

## 99-1 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	1919 / 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	班秦希康	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)567 / 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

口語表達與寫作溝通能力  
關係經營能力  
衝突管理能力  
創新開發與執行能力  
企業與職業倫理

## 成績稽核

### 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
無參考教材及專業期刊導讀				

## 上課進度

週次	教學內容	分配時數(%)				
		講授	示範	習作	實驗	其他
1	戴明管理哲學的基本原理	50	30	20	0	0
2	發展一套了解連續性品質改進之基本概念的方法	50	30	20	0	0
3	建立一套由團隊來解決問題的指導原則、規定與程序	50	30	20	0	0
4	統計流程控制中資料收集的流程	50	30	20	0	0
5	描述流程的基本數學概念	50	30	20	0	0
6	Ishikawa提出的基本工具 - 底線確立工具	50	30	20	0	0
7	期中考試	50	30	20	0	0
8	Ishikawa提出的基本工具 - 問題解決工具	50	30	20	0	0
9	狀態監測的管理系統	50	30	20	0	0
10	控制圖的運用	50	30	20	0	0
11	流程的控制—屬性控制圖	50	30	20	0	0
12	評估流程的能力	50	30	20	0	0
13	期中考試	50	30	20	0	0
14	分組討論	50	30	20	0	0
15	分組討論	50	30	20	0	0
16	分組討論	50	30	20	0	0
17	分組討論	50	30	20	0	0
18	期末作業	50	30	20	0	0