

應用品質機能展開與標竿管理於中部某大學企管系課程設計之研究

蔡慧蓉、曾耀煌

E-mail: 9901067@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究利用品質機能展開和標竿管理方法，融入產業界期望，比較競爭學校之核心能力，透過專業教師對課程的專業認知，設計企管系課程，教育出符合產業界需求的人才。本研究採問卷調查方式，以企管系畢業生與畢業生之雇主為研究對象，發放問卷734份，有效回收雇主問卷80份和畢業生問卷163份，資料以SPSS12.0統計軟體進行包括信度分析、描述性統計與獨立樣本t檢定等方法進行資料分析，然後就分析結果提出結論與建議。本研究之結果有兩點：一、產業界與畢業生對核心能力重要度分析，並發現產業界對核心能力之重要度認知一般均大於畢業生之看法。二、本研究針對課程規劃提出兩點建議，包含未來可以開設之課程與現有課程的檢討。

關鍵詞：品質機能展開；標竿管理；課程

目錄

內容目錄 中文摘要	iii	英文摘要	
iv 誌謝辭		v 內容目錄	
vi 表目錄		viii 圖目錄	
x 第一章 緒論	1	1 第一節 研究背景與動機	
1 第二節 研究目的	2	2 第二章 文獻探討	
4 第一節 品質機能展開	4	4 第二節 標竿管理	
11 第三節 核心能力與課程	18	18 第四節 QFD、標竿管理在課程規劃上之相關研究	26
26 第三章 研究方法	31	31 第一節 研究架構	
31 第二節 研究步驟與流程	32	32 第三節 課程規畫流程	33
33 第四節 研究對象	40	40 第五節 問卷設計	40
40 第六節 問卷設計	44	44 第四章 研究結果與討論	46
46 第一節 基本資料分析	46	46 第二節 核心能力之權重	53
53 第三節 核心能之之競爭者分析	58	58 第四節 教師對核心能力於課程之權重分析	60
60 第五節 課程規劃	64	64 第五章 結論與建議	70
70 第一節 結論	70	70 第二節 研究限制	72
72 第三節 研究建議	73	73 參考文獻	74
74 附錄A 各校企管系核心能力	83	83 附錄B 中部大學企業管理學系課程規劃	84
84 附錄C 大學企管系核心能力需求之權重意見調查問卷(雇主)	90	90 附錄D 大學企管系核心能力需求意見調查問卷(雇主問卷)	92
92 附錄E 核心能力與課程相關性調查問卷(教師問卷)	94	94 附錄F 核心能力權重、與課程相關程度及競爭係數相關	96
96 附錄G 核心能力權重、與課程相關程度及競爭係數相關	97	97 附錄H 課程重要度	111
111 附錄I 課程重要度	111		

參考文獻

一、中文部份 David(2007)，品質機能展開(QFD)與品質屋(HOQ)，產業策略評析，台北:科技產業資訊室。 ibench小組(2006, September 21)，全錄標竿學習，邁向高峰，經濟日報(台北)，2版。 Richard, B. C., Jacobs, F. R., & Nicholas, A. (2008)，作業管理11版(徐淑如編譯)，台中:滄海出版社，(原文出版於2008)。 水野滋，赤尾洋二(1987)，品質機能展開(傅和彥譯)，台北:前程企業管理公司，(原文於1985年出版)。 王文科(1991)，課程論，台北:五南圖書出版公司。 王保進(2006)，標竿取向的高等教育評鑑標準設計之研究，教育研究月刊，142，9-31。 王保進，王俊凱(2004)，從標竿化探討教師績效評估，教育資料與研究，53，20-27。 王紹倫(2002)，運用平衡計分卡與品質機能展開建立績效指標 - 以新都里餐飲集團為例，國立成功大學企業管理研究所未出版之碩士論文。 行政院青年輔導委員會(2008)，98年度施政方針[線上資料]，來源: <http://www.eysc.gov.tw/public/Data/8112417531071.pdf> [2009, June 9]。 行政院青年輔導委員會(2006)，

