

## 《质量管理》教学大纲

课程名称：质量管理	课程类别（必修/选修）：必修
课程英文名称：Quality Management	
总学时/周学时/学分：48/3/3	其中实验/实践学时：8
先修课程：高等数学、、概率论与数理统计、管理学等	
后续课程支撑：	
授课时间：1-16 周，周一，5-7 节	授课地点：莞城莞城 3303
授课对象：2022 质量管理 1 班	
开课学院：经济与管理学院	
任课教师姓名/职称：徐敏 讲师	
答疑时间、地点与方式：分为集体答疑与个别答疑的形式，集体答疑通过课程微信群或随堂答疑，个别答疑主要电子邮件与电话联系等方式。	
课程考核方式：开卷（ ） 闭卷（√） 课程论文（ ） 其它（ ）	
使用教材：《质量管理学》(第 3 版)，梁工谦，中国人民大学出版社，2014 年 4 月	
教学参考资料：（1）《质量管理与质量控制（第 7 版）》，James R.Evans William M.Lindsay 著 焦叔斌主译，中国人民大学出版社，2010.5，第 1 版。 （2）《质量管理学（第二版）》，尤建新、张建同、杜学美编著，科学出版社，2008.1。 （3）《新编质量管理学》，张公绪，北京：高等教育出版社，2002 年 1 月	
<b>课程简介：</b> 《质量管理》是一门融软科学和硬科学于一体的边缘性、综合性学科，它依托于管理类和技术类学科，适用范围广。作为管理学科的重要专业基础课程，该课程在理论与实践之间起着重要的承上启下的作用，是研究各类组织质量管理活动所具有的共性原理和基本工具，为组织质量管理者提供有用理论、原则、方法的实用科学。	

课程教学目标及对毕业要求指标点的支撑：		
课程教学目标	支撑毕业要求指标点	毕业要求
<b>目标 1</b> 1、系统地掌握质量管理学的基础知识，树立质量观。 2、可以理解质量抽样技术的基本内容与原理，服务质量理论模型、设计质量的基本原理。 3、可以理解全面质量管理、质量管理体系、卓越绩效管理模式、六西格玛的主要内容与原理。	LO 2.3 掌握质量管理、检验检测、计量管理、质量统计分析的基本方法	CG2. 学生能够系统掌握质量管理专业所需知识（涵盖学校人才培养标准 3、5、6）。
<b>目标 2</b> 1、熟悉掌握质量管理的理念、方法和工具，能够系统应用所学内容，结合计算机工具软件，针对实际情况来识别、分析、改善、控制质量问题，具备从事质量管理工作的能力与素质。	LO 3.3 熟练使用现有分析工具解决经济实证和管理实践中的问题	CG3. 学生能够使用定量和信息技术（IT）工具对问题进行分析（涵盖学校人才培养标准 5、6、7）。
<b>目标 3</b> 树立先进的质量文化观，诚信守法，有原则，懂管理。重点提升学生的学习能力、归纳总结的能力、践行能力、逻辑思维能力等方面。	LO 1.1 具有坚定的理想信念，热爱祖国，遵纪守法；具有高度的社会责任感	CG1. 学生应该具有正确的理想信念、社会责任感和使命感，具有良好的道德、健康的身心（涵盖学校人才培养标准 1、2、3、4）。

理论教学进程表

周次	教学主题	授课教师	学时数	教学内容（重点、难点、课程思政融入点）	教学模式 （线上/混合式/线下	教学方法	作业安排	支撑课程目标
1	导论	徐敏	3	<p>质量和质量管理的相关术语、质量管理发展史</p> <p><b>重点：</b>质量和质量管理的相关术语，熟悉质量管理发展史，理解著名质量管理专家的质量理念，了解国际三大质量奖的评价标准。</p> <p><b>难点：</b>著名质量管理专家的质量理念</p> <p><b>课程思政融入点：</b>2020年11月3日，《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》发布。有关国家质量基础设施、认证认可的内容被写入“十四五”规划建议。</p>	线下教学	讲授	<p><b>课程思政作业：</b>查看《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》，并发表个人见解</p>	目标 1
2	ISO9000 族标准与卓越绩效模式	徐敏	2	<p>ISO 质量体系标准、质量体系的建立、实施与运行、卓越绩效模式。</p> <p><b>重点：</b>质量管理的基本原则和体系要求，质量管理体系核心过程的基本内涵与应用要求，理解体系与其他质量管理体系之间的关系，了解质量管理体系内部审</p>	线下教学	讲授	<p><b>能力培养作业：</b>卓越绩效模式实施案例分析</p>	目标 1

