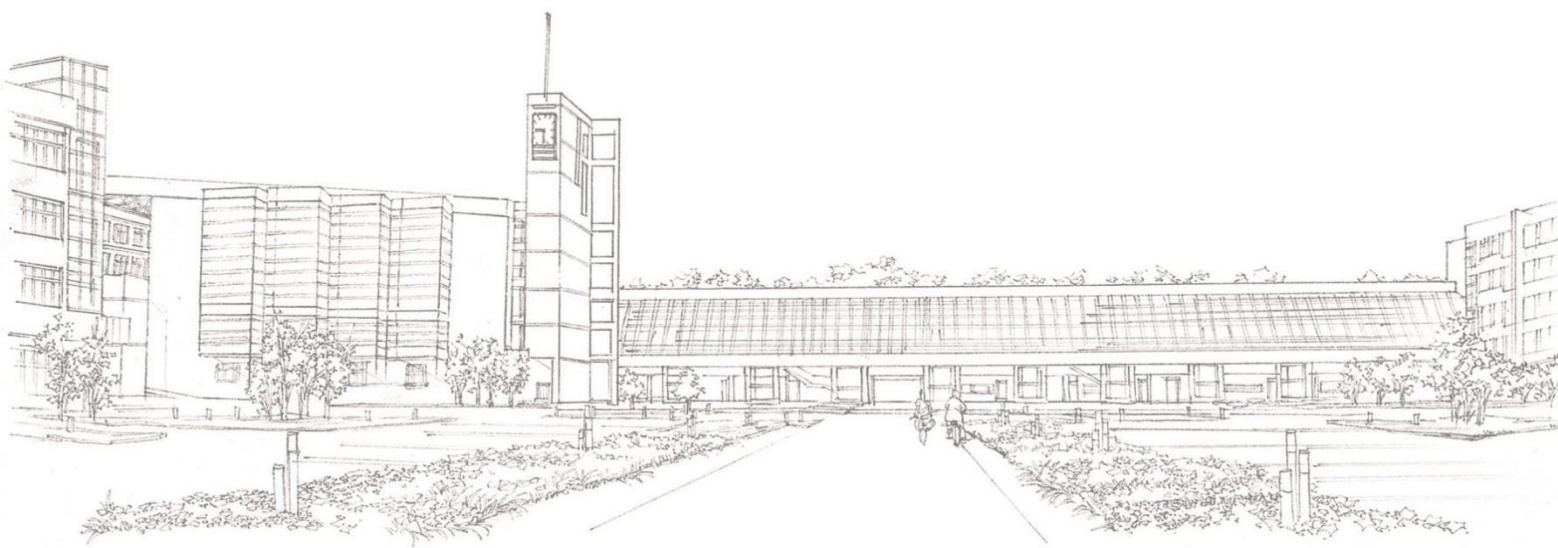




日照职业技术学院
RIZHAO POLYTECHNIC

《质量管理》课程标准

商学系



附件 1

《质量管理》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	质量管理		
适应专业	工商企业管理		
学分数	3	学时数	64
开课学期	第三学期	课程类别	专业拓展课
前导课程	管理学基础、 经济学基础	后续课程	管理心理学、劳 动关系
执笔人	刘俊玲	审核人	高明浩

二、课程目标

（一）课程目标

1. 素质目标：

- (1) 具备责任感、严谨的工作作风、诚实守信的工作态度；
- (2) 具备应用管理理论和方法解决实际问题的能力；
- (3) 具备良好的团队合作精神。

2. 知识目标：

- (1) 掌握质量、质量策划、质量控制、质量保证、持续改进等核心概念。
- (2) 了解质量管理的历史发展及其在现代企业中的重要性。
- (3) 熟悉 ISO 9001 等国际质量管理体系标准。
- (4) 掌握常用的质量管理工具，如 PDCA 循环、六西格玛、5S、FMEA、控制图、因果图等。
- (5) 掌握质量控制的基本方法，确保产品或服务符合质量标准。
- (6) 理解持续改进的理念，掌握 Kaizen、六西格玛等改进方法。

