



人文及社會科學學院
公共行政學學士學位課程
學科單元/科目大綱

學年	2023/24	學期	2
學科單元/科目編號	PADM3145		
學科單元/科目名稱	質量管理		
先修要求	沒有		
授課語言	中文		
學分	3	面授學時	45 課時
教師姓名	于元元	電郵	yyyu@mpu.edu.mo
辦公室	電力公司大樓七樓五室	辦公室電話	8795 0731

學科單元/科目概述

本科目介紹質量管理的理論發展和應用方法，以及質量管理在公共管理領域的應用，理論性及實務性兼備。主要議題包括質量概念的演變和質量管理的發展過程、主要的質量觀、質量管理的基本原則、質量管理體系和質量認證制度、質量管理在公共部門的應用、公共服務質量管理的理論、方法與應用等。

學科單元/科目預期學習成效

完成本學科單元/科目，學生將能達到以下預期學習成效：

M1.	表現出較強的學術和實踐能力：掌握質量管理的基本概念和主要的質量觀，對質量管理的內涵、體系、認證制度等有正確的認識
M2.	分析個案：應用質量管理理論解讀公共部門的管理現狀以及相關理論和方法在公共部門的應用情況
M3.	增強團體合作精神和溝通表達能力：通過與同學分工籌備，分析公共部門質量管理的相關問題並做出評價
M4.	形成國際視野與終身學習：從質量管理的角度分析和解讀公共管理的改革與發展趨勢



有關預期學習成效促使學生取得以下課程預期學習成效：

課程預期學習成效	M1	M2	M3	M4
P1. 公共行政專業知識	✓	✓	✓	✓
P2. 瞭解和理解用於分析和解釋行政問題的分析工具	✓	✓	✓	
P3. 對澳門及其他地區的政治、經濟、社會、文化、法律和科技環境的批判性理解	✓	✓	✓	✓
P4. 瞭解公共行政的理論、分析方法和實踐	✓	✓	✓	✓
P5. 評估、推斷和綜合相關文獻和經驗資料，並將其應用於各種情況		✓	✓	✓
P6. 具備將公共行政理論應用於分析實際行政問題的能力	✓	✓	✓	✓
P7. 能夠在學術和專業環境中持續學習	✓	✓		✓
P8. 具有良好的溝通能力、團隊合作精神和管理能力			✓	
P9. 在遵守職業道德的同時展現國際視野和服務當地社區的熱情	✓	✓		✓
P10. 展示公共行政方面的研究技能和對終身學習的承諾	✓	✓		✓

教與學日程、內容及學習量

週	涵蓋內容	面授學時
一至二	1. 質量觀 1.1 質量與質量管理 1.2 質量管理理念	6
三至六	2. 質量管理基礎 2.1 質量管理體系 2.2 質量管理基本模式	12
七至十	3. 質量管理在公共部門的應用 3.1 ISO9000 標準和 TQM 在公共部門質量管理中的應用 3.2 國外公共部門質量管理經驗借鑒	12
十一至十四	4. 公共服務質量管理 4.1 公共服務標準化 4.2 公共服務質量評價和方法 4.3 公共服務質量獎勵機制 4.4 公共服務質量持續改進	12
十五	期末考試	3



教與學活動

修讀本學科單元/科目，學生將透過以下教與學活動取得預期學習成效：

教與學活動	M1	M2	M3	M4
T1. 面授	✓	✓		✓
T2. 小組報告	✓	✓	✓	
T3. 論文	✓	✓		✓
T4. 期末考試	✓	✓		✓

考勤要求

考勤要求按澳門理工大學《學士學位課程教務規章》規定執行，未能達至要求者，本學科單元/科目成績將被評為不合格（“F”）。

考評標準

修讀本學科單元/科目，學生需完成以下考評活動：

考評活動	佔比 (%)	所評核之 預期學習成效
A1. 小組報告	20	P2、P3、P4
A2. 論文	30	P2、P3、P4
A3. 期末考試	50	P1、P2

有關考評標準按大學的學生考評與評分準則指引進行（詳見 www.mpu.edu.mo/teaching_learning/zh/assessment_strategy.php）。學生成績合格表示其達到本學科單元/科目的預期學習成效，因而取得相應學分。



