****六、课程进程表****

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ****第×次**** | ****周次**** | ****学时**** | ****单元********标题**** | ****能/知********目标**** | ****主要教学内容**** | ****考核内容（作业）**** |
| 1 | 1 | 0.5 | 开学第一课 | ****能力目标：****从总体上认识质量管理这门课程，对该课程产生学习兴趣。****知识目标：****1.了解课程组织结构和内容安排；2.了解本课程学习任务及考核方式 | 1.分组：两人以小组，六个人一大组2.认识课程： 课程对应岗位、课程总体目标、课程的学习内容、学习方法及考核方式，告知学生学习参考书及相关网站3.项目介绍4.现身说法5.小结6.课后任务 | 通过提问的形式加深同学们对本课程的了解 |
| 2 | 1 | 1.5 | 质量管理概论 | ****能力目标：****1. **能用质量管理的眼光观察周围的世界**
2. **能成为日常生活中的质量监督者**

****知识目标：****1.了解质量的重要性2.了解和掌握质量管理的发展过程3.掌握产品的概念及不同类型的产品的质量特征 | 1.质量概述2.与社会发展 | 简述质量的内涵及质量管理的发展过程 |
| 3 | 1 | 2 | 质量管理概论 | ****能力目标：****1. **能用质量管理的眼光观察周围的世界**
2. **能成为日常生活中的质量监督者**

****知识目标：****1.了解质量的重要性2.了解和掌握质量管理的发展过程3.掌握产品的概念及不同类型的产品的质量特征 | 1.质量管理的发展过程2.世界质量奖 | 简述不同产品的质量特性 |
| 4 | 2 | 2 | 质量管理体系 | ****能力目标：****1.能正确运用质量管理的八项基本原则指导质量管理实践工作；2.会运用质量管理体系的实施要点，策划、建立质量管理体系。****知识目标：****1.了解ISO9000系列标准的作用； 2.理解ISO9000系列标准的制定及发展过程；3.掌握ISO9001：2008的实施要点 | 1.ISO9000系列标准的产生与发展 2.质量管理体系基础 | 简述ISO9000标准的作用 |
| 5 | 2 | 2 | 质量管理体系 | ****能力目标：****1.能正确运用质量管理的八项基本原则指导质量管理实践工作；2.会运用质量管理体系的实施要点，策划、建立质量管理体系。****知识目标：****1.了解ISO9000系列标准的作用； 2.理解ISO9000系列标准的制定及发展过程；3.掌握ISO9001：2008的实施要点 | 1.质量管理体系要求2.质量管理体系的建立和运行 | 简述质量管理的7大原则 |
| 6 | 3 | 2 | ****质量审核与质量认证**** | ****能力目标：****1.能主持企业产品和质量体系认证的申报工作；2.能主持企业内审工作并撰写质量体系内审报告。****知识目标：****1.了解质量认证的产生与发展过程；2.理解并掌握质量体系认证的重要性；3.质量体系认证与产品质量认证的区别。 | 1. 质量审核概述
2. 企业内部审核的程序和内容
 | 简述企业申请质量认证的程序 |
| 7 | 3 | 2 | ****质量审核与质量认证**** | ****能力目标：****1.能主持企业产品和质量体系认证的申报工作；2.能主持企业内审工作并撰写质量体系内审报告。****知识目标：****1.了解质量认证的产生与发展过程；2.理解并掌握质量体系认证的重要性；3.质量体系认证与产品质量认证的区别。 | 1. 质量认证概述
2. 质量认证制度
 | 简述企业申请质量认证的程序 |
| 8 | 4 | 2 | ****全面质量管理**** | ****能力目标：****1.能阐述全面质量管理的含义 ；2.能运用PDCA循环指导企业进行全面质量管理。****知识目标：****1.了解全面质量管理与ISO9000系列标准的关系 ；2.理解全面质量管理的特点和指导思想 ；3.掌握全面质量管理的基本内容和过程  | 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 | 简述全面质量管理的特点和指导思想 |
