

# 目錄

<b>第 1 章</b>	<b>作業管理概述</b>	<b>1</b>
1.1	前言	2
1.2	附加價值、生產力	5
1.2.1	附加價值	5
1.2.2	生產力	6
1.3	物料需求規劃	8
1.4	品質成本	10
1.5	精實生產	13
1.6	ISO9001 : 2008	15
1.7	其他管理系統標準	18
	習題	23
<b>第 2 章</b>	<b>策略管理</b>	<b>25</b>
2.1	競爭力 SWOT 分析	26
2.2	奇異之策略管理思維模式	28
2.3	藍海策略	32

2.4	鴻海之經營策略	33
2.5	華碩之經營策略	36
2.6	仁寶之經營策略	37
2.7	三大科技公司遠景、經營理念、策略的比較	39
	習題	42

### 3章 創新管理 43

3.1	前言	44
3.2	創新設計原則 (TRIZ)	44
3.3	服務創新之例證	56
3.4	綠色管理	58
3.5	賈伯斯的創新想法	63
3.6	商業創新模式	64
	習題	66

### 4章 專案管理 67

4.1	前言	68
4.2	專案管理知識體系領域	69
4.3	專案章程	86
4.4	先期產品品質規劃	88
4.5	流程圖	90
4.6	生產性零組件之核准程序 (PPAP)	94
	習題	96

### 5章 品質機能展開 97

5.1	前言	98
-----	----	----

5.2	品質機能展開	99
5.3	品質屋	101
5.4	品質機能展開的應用與效益	108
5.5	Kano 二維品質模式	109
5.6	技術地圖	115
	習題	117

### 第6章 失效模式及效應分析 119

6.1	前言	120
6.2	失效模式及效應分析	120
6.3	設計失效模式及效應分析 (DFMEA)	121
6.4	製程失效模式及效應分析 (PFMEA)	131
	習題	140

### 第7章 製程能力分析 141

7.1	前言	142
7.2	製程能力分析	142
7.2.1	$C_p$ : 製程潛能指數	142
7.2.2	$C_a$ : 製程指數	151
7.2.3	$C_{pk}$ : 製程能力績效指數	154
7.2.4	$C_{pm}$ : 改良式製程能力績效指數	166
7.2.5	其他製程能力指數	169
7.2.6	非常態分配之製程能力指數	172
7.2.7	管制圖之製程能力指數	173
7.2.8	製程能力指數改善	176
	習題	180

<b>第8章</b>	<b>問題解決方法</b>	<b>181</b>
8.1	前言	182
8.2	問題改善步驟	183
8.3	福特 8-Ds 步驟	190
8.4	IE 七大手法	191
8.5	創意改善原則	201
8.6	工作環境 6S 活動	204
8.7	改善意識	205
	習題	208
<b>第9章</b>	<b>改善手法</b>	<b>209</b>
9.1	QC 七大手法	210
9.2	新 QC 七大手法	223
	習題	238
<b>第10章</b>	<b>服務管理</b>	<b>239</b>
10.1	前言	240
10.2	服務績效	241
10.3	服務品質之連結	243
10.4	服務品質模式	245
	10.4.1 SERVQUAL 量表	247
	10.4.2 服務品質的缺口	249
10.5	服務品質之關鍵輸入項目之分析	250
10.6	服務業人員服務特質	257
	習題	261

<b>第11章</b>	<b>六標準差管理</b>	<b>263</b>
11.1	前言	264
11.2	6 $\sigma$ 的意義	265
11.3	Six Sigma 管理衡量