**【质量管理】**

SJQU-QR-JW-033（A0）

**【Quality Management】**

一、基本信息

**课程代码：**【2060279】

**课程学分：**【2】

**面向专业：**【工商管理（奢侈品管理）】

**课程性质：**【院级选修课】

**开课院系：**珠宝学院工商管理（奢侈品管理）系

**使用教材：**

教材【质量管理（第四版），宗藴璋等编著，高等教育出版社】

参考书目

【质量管理，苏秦编著，高等教育出版社】

【质量管理学（第3版），梁工谦编著，中国人民大学出版社】

【项目质量管理（第2版），王祖和编著，机械工业出版社】

【质量管理学（第三版），刘广第编著，清华大学出版社】

**课程网站网址：**www.gench.edu.cn

**先修课程：**【经济学（双语）2060533（4）、管理学（双语） 2120052（3）】

二、课程简介

《质量管理》是一门交叉性边缘学科，它涉及现代企业管理、产品管理控制、产品设计与制造技术、现代测试技术、技术经济学、管理信息系统、概率论及数理统计等多门学科。该课程主要是研究管理活动所具有的共性原理和基本工具，能为管理者提供有用理论、原则、方法和实用科学。通过对本课程的学习，使学生正确掌握质量管理学的基本规律和一般方法，并培养学生具有应用所学的知识分析和处理企业实际问题的能力；在学习过程中，能够充分要求学生运用其他相关管理课程的基本原理，进而加强对学生能力的培养锻炼。

本课程主要内容包括：质量总论、质量保证国际标准、ISO9000族标准基础理论、质量论证、全面质量管理、质量控制、质量检验、可靠性与产品安全、质量经济性分析、质量改进、服务质量、质量责任。选用教材在结构体系的设计、内容的安排、材料的选择等方面具有注重理论与方法体系的系统性；强调知识的新颖性；突出教材内容的实用性和可操作性等特点。

三、选课建议

此课程适合本科专业学生在大三年级学习，一般应具备相应的经济学、管理学知识，和一定的分析问题、解决问题的能力。

四、课程与专业毕业要求的关联性

|  |  |
| --- | --- |
| 专业毕业要求 | 关联 |
| LO11：表达沟通  理解他人的观点和设计要求，并能够清晰流畅的表达自己的设计构思和创意。能在不同场合用书面、口头或图稿形式进行有效的双向设计沟通。 | ● |
| LO21：自主学习  能根据自身需要和岗位需求，结合社会背景下，新知识、新技术、新工艺、新材料的发展趋势，确定自己的学习目标，并主动自觉地通过搜集、分析信息、讨论、实践、质疑、创造等方法来实现学习目标。 |  |
| LO31：奢侈品市场营销  熟悉珠宝和奢侈品行市场分析和品牌定位的方法，制定品牌营销的战略和策略；制定完整的营销执行计划，完成营销活动的组织和实施；熟悉品牌和市场定位方法，并基于市场竞争环境进行市场拓展；熟悉主要社交媒体操作，掌握网络营销方法和策略。 |  |
| LO32：经济分析  能够运用微观经济学的理论分析的部分经济与商业领域的现象；能有意识观察现实生活和社会中的经济现象，梳理合理的经济变量及各变量之间相互关系；能应用经济学理论，定性和定量分析实际经济问题，并预测经济发展趋势。 |  |
| LO33：奢侈品零售管理  熟悉珠宝和奢侈品店铺管理和客户关系管理；熟悉消费者行为分析和市场分析的方法，掌握销售的技能，能够与顾客良好的沟通，达成销售。 |  |
| LO34：财务管理  清楚资金的筹集、投资、运营、分配；掌握财务计划与决策、财务预算与控制；具备一定的财务分析与考核等财务管理基本能力。 |  |
| LO35：项目管理  熟悉项目范围、项目时间、项目成本、项目质量、项目人员管理和业务策划；熟悉项目风险、项目采购。 | ● |
| LO36：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。 | ● |
| LO37：珠宝能力  掌握设计和审美的基本理论与基本知识；具备设计能力和审美素养；了解珠宝和奢侈品发展历史、基本的珠宝和奢侈品鉴赏和不同风格设计的特点，具备一定的珠宝首饰搭配能力。 |  |
| LO41：尽责抗压  遵守纪律、守信守责；具有耐挫折、抗压力的能力，并能够顺利完成相应地工作学习任务。 |  |
| LO51：协同创新  同工作学习伙伴保持良好的关系，团结互助、齐心协力，做团队或集体中的积极成员；善于从多个维度思考问题，善于利用自己掌握的知识与技能，在设计实践中提出新颖的构思和设想。 | ● |
| LO61：信息应用  具备信息素养和运用科技信息技术的能力，并能熟练操作各项办公软件和图像、图形处理软件。 |  |
| 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，甘于奉献。 |  |
| LO81：国际视野  具有外语能力，能够阅读外文专业图书和资料，同时对专业范围中跨文化的设计具有理解能力，有国际竞争与合作的意识。 |  |

备注：LO=learning outcomes（学习成果）

五、课程目标/课程预期学习成果

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程预期**  **学习成果** | **课程目标** | **教与学方式** | **评价方式** |
| 1 | LO112 | 充分认识与理解质量管理中的作用，顺利完成相应地学习目标与任务。 | 课堂讲授、案例分析 | 案例分析 |
| 2 | LO351 | 理解质量管理基本概念，知悉质量管理和控制方法及其客观规律。 | 课堂讲授、课后作业 | 题目练习 |
| 3 | LO362 | 能够运用质量管理原理分析部分管理领域现象，达到质量控制目的。 | 课堂讲授、问答讨论  课后作业 | 题目练习 |
| 4 | LO511 | 在情景模拟中能主动担任自己的角色，与其他成员密切合作，共同完成任务。 | 案例分析、项目策划 | 情景模拟 |

