

102-1 大葉大學 完整版課綱

基本資訊

課程名稱	訓練與品質管理	科目序號 / 代號	2648 / RGR5117
開課系所	人力資源暨公共關係學系碩士	學制 / 班級	研究所碩士班2年1班
任課教師	邴創鈞	專兼任別	專任
必選修 / 學分數	選修 / 3	畢業班 / 非畢業班	畢業班
上課時段 / 地點	(一)678 / C406	授課語言別	中文

課程簡介

此課程提供品質革新之見解，產品檢查達成品質，不斷改良程序減低變異，戴明 Deming 十四點管理原則，科威 Covey 七點習慣，郭德瑞 Goldratt 管制理論，葛林納 Gelina 問題解決模式是此課程之基石。此課程利用戴明 Deming 理念來建立預防不足系統，技術包括顧客至上、團隊管理、持續改善、統計程序控制等方法。此課程經由課堂和課外的經驗，每個學生得到知識，如何達到全面品質改善，無論是製造業、服務業、公營私營機構。

- 一、培養學生對訓練與品質管理之認識與興趣。
- 二、增進學生對訓練與品質管理基本概念、訓練與品質管理內涵、訓練與品質管理流程等課程主題之理解。
- 三、藉由觀摩參訪機會、提供學生觀察、評估訓練與品質管理實務運作狀況。
- 四、透過分組同學實務操作演練，提升學生對訓練與品質管理解決問題與溝通能力。

課程大綱

- 1.戴明管理哲學的基本原理
- 2.發展一套了解連續性品質改進之基本概念的方法
- 3.建立一套由團隊來解決問題的指導原則、規定與程序
- 4.統計流程控制中資料收集的流程
- 5.描述流程的基本數學概念
- 6.Ishikawa提出的基本工具 - 底線確立工具
- 7.Ishikawa提出的基本工具 - 問題解決工具
- 8.狀態監測的管理系統
- 9.控制圖的運用
- 10.控制圖的運用
- 11.流程的控制—屬性控制圖
- 12.評估流程的能力

基本能力或先修課程

無

課程與系所基本素養及核心能力之關連

- 磋商協調與團隊合作能力
 - 口語表達與寫作溝通能力
 - 關係經營能力
- 觀察現象、體察變遷與掌握趨勢之能力
 - 衝突管理能力
 - 創新開發與執行能力
 - 企業與職業倫理
- 專業理論與知識
- 應用與實作能力
- 分析問題、獨立研究之能力
- 研究倫理

教學計畫表

系所核心能力	權重(%) 【A】	檢核能力指標(績效指 標)	教學策略	評量方法及配分 權重	核心能力 學習成績 【B】	期末學習 成績 【C=B*A 】
磋商協調與團隊合作能力	20%	能體會他人需求。 能異中尋同，爭取雙贏。 能善盡任務職責。 能鼓舞團隊成員恪盡職責。	小組討論 學生上台報告 訪談人物	分組報告: 10% 小考: 10% 期中考: 25% 期末考: 25% 課程參與度: 10% 口頭報告: 10% 書面報告: 10%	加總: 100	20
觀察現象、體察變遷與掌握趨勢之能力	25%	有效地辨識選用訓育留的管理與問題關聯性的能力。 運用專業知識辨選用訓育留的管理發展趨勢的能力。 在員工選用訓育留的管理問題上，具有歸納與分析的能力。	講述法 服務學習 影片欣賞 學生上台報告 訪談人物	分組報告: 10% 期中考: 25% 期末考: 25% 作業: 10% 口頭報告: 10% 書面報告: 10% 上課筆記: 10%	加總: 100	25
專業理論與知識	25%	具備人力資源管理的理論知識。 具備公共關係的理論知識。 能將專業知識融會貫通，統整成完整的知識。	講述法 小組討論 個案討論 服務學習 影片欣賞	小考: 10% 期中考: 25% 期末考: 25% 課堂討論: 10% 課程參與度: 10% 口頭報告: 10% 書面報告: 10%	加總: 100	25

應用與實作能力	20%	能以淺顯易懂的概念來理解複雜的理論。 能將相關課程知識連貫起來，進行不同領域的連結與應用。 能將相關課程知識應用於課堂之練習與實作。 能將知識脈絡化，並應用於日常生活與職場。	講述法 小組討論 個案討論 小組合作 學生上台報告	小考: 10% 期中考: 25% 期末考: 25% 作業: 10% 課程參與度: 10% 口頭報告: 10% 書面報告: 10%	加總: 100	20
分析問題、獨立研究之能力	5%	能發現並確認問題。 能依據問題情境，評估有效解決問題的策略。 能依據解決問題之策略，獨立進行研究。	小組討論 校外參訪 個案討論 訪談人物 專題演講	小考: 10% 期中考: 25% 期末考: 25% 作業: 10% 課堂討論: 10% 課程參與度: 10% 書面報告: 10%	加總: 100	5
研究倫理	5%	能以尊重參與人員之意願、安全、保密與誠信的態度進行研究資料蒐集。 能以正確分析與誠實的態度報導研究結果。 能以遵守智慧財產的態度進行學術研究。	小組討論 校外參訪 個案討論 影片欣賞 專題報告	分組報告: 10% 小考: 10% 期中考: 25% 期末考: 25% 作業: 10% 口頭報告: 10% 上課筆記: 10%	加總: 100	5

成績稽核

期中考: 25%
 期末考: 25%
 口頭報告: 9.5%
 書面報告: 9.5%
 小考: 7.5%
 課程參與度: 7%
 作業: 5.5%
 分組報告: 5%
 上課筆記: 3%
 課堂討論: 3%

教科書(尊重智慧財產權，請用正版教科書，勿非法影印他人著作)

書名	作者	譯者	出版社	出版年
----	----	----	-----	-----

無參考教科書

參考教材及專業期刊導讀(尊重智慧財產權，請用正版教科書，勿非法影印他人著作)

書名	作者	譯者	出版社	出版年
----	----	----	-----	-----

Harvard Business Review	Harvard business school		Harvard University	2009
-------------------------	-------------------------	--	--------------------	------

上課進度		分配時數(%)				
週次	教學內容	講授	示範	習作	實驗	其他
1	Industry analysis 1	30	40	30	0	0
2	Industry analysis 2	30	40	30	0	0
3	Industry analysis 3	30	40	30	0	0
4	Problem defintion 1	30	40	30	0	0
5	Problem defintion 2	30	40	30	0	0
6	Problem defintion 3	30	40	30	0	0
7	Group discussion 1	30	40	30	0	0
8	Group discussion 1	30	40	30	0	0
9	Mid term	30	40	30	0	0
10	Group discussion 2	30	40	30	0	0
11	Group discussion 3	30	40	30	0	0
12	Team work excercise 1	30	40	30	0	0
13	Team work excercise 2	30	40	30	0	0
14	Team work excercise 3	30	40	30	0	0
15	Case study 1	30	40	30	0	0
16	Case study 2	30	40	30	0	0
17	Case study 3	30	40	30	0	0
18	Final exam	30	40	30	0	0