

## 品質管理 課程綱要

開課單位	大三、大四	授課教師	蘇朝墩	授課學期	112 學年度 第 2 學期
課程名稱	品質管理			人數上限	40
英文名稱	Quality Management				
學分數	3	上課時數	3	先修課程	品質管制

### 課程目標：

當學生修畢本系「品質管制」，熟稔統計流程管制與允收抽樣計畫的應用之後，本課程希望繼續加強品質管理方面的知識內容。首先，本課程介紹品質管理的主要範疇與顧客導向的品質觀，接著討論常用的品質改善流程與工具方法；然後，介紹實務上最常使用的品質管理活動，例如 TQM 與六標準差等。本課程也簡介 ISO 9000 與國家品質獎。最後，課程講師將剖析品質管理之未來發展。

### 課程綱要：

- |  |   |
|--|---|
| <p>I: Introduction to quality</p> <p>II: Customer-focused quality management<br/>* VOC, Kano model, QFD</p> <p>III: Quality improvement<br/>* Concepts, Processes, Techniques</p> <p>IV: Frequently used tools and methods<br/>* QC story, Ford 8D, QC 7 tools, New QC 7 tools, 5W2H, Nominal group technique, Process map<br/>* FMEA, SPC, Process capability, Quality cost</p> | <p>V: Quality management activities<br/>* TQM<br/>* Six Sigma</p> <p>VI: Others<br/>* ISO 9000, Quality award models<br/>* Future trends of Total Quality</p> |
|--|---|

### 參考書目：

- [1] 講義
- [2] 蘇朝墩，2010，品質管理，前程文化事業有限公司
- [3] Besterfield, D. H., Besterfield-Michna, C., Besterfield, G. H. and Besterfield-Sacre, M., 2003, *Total Quality Management*, Prentice-Hall International, Inc.
- [4] Evans, J. R. and Lindsay, W. M., 2017, *Managing for Quality and Performance Excellence*, Cengage Learning, US

### 課程進行方式、課程要求及評分標準：

提供「講義」給學生。本課程主要由老師利用 PowerPoint 進行講解，藉由學生發問問題來獲得課程內容的理解。設有 Office hours 供修課學生討論相關問題，所有作業和報告皆由授課老師親自批改。

#### 評分標準：

課程參與	10%
作業	45%
考試(選擇題)	45%