**【质量管理】**

**【Quality Management】**

一、基本信息

**课程代码：**【2120057】

**课程学分：**【2】

**面向专业：**【工商管理】

SJQU-QR-JW-033（A0）

**课程性质：**【专业限选课】

**开课院系：工商管理系**

**使用教材：**

教材 【质量管理，宗蕴璋，高等教育出版社版，第四版】

参考书目 【质量管理，马风才，机械工业出版社，第三版】

【质量管理，方志耕，科学出版社，第三版】

【过程方法，敖景，中国质检出版社】

**课程网站网址：**MBA智库百科http://wiki.mbalib.com

**先修课程：**【管理学2060045（3）】

二、课程简介

21世纪是质量的世纪，质量第一的理念日益深入人心，质量管理也日益受到全社会的重视。质量管理也是工商企业管理的一个重要组成部分，为学工商管理的学生开设质量管理课程的必要性也自不待言。

质量管理就是对质量形成的全过程进行管理，其内容包括质量规划、质量保证、质量控制、质量改进。经过多年的发展，质量概念描述的对象已从传统的产品扩展到过程和服务，质量概念的内涵已从过去的经久耐用、美观大方扩展成广义的大质量的概念，而传统的质量管理也已发展成全面质量管理的理论和实践。其内容日益丰富，其用途日益广泛。

学习质量管理，不但能够提高产品和服务的质量，而且还能帮助我们提高工作质量。无论是PDCA循环还是过程方法都是最基本的质量管理工具，掌握了这些方法，能够使学生在今后的工作和学习中培养和实践持续改进的理念，在各类工商企业中发挥更大的作用，为自己的职业生涯铺设坚实的基础。

三、选课建议

适合工商管理专业的学生在四年级的时候，在具备管理学的基础知识之后选择本课程。

四、课程与专业毕业要求的关联性（必填项）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 能力 | 专业毕业要求和指标点 | | |  |
| LO1 | 表达  沟通 | LO11 理解他人观点，尊重他人观点，能在不同场合用书面或口头形式进行有效沟通。 | | |  |
| **指标点** | LO111 倾听他人意见、尊重他人观点、分析他人需求。  LO112 应用书面或口头形式，阐释自己的观点，有效沟通。 | | ● |
| LO2 | 自主  学习 | LO21 学生能根据环境需要确定自己的学习目标，并主动地通过搜集信息、分析信息、讨论、实践、质疑、创造等方法来实现学习目标。 | | |  |
| **指标点** | LO211 能根据需要自己确定学习目标，并设计学习计划。  LO212 能搜集、获取达到目标所需要的学习资源，实施学习计划、反思学习计划、持续改进，达到学习目标。 | | ● |
| LO3 | 专业  能力 | **LO31 奢侈品市场营销** | | |  |
| **指标点** | LO311 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。  LO312 制定完整的营销执行计划，完成营销活动的组织和实施。  LO313 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。  LO314 熟悉主要社交媒体操作，掌握网络营销方法和策略。 | |  |
| **LO32 经济分析能力** | | |  |
| **指标点** | LO321 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。  LO322 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。  LO323 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** | | |  |
| **指标点** | LO331 熟悉珠宝和奢侈品店铺管理和客户关系管理。  LO332 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** | | |  |
| **指标点** | LO341 清楚资金的筹集、投资、运营、分配。  LO342 掌握财务计划与决策、财务预算与控制。  LO343 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** | | |  |
| **指标点** | LO351 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。  LO352 熟悉项目风险、项目采购。 | | ● |
| LO36 **调查预测能力** | | |  |
| **指标点** | | LO361 熟悉调查方案的策划，调查问卷的设计  LO362 掌握常用的资料分析与预测方法  LO363 熟悉调查报告的写作 |  |
| LO37 **审美与鉴赏能力** | | |  |
| **指标点** | | LO371 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。  LO372 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。 |  |
| LO4 | 尽责  抗压 | LO41遵守纪律、守信守责；适应环境变化，具有耐挫折、抗压力的能力。（“责任”为我校校训内容之一） | | |  |
| **指标点** | | LO411遵纪守法：遵守校纪校规，具备法律意识。  LO412 诚实守信：为人诚实，信守承诺，尽职尽责。  LO413爱岗敬业：了解与专业相关的法律法规，充分认识本专业就业岗位在社会经济中的作用和地位，在学习和社会实践中遵守职业规范，具备职业道德操守。  LO414身心健康，能承受学习和生活中的压力。 | ● |
| LO5 | 协同  创新 | LO51 同群体保持良好的合作关系，做集体中的积极成员；善于从创新思维，利用自己的知识与实践来提出新设想。 | | |  |
| **指标点** | | L0511在集体活动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。  L0512 有质疑精神，能有逻辑的分析与批判。  L0513 能用创新的方法或者多种方法解决复杂问题或真实问题。  L0514了解行业前沿知识技术。 |  |
| LO6 | 信息  应用 | LO61 具备一定的信息素养，善于收集信息，并能在工作中应用信息技术解决问题。 | | |  |
| **指标点** | | LO611能够根据需要进行专业文献检索。  LO612能够使用适合的工具来搜集信息，并对信息加以分析、鉴别、判断与整合。  LO613熟练使用计算机，掌握常用办公软件。 |  |
| LO7 | 服务  关爱 | LO71 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（“感恩、回报、爱心”为我校校训内容之一）。 | | |  |
| **指标点** | | LO711爱党爱国：了解祖国的优秀传统文化和革命历史，构建爱党爱国的理想信念。  LO712助人为乐：富于爱心，懂得感恩，具备助人为乐的品质。  LO713奉献社会：具有服务企业、服务社会的意愿和行为能力。  LO714爱护环境：具有爱护环境的意识和与自然和谐相处的环保理念。 |  |
| LO8 | 国际  视野 | LO81 具有基本的外语表达沟通能力与跨文化理解能力，有国际竞争与合作的意识。 | | |  |
| **指标点** | | LO811具备外语表达沟通能力，达到本专业的要求。  LO812理解其他国家历史文化，有跨文化交流能力。  LO813有国际竞争与合作意识。 |  |

