

**【质量管理】****【Quality Management】****一、基本信息****课程代码：【1060052】****课程学分：【2】****面向专业：【工商管理】****课程性质：【院级选修课】****开课院系：商学院工商管理系****使用教材：**教材：**【质量管理学，尤建新等编著，科学出版社，2021年6月第四版】**参考书目：**【质量管理，马风才、谷炜主编，机械工业出版社，2019年8月出版】****【质量管理学实战课程，唐先德主编，清华大学出版社，2017年10月出版】****【质量管理，陈国华主编，北京大学业出版社，2014年12月出版】****课程网站网址：<https://www.mbalib.com/>****先修课程：【管理学 2060045(3)；应用统计学 2060172(3)】****二、课程简介**

科技进步和市场需求始终是质量管理发展的两个基本动力。迄今为止，质量管理经历了质量检验、统计质量管理和全面质量管理的发展阶段。质量的理念也在不断地发展变化，呈现出符合性质量、适用性质量及顾客与相关方满意的质量的演变过程。从质量的载体、对象和内容的全方位变化，可以看到质量管理的职能也发生了从检验（把关）、保证、管理到经营的变化。

本课程主要内容包括质量管理基本理论、ISO9000 与质量管理体系、服务质量管理与顾客满意度、质量策划与质量评价、质量控制与改进、质量管理常用基本工具的应用以及质量经济性分析等内容。

要求学生通过对该门课程的学习，能够掌握质量管理的一般理论、方法和工具，能够运用所学的基本原理和工具来分析和解决现实中的质量管理问题。

**三、选课建议**

本课程适合工商管理专业第五或第六学期开设，以宏观经济学、微观经济学等课程的学习为基础。

**四、课程与培养学生能力的关联性**

专业毕业要求	关联
LO11: 表达沟通。理解他人的观点，尊重他人的观点，能在不同场合用书面或口头形式进行有效沟通。	●
LO21: 自主学习。学生能根据环境需要确定自己的学习目标，并主动地通过搜集信息、分析信息、讨论、实践、质疑、创造等方法来实现学习目标	●
LO31: 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。	●
LO32: 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	
LO33: 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。	
LO34: 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。	
LO35: 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	
LO36: 项目管理能力。熟悉项目范围、项目时间、项目成本、项目质量、项目人员、项目沟通、项目风险、项目采购、项目集成管理等。	
LO37: 商务策划能力。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。	
LO41: 尽责抗压。遵守纪律、守信守责; 适应环境变化，具有耐挫折、抗压力的能力。（“责任”为我校校训内容之一）	
LO51: 协同创新。同群体保持良好的合作关系，做集体中的积极成员; 善于从创新思维，利用自己的知识与实践来提出新设想。	
LO61: 信息应用。具备一定的信息素养，善于收集信息，并能在工作中应用信息技术解决问题。	●
LO71: 服务关爱。愿意服务他人、服务企业、服务社会; 为人热忱，富于爱心，懂得感恩。（“感恩、回报、爱心”为我校校训内容之一）	
LO81: 国际视野。具有基本的外语表达沟通能力与跨文化理解能力，有国际竞争与合作的意识。	

备注：LO=learning outcomes（学习成果）

## 五、课程学习目标（必填项）

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	LO112	能够应用书面或口头形式阐释自己的观点，达到有效沟通的目的。	案例分析 课堂讲授	学习小结
2	LO212	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。	案例分析 课堂讲授	课程考勤 学习小结 作业 期末考核
3	LO313	熟悉调查报告的写作。	案例分析 课堂讲授	学习小结 作业 期末考核
4	LO612	能够使用适合的工具来搜集信息，并对信息加以分析、判断与整合。	案例分析 课堂讲授	学习小结 作业 期末考核