(7) 理解质量成本的构成，包括预防成本、鉴定成本、内部故障成本和外部故障成本。

(8) 掌握供应商选择、评估和管理的流程。

(9) 理解客户需求与期望，掌握客户满意度调查和分析方法。

(10) 理解质量文化的重要性，掌握如何在组织中建立和维护质量文化。

(11) 掌握质量风险管理的基本方法，能够识别、评估和应对质量风险。

(12) 掌握质量管理中的数据分析方法，能够通过数据分析支持质量决策。

(13) 培养在质量管理中的沟通与协作能力，能够与各部门有效合作，推动持续质量改进。

(14) 了解与质量管理相关的法律法规和行业标准。

(15) 掌握项目管理中的质量管理方法，确保项目交付的质量。

(16) 理解全球化背景下的质量管理挑战，掌握跨国企业中的质量管理策略。

(17) 理解创新与质量管理的关系，掌握如何在质量管理中引入创新思维。

(18) 理解质量管理中的伦理问题，掌握如何在质量管理中履行社会责任。

(19) 掌握质量管理系统的审核方法，能够进行内部和外部审核。

(20) 理解质量管理中的变革管理，掌握如何应对质量管理中的变革。

3. 能力目标：

(1) 能够设计和实施质量管理体系，确保其符合组织需求。

(2) 能够运用这些工具进行质量问题的分析和改进。

(3) 能够制定质量策划，设定质量目标并制定实现这些目标的计划。

(4) 能够识别质量改进的机会，并推动组织内部的改进项目。

(5) 能够通过质量成本分析，优化质量管理活动，降低质量成本。

(6) 能够与供应商合作，确保供应链的质量。

(7) 能够通过质量管理活动提升客户满意度和忠诚度。

(8) 培养质量管理中的领导力，能够推动组织内部的质量变革。

- (9) 能够在质量管理中应用风险管理工具，确保产品和服务的质量稳定性。
- (10) 能够使用统计工具进行质量数据的分析和解释。
- (11) 能够在跨职能团队中有效沟通质量目标和改进措施。
- (12) 能够确保组织的质量管理活动符合法律法规和标准要求。
- (13) 能够在项目管理中应用质量管理工具和技术，确保项目目标的实现。
- (14) 能够在全球化环境中应对复杂的质量管理问题。
- (17) 能够通过创新提升质量管理水平，推动组织的持续改进。
- (18) 能够在质量管理中平衡经济效益与社会责任。
- (19) 能够评估质量管理体系的有效性，并提出改进建议。
- (20) 能够在组织变革中推动质量管理体系的调整和优化。

（二）与专业培养目标的对应关系

《质量管理》是工商企业管理专业拓展课程和专业选修课，在整个学科体系中是起着很积极的作用。本课程对应“工商企业管理专业工作任务与职业能力分析表中“质量技术员、质量工程师、客户服务工程师、质量经理”等工作领域。

《质量管理》课程通过德育目标的设定，培养了学生坚定的政治方向、正确的价值观和职业道德素养，这与工商企业管理专业培养具有扎实职业素养的目标是一致的。课程中的质量道德观念教育，如诚信、责任、持续改进、公平公正、法律遵守、以人为本、环境保护、合作共赢、风险管理和文化培育等方面。这些观念有助于提升企业竞争力，赢得客户和社会信任，也是工商企业管理专业学生应具备的职业素养之一。

《质量管理》课程使学生掌握了质量的定义、重要性及其对组织的影响。熟练使用质量控制工具，如帕累托图、因果图、控制图等。了解 ISO 9001 等质量管理体系及其应用。掌握持续改进方法，如 PDCA 循环、六西格玛等。具备数据收集、分析和解释能力，支持质量决策。能够识别、分析和解决质量问题。具备良好的沟通和团队协作能力，推动质量改进。了解相关法规和行业标准，确保合规性。掌握风险评估和管理方法，预防质量问题。理解客户需求，确保产品和服务满足客户期望。这些能力有助于学生在实际工作中有效实施和改进质量管理。这也是工商企业管理专业学生应具备的专业能力之一。

《质量管理》与工商企业管理专业培养目标之间存在着紧密的对应关系。通过本课程的学习，学生不仅能够掌握质量管理的基本知识

和技能，还能够提升职业素养、专业技能和综合能力，为未来的职业发展奠定坚实的基础。

三、教学内容与学时分配

（一）课程设计与思路

本课程是依据“工商企业专业工作任务与职业能力分析表”中的“质量管理”等工作领域设置的。本课程标准的总体设计思路是：以质量管理的实际工作内容来设计教学内容，以质量管理部门各项业务的工作流程来组织教学过程，采用教、学、练三者结合以练为主的教学方式。课程坚持“以职业岗位为课程目标，以职业能力为课程核心，以职业标准为课程内容，以学生为主体，以教师为引导”，开展任务驱动型教学。