在正式教育中提升就業力大專畢業生就業力調查報告,台北:行政院。何建文(2003),產論企業核心能力對連鎖形式選擇之影響,私立元智大學管理研究所未出版之碩士論文。何哲民(1996),大學工業工程課程設計-利用品質機能展開法,私立中原大學工業工程研究所未出版之碩士論文。吳信宏,邱敏鑑(2002),品質機能展開用於價值管理之探討,價值管理,3,31-38。吳統雄(1985),態度與行為之研究的信度與效度,理論、應用、反省,民意學術專刊,29-53。李隆盛(2003),我國工業技術及工業職業教育體系所培育人力就業問題之研究,國立臺灣師範大學工業教育研究所未出版之碩士論文。周文智(2007),我國私立科技大學工業設計學門自我評鑑標準建構之研究-標竿學習取向,國立彰化師範大學工業教育與技術學系未出版之博士論文。林公孚(2005),標竿學習-一項永不失效的管理具,品質月刊,41(1),55-57。林亮宏(1998),企業之核心能力與績效關係之研究-以資訊電子業為例,國立成功大學工業管理學系碩士班未出版之碩士論文。林樑俊(2007),結合二維品質模式與品質機能展開法建構顧客需求模式:以行動通訊業為例,私立大葉大學事業經營研究所未出版之碩士論文。林憲民(1999),運用品質機能展開規劃國立雲林科技大學工管系之課程研究,國立雲林科技大學工業工程與管理研究所未出版之碩士論文。施信華(2006),九年一貫國中數學領域教學設計導入品質功能展開模式之研究,科學教育月刊,293,22-30。張俊郎,周昭宇(2001),應用品質機能展開探討教學品質之改善個案研討,教育與心理研究,24(1),49-65。莊文輔(2003),應用品質機能展開法於簡易可攜式電動輪椅產品企劃,私立南台科技大學工業管理研究所未出版之碩士論文。許文燦(2006),整合TRIZ和QFD兩工具的創新設計之研究-以HD-DVD光碟機為例,私立立德管理學院工業管理研究所未出版之碩士論文。許盛堡(2002),建構一個QFD與FMEA之整合架構,私立元智大學工業工程與管理學系未出版之碩士論文。許瓊文(2009),《Cheers》一千大企業最愛大學生調查-台大三連霸,技職台科大第一,天下雜誌,421,306-308。郭俊麟(2005),整合Kano、FAHP與QFD於提昇診所之醫療服務品質,私立中華大學資訊管理學系碩士班未出版之碩士論文。陳廣崑(2006),產業特性、知識管理策略、核心能力與經營績效關聯性之探討-以台灣半導體設備供應商為例,私立立德管理學院科技管理研究所未出版之碩士論文。賀才茂(2006),國艦製造品質機能展開之研究,國立中山大學企業管理學系碩士班未出版之碩士論文。黃玉青(2002),應用QFD模型制定核心能力指標之實徵研究,國立中央大學工業管理研究所未出版之碩士論文。黃首榕(2003),應用之事管理提升企業核心能力與組織績效-以電信服務業為例,國立彰化師範大學商業教育研究所未出版之碩士論文。賈靜嫻(2002),利用標竿管理創造競爭優勢研究-以鉅明股份有限公司為例,國立中山大學管理學院國際高階經營碩士學程專班未出版之碩士論文。劉淑妙(2007),應用品質機能展開法於大學行政服務品質之研究-以華梵大學為例,私立華梵大學工業工程與經營資訊學系未出版之碩士論文。劉煒仁(2000),品質機能展開應用於教學品質之研究-以國防理學院為例,國立國防管理學院資源管理研究所未出版之碩士論文。鄭彩鳳,吳慧君(2006),標竿管理理論、實務發展與教育應用,教育研究月刊,142,40-58。戴玉莉(2006),整合QFD與SQ-Need需求量表建構醫院門診服務系統,國立雲林科技大學工業工程與管理研究所未出版之碩士論文。

二、英文部份 Akao, Y., & Mazur, G. (2003). The leading edge in QFD: past, present and future. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 20(1), 20-35. Akao, Y. (1994). Development History of Quality Function Deployment. *The Customer Driven Approach to Quality Planning & Deployment*. Minato, Tokyo 107 Japan: Asian Productivity Organization. Anderson, B., & Pettersen, P. (1996). *The Benchmarking Handbook: Step-by-Step Instruction*. London: Chapman & Hall. Bossert, J. L. (1991). *Quality Function Deployment: A practitioner's Approach*. New York: ASQC Quality Press. Camp, R. C. (1989). *Benchmarking: The Search for Industry Best Practices that lead to Superior Performance*. Milwaukee, Wisconsin: Quality press for the American society for quality control. Chen, C., & Bullington, S. F. (1993). Development of a strategic re-search plan for an academic department through the use of quality function deployment. *Computers & Industrial Engineering*, 25(1-4), 49-52. Ellram, L. M., & Carr, A. (1994). Strategic purchasing: a history and review of the literature. *International Journal of Purchasing & Materials Management*, 30(2), 10-18. Griffin, A., Gleason, G., Preiss, R., & Shevenaugh, D. (1995). Best practice for customer satisfaction in manufacturing firms. *Sloan Management Review*, 36(2), 87-98. Gonzalez, M., Quesada, G., & Bahill, T. (2003). Improving product design using quality function deployment: the school furniture case in developing countries. *Quality Engineering Journal*, 16(1), 47-58. Gonzalez, M., Quesada, G., Mueller, R. D., & Mora-Monge, C. (2004). QFD strategy house: an innovative tool for linking marketing and manufacturing strategy. *Marketing Intelligence and Planning*, 22(3), 335-48. Hamel, G., & Prahalad, C. K. (1994). *Competing for the future: Breakthrough strategies for seizing control of your industry and creating the markets of tomorrow*. Boston, Massachusetts: The Harvard Business School Press. Hauser, J. R., & Clausing, D. M.-J. (1988). The House of Quality. *Harvard Business Review*, 66, 63-73. Hokey, M., Amitava, M., & Sharon, O. (1997). Competitive benchmarking of health care quality using the AHP: an example from Korean cancer clinic. *Socio-Economic Planning Sciences*, 31(2), 147-59. Marvin, E. G., Gioconda, Q., Kent G., & Mark, H. (2008). Designing a supply chain management academic curriculum using QFD and benchmarking. *Quality Assurance in Education*, 16(1), 36-60. Quesada, G. (1999). A comparative study of quality practices and results in Taiwan, Mexico and Costa Rica. Unpublished doctoral dissertation, The University of Toledo, Toledo, OH. Sullivan, L. P. (1988). *Policy Management Through Quality Function Deployment*. *Quality Progress*, 21(6), 18-20. Lucia, A. D., & Lepsinger, R. (1999). *The Art and Science of Competency Models: Pinpointing Critical Success Factors in Organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.