				核的基本概念与实施过程。了解卓越绩效模式。 <b>难点：</b> 质量管理体系核心过程的基本内涵与应用要求。 <b>课程思政融入点：</b> 增强质量诚信意识，培养先进的质量观。				
3、4、5	统计过程控制理论	徐敏	9	质量控制的原理、控制图的设计原理与使用 <b>重点：</b> 质量控制的数理统计学基础知识，质量波动理论及产生原因，熟练掌握控制原理、种类、设计及判断准则，掌握过程能力和过程能力指数的概念、计算、分析和评价。 <b>难点：</b> 质量控制的数理统计学基础，控制图原理，控制图的设计及判断准则。	线下教学	讲授	<b>课后作业：</b> 控制图、过程能力相关计算	目标 2
6、7、8	统计质量控制方法	徐敏	9	质量控制的十六种方法 <b>重点：</b> 统计质量控制的六种定量方法，并掌握统计质量控制的八种定性方法，熟悉质量管理新增的三大工具。 <b>难点：</b> 各种工具的使用场合。	线下教学	讲授	<b>课后作业：</b> 质量工具的使用	目标 2
9	期中考试	徐敏	2	开卷，考试内容为前 8 周的主要知识点	线下			
9、10	全面质量管理与六西格玛管理	徐敏	3	全面质量管理 的概念、特点、要素，六西格玛的原理 <b>重点：</b> 全面质量管理的概念和特点，掌	线下教学	讲授	<b>课程思政作业：</b> 2012 年 2 月，国务	目标 1

				<p>握全面质量管理的基础性工作及构成要素；熟悉六西格玛管理的原理和特点，DMAIC 的流程及实施，理解六西格玛与 ISO9000 和全面质量管理的关系。</p> <p><b>难点：</b>DMAIC 的流程及实施，六西格玛与 ISO9000 和全面质量管理的关系。</p> <p><b>课程思政融入点：</b>培养集体主义精神，强调诚信自律，爱国爱集体。</p>			院颁布的《质量发展纲要(2011-2020 年)》提出“质量发展是兴国之道、强国之策”，“质量”对一个国家发展非常重要，请大家谈谈如何培养质量意识。	
11、12	质量检验及抽样技术	徐敏	4	<p>抽样检验的定义、抽样方案的设计原理。</p> <p><b>重点：</b>计数标准型一次抽样方案和计数调整型抽样方案的基本原理及计量标准型一次抽样方案的原理，学会应用抽样检验表确定抽样方案。</p> <p><b>难点：</b>抽样方案的转移规则。</p>	线下教学	讲授	课堂讨论：抽样方案的使用	目标 1
12	服务质量	徐敏	2	<p>服务质量的定义、服务质量评价模型、问卷设计。</p> <p><b>重点：</b>服务质量的定义、顾客感知服务质量模型、服务质量差距模型，SERVQUAL 量表。</p> <p><b>难点：</b>调研问卷的设计方法、服务质量的评分量化方法、顾客满意的 IPA 分析模型</p>	线下教学	讲授		目标 1

13	设计质量	徐敏	3	正交表的使用、质量功能展开的原理及实验要点 <b>重点：</b> 正交试验设计的基本概念、正交表格的格式及特征、质量功能展开 <b>难点：</b> 试验方案的设计、试验结果的分析 <b>课程思政融入点：</b> 结合质量设计的方法，展开分析一个良好的质量人应当有哪些素养	线下教学	讲授	<b>课程思政作业：</b> 从质量角度，谈谈如何提升个人职业素质	目标 1
16	复习与答疑	徐敏	3		线下教学	讲授		
合计			40					

