

科目编号	LGT5316
科目名称	当前质量管理课题研讨 Contemporary Issues in Quality Management
学分	3
程度	5
修读限期	1 个学期
先修科目	没有
宗旨及目的	本科目将为学员提供整合品质管理理论与实践知识的机会。科目重点在于一些出色的企业组织应用品质管理的理论与经验。 本科目有助于达到以下硕士课程的预期学习成果： 品质管理理学硕士学位 学习成果#2: 改善质量问题
科目学习成效	完成此科目后，学员应能够瞭解： <ul style="list-style-type: none"> a. 组织文化直接影响产品品质, 客户满意度及自身竞争力的提升 b. 领导之方式直接的影响到员工参与也是品质管理的文化建设中重要的一环. 如何才是一个有效的领导及有效的员工参与 c. 如何作有效的质量测量 d. 有效的服务品质与提升策略及方法 e. 当前热点, 如提升设计品质及创作力, 系统思维, 品质与伦理、精益方法等等.
科目概要 / 教学内容	根据实际的案例，课程教师将指导学员探讨品质管理理论在现实情景中的适用性和局限性，尤其关注以下方面： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 品质管理的文化建设 企业要实现产品品质的不断发展和提升，依靠一部分人员、一套模式和识一些工具显然是不行的。因为在企业整体的运营和生产过程中，每一个人员的工作过程和结果都会对最终的产品形成影响，而只有让每一个人员都能够真正树立起以客户满意为中心的质量理念，才能够从根本上确保企业产品品质的不断发展，以及自身竞争力的不断提升。这课题包括了组织文化；权力与影响；激励之本质；管理品质感知；消费者需求；价值观与信念；管理与经营哲学等。 ▪ 领导与员工参与 和上面所提‘品质管理的文化建设’的一个相关课题是领导之方式之研讨. 领

导之方式直接的影响到员工参与也是品质管理的文化建设中重要的一环. 不同型领导对品质管理的影响；领导与组织文化；权力与影响；激励与认知等等都是讨论的范围。

- 品质测量
资料搜集技术、分析与评估、关于成本、获利能力、生产力等绩效指标的开发及优缺点都为品质测量的重要课题。平衡记分卡及 KPI 等都是讨论的范围。
- 提升服务品质管理
服务部门特征；服务品质与提升策略；服务品质测量, 社会期望等都是讨论的范围。
- 提升设计品质及创作力
六西格玛品质管理中的一个要项为提升设计品质 (Design for Six Sigma). 许多与质量有关课题及和创作力之关系为当前重要课题。
- 当前热点
系统思维; 知识管理、学习型组织、品质与伦理、精益方法等等。

授课 / 学习方式
本科目要求学员认真思考当前质量管理上之重要课题并阅读引导读物，提出关于案例材料如何在公司应用以及实施过程中可能出现的困难等建议。班级其它成员要求积极参与讨论，致力于进一步开发当前材料的适用性以及在其它产业应用的可能性。本课程或将邀请外部嘉宾讲授关于本地或者海外相关品质管理观点。

契合学习成效的评分方法

评核方法/作业	% 比例	所评核的「科目学习成效」(以√标示)					
		a	b	c	d	e	
1. 连续的评估	100	✓	✓	✓	✓	✓	
全部	100%						

科目学习成效评估方法有效性的说明：

不论是连续的评估或考试是要督使学生能达到上述(a)至(e)的成效. 在连续的评估中所用的作业及课题研究及报告都会牵涉到上列五项「科目学习成效」.

作业部份较强调学习成效(c)至(e). 课题研究及报告部份较强调学习成效(a)至(b). 考试的评估用来测试学生对当前质量管理课题研讨的全面认识也包

	<p>括推行质量管理在企业中所面临的挑战。</p> <p>课题研究的反馈会在学生报告后举行. 所有学生会被邀请加入这次讨论以增加反馈效果。</p> <p>学员如要取得及格成绩，必须于平时习作及考试两项评核中，同时取得 D 级或以上等级。</p>	
学习所需课时	上课	42 小时
	自学	84 小时
	合共学习所需课时	126 小时
参考书目	<p>Patrick M. Lencioni, “Make Your Values Mean Something”, Harvard Business Review, July 2002), 116-117.</p> <p>Kenneth Blanchard and Norman Vincent Peale, The Power of Ethical Management (New york: Ballantine, 1988), 10-17.</p> <p>Stephen R. Covey, The 7 Habits of Highly Effective People (New York: Simon G Schuster. 1989) Hammer, M., The Re-engineering Revolution Handbook, 1995.</p> <p>Juran, J.M. Juran on Leadership for Quality, an Executive Handbook, The Free Press, 1989.</p> <p>Kanter, R.M., Innovation: Breakthrough Thinking at 3M, Dupont, GE, Pfizer, and Rubbermaid, 1997.</p> <p>Kumi, H., Management by Quality, 3A Corporation, 1995.</p> <p>James Womack. Daniel T. Jones. and Daniel Roos, The Machine That Changed</p>	

the World (New York: HarperCollins, 1990).

期刊

《中国质量》杂志

International Quality and Reliability Management

Journal of Business Ethics

Journal of European Organization for Quality Control

Quality Forum

Quality Progress

The Quality Management Journal

The Total Quality Management Magazine