| 9 | 4 | 2 | ****全面质量管理**** | ****能力目标：****1.能阐述全面质量管理的含义 ；2.能运用PDCA循环指导企业进行全面质量管理。****知识目标：****1.了解全面质量管理与ISO9000系列标准的关系 ；2.理解全面质量管理的特点和指导思想 ；3.掌握全面质量管理的基本内容和过程   | 3.全面质量管理的内容和程序 | 简述制造过程质量控制的主要内容 |
| 10 | 5 | 2 | ****质量管理常用方法**** | ****能力目标：****1.能够综合应用定性、定量质量管理方法解决企业质量问题。****知识目标：****1.掌握检查表、头脑风暴法、因果图等质量管理的定性分析方法；2.掌握排列图法、直方图法、散布图法等质量管理的定量分析方法；3.理解并掌握新七种质量管理方法。 | 定性质量管理方法 | 简述质量管理常用的定性方法 |
| 11 | 5 | 2 | ****质量管理常用方法****  | ****能力目标：****1.能够综合应用定性、定量质量管理方法解决企业质量问题。****知识目标：****1.掌握检查表、头脑风暴法、因果图等质量管理的定性分析方法；2.掌握排列图法、直方图法、散布图法等质量管理的定量分析方法；3.理解并掌握新七种质量管理方法。 | 定量质量管理方法 | 简述质量管理常用的定量方法 |
| 12 | 6 | 2 | ****质量管理常用方法****  | ****能力目标：****1.能够综合应用定性、定量质量管理方法解决企业质量问题。****知识目标：****1.掌握检查表、头脑风暴法、因果图等质量管理的定性分析方法；2.掌握排列图法、直方图法、散布图法等质量管理的定量分析方法；3.理解并掌握新七种质量管理方法。 | 新七种质量管理方法 | 课后第五题计算 |
| 13 | 7 | 2 | **质量控制** | ****能力目标：****1.能够解释控制图的基本原理2.能够进行工序能力指数的计算及判定； 3.能够正确运用控制图并解决实际质量问题****知识目标：****1.了解质量控制的基本原理，明确质量控制的目的和主要环节；2.理解工序能力、工序能力指数的内涵；3.掌握控制图的观察分析方法。  | 1. 质量控制概述
2. 工序质量控制
 | 如何理解正常波动和异常波动 |
| 14 | 7 | 2 | 质量控制 | ****能力目标：****1.能够解释控制图的基本原理2.能够进行工序能力指数的计算及判定； 3.能够正确运用控制图并解决实际质量问题****知识目标：****1.了解质量控制的基本原理，明确质量控制的目的和主要环节；2.理解工序能力、工序能力指数的内涵；3.掌握控制图的观察分析方法。  | 1.控制图的基本原理2.控制图的运用   | 简述控制图的作图步骤 |
| 15 | 8 | 2 | ****质量检验****  | ****能力目标：****1.能够编制质量检验；2.能够应用各抽样方案进行产品质量检验。 ****知识目标：**** 1.了解质量检验的概念、功能、分类和依据； 2.理解抽样检验的基本原理 ;3. 理解质量检验的组织形式与实施流程； 4.掌握计数标准型抽样检验的方法及计数调整型抽样检验方法。 |  1.质量检验概述 | 何为抽样检验，抽样检验适合何种情况 |
| 16 | 8 | 2 | ****质量检验****  | ****能力目标：****1.能够编制质量检验；2.能够应用各抽样方案进行产品质量检验。 ****知识目标：**** 1.了解质量检验的概念、功能、分类和依据； 2.理解抽样检验的基本原理 ;3. 理解质量检验的组织形式与实施流程； 4.掌握计数标准型抽样检验的方法及计数调整型抽样检验方法。 | 2.抽样检验3.质量检验的组织与实施 |  |
| 17 | 9 | 2 |  质量经济 | ****能力目标：****1.能够解释质量经济分析的目的；2.能够应用质量经济分析方法确定适合的质量水平。****知识目标：****1.了解质量经济性管理的内涵与过程；2.理解质量成本的含义和构成；3.掌握质量经济性分析的内容和方法； | 1.质量经济性管理概述2.质量成本：预防成本，鉴定成本，内部损失成本，外部损失成本 | 简述什么是质量成本？质量成本包括哪些？ |
| 18 | 9 | 2 | 质量经济  | ****能力目标：****1.能够解释质量经济分析的目的；2.能够应用质量经济分析方法确定适合的质量水平。****知识目标：****1.了解质量经济性管理的内涵与过程；2.理解质量成本的含义和构成；3.掌握质量经济性分析的内容和方法； | 质量经济性分析 | 质量经济性分析应遵循的原则有哪些 |
