

## 【质量管理】

### 【 Quality Management 】

#### 一、基本信息

**课程代码：【0060494】**

**课程学分：【3】**

**面向专业：【工商企业管理】**

**课程性质：**本课程是工商企业管理专业的院级必修课程。本课程教学的目的旨在使学生了解质量管理的基本理论以及质量管理过程经常遇到的问题及阻碍。该课程的任务旨在培养学生的质量管理意识，强化学生对质量管理理论及应用、质量管理体系、全面质量管理、质量成本及控制、质量检验、质量改进等管理技能的应用能力。

**开课院系：职业技术学院**

**使用教材：【质量管理学 第4版】孙静 编 出版社：高等教育出版社**

参考教材：

- (1) **【ISO 9001: 2015 质量管理体系文件（第2版）】**刘晓论，柴邦衡 著、机械工业出版社
- (2) **【质量管理与可靠性 第3版】**苏秦 著、机械工业出版社
- (3) **【六西格玛管理（第三版）】**何桢，中国质量协会 编，中国人民大学出版社

**课程网站网址：无**

**先修课程：【管理学基础 0060100】**

#### 二、课程简介

《质量管理》是工商管理专业专科生的专业特色课程，也是大学专科工商管理专业的重要课程。随着经济的发展，尤其是我国确定了质量强国的战略后，学子质量相关课程尤其重要。该课程要求学生在掌握了管理学、统计学、ISO9000 的基础上开展学习。由于质量管理是与社会发展与技术进步相关联，课程内容与时俱进，因此该课程关注质量观念、理论和技术方法的不断发展，授课内容始终处于时代的前沿，为学生后续课程的学习和今后的工作建立一个坚实的理论基础和培养的平台。通过对本课程的学习使学生熟悉掌握质量管理的理念、方法和工具，能够系统应用所学内容针对实际情况来识别、分析、改善、控制质量问题，具备从事质量管理工作的基础能力。

通过课堂讲授与案例结合的方式，理解质量及质量管理的内涵和重要性，使学生了解质量管理相关的知识内容，掌握分析、解决质量管理实际问题能力，以及掌握对质量数据进行统计分析的能力、构建和审核组织质量管理体系的能力、组织开展群众性质量管理工作的能力。

#### 三、选课建议

先修课程《管理学基础》

#### 四、课程与专业毕业要求的关联性

专业毕业要求	关联
--------	----

L01: 品德修养。拥护中国共产党的领导, 坚定理想信念, 自觉涵养和积极弘扬社会主义核心价值观, 增强政治认同、厚植家国情怀、遵守法律法规、传承雷锋精神, 践行“感恩、回报、爱心、责任”八字校训, 积极服务他人、服务社会、诚信尽责、爱岗敬业。	●
L021: 专业能力。调查预测能力。熟悉调查方案的策划, 调查问卷的设计, 掌握常用的资料分析与预测方法, 熟悉调查报告的写作。	
L022: 市场开拓能力。熟悉 SWOT 分析、波士顿矩阵、STP 分析、4P 组合、营销组织与控制等, 并能有效应用。	
L023: 生产运作能力。清楚生产运作系统的设计、进度管理、质量管理、技术管理、设备管理等。	●
L024: 人力资源能力。熟悉人力资源工作规划、招聘与配置、培训与开发、绩效管理、薪酬与福利、劳动关系管理, 并能设计方案。	
L025: 财务管理能力。清楚资金的筹集、投资、运营、分配和财务计划与决策、财务预算与控制、财务分析与考核等	
L026: 商务管理能力。熟悉商务范围、时间、成本、人员、沟通、风险、采购、集成管理等。	
L027: 营销管理能力。能用已有的思维成果和创新的方法进行策划。熟悉营销策划原理与步骤、策划创意与文案、营销策划整体设计及运用等。	
L028: 具备电子商务应用能力	
L031: 表达沟通。倾听他人意见、尊重他人观点、分析他人需求	
L032: 应用书面或口头形式, 阐释自己的观点, 有效沟通	
L041: 自主学习。能根据需要确定学习目标, 并设计学习计划。	●
L042: 能搜集、获取达到目标所需要的学习资源, 实施学习计划、反思学习计划、持续改进, 达到学习目标。	
L05: 健康发展。懂得审美、热爱劳动、为人热忱、身心健康、耐挫折, 具有可持续发展的能力。	
L061: 协同创新。在集体活动中能主动担任自己的角色, 与其他成员密切合作, 善于自我管理和团队管理, 共同完成任务。	
L062: 有质疑精神, 能有逻辑的分析与批判。	
L063: 能用创新的方法或者多种方法解决复杂问题或真实问题。	●
L071: 信息应用。能够根据需要进行专业文献检索。	
L072: 能够使用适合的工具来搜集信息, 并对信息加以分析、鉴别、判断与整合。	
L081: 国际视野。具备外语表达沟通能力, 达到本专业的要求。	
L082: 理解其他国家历史文化, 有跨文化交流能力。	
L083: 有国际竞争与合作意识。	

备注: LO=learning outcomes (学习成果)

### 五、课程目标/课程预期学习成果

序号	课程预期学习成果	课程目标 (细化的预期学习成果)	教与学方式	评价方式
1	L041	能根据需要确定学习	面授加互动	课堂表现, 测

		目标，并设计学习计划。		验，作业，考试
2	L023	具备较强的组织管理和冲突管理能力。	面授加互动	课堂表现，测验，作业，考试
3	L01	具备理解国家有关方针、政策和法规的能力，特别是 ISO 系列	面授加互动	课堂表现，测验，作业，考试