評分準則

小組報告包括分組口的頭報告以及書面報告，每一位同學均需參與報告的撰寫或上台進行口頭報告。

小組報告評分標準：

90-100 分：報告結構合理，邏輯順暢，資料詳實，能夠用教授過的理論和工具對現實問題進行較為詳盡、深入的分析和論述，有自己的觀點和思考。報告表述順暢，體現出良好的團隊合作。

80-89 分：報告結構完整，關注點明確，重點突出，對現實問題有一定的自主思考和分析論述，能清楚講述報告內容，有團隊合作精神。

70-79 分：能就相關問題進行資料和文獻的梳理，能清楚講述報告內容，但分析和評論性內容較少，與理論的結合有待提升。

60-69 分：報告僅為文獻的呈現，缺少分析性內容，表達不流暢。

59 分以下：未能理解報告要求，文不對題。

論文有指定主題，每個人自行撰寫，不可抄襲。

論文評分標準：

90-100 分：論文結構合理，邏輯順暢，很好的掌握本科目的知識點並加以運用，能夠用教授過的理論和工具對現實問題進行較為詳盡、深入的分析和論述，有自己的觀點和思考。

80-89 分：論文結構完整，關注點明確，重點突出，能夠掌握相關知識點，對現實問題有一定的自主思考和分析論述。

70-79 分：能就相關問題進行資料和文獻的閱讀和整理，並在此基礎上進行一定的分析，但重點不突出，邏輯不順暢，前後文缺乏聯繫。

60-69 分：僅有描述性文字，分析過少，缺乏原創性，或偏離主題。

59 分以下：文章結構不完整，文不對題，或存在抄襲現象。

若學生期末考試分數為 35 分以下，即使其總分達 50 分或以上，學生必須參加補考。



書單

課本

馬義中、汪建均，2012，質量管理學，機械工業出版社。

陳振明，2017，公共服務質量管理—理論、方法與應用，科學出版社。

參考文獻

參考書

陳岩主編，2018，質量管理學（第3版），清華大學出版社。

孫靜，2018，質量管理學，第四版，高等教育出版社。

王慶鋒，2007，國外公共部門質量管理機制研究，中國經濟出版社。

尤建新、周文泳編著，2014，質量管理學（第三版），科學出版社。

主要期刊

范秀成.服務質量管理:交互過程與交互質量[J].南開管理評論,1999(01):8-12+23.

洪志生,蘇強,霍佳震.服務質量管理研究的回顧與現狀探析[J].管理評論,2012,24(07):152-163.

肖磊,劉玲.國內外質量管理研究現狀比較[J].中國管理資訊化,2010,13(23):44-45.

周志忍.公共部門質量管理:新世紀的新趨勢[J].國家行政學院學報,2000(02):40-44.

呂永衛,巴厘偉.基於精益六西格瑪的質量管理改進實證研究[J].科技管理研究,2014,34(02):226-232.

鄧衛華.質量體系認證與全面質量管理(TQM)[J].冶金標準化與質量,2002(02):31-33.

蘇萬新.中國質量管理模式選擇存在的問題及解決方式[J].中國質量,2000(09):16-17.

何楨,趙玉忠.全面質量管理中的關鍵影響因素分析[J].統計與決策,2008(12):164-166.

http://aleph.library.ipm.edu.mo/pds?func=load-login&calling_system=ermg&url=http%3A//erm.library.ipm.edu.mo/accounts/login/%3Fnext%3D/er/geter/EJ000015595/&institute=FLY51&con_lng=chi



學生反饋

學期結束時，學生將被邀請以問卷方式對學科單元/科目及有關教學安排作出反饋。你的寶貴意見有助教師優化學科單元/科目的內容及教授方式。教師及課程主任將對所有反饋予以考量，並在年度課程檢討時正式回應採取之行動方案。

學術誠信

澳門理工大學要求學生從事研究及學術活動時必須恪守學術誠信。違反學術誠信的形式包括但不限於抄襲、串通舞弊、捏造或篡改、作業重覆使用及考試作弊，均被視作嚴重的學術違規行為，或會引致紀律處分。學生應閱讀學生手冊所載之相關規章及指引，有關學生手冊已於入學時派發，電子檔載於 www.mpu.edu.mo/student_handbook/。