六、课程内容

**本课程总课时：32理论课时**

**第一单元：质量管理总论 （2理论课时）**

**教学内容：**

1. 了解质量的重要性；
2. 了解和掌握质量管理的发展过程；
3. 掌握产品的概念及不同类型的产品质量特征。

**能力目标**：

1. 能用质量管理的眼光观察周围的世界；
2. 能成为日常生活中的质量监督者。

**第二单元：质量管理体系 （2理论课时）**

**教学内容：**

1. 了解ISO9000系列标准的作用；
2. 理解ISO9000系列标准的制定及发展过程；
3. 掌握ISO9001：2008的实施要点。

**能力目标：**

1. 能正确运用质量管理的八项基本原则指导质量管理实践工作；
2. 会运用质量管理体系的实施要点，策划、建立质量管理体系。

**第三单元：质量审核与质量认证 （2理论课时）**

**教学内容：**

1. 了解质量认证的产生与发展过程；
2. 理解并掌握质量体系认证的重要性；
3. 掌握质量体系认证与产品质量认证的区别。

**能力目标：**

1. 能主持企业产品和质量体系认证的申报工作；
2. 能主持企业内审工作并撰写质量体系内审报告。

**第四单元：全面质量管理 （2理论课时）**

**教学内容：**

1. 了解全面质量管理与ISO9000系列标准的关系 ；
2. 理解全面质量管理的特点和指导思想 ；
3. 掌握全面质量管理的基本内容和过程 。

**能力目标**：

1. 能阐述全面质量管理的含义 ；
2. 能运用PDCA循环指导企业进行全面质量管理。

**第五单元：质量管理常用方法 （4理论课时）**

**教学内容：**

1. 掌握检查表、头脑风暴法、因果图等质量管理的定性分析方法；
2. 掌握排列图法、直方图法、散布图法等质量管理的定量分析方法；
3. 理解并掌握新七种质量管理方法。

**能力目标：**

1. 能够综合应用定性、定量质量管理方法解决企业质量问题。

**第六单元：质量控制 （2理论课时）**

**教学内容：**

1. 了解质量控制的基本原理，明确质量控制的目的和主要环节；
2. 理解工序能力、工序能力指数的内涵；
3. 掌握控制图的观察分析方法。

**能力目标：**

1. 能够解释控制图的基本原理
2. 能够进行工序能力指数的计算及判定；
3. 能够正确运用控制图并解决实际质量问题。

**第七单元：质量检验 （2理论课时）**

**教学内容：**

1. 了解质量检验的概念、功能、分类和依据；
2. 理解抽样检验的基本原理 ;
3. 理解质量检验的组织形式与实施流程；
4. 掌握计数标准型抽样检验的方法及计数调整型抽样检验方法。

**能力目标：**

1. 能够编制质量检验计划书；
2. 能够应用各抽样方案进行产品质量检验。

**第八单元：质量经济 （4理论课时）**

**教学内容：**

1. 了解质量经济性管理的内涵与过程；
2. 理解质量成本的含义和构成；
3. 掌握质量经济性分析的内容和方法。

**能力目标：**

1. 能够解释质量经济分析的目的；
2. 能够应用质量经济分析方法确定适合的质量水平。

**第九单元：质量改进 （2理论课时）**

**教学内容：**

1. 了解质量改进的概念及意义；
2. 掌握质量改进的工具；
3. 掌握质量改进工作的策划与组织的方法。

**能力目标：**

1. 能解释质量改进的目的；
2. 能说出质量改进的要点；
3. 能运用质量改进方法，指导企业质量改进工作。

**第十单元：服务质量管理 （2理论课时）**

**教学内容：**

1. 了解服务人员应具备的特殊能力；
2. 理解并掌握服务的定义和特征；
3. 掌握顾客对服务质量的评估过程。

**能力目标：**

1. 能进行简单的服务质量体系设计；
2. 能在日常生活中用心体会服务，并为企业改进和提高服务质量提出建议。

**第十一单元：顾客满意 （2理论课时）**

**教学内容：**

1. 了解顾客满意的含义；
2. 理解顾客满意对企业经营的重要作用；
3. 掌握顾客满意度调查的内容和方法。

**能力目标：**

1. 能设计顾客满意度调查表；
2. 能参与或主持企业顾客满意度调查并撰写顾客满意度调查报告。

**第十二单元：产品质量责任与义务 （2理论课时）**

**教学内容：**

1. 了解企业各类人员的质量责任；
2. 理解《中华人民共和国产品质量法》的内容；
3. 掌握产品质量责任和产品质量义务的内容。

**能力目标：**

1. 能利用《产品质量法》维护作为消费者的利益；
2. 对产品的生产者、销售者违反《产品质量法》的行为进行检举。

**第十三单元：卓越质量管理 （4理论课时）**

**教学内容：**

1. 了解六西格玛管理的产生和发展；
2. 理解六西格玛管理的基本原理；
3. 理解卓越绩效管理的内涵及特点；
4. 掌握实施六西格玛管理的条件。

**能力目标：**

1. 掌握实施六西格玛管理的方法步骤；
2. 能够应用六西格玛管理和卓越绩效管理提升组织质量管理水平。

七、评价方式与成绩

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 总评构成（X） | 评价方式 | 占比 |
| X1 | 案例分析 | 20% |
| X2 | 题目练习 | 40% |
| X3 | 情景模拟 | 40% |

撰写人：杨专 系主任审核签名：吴璠

审核时间：2019年9月