

開南大學九十六年度第一學期 企業與創業管理學系、所科目教學計劃表

課程編號	1 0 1 0 3 0 8 0 0	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 選修	授課教師：吳泓怡 老師 開課系所：企業與創業管理 學系 年級班別：三 年 A/B 班
班次			
課程名稱(中文)		學分數	課程名稱(英文)
品質管理		3	Quality Management
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)，和其它品管相關之重要主題等，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	<input checked="" type="checkbox"/> 講解法 <input checked="" type="checkbox"/> 實作法 <input checked="" type="checkbox"/> 討論法 <input checked="" type="checkbox"/> 演習法 <input checked="" type="checkbox"/> 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	(請按作者、書名、版別、出版商、發行地、出版年份、起訖頁數順序填寫)。		
	<p>3. 授課使用書籍：</p> <p>(3) Foster, S. Thomas, Managing Quality : Integrating the Supply Chain, Prentice Hall, 3rd Ed., 智勝書局, 2007.</p> <p>4. 參考書籍：</p> <p>(1) 劉漢容、陳文魁 著，品質管理-六標準差式，滄海書局，2005。</p> <p>(2) 楊素芬 編著，品質管理，二版，華泰書局，2006。</p> <p>(3) 傅和彥/黃士韜 著，品質管理，2/e，前程企業書局，2002。</p> <p>(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。</p> <p>(5) Donna C. S. Summers, Quality, International Ed., Prentice Hall, 高立圖書公司, 1997。</p> <p>(6) 范書愷等 編譯，品質管理 (The Management and Control of Quality by Evans & Lindsay)，華泰書局，2002。</p> <p>(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。</p> <p>(8) 鄭清和 著，品管新七手法實戰，復文書局，1994。</p>		



科目簡介(含課程大綱及教學進度)：

5. 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)、可靠度 (Reliability)、及其它品質管理相關技術與標準之重要課題等。

6. 教學進度：

- **Week 1: Introduction**
- **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*)
- **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*)
- **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*)
- **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*)
- **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*)
- **Week 8: Ch. 8 Designing Quality Services** (P.239, F. 8-2 *SERVQUAL Expectations Survey*; P.240, F. 8-3 *SERVQUAL Perceptions Survey*)
- **Week 9: Midterm Exam**
- **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*)
- **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*)
- **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*)
- **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 *Bathtub-shaped Hazard Curve*)
- **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*)
- **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*)
- **Week 18: Final Exam**

說明：

5. 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。
6. 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：官志亮

授課教師：吳泓怡

