

上海建桥学院课程教学进度计划表

一、基本信息

课程代码	2060279	课程名称	质量管理
课程学分	2	总学时	32
授课教师	隋丽辉	教师邮箱	suilihui@163.com
上课班级	工商管理 B20-2 工商管理 B20-1	上课教室	一教 104
答疑时间	周一下午：5-6 节		
主要教材	《质量管理学》，尤建新等编著，科学出版社，2021 年 6 月第四版		
参考资料	《质量管理》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，北京工业大学出版社，2014 年 12 月出版。		

二、课程教学进度

周次	教学内容	教学方式	作业
1	第一单元 质量管理概述 1.1 质量的意义和基本概念 1.2 质量管理的原则和专家论质量	讲课	质量管理的基本原则
2	第一单元 质量管理概述 1.3 现代质量管理理论和发展里程	讲课	我国高质量发展战略实施背景 及意义
3	第二单元 ISO9000 与质量管理体系 2.1 ISO 9000 族标准	讲课	了解强制性认证的领域
4	第二单元 ISO9000 与质量管理体系 2.2 质量管理体系内部审核 2.3 管理一体化	讲课	理解管理一体化的内涵
5	第三单元 服务质量管理 3.1 服务与服务质量管理的概念	讲课	高质量服务的案例

注：课程教学进度计划表电子版公布在本学院课程网站上，并发送到教务处存档。

	3.2 服务质量管理架构、模型和方法 3.3 服务承诺		
6	第四单元 质量策划与评价 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	边讲边练	高质量的策划案例 A
7	第四单元 质量策划与评价 4.4 质量评价概述 4.5 质量审核、质量评奖和质量评价	讲课	案例 A 的评价
8	第五单元 质量控制与改进 5.1 质量控制概述 5.2 质量控制目标、标准和方法	讲课	案例 A 的控制
9	第五单元 质量控制与改进 5.3 质量改进概述 5.4 质量改进的策略、步骤和方法	边讲边练	案例 A 的改进
10	第六单元 常用质量管理工具 6.1 调查表与分层法 6.2 因果图 6.3 排列图原理及应用	边讲边练	排列图应用
11	第六单元 常用质量管理工具 6.4 直方图原理及应用 6.5 散布图原理及应用	讲课	散布图应用
12	第七单元 统计过程控制与诊断 7.1 控制图原理 7.2 典型计量值控制图及应用	讲课	均值-极差控制图判稳
13	第七单元 统计过程控制与诊断 7.3 过程能力和过程能力指数	边讲边练	过程能力指数计算
14	第八单元 卓越质量管理 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	讲课	我国疫情防控的质量成本分析

注：课程教学进度计划表电子版公布在本学院课程网站上，并发送到教务处存档。

15	<p>第八单元 卓越质量管理</p> <p>8.4 顾客满意相关概念</p> <p>8.5 顾客满意度测评及管理原则和目 标</p>	讲课	企业如何做到顾客满意
16	期末总结	讲课	无

三、评价方式以及在总评成绩中的比例

总评构成 (3X)	评价方式	占比
X1	课程考勤	20%
X2	作业	30%
X3	期末考核 (课程论文)	50%

任课教师:



系主任审核:



日期: 2023.02.15