**【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