

108 學年度下學期 在職專班課程

全面品質管理

授課老師:蘇朝敦教授

上課時間:109/3/6-109/6/19 每週五 18:30-21:30

課程目標：本課程介紹全面品質管理的理論和架構，包括 TQM，Six Sigma，ISO 9000 質量管理體系，國家品質獎及卓越模型等概念。本課程將學習基本的管理原則、方法、程序，以及實施全面品質管理的困難。此外本課程學生可以學習如何應用全面品質管理追求卓越的商業表現。

本課程從全面品質的概念開始進行，接著介紹顧客聲音(VOC)、Kano 模型，以及 QFD 等重要品質概念，帶領學生進入全面品質的核心；然後講述各個品質大師的品質理念，並透過品質手法如 Six Sigma 將理念可行化；接著講述目前產業界所使用的質量管理系統，以及著名的品質獎項，讓同學瞭解一個好的品質管理須具備哪些要素；最後老師講解未來趨勢應用於品質管理的方法，例如大數據等人工智慧手法，讓現今的品質管理在進一步提升至下一個階段。



圖 1 認真上課的老師及學生們

本課程授課老師蘇教授對於品質管理有極大熱忱，上課內容隨時代演進不

斷更新，從田口方法、六標準差至人工智慧都囊括於課程之中。老師也喜歡同學提出問題大家一起討論，在本課程中透過分組報告讓同學選擇一個產品進行魅力品質分析，從中瞭解哪些品質特性有助於廠商生產能吸引消費者的產品。

本課程也邀請華人第一位萃智五級大師姜台林博士來演講，本演講講述使用萃智於品質管理的方法，並利用許多實例帶領同學瞭解如何使用萃智，讓同學們除了上課所講述的方法以外還能學習更多元的方法，以利於職場提升品質管理能力。



圖 2 姜台林博士演講