

## 國立宜蘭大學 教學大綱

開課學制/系所	進修學制 高階經營管理碩士在職專班		開課學年度/學期	1052		開課班級	高階經管碩專2
			選課編號	PIEM020004			
課程名稱	中文：品質管理與標竿學習 英文：Quality Management and Benchmarking					合開	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
教學目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>品質是企業生存與競爭的最佳利器，本課程要教導碩專班的學生能了解到，企業要如何做好產品品質、服務品質，以及追求全面性的品質，才能做到顧客滿意，進而追求顧客忠誠度。</li> <li>教導學生品質管理之運作實務及管</li> </ul>					任課教師	所屬系所： 高階經營管理碩士在職專班  教師姓名： 楊錦洲
先修科目							
學分數	3	演講時數	3	實習時數	0		
上課教室	教801	課程性質	專業選修				
上課時間	602,603,604	備註	N/A				
教科書目	自編講義： <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			是否館藏： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否			
	1. 自編講義/楊錦洲//						
參考書目	1. 品質與策略/楊錦洲/中華民國品質管制學會/9789578914711 2. 服務品質：從學理到應用/楊錦洲/華泰書局/9789576097577 3. 品質是競爭的最佳策略/楊錦洲/華宇企業/9789579899215						
考試及成績計算方式	(1)出席情形、課堂參與及企業參訪與心得報告30% (2)專題研究或個案分析之報告(書面及口頭報告) 40% (3)授課內容之期末考 30%					上課方式	(1)主題講授 (2)企業參訪及心得報告 (3)專題研究或個案
本課程核心能力雷達圖				本課程核心能力權重			
				R1：管理決策能力(30) R2：領導能力(20) R3：國際化能力(0) R4：創新能力(30) R5：團隊合作與專業倫理(20)			

週次	上課進度
1	課程介紹及說明品質管理的重要性
2	品質觀念與定義之演變 (講義chap. 1)
3	品質管制與管理之發展與運作(講義chap. 2)
4	品質管制與管理之發展與運作(講義chap. 2)
5	標竿學習之運作與案例(講義chap. 3)
6	由TQC到CWQC再到TQM (歐美企業之標竿學習) (講義chap. 4)
7	TQM之內涵與發展(講義chap. 5)
8	企業參訪
9	ISO國際品質標準及其發展 (講義chap. 6)
10	Six-Sigma之發展與運作(Motorola之標竿學習) (講義chap. 7)
11	Six-Sigma之發展與運作(講義chap. 7)
12	品質獎與卓越經營模式(講義chap. 8)
13	創新品質、創新流程與運作系統(講義chap. 9)
14	企業參訪
15	品質經濟與永續經營(講義chap. 10)
16	綜合研討與專題報告之分享
17	專題報告之分享
18	期末考與學習分享

「請遵守智慧財產權，切勿使用非法影印教科書」。