实践教学进程表

周次	实验项目名称	授课教师	学时	教学内容（重点、难点、课程思政融入点）	项目类型（验证/综合/设计）	教学方式	支撑课程目标
2	设计问卷，收集质量数据	徐敏	1	<b>重点：</b> 确定调研对象，相关理论的准备与学习； <b>难点：</b> 指标体系的设计	综合	课堂讲授，团队合作	目标 2
10	质量数据统计及分析	徐敏	1	<b>重点：</b> 针对前期收集的质量数据，统计分析 <b>难点：</b> 数据分析与质量工具的应用	综合	课堂讲授，团队合作	目标 2
14、15	小组展示	徐敏	6	<b>重点：</b> 展示本学期在质量管理课程中调研的成果 <b>难点：</b> 分析质量、要求学生能理论联系实际，	综合	翻转课堂	目标 3

				使理论与实践相辅相成。			
合计			8				

#### 课程考核

课程目标	支撑毕业要求指标点	评价依据及成绩比例（%）				
		作业	实验	考试	文献检索	
目标 1	LO 2.3	6	0	25		
目标 2	LO 3.3	10	14	35		
目标 3	LO 1.1	0	10	0		
总计		16	24	60		100

备注：1) 根据《东莞理工学院考试管理规定》第十二条规定：旷课 3 次（或 6 课时）学生不得参加该课程的期终考核。2) 各项考核标准见附件所示。

大纲编写时间：2023 年 8 月 24 日

系（部）审查意见：

同意

系（部）主任签名：陈传营

日期：2023 年 8 月 27 日

备注：

附录：各类考核评分标准表

作业评分标准

观测点	评分标准			
	<i>A (100)</i>	<i>B (85)</i>	<i>C (70)</i>	<i>D (0)</i>
基本概念掌握程度	概念清楚，答题正确。	概念比较清楚，作业比较认真，答题比较正确。	概念基本清楚，答题基本正确。	概念不太清楚，答题错误较多。
解决问题的方案正确性	解题思路清晰，计算正确	概念比较清楚，作业比较认真，答题比较正确。	概念基本清楚，答题基本正确。	概念不太清楚，答题错误较多。
作业完成态度	按时完成，书写工整、清晰，符号、单位等按规范要求执行	按时完成，书写清晰，主要符号、单位按照规范执行	按时完成，书写较为一般，部分符号、单位按照规范执行	未交作业或后期补交，不能辨识，符号、单位等不按照规范执行



## 实践评分标准

观测点	评分标准			
	<i>A (100)</i>	<i>B (85)</i>	<i>C (70)</i>	<i>D (0)</i>
小组展示 (权重 0.2)	PPT 内容完整，重点突出，结构合理、逻辑顺畅。演讲语言规范准确，表达有吸引力，在规定时间内完成各项工作。	PPT 内容完整，结构合理、逻辑顺畅。演讲语言规范准确，在规定时间内完成各项工作。	PPT 基本内容完整。演讲语言规范，在规定时间内完成各项工作。	PPT 基本没有体现主题，演讲未能按要求完成，没有在规定时间内完成各项工作。
团队合作 (权重 0.3)	小组合作良好，分工合理清晰，成员参与度高	小组合作一般，分工比较清晰，成员参与度一般，在规定时间内完成各项工作	基本能按要求完成各项工作，部分成员参与度低	未在规定的时间内完成各项工作，部分成员基本没有参加团队作业
总结报告 (权重 0.5)	按时完成，内容全面，字迹清晰、工整，数据记录、处理、计算、作图正确，对数据、现象分析合理	按时完成，内容基本完整，能够辨识，数据记录、处理、计算、作图基本正确，对数据、现象分析基本合理	按时完成，内容部分欠缺，但能够辨识，数据记录、处理、计算、作图出现部分错误，对数据、现象分析出现部分错误	未提交或后期补交，内容不完整，不能辨识，数据记录、处理、计算、作图出现大部分错误，未对数据、现象进行分析或分析基本全部错误