</p> <p>Week 9: Midterm Exam</p> <p>Week 10-11: Ch. 9 Managing Supplier Quality in the Supply Chain (P.264, F.9-1 Porter's Value Chain ; P.267, T.9-1 Supplier Development Approaches ; P.273, T.9-3 QS9000 ISO/TS 16949 Selections ; P.277, T.9-4 Alpha and Beta Risk ; P.279, F.9-5 Various OC Curves)</p> <p>Week 12-13: Ch. 10 The Tools of Quality (P.296, F.10-1 Quality System Model ; P.297, F.10-2 Logical Map of the Order for the Basic Seven (B7) Tools ; P.315, F.10-20 Three New Tools for Management ; P.315, F.10-21 Four Other New Tools for Management ; P.316, F.10-22 Seven Management and Planning Tools Typical Flow ; P.328, F.10-33 Balanced Scorecard Example 1)</p> <p>Week 14: Ch. 12 Statistically Based Quality Improvement for Variables (P.380, T.12-1 Variables and Attributes ; P.386, F.12-10 Control Chart Evidence for Investigation ; P.397, T.12-4 Summary of Variables Chart Formulas [X-bar, R, X, s, Median] ; P.399, F.12-18 Process for Selecting the Right Chart ; P.402, F.12-21 Population and Sampling Distributions ; P.402, Capability Studies: Cpk & Ppk)</p> <p>Week 15: Ch. 13 Statistically Based Quality Improvement for Attributes (P.423, T.13-2 Summary of Chart Formulas [p, np, c, u] ; P.424, F.13-8 Process for Selecting the Right Chart ; P.425, F.13-9 Bathub-shaped Hazard Curve)</p> <p>Week 16: Ch. 6 The Voice of the Market (P.176, F.6-2 Benchmarking Purpose and Quality Maturity ; P.179, T.6-2 Benchmarking Data ; P.188, T.6-5 Process Benchmarking Management Process)</p> <p>Week 17: Ch. 7 Quality ad Innovation in Product and Process Design (P.204, F.7-2 QFD Layout: The House of Quality ; P.221, F.7-14 FMEA Steps ; P.222, F.7-16 FMEA Form)</p> <p>Week 18: Final Exam</p>					
說明：	<p>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。</p>					

課程委員會召集人：

企管系李文雄(己)

授課教師：

課務組
95.11.13
收文章