五、课程目标/课程预期学习成果

专业能力写到毕业要求层级（二级编码），通用能力写到指标点层级（三级编码），如果是应用型本科试点专业全部写到指标点层级（三级编码）。在“课程目标（细化的预期学习成果）”这列要写清楚指标点（或者毕业要求）在本门课程里面的具体表现，撰写时以适当的行为动词引导。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程预期**  **学习成果** | **课程目标**  **（细化的预期学习成果）** | **教与学方式** | **评价方式** |
| 1 | LO112 | 表达沟通。培养学生了解别人，并且让别人了解自己的能力。 | 课堂交流：课堂问答，课堂讨论。鼓励学生在课堂上提问：一）对课堂讲授内容的提问；二）表达自己的观点；三）提出对课本和老师讲授内容的不同看法。 | 学生主动提问  学生回答教师提问 |
| 2 | LO212 | 自主学习。培养学生自主获取知识的能力。 | 在规定的知识领域内，让学生收集、辨别、分析、领会、掌握相关信息。学到和课程内容相关，但在课本内、课堂上没有陈述的知识内容，并在可能的情况下，利用自主学习获得的知识完成一项任务，解决一个实际问题。 | 读书报告  项目报告  策划报告  工作报告 |
| 3 | LO351 | 分析问题，解决问题。培养通过分析问题，解决问题完成一项具体任务的能力。 | 通过布置学生一项具体任务或项目，让学生运用课堂上或自学获得的知识，通过分析问题和解决问题的方式，来独立完成。 | 项目报告  策划报告  工作报告 |
| 4 | LO412 | 尽责抗压。培养学生诚信意识，并落实到行动中。 | 通过诚信教育，让学生了解诚实守信作为基本职业道德的重要性。要求学生做到：   1. 作业诚信 2. 考试诚信 3. 论文诚信 | 作业，报告是否遵守诚信规范 |

六、课程内容

此处分单元列出教学的知识点和能力要求。知识点用布鲁姆认知能力的6种层次：L1-L6(“**知道”、“理解”、“运用”、“分析”、“综合”、“评价”)**来表达对学生学习要求上的差异。能力要求必须选用合适的行为动词来表达。用文字说明教学的难点所在。