| 19 | 10 | 2 | 质量改进 | ****能力目标：****1.能解释质量改进的目的； 2.能说出质量改进的要点；3.能运用质量改进方法，指导企业质量改进工作。****知识目标：****1.了解质量改进的概念及意义； 2.掌握质量改进的工具； 3.掌握质量改进工作的策划与组织的方法。 | 1.质量改进活动的策划与组织2.员工参与质量改进 | 结合实际分析分析我国开展质量活动的意义 |
| 20 | 10 | 2 | 质量改进  | ****能力目标：****1.能解释质量改进的目的； 2.能说出质量改进的要点；3.能运用质量改进方法，指导企业质量改进工作。****知识目标：****1.了解质量改进的概念及意义； 2.掌握质量改进的工具； 3.掌握质量改进工作的策划与组织的方法。 | 1.质量改进概述2.质量改进的工作方法、步骤和工具  | 结合实际分析分析我国开展质量活动的意义 |
| 21 | 11 | 2 | 服务质量管理  | ****能力目标：****1.能进行简单的服务质量体系设计； 2.能在日常生活中用心体会服务，并为企业改进和提高服务质量提出建议。****知识目标：****1.了解服务人员应具备的特殊能力； 2.理解并掌握服务的定义和特征； 3.掌握顾客对服务质量的评估过程。 | 1.服务概述 2.顾客对服务质量的评价  | 简述服务的定义 |
| 22 | 11 | 2 | 服务质量管理  | ****能力目标：****1.能进行简单的服务质量体系设计； 2.能在日常生活中用心体会服务，并为企业改进和提高服务质量提出建议。****知识目标：****1.了解服务人员应具备的特殊能力； 2.理解并掌握服务的定义和特征； 3.掌握顾客对服务质量的评估过程。 | 1.服务质量体系的建立 2. 服务过程的质量管理 | 简述服务的特征 |
| 23 | 12 | 2 | 顾客满意  | ****能力目标：****1.能设计顾客满意度调查表；2.能参与或主持企业顾客满意度调查并撰写顾客满意度调查报告。****知识目标：****1.了解顾客满意的含义； 2.理解顾客满意对企业经营的重要作用；3.掌握顾客满意度调查的内容和方法。 | 1.顾客满意及顾客满意度 2.顾客满意度调查  | 简述顾客感知的内涵 |
| 24 | 12 | 2 | 顾客满意 | ****能力目标：****1.能设计顾客满意度调查表；2.能参与或主持企业顾客满意度调查并撰写顾客满意度调查报告。****知识目标：****1.了解顾客满意的含义； 2.理解顾客满意对企业经营的重要作用；3.掌握顾客满意度调查的内容和方法。 |  顾客满意度的提升  | 简述顾客满意的特征 |
| 25 | 13 | 2 | 产品质量责任与义务 | ****能力目标：****1.能利用《产品质量法》维护作为消费者的利益；2.对产品的生产者、销售者违反《产品质量法》的行为进行检举。****知识目标：****1.了解企业各类人员的质量责任；2.理解《中华人民共和国产品质量法》的内容； 3.掌握产品质量责任和产品质量义务的内容。 | 产品质量法概述 产品质量义务  | 简述根据我国现行法律规定，有哪些产品质量责任 |
| 26 | 13 | 2 | 产品质量责任与义务 | ****能力目标：****1.能利用《产品质量法》维护作为消费者的利益；2.对产品的生产者、销售者违反《产品质量法》的行为进行检举。****知识目标：****1.了解企业各类人员的质量责任；1.能利用《产品质量法》维护作为消费者的利益；2.理解《中华人民共和国产品质量法》的内容； 3.掌握产品质量责任和产品质量义务的内容。 |  1.产品质量责任2.企业各类人员的质量责任 | 简述企业最高管理者的质量责任 |
| 27 | 14 | 2 | 卓越质量 | ****能力目标：****1.掌握实施六西格玛管理的方法步骤；2.能够应用六西格玛管理和卓越绩效管理提升组织质量管理水平。 ****知识目标：****1.了解六西格玛管理的产生和发展；2.理解六西格玛管理的基本原理；3.理解卓越绩效管理的内涵及特点；4.掌握实施六西格玛管理的条件。 | 1.六西格玛管理概述2.六西格玛管理的基本原理 | 结合实例，谈谈六西格玛发新发展的体会 |
| 28 | 14 | 2 | 卓越质量 | ****能力目标：****1.掌握实施六西格玛管理的方法步骤；2.能够应用六西格玛管理和卓越绩效管理提升组织质量管理水平。 ****知识目标：****1.了解六西格玛管理的产生和发展；2.理解六西格玛管理的基本原理；3.理解卓越绩效管理的内涵及特点；4.掌握实施六西格玛管理的条件。 | 1. 六西格玛管理的组织与实施
2. 卓越绩效管理
 | 六西格玛常用的统计指标有哪些 |