坚持以实际应用为主，不仅传授学生理论知识，还引导学生在掌握实践技能的同时培养责任感、协作精神和创新意识，成为德才兼备的高素质人才。

（二）教学内容（最好有知识图谱）

项目	任务	知识内容与要求	技能内容与要求	学习成果	建议学时	
					理论	实践
走进质量管理	质量的定义与维度	质量内涵、性能、可靠性、一致性、顾客满意度等	能够掌握狭义质量和广义质量的区别	可展示的结果： 1. 质量定义 2. 产品及产品质量形成过程 验收标准： 1. 质量的标准定义 2. 不同产品的形成过程	2	
	质量管理发展史	检验阶段→统计控制→全面质量管理（TQM）→卓越绩效模式。	能够掌握全面质量管理的运作要求。	可展示的结果： 1. 小组展示推动质量管理发展的因素 验收标准： 1 展示内容的准确性及完整性	1	
	质量大师思想	戴明（PDCA）、朱兰（质量三部曲）、克劳士比（零缺陷）、石川馨（因果图）等	能够根据质量管理大师的质量观来指导企业质量存在的问题	可展示的结果： 对比质量管理大师的思想，识别企业存在差距	1	

质量管理体系	国际标准与框架	ISO 9000 族标准：ISO 9001（要求）、ISO 9004（持续改进）。 行业标准：IATF 16949（汽车）、AS9100（航空）、ISO 13485（医疗）等。	能够了解质量管理体系标准的基本内容并指导实践	可展示的结果： 管理体系 验收标准： 管理体系定义	2	2
	质量体系构建	文件控制、内审、管理评审、纠正与预防措施（CAPA）	能够掌握从事质量管理体系认证的基本程序和方法。	制作检查表	2	
	卓越绩效模式	EFQM 模型、国家质量奖（如波多里奇奖）	能够应用质量奖来评估企业现状并提出改进方向	获得国家质量奖的企业展示资料	1	
质量管理工具	基础工具	基础工具包括：检查表 帕累托图（80/20 法则） 因果图（鱼骨图），直方图，控制图（SPC），散点图，分层法	能够应用基础工具进行质量数据的收集、原因分析，制定改进措施，并最终解决实际问题	可展示的结果： 案例展示 验收标准： 案例使用方法	4	2
	高级工具	高级工具包括：六西格玛（DMAIC/DFSS），故障模式与影响分析（FMEA），质量功能展开（QFD），	能够应用高级质量工具进行复杂问题的原因分析，制定改进措施，并最终解决复杂问题，防	可展示的结果： 案例展示 验收标准： 案例使用方法	4	2

		田口方法（稳健设计）， 5S 管理、8D 问题解决法。	止问题的再发生			
过程管理与改进	过程方法	SIPOC 模型（供方-输入- 过程-输出-客户）	能够应用过程方法来识别过程问题并进行过程优化和过程控制		1	
	流程优化方法	PDCA 循环（计划-执行- 检查-处理） DMAIC（定义-测量-分析- 改进-控制） 精益生产（消除浪费）	能够应用所学工具对流程进行问题识别、过程优化及过程控制	六西格玛案例	2	2
	统计过程控制（SPC）	控制图、过程能力指数（Cp/Cpk）	能够应用控制图识别过程是否处于稳定状态并进行过程能力计算，最终控制过程的稳定性	控制图案例	4	2
数据分析与质量决策	数据收集与分析	抽样检验、假设检验、回归分析。	能够掌握抽样方法，对照国家标准制定抽样方案	抽样方法的使用	2	
	质量成本管理	预防成本、鉴定成本、内部/外部失败成本。	能够根据掌握的质量成本定义、分类进行质量成本数据收集并有效分析、优化质量成本，帮助企业实现质量与成本	质量成本分析结果	2	2

