

全面品質管理與六標準差課程 Total Quality Management & Six Sigma

授課老師：李易諭	研究室：商學院館十樓 Rm 261028
電話：29393091 分機 81028	e-mail：yylee@nccu.edu.tw
授課教室：商館 Rm 260202	授課時間：星期一 18:10-21:00

課程目標：

摩托羅拉 (Motorolla) 於1980年代面臨嚴重品質問題，讓企業陷入危機，六標準差系統的發展讓摩托羅拉 (Motorolla) 脫胎換骨，經營績效大幅提升，並於1988年獲得第一屆美國國家品質獎。GE在1990年代中期引進六標準差，並將之發揚光大。台灣企業也於2000年中期後陸續有較大型企業導入，如華碩、鴻海等。『品質為建立品牌的基礎，品質也是品牌的生命』，本課程目標除了說明品質管理理論外，經由演講和訪談安排，讓學生了解品質管理實務。

暫訂參考書目：

1. Jacobs, Robert F. & Chase, Richard B. (2014) Operations and Supply Chain Management, 14th Global Ed., New York: McGraw-Hill /Irwin (ch 3, ch 12-14, ch 16)
2. 有???之講義置於影印店，供同學印製。
3. 使用軟體MINITAB 使用手冊：統計軟體 MINITAB 作統計分析練習。

課程要求：

1. 閱讀各主題指定相關資料、教材，參與討論。
2. 全班選課同學分組學習夥伴，進行實質討論。
3. 企業參訪與演講活動結束，每次需繳單行3頁個人心得報告

評分標準：

平時成績：出席和參與	20%
個人演講報告、作業 & 口頭報告	40%
期末訪談分組報告	40%

授課大綱：

3/6	課程介紹 Manufacturing & Services 特性差異 產品品質&服務品質 好的產品/服務？ 品質管理概論, CPV, 品牌三部曲 PZB model
3/13	品質與企業競爭力 品質與成本-Cost of Quality (COQ) 品質與利潤-Profit Chain VOC/VOM, IPA, Kano, 品質機能展開 鼎泰豐服務品質，海底撈服務品質 Minitab 練習
3/20	日商康泰克分享品質保證管理實務
3/27	統計品管，Operating Characteristic Curve (OC Curve) 計量值管制圖，計數值管制圖 Minitab 練習
4/3	放假
4/10	六標準差概論
4/17	精實思維, 精實六標準差 Minitab 練習
4/24	中華汽車品質管理實務分享(暫定)
5/1	供應鏈概論, 供應鏈品質管理 GTAT & Apple; 黑莓機 & 廣達電腦; 華航空姐工作鞋品質討論
5/8	桃園機場服務品質調查專案
5/15	期末訪談分組報告
5/22	視 MBA 4月份境外移地學習課程之安排是否影響本課程? 若有影響，課程將順延至本週結束

暫定補充活動將於課堂說明

3/17	ON 半導體企業參訪(1:00 學校集合;1:30-4:00 參訪; 視人數)
4/21	阿瘦皮鞋企業參訪(1:00 學校集合;1:30-4:00 參訪;視人數)
4/24	Toyota 國瑞汽車企業參訪 (12:15-5:40) (屆時視人數)