

全面品質管理課程內容報導

全面品質管理課程是本學期工業工程與工程管理系所開設之學分班課程，授課教師為吳建璋老師。教授講課時，會先從基本的品質管理概念以及歷史開始講解，接著導引至幾個與品質相關之理論與手法，如 Kano 品質模式、品質機能展開、管制圖、六標準差管理等，最後藉由套用案例的方式，讓學員除了了解基礎理論之外，透過老師講解之實例分析更能了解如何找尋關鍵性問題，利用統計理論及軟體解決問題，並且如何作後續之分析與探討。過程中，學員也可從中思考，哪些工具及方法可應用在生活或工作中，以提升其日後從事管理、分析及解決問題之能力。另外，教授也很細心地去蒐集近期與品質有關的新聞及文獻，並將內容編入課程教材以供學員參考。如因應去年 ISO 9001 標準修改，教授也找了一些文獻放置於學習平台上，以供學員參考及使用。此外每次課程結束後，學員們總是很積極地詢問教授問題，例如工作上所遇到與品質相關之問題，或向教授請教課程內容等。教授也很有耐心地一一給予建議與指導。



課程教學情形



課後學員詢問老師問題

11/16 為學員繳交個人心得選讀報告。每位學員需自行選定題目、找尋文獻並將內容整理完整後，並撰寫個人心得之報告。此報告包含對此篇論文之簡介、心得及建議等內容。不少學員對此作業很有心得，會利用課程空檔時間提出自己的想法與教授討論。

01/04 及 01/11 為小組期末報告，報告採分組方式進行，各小組針對有興趣之品質議題或主題進行深入探討，並將本學期所學之理論或工具應用於某個例子中，如公司品管問題或論文案例等。報告準備時間為期三至四週，並於最後一至兩堂課程中請學員上台報告及分享。每組報告時間約為 20 分鐘(包含 Q&A)，但由於大家對於彼此報告之主題覺得有趣，故每次報告完後，互相討論及提問的時間都很熱絡。最後教授亦會針對每組報告內容進行提問，點出錯誤並予以建議，讓學員可清楚地改善方向及問題癥結點。

經由以上個人心得選讀報告以及小組個案報告，讓學員實際去尋找問題，並且去思考如何選擇適當工具解題，將品質手法及工具應用至融會貫通。且每堂課程結束後，學員有課程上之問題也會主動去請教教授。透過此互動，讓學員可以透過提問及討論學到除了課堂之外的東西。