			的平衡			
	KPI 与质量绩效	关键质量指标（CTQ）、顾客满意度指数（CSI）	能够收集和分析客户反馈，识别客户需求和期望	关键质量指标	1	
客户与供应链质量管理	客户需求管理	VOC（客户之声）、Kano 模型。	能够收集与关键质量指标相关的数据。理解 Kano 模型，区分基本需求、期望需求和兴奋需求	KANO 模型案例	2	2
	供应商质量管理	供应商评估、来料检验（IQC）、供应链协同。	掌握供应链的基本结构，能够对供应商进行有效的选择、评估、监控，并指导供应商进行持续改进	供应商管理流程	2	
	服务质量管理	SERVQUAL 模型、服务蓝图	能够基于服务管理模型对服务管理流程进行优化、监控和持续改进服务流程，提高用户满意度	基于服务模型形成案例	2	
风险管理与合规	质量风险管理	风险识别、评估（FMEA）、控制策略。	能够基于 FMEA，识别过程风险点，并制定预防监控措施	FMEA 报告	4	2

	法规与合规:	产品认证（CE、FDA）、行业监管要求	能够基于产品认证要求进行产品认证	认证流程	1	
	质量审计	内部审核、第二方/第三方审核	能够根据内部审核检查表进行企业内部审核	审核表,审核报告	2	
现代质量管理趋势	数字化质量管理	AI 质检、大数据预测分析、IoT 实时监控	能够有效利用数字化技术提升质量管理水平,推动组织在数字化转型中的质量创新	数字化工具	1	
	可持续质量	绿色制造、循环经济中的质量要求	深入理解相关理念、掌握质量管理与控制技能、具备创新思维与持续改进能力、熟悉法规政策与合规管理能力	绿色制造的质量要求案例	1	
	敏捷质量管理	快速迭代开发(如 Scrum)中的质量控制	能够应用敏捷质量管理进行质量过程控制	敏捷控制方法	1	

四、教学方法与手段

根据学生认知特点，由简单到复杂，由新手到能手的工作过程，确定学习情境的教学方法和手段。教学过程中充分利用在雨课堂、专业教学资源库等在线教学平台，学生可以根据学习情况自主安排学习时间和学习进度，学生与教师线上线下互动，教师通过线上测试、提问讨论等方式，掌握学生知识掌握情况，调整教学重难点和教学方法。

《质量管理》是工作导向课程，任何教学方法的采用，都是为了表达以学生为主体、教师为主导的“教、学、做”一体的教学理念。在课程教学中，根据学生特点，课程内容及教师教学特点采取任务驱动教学法、引导教学法、头脑风暴教学法、案例教学等教学方法，引导学生自主学习，培养学生自主创新的能力。

教学方法 1. 任务教学法

以实际任务为目标，整个教学围绕项目任务的解决展开，突出知识的应用性，引导学生自主思考，其目的是在课堂教学中把理论与实践教学有机地结合起来，学习和典型任务结合起来，提高学生解决实际问题的综合能力，训练学生与人沟通合作的能力。

教学方法 2. 案例教学法、启发引导法

本课程的重点是把客户管理知识、方法应用到实践中去，案例教学能够保证学生提高应用能力的工作重点，将实际案例引入教学中，每个重要知识点均与实际应用结合，使学生加深对知识的理解，学会对知识的运用，提升学的成就感，激发学生深入研究学习的动力和兴趣。案例选取，具有代表性与实际相结合。