**第一单元 质量管理总论**

**知识点**

1. 质量概述

2. 质量与社会发展

3. 质量管理的发展过程

**能力要求**

1. 理解质量的基本概念

2. 了解质量与社会发展

3. 了解质量管理的发展过程

**教学重点**

1. 质量的基本概念

**第二单元 质量管理体系**

**知识点**

1. ISO 9000系列标准的产生与发展

2. 质量管理体系基础

3. 质量管理体系要求

4. 质量管理体系的建立和运行

**能力要求**

1. 了解ISO 9000系列标准的产生和发展

2. 理解质量管理的原则

3. 掌握质量管理体系的要求

4. 能够运用过程方法解决实际问题

**教学重点**

1. 质量管理的原则

2. 质量管理体系的要求

3. 过程方法

**第三单元 质量审核与质量认证**

**知识点**

1. 质量审核概述

2. 企业内部审核的程序和内容

3. 质量认证概述

4. 质量认证制度

**能力要求**

1. 理解质量审核

2. 理解质量认证

**教学重点**

1. 质量审核

2. 质量认证

**第四单元 全面质量管理**

**知识点**

1. 全面质量管理概述
2. 全面质量管理与ISO 9000系列标准的关系
3. 全面质量管理的内容和程序

**能力要求**

1. 理解全面质量管理的概念和特点
2. 了解全面质量管理和ISO 9000系列标准的关系
3. 理解全面质量管理的内容和程序
4. 能够运用全面质量管理的观点分析改进实际工作

**教学重点**

1. 全面质量管理的概念和特点
2. 全面质量管理的内容和程序

**第五单元 质量管理常用方法**

**知识点**

1. 定性质量管理方法

2. 定量质量管理方法

3. 新七种质量管理方法

**能力要求**

1. 了解定性质量管理方法

2. 了解定量质量管理方法

3. 了解新七种质量管理方法

4. 能够运用质量管理方法解决问题

**教学重点**

1. 老七种质量管理工具

2. 新七种质量管理工具

**第六单元 质量控制**

**知识点**

1. 质量控制概述

2. 工序质量控制

3. 控制图的基本原理

4. 控制图的运用

**能力要求**

1. 知道质量控制的概念

2. 知道工序质量控制

3. 理解控制图的基本原理

4. 能够识别控制图

**教学重点/难点**

1. 工序质量控制

2. 控制图

**第七单元 质量经济**

**知识点**

1. 质量经济性管理概述

2. 质量成本

3. 质量经济性分析

**能力要求**

1. 了解质量经济性管理的概念

2. 理解质量成本

3. 能够分析质量成本

**教学重点**

1. 质量经济性管理

2. 质量成本

**第八单元 质量改进**

**知识点**

1. 质量改进概述

2. 质量改进的工作方法，步骤，工具

3. 质量改进活动

**能力要求**

1. 理解质量改进的内涵

2. 掌握质量改进的方法

**教学重点**

1. 质量改进的内涵

2. 质量改进的方法

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 总评构成（1+X） | 评价方式 | 占比 |
| 1 | - | - |
| X1 | 平时表现 | 30% |
| X2 | 平时作业 | 40% |
| X3 | 案例分析 | 30% |

七、评价方式与成绩

“1”一般为总结性评价, “X”为过程性评价，“X”的次数一般不少于3次，无论是“1”、还是“X”，都可以是纸笔测试，也可以是表现性评价。与能力本位相适应的课程评价方式，较少采用纸笔测试，较多采用表现性评价。

常用的评价方式有：课堂展示、口头报告、论文、日志、反思、调查报告、个人项目报告、小组项目报告、实验报告、读书报告、作品（选集）、口试、课堂小测验、期终闭卷考、期终开卷考、工作现场评估、自我评估、同辈评估等等。**一般课外扩展阅读的检查评价应该成为“X”中的一部分。**

同一门课程由多个教师共同授课的，由课程组共同讨论决定X的内容、次数及比例。

撰写：王平 系主任审核：吴璠

2020-9-9 2020-9-10