## 六、课程内容

### 第一单元 质量管理概述

理论课时 4 实践课时 0

#### 教学内容:

- 1.1 质量的意義和基本概念
- 1.2 质量管理的原则和专家论质量
- 1.3 现代质量管理理论和发展历程

#### 知识要求:

- ① 了解质量管理的重要术语和质量管理发展史。
- ② 理解质量管理的基本原则。

#### 能力要求:

- ① 能够运用质量管理的基本理论进行案例分析。

#### 教学难点:

- ① 质量管理的基本原则的理解和应用。

### 第二单元 ISO9000 与质量管理体系

理论课时 4 实践课时 0

#### 教学内容:

- 2.1 ISO 9000 族标准
- 2.2 质量管理体系内部审核
- 2.3 管理一体化

#### 知识要求:

- ① 要求学生了解 ISO9000 族标准产生的背景和意义。
- ② 要求学生掌握 ISO9000 族标准的内容、认证的相关概念与实施管理。。

#### 能力要求:

- ① 能够运用 ISO9000 族标准的理论内容进行案例分析。

#### 教学难点:

- ① 管理的一体化模式的理解。

### 第三单元 服务质量管理

理论课时 2 实践课时 0

#### 教学内容:

- 3.1 服务与服务质量管理的概念
- 3.2 服务质量管理架构、模型和方法
- 3.3 服务承诺

#### 知识要求:

- ① 要求学生掌握服务质量管理的概念、服务质量管理架构。
- ② 掌握服务评价的评价方法——SERVQUAL 方法。

#### 能力要求:

- ① 能够运用服务评价的评价方法——SERVQUAL 方法进行案例分析。

#### 教学难点:

- ① SERVQUAL 方法的应用。

### 第四单元 质量策划与评价

理论课时 4 实践课时 0

#### 教学内容:

- 4.1 质量策划概述
- 4.2 质量策划的工作内容和一般过程
- 4.3 质量策划的工具和方法
- 4.4 质量评价概述
- 4.5 质量审核、质量评奖和质量评价

**知识要求:**

- ①要求学生掌握质量策划的层次、策划的内容,质量策划的标杆法等内容。
- ②要求学生掌握质量评价的内涵、质量评价的对象,质量审核的分类以及质量奖的国内外评价标准。

**能力要求:**

- ①能够运用质量策划的基本理论进行目标策划。

**教学难点:**

- ①质量策划的标杆法的应用以及不同对向的质量评价。

**第五单元 质量控制与改进**

**理论课时 4 实践课时 0**

**教学内容:**

- 5.1 质量控制概述
- 5.2 质量控制目标、标准和方法
- 5.3 质量改进概述
- 5.4 质量改进的策略、步骤和方法

**知识要求:**

- ①要求学生掌握质量控制的主要内容:产品、过程和体系以及常用方法。
- ②要求学生掌握质量改进的基本内涵、质量改进的步骤以及 PDCA 改进方法。

**能力要求:**

- ①能够运用质量控制与改进的基本理论和方法进行案例分析。

**教学难点:**

- ①质量控制一般方法与 PDCA 改进方法的应用。

**第六单元 常用质量管理工具**

**理论课时 4 实践课时 0**

**教学内容:**

- 6.1 调查表与分层法
- 6.2 因果图
- 6.3 排列图原理及应用
- 6.4 直方图原理及应用
- 6.5 散布图原理及应用

**知识要求:**

- ①要求学生掌握质量管理基本常用工具的内容以及适用条件。

**能力要求:**

- ①能够运用质量管理基本常用工具进行案例分析。

**教学难点:**

- ①排列图原理及应用,散布图的应用。

**第七单元 统计过程控制与诊断**

**理论课时 4 实践课时 0**

**教学内容:**

- 7.1 控制图原理
- 7.2 典型计量值控制图及应用
- 7.3 过程能力和过程能力指数

**知识要求:**

- ①要求学生掌握控制图的分类,基本的均值-极差控制图的计算和绘制。
- ②掌握过程能力的概念和指数的计算  $C_p$ 、 $C_{pk}$ 。

**能力要求:**

- ①能够运用控制图的基本理论和方法进行案例分析。

**教学难点:**

- ①控制图的绘制和过程能力指数的计算。

**第八单元 卓越质量管理**

**理论课时 4**

**实践课时 0**

**教学内容:**

- 8.1 卓越质量经营模式与质量奖
- 8.2 质量成本管理概述
- 8.3 质量成本曲线
- 8.4 顾客满意相关概念
- 8.5 顾客满意度测评及管理原则和目标

**知识要求:**

- ①要求学生了解卓越质量经营模式的内涵和国际著名的质量奖以及中国质量奖。
- ②要求学生掌握质量成本归类、质量成本曲线以及质量成本的合理构成比例。
- ③要求学生掌握顾客满意的理念及其意义以及顾客满意度测评。

**能力要求:**

- ①能够运用质量成本理论进行案例分析。
- ②能够运用顾客满意度测评方法进行满意度测评。

**教学难点:**

- ①质量成本曲线的内涵和满意度指数的计算。

**期末总结**

**理论课时 2**

## 七、评价方式与成绩

总评构成 (3X)	评价方式	占比	评测的毕业要求/指标点编号
X1	课程考勤	20%	LO212
X2	作业	30%	LO212/LO313/LO612
X3	期末考核 (课程论文)	50%	LO112/LO212/LO313/LO612

撰写人:

系主任审核:

撰写时间: 2023 年 2 月 15 日

审核时间: 2023 年 2 月 15 日