教学方法 3. 角色扮演法、任务驱动法

在教学中，使学生扮演实际工作中的角色，承担工作者的职责，学习过程与现场工作接轨提高学生职业规范、职业道德、分工合作能力及责任感。

教学方法 4. 讲练结合

以学生为主体，教师加以适当的引导，提高学生分析问题、解决问题的能力，提高学生的实践技能。

实践教学环节（如实验、实训、实习、项目设计等）

编号	实训项目（任务） 名称	素质目标	知识目标	能力目标	实施步骤	可展示的结果或考核标准
1	质量管理体系	质量意识：树立“质量第一”的理念，注重持续改进。 责任意识：具备高度的责任感，确保产品和服务的质量。	理解质量管理体系标准：掌握 ISO 9001 等国际标准的核心要求及其应用。 熟悉体系框架：了解质量管理体系的基本结构，包括文件控制、内审、管理评审等。	体系构建与实施：能够设计和实施符合标准的质量管理体系。 审核与改进：具备内审能力，能够发现体系不足并提出改进措施。	1.资讯学习 2.制定实施方案 3.展示工作成果 4.方案点评 5.技能深化	1. 审核检查表 2. 审核报告
2.	质量工具	质量意识：树立“质量第一”的理念，注重细节和持续改进。 问题解决意识：培养主动发现和解决问题的态度。	掌握常用质量工具（如QC七大工具、的基本原理和应用场景。	工具应用能力：能够熟练使用质量工具（如帕累托图、因果图、控制图）进行问题分析和解决。能够根据实际情况选择合适的工具。 数据分析能力：能够收集、整理和分析质量数据，识别问题根源。能够解读工具输出结果，提出改进建议。 问题解决能力：能够运用工具识别质量问题，制定并实	1.资讯学习 2.制定实施方案 3.展示工作成果 4.方案点评 5.技能深化	案例报告

				施改进措施。		
3	高级质量工具（FMEA等）	1.具备严谨的工作态度，确保分析的准确性和完整性 2.良好的团队合作精神，能够与其他团队成员有效沟通、协作，共同解决问题	FMEA的基本概念、分析步骤、FMEA的工具和方法	识别与分析能力：能够准确识别产品设计或制造过程中的潜在故障模式及其原因，并分析其对系统或最终用户的影响。	1.资讯学习 2.制定实施方案 3.展示工作成果 4.方案点评 5.技能深化	FMEA报告
4	客户需求管理（KANO模型）	树立以客户为中心的理念，关注客户需求和满意度。	掌握KANO模型的基本概念、分类（基本型、期望型、兴奋型）及其应用场景	能够根据KANO模型对客户需求进行分类，识别基本需求、期望需求和兴奋需求。	1.资讯学习 2.制定实施方案 3.展示工作成果 4.方案点评 5.技能深化	KANO报告
5	质量成本管理	成本意识：树立成本控制理念，理解质量与成本的平衡关系。 细致与严谨：具备细致分析成本数据的能力，确保数据准确性。	质量成本概念：掌握质量成本的定义、分类（预防成本、鉴定成本、内部失败成本、外部失败成本）及其作用。	能够准确分类和计算各类质量成本（如预防成本、失败成本）。	1.资讯学习 2.制定实施方案 3.展示工作成果 4.方案点评 5.技能深化	成本分析报告

6	质量策划（PDCA）	持续改进意识：树立持续改进的理念，追求卓越。 系统思维：能够从全局角度看待问题，制定系统性改进计划。	PDCA 理论基础：掌握 PDCA 循环的基本概念、四个阶段（计划、执行、检查、处理）及其作用。 工具与方法：了解 PDCA 循环中常用的工具（如 5W2H、鱼骨图、帕累托图）及其应用。	问题解决能力：能够运用 PDCA 循环解决实际问题，推动持续改进。 沟通与报告能力：能够向团队或管理层清晰展示 PDCA 循环的实施过程和结果。	1.资讯学习 2.制定实施方案 3.展示工作成果 4.方案点评 5.技能深化	PDCA报告
7	过程能力分析（统计过程控制）	培养严谨的质量意识：通过学习 SPC，培养对产品质量的高度重视和严谨的工作态度，确保每一个生产环节都符合质量标准。	掌握 SPC 的核心思想、基本方法和工具，如控制图、过程能力指数等。	数据收集与分析能力：能够准确、及时地收集生产过程中的数据，并运用统计学方法进行分析和解释。	1.资讯学习 2.制定实施方案 3.展示工作成果 4.方案点评 5.技能深化	能力分析案例

五、教材与参考资料

（一）主教材名称及版本

本课程选用教材为精品课程新形态教材、21 世纪应用型人才培养系列教材、新时代创新型人才培养精品教材，湖南师范大学出版社出版的《质量管理理论与实务》第 1 版，王丹丹主编。该教材采用项目驱动教学方法，结合质量管理理论与实践发展方向和企业应用需求，以全面质量管理为基础，以质量控制、质量改进为主线，充实了质量经济性、服务评价分析、认证制度等内容，更加系统的介绍了现代质量管理的基本理论和方法。

