

開南管理學院 92 學年度第 2 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
1210 M0010	中文：全面品質管理	吳泓怡	選修	研二	3	3
	英文：Total Quality Management	先修課程	統計學			
教學目標與內容	介紹全面品質管理 (TQM) 之基本哲理與管理概念 (Management Concepts) 之相關理論演進；說明如何運用 TQM 進行規劃與策略性管理以提高顧客價值 (Customer Value)；探討 TQM 對組織結構與設計、人力資源管理系統、以及組織文化與變遷帶來衝擊，所產生之報酬與影響；闡述 TQM 對領導、溝通、團隊與激勵之重要性；最後教授 TQM 之相關工具與技術 (Tools & Techniques) 及作業管理之控制與持續改善。故本課程旨在於藉由以上與 TQM 相關之重要內容，使透過對全面品質管理 (TQM) 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	(1) 平時成績 (70%)： a. 「Questions&Case分組報告」 (35%) 【平時報告 (含書面)】 (約 20分鐘；簡報15分鐘、Q&A：5分鐘) b. 「期刊/論文選讀個人報告」 (35%) 【平時報告 (含書面)】 (約 15分鐘；簡報12分鐘、Q&A：3分鐘) (近年發表之中英文 TQM 相關論文) (2) 期末成績 (30%)： a. 「TQM 論文個人書面報告」 (15%) b. 「TQM 論文個人口頭報告」 (15%) 【期末報告】 (含同儕評分) (約 20分鐘；簡報 15分鐘、Q&A：5分鐘) (3) 其他 (Bonus) (5 Points)：平時出席、論文發表等					
授課使用及參考書籍	1. 授課使用書籍： (1) 李茂興 譯，管理概論：全面品質管理取向 (by Michael J. Stahl)，弘智，2000。 2. 參考書籍： (1) Evans, James R. & Dean, James W. Jr., Total Quality, Management, Organization, and Strategy, 3rd Ed., South-Western, 華泰, 2003. (2) Foster, S. Thomas, Managing Quality: An Integrative Approach, Prentice Hall, (智勝), 2001。 (3) 劉漢容 著，品質管制，新陸書局，1995。 (4) 范書愷等 編譯，品質管理 (The Management and Control of Quality by Evans & Lindsay)，華泰，2002。 (5) 傅和彥/黃士駟 著，品質管理，前程企業，2001。 (6) Donna C. S. Summers, Quality, International Ed., Prentice Hall, 高立圖書公司, 1997。 (7) 鄭清和 著，品質新七手法實戰，復文書局，1994。					
教學內容與進度：	<p><b>Week 1 : Introduction</b></p> <p><b>Week 2~3 : Ch. 2 全面品質管理的演進 (The Evolution of Toward Total Quality Management)</b></p> <p><b>Week 3~4 : Ch. 3 國際競爭與管理 (International Competition and Management)</b></p> <p><b>Week 4~5 : Ch. 5 管理決策、解決問題與持續改善 (Decision-Making, Problem Solving and Continuous Improvement)</b></p> <p><b>Week 5~6 : Ch. 6 企業策略與競爭策略 (Corporate and Competitive Strategy)</b></p> <p><b>Week 6~7 : Ch. 7 全面品質與顧客價值策略 (TQM and Customer Value Strategy)</b></p> <p><b>Week 7~8 : Ch. 10 組織文化與變遷 (Organizational Culture and Change)</b></p> <p><b>Week 8~9 : Ch. 11 領導 (Leadership)</b></p> <p><b>Week 9~10 : Ch. 12 全面品質的激勵措施 (Motivation for TQM)</b></p> <p><b>Week 10~11 : Ch. 13 溝通 (Communication)</b></p> <p><b>Week 11~12 : Ch. 14 團隊與團體 (Teams and Groups)</b></p> <p><b>Week 12~13 : Ch. 15 統計與其他改善系統的品質工具 (Statistical and Other Quality Tools for Systems Improvement)</b></p> <p><b>Week 13~14 : Ch. 18 作業管理：控制與持續改善 (Operations Management for Control and Improvement)</b></p> <p><b>Week 15~17 : 補充教材 (Supplementary Materials)：六標準差介紹</b></p> <p><b>Week 18 : Final Report</b></p>					
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：

授課教師：