## 六、课程内容

### 课时分配表

单元 节	课 时	备注
第一单元概论	8	
第二单元质量管理体系	8	
第三单元质量管理职能	8	
第四单元质量管理方法与工具	8	
第五单元卓越质量管理	8	
第六单元顾客满意管理	8	

### 质量管理大纲目录

#### 第 1 章 质量管理概述

- 1.1 本章引例
- 1.2 认识质量
- 1.3 质量管理的基本概念
- 1.4 质量管理的原则
- 1.5 专家论质量管理
- 1.6 案例研讨

#### 第 2 章 质量管理理论与实践的发展

- 2.1 中国古代质量管理思想
- 2.2 现代质量管理理论的发展历程
- 2.3 质量管理理论的实践应用动态
- 2.4 案例研讨：索纳公司的质量管理实践发展

#### 第 3 章 质量管理体系

- 3.1 ISO 9000 族标准
- 3.2 质量管理体系内部审核
- 3.3 管理体系一体化
- 3.4 案例研讨

#### 第 4 章 服务质量管理

- 4.1 服务与服务质量概念
- 4.2 服务质量管理架构：“服务金三角”
- 4.3 服务质量差距模型
- 4.4 服务质量评价—SERVQUAL 方法
- 4.5 服务承诺
- 4.6 案例研讨

## 第二篇 质量管理职能

### 第5章 质量策划

- 5.1 质量策划概述
- 5.2 质量策划的工作内容
- 5.3 质量策划的一般过程
- 5.4 常用的质量策划方法举例
- 5.5 案例研讨：福特金牛座汽车的质量策划

### 第6章 质量评价

- 6.1 质量评价概述
- 6.2 审核
- 6.3 质量奖评价
- 6.4 支持改进的质量评价
- 6.5 案例研讨：网约车服务质量评价案例

### 第7章 质量控制

- 7.1 质量控制概述
- 7.2 质量控制目标与标准
- 7.3 质量控制的常用方法
- 7.4 案例研讨

### 第8章 质量改进

- 8.1 质量改进概述
- 8.2 质量改进的策略与步骤
- 8.3 质量改进的常用方法
- 8.4 质量改进的组织与推进
- 8.5 案例研讨：海尔集团 OEC 管理模式

## 第三篇 质量管理方法与工具

### 第9章 常用的几种简易质量管理工具

- 9.1 头脑风暴法
- 9.2 亲和图法
- 9.3 分层法
- 9.4 排列图法
- 9.5 因果图法
- 9.6 检查表法
- 9.7 直方图法
- 9.8 散布图法
- 9.9 案例研讨

### 第10章 统计过程控制与诊断

- 10.1 产品质量的统计规律
- 10.2 控制图
- 10.3 计件控制图
- 10.4 缺陷数控制图和单位缺陷数控制图
- 10.5 过程能力和过程能力指数
- 10.6 控制图的判断准则
- 10.7 案例研讨

### 第11章 质量功能展开

- 11.1 质量功能展开概述

11.2 质量屋及应用方法

11.3 应用模式

11.4 案例研讨

第 12 章 故障模式及影响分析

12.1 本章引例

12.2 FMEA 的发展与概念

12.3 FMEA 实施流程

12.4 FMEA 实施的注意事项

12.5 案例研讨：企业业务外包风险评估

第四篇 卓越质量管理

第 13 章 卓越质量与质量奖

13.1 卓越质量经营模式

13.2 美国波多里奇国家质量奖

13.3 欧洲质量奖

13.4 日本戴明奖

13.5 中国的全国质量奖

13.6 案例研讨

第 14 章 质量成本管理

14.1 质量成本概述

14.2 企业质量成本管理的组织与职责

14.3 企业质量成本的归集问题

14.4 企业质量成本核算的研究

14.5 企业质量损失成本分析的方法研究

14.6 企业质量成本管理手册和程序文件框架建议

14.7 质量成本管理的实施条件

14.8 案例研讨

第 15 章 顾客满意管理

15.1 顾客满意管理的相关概念

15.2 顾客满意理论与实践发展

15.3 顾客满意度调查与顾客满意度测评

15.4 顾客满意管理的原则、基础工作和目标

15.5 案例研讨

第 16 章 六西格玛管理

16.1 六西格玛管理相关概念

16.2 六西格玛管理实施过程

16.3 六西格玛管理中的角色及其职责

16.4 精益六西格玛管理

16.5 案例研讨

### 七、课内实验名称及基本要求

序号	实验名称	主要内容	实验时数	实验类型	备注
1	ISO 标准	根据 ISO90001:2000 对案例进行分析	4	综合型	

2	质量改进	理解质量改进六个步骤的具体含义	4	综合型	
3	TQM	全面质量管理的含义和实施方法	4	综合型	
4	6 $\sigma$ 的管理	6 $\sigma$ 的管理的含义及DMAIC过程的具体运用	4	综合型	

### 八、评价方式以及在总评成绩中的比例

总评构成 (1+X)	评价方式	占比
1	开卷笔试考试	50%
X1	课堂表现	20%
X2	课堂测验	20%
X3	作业	10%

撰写人：崔有祥

系主任审核签名：



日期：2023.09.15