（二）辅助教材或参考书目

本课程充分利用相关教辅材料、多媒体课件、电子书籍、电子期刊、数据库、数字图书馆、教育网站等信息资源，不断提高教学资源的种类及针对性。

六、考核方式与评价标准

课程采取了多维考核模式，从深入、确切地考查学生的知识、能力、素质出发，采用不同的考试方式：①期末考核、②现场演示、③案例分析、④小组作业、⑤实操。在具体运用时，考虑具体的考核内容及测试取向。期末考核用闭卷考试形式，侧重学生知识的运用程度；案例考核能培养学生运用所学知识解决实际问题的能力，包括创新能力、相关知识的综合能力、决策能力等等；操作考核是要求学生进行实际操作，把企业的技术要求和考核评价体系引入到实践教学中。其考查的重点是学生的动手能力和分析解决实际问题的能力，缩短高职毕业生的社会适应期。

表： 课程考核分配表

序号	评价项目		评价内容	评价标准
过程 考核 (30%)	学习态度 (15%)	上课出勤 (10%)	平台扫码签到或课堂点名	每缺少一次扫码扣 1 分，三次以上缺勤此项不得分
		参与讨论 (5%)	参与课前讨论 参与课堂讨论	参与老师或同学发布的讨论每参与一次加 1 分
	学习进展 (85%)	课前学习进度 (10%)	教案、视频、课前、课后测试	及时查看教案，观看视频，完成课前、课后测试，平台数据前 10%得满分；

	任务（作业）完成 (75%)	1.课堂作业完成情况 2.展示任务方案	共5项任务（作业）每项占15% 参与任务的计划的制定方案和实施过程， 对团队工作有贡献 按时提交项目成果，格式规范，提出对问题 解决有意义的方案
期末考核（70%）	期末考试	理论知识考核	掌握必须、必要的理论知识

七、课程实施要求

（一）教学团队要求

本课程教学目标的实现要求任课教师的必须具有本科以上学历，具备扎实的客户服务与管理专业知识，能够准确、深入地讲解课程内容，具备客户服务与管理或相关领域的专业背景，熟悉行业动态和最新技术。具有职业教育教学理念，具有专业教学能力及实践能力，能采用多样化的教学方法，如项目教学法、案例分析法、角色扮演法等，以激发学生的学习兴趣 and 积极性。企业兼职教师，应从事客户服务相应岗位工作，并能够对学生理论知识学习及实践起指导作用。

（二）教学设施与设备要求

为确保教学质量和实践效果，培养学生的专业技能和职业素养，本课程在教学设施和设备上有如下要求

1. 智能多媒体教室：应配备先进的多媒体教学设备，包括投影仪、电脑、音响、多媒体互动白板、自动录播系统等现代化教学工具等，以便教师进行演示和讲解，同时方便学生观看和操作相关教学材料。

2. 网络教学平台：构建在线学习系统，提供丰富的线上学习资源，如电子教材、视频教程、在线测试等，方便学生自主学习和巩固知识。

3. 网络数据库：建立客户服务与管理相关的网络数据库，收录行业案例、数据、政策法规等信息，供学生查阅和研究。

另外，需在校园内实现高速网络覆盖，保障智能设备的无缝连接和大数据传输。

（三）实验室或实训基地条件

实训场所：设立专门的实训场所，配备计算机与软件：配备质量管理软件（如SPC、Minitab等）和ERP系统，支持数据分析、流程管理等操作。提供检测工具：提供卡尺、千分尺、硬度计等常用检测工具，确保学生掌握基本测量技能。供学生进行实践操作和模拟训练。提供实际案例和项目，让学生通过实践解决质量问题。

八、附录

本课程由学校和海汇集团及其下属多家公司共同合作开发。校内教师是研发团队的核心成员，具有丰富的教育经验和专业知识，能够为学生提供系统的理论教学和实践指导，在课程开发、教材编写、教学方法创新等方面发挥着重要作用，确保课程内容的实用性和前瞻性。企业专家是研发团队的重要组成部分，他们来自研发部、质量部、生产品，具有丰富的实践经验和行业洞察能力。为学生提供真实的行业案例和职场经验分享，帮助学生更好地了解行业发展趋势和市场需求。参与课程内容的更新和优化，确保课程与企业实际需求紧密对接。

表 课程团队

姓名	单位	职称/职务
刘俊玲	日照职业技术学院	讲师
高明浩	日照职业技术学院	副教授
董秀菊	日照职业技术学院	讲师
庄丽萍	海汇集团有限公司	研发经理
邵明军	海汇集团有限公司	生产经理