

【品质管理认证】国际证照资格考试

课程表

日期: 2009 年 6 月 2-5 日(星期二~ 五, 含半天考试)

时间: 09:00 ~ 17:00

地点: UL 美华认证有限公司上海培训教室

第一天 Module 1-3

	主要议题	主要目标	主要活动
AM	品质基础概念	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 阐述“品质管控”(QC)、“品质保证”(QA)与“品质管理”(QM)的不同 	小组活动: 分享生活经验中关于“好的品质”与“不好的品质”
	品质的演进	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 认识品质领域的专家/领袖的贡献，并在竞争的全球市场中，品质管理的重要性。 	时间: 30 分钟
	品质的行为		
	品质领域的专家		
	品质与全球市场		
PM	国际标准暨最佳实践方针(EFQM / MBNQA / DEMING)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 了解且学习到如何执行提及的品质模型及品质架构。 	小组活动: 将品质模型应用在每一天的生活中（小组演示文稿）
	品质”理论”及”哲学”		时间: 30 分钟
	仿真小考		

第二天 Module 4-6

	主要议题	主要目标	主要活动
AM	前日课程提要	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 擅用统计工具减少流程变异的发生。 	小组活动: 以 QC 工具搜集、评估、和分析资料（交错进行）
	七个基本品管工具	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 领会各式的持续改善工具并学习流程管理方式。 	时间: 90 分钟
	流程管理法		
	统计工具		
	持续改善工具		
PM	客户的识别并分层	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 了解搜集客户回馈的方式。 	小组活动: 客户需求的分析及回馈表单的设计
	客户关系的维护及承诺	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 学习到衡量客户满意度的方法及提升客服品质的方法。 	
	客户沟通及需求分析	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 明了品质在各业务中的重要性与粗劣品质服务的成因。 	
	客户服务及抱怨管理		
	员工参与及赋权 (Empowerment)		
	品质与职场生涯		时间: 60 分钟

更多课程信息请联系: 美国驻上海总领事馆商务处 唐凝 (86 21 6279 8701) 汪要一 (86 21 6279 8749)

第三天 Module7-8, 以及 Module1-8 复习 和考前准备

	主要议题	主要目标	主要活动
AM	前日课程提要	v 了解 QFD 的概念及其应用方式, 以及所带来的利益。	练习: 用应 QFD 为品质的改善工具 时间: 60 分钟
	品质的功能及发展		
	品质经营及流程管理		
	工具、技术介绍	v 学习不同制造产业的经营管理	
	接受抽样		
PM	全面品质管理 (TQM) 及服务的品质利基 (Niche)	v 了解 6 Sigma 在服务业的角色及其概念并透过个案讨论以达到卓越的客服。	练习: 定义问题的所在并以组织解决方案 (以 QFD - 6 Sigma 答题)
	愉悦的客户		
	精实计画 (Lean Six Sigma)	v 明了品质在 IT 产业以及其相关产业的重要性。	
	卓越的标准	v 学习到如何将品控 (QC), 品保 (QA) 观念应用于软件工程。	
	达成绩质目标		时间: 60 分钟
	IT 及 ITES 的品质		
	模型暨 模型的评估		

第四天, 上午 EXAM 考试

【认证考试注意事项】

1. 题型: 选择题 60 题, 英文出题, 附中文翻译。
2. 范围: 8 Module 手册及 8 Module 学习指引内容。
3. 时间: 120 分钟。
4. 成绩: 考试成绩达 75 分者, 授与合格证书。
5. 其它: 可携指定教材应考。
6. 重考: 若认证考试不及格, 而欲重新申请认证考试您需要(i)等待 3 个月后方可再次应考, (ii) 缴交认识考试费人民币 700 元 (约美金 100 元)