

# 上海电机学院高等学历继续教育 《质量管理》学业水平考试大纲

## 一、考试性质和目的

上海电机学院高等学历继续教育《质量管理》学业水平考试，旨在客观测试高等学历继续教育本科毕业生对该课程的整体掌握和运用是否达到授予学士学位的标准。

考生的考试结果将作为是否授予高等学历继续教育学士学位的主要依据之一。

## 二、考试对象

考试针对上海电机学院高等学历继续教育在籍学生，已按本专业人才培养方案要求，修完《质量管理》课程，且已获得该课程的合格成绩。

## 三、考试要求

要求考生能够熟练掌握质量管理基本理论、ISO9000与质量管理体系、服务质量管理与顾客满意度、质量策划与质量评价、质量控制与改进、质量管理常用基本工具与方法、统计过程控制与诊断以及质量经济性分析等内容，具有一定的质量管理专业知识和系统的质量管理分析方法。能够运用质量管理的一般理论、方法和工具分析和解决现实中的质量问题。

考生在质量管理的掌握和运用方面应达到以下要求：

### （一）质量管理基本理论

考核要求：了解产品、质量、质量管理等基本概念和质量管理发展历史，掌握质量管理的基本原则，能够运用质量管理的原则和基本理论

进行实践分析。

## **（二）质量管理体系**

考核要求：了解ISO9000族标准产生的背景和意义，掌握ISO9000族系列标准内容、质量审核的内容，以及质量管理体系、环境管理体系、职业健康与安全管理等各个管理体系整合形成的综合管理体系的意义。

## **（三）服务质量管理**

考核要求：掌握服务与服务质量的概念、服务质量管理架构（服务“金三角”）、服务质量差距的GAP模型的基本内容，能够运用服务的评价方法——SERVQUAL方法进行服务质量评价。

## **（四）质量策划**

考核要求：了解质量策划是质量管理的首要职能，以及策划结果对后续的质量保证、质量评价、质量控制、质量改进等质量管理活动产生深远影响。正确认识和把握质量策划的基本属性和核心内容。通过学习要求掌握质量策划的内涵、目标、原则与工作内容，熟悉质量策划的分类、层次、范围与一般过程，了解质量策划的常用方法与工具。

## **（五）质量评价**

考核要求：了解质量评价是质量保证、质量控制、质量改进等质量管理活动的重要依据。掌握质量审核的目标、准则、对象、重点及其内在联系。通过学习要求掌握质量评价的概念、构成要素、分类与原则，理解质量审核的内涵，熟悉三类质量审核的差异，了解质量审核的相关方与工作程序，掌握支持改进的质量评价的内涵、特点、目标与思路，熟悉质量奖评价的目的、准则与趋势，了解质量评价理论与实践的发展趋势。

## **（六）质量控制**

考核要求：通过本章的学习，要求掌握质量控制的内涵、一般过程

与基本内容，理解设置质量控制点的重点、注意事项和一般过程，熟悉质量控制目标的具体分类和设定原则，掌握质量控制标准的制定依据、主要类别和形成过程，了解常用质量控制方法和工具的主要用途，并能用所学知识分析和解决实际的质量控制问题。

### **（七）质量改进**

考核要求：了解质量改进的对象，包括产品、过程和质量管理体系等方面的薄弱环节。通过本章的学习，要求掌握质量改进的内涵、目标、原则、分类与途径，熟悉质量改进的环境要求与一般步骤，了解两类质量改进策略的优缺点、质量改进的组织与推进工作要点，熟悉质量改进的常用方法与工具。

### **（八）质量管理方法与工具**

考核要求：掌握头脑风暴、亲和图法、调查表、分层法、因果图、排列图、直方图、散布图的原理、制作步骤以及应用条件，能够运用质量管理常用工具进行企业实践分析。

### **（九）统计过程控制与诊断**

考核要求：掌握控制图的原理、分类、计算和绘制，以及过程能力的概念和过程能力指数的计算，掌握典型的计量值、计数值控制图的计算及应用，以及控制图的判稳准则和判异准则，能够运用控制图的基本理论和方法对产品生产过程进行稳定性诊断。

### **（十）卓越质量与顾客满意管理**

考核要求：了解卓越质量经营模式（包括美国马尔科姆·波多里奇国家质量奖、欧洲质量奖、日本戴明奖和中国的全国质量奖的模式）的内涵和对企业绩效改善的作用；了解顾客满意的相关概念以及顾客满意管理的原则、基础工作和目标，掌握顾客满意度指数的一般计算。

### **（十一）质量成本管理**

考核要求：了解质量成本的概念和开展质量成本管理的意义，掌握

企业质量成本管理的组织与职责、质量成本的科目设置和归集问题，了解质量成本的核算和质量损失成本分析的方法。

#### 四、试卷构成

本考试采用闭卷笔试的形式，试卷题型分为两个部分：选择题和判断题。

第一部分：选择题型

答题要求：从四个选项中选出正确的一个。

第二部分：判断题型

答题要求：判断说法是否正确，正确的打√，错误的打×。

#### 五、参考教材（教辅）

《质量管理学》，尤建新主编，科学出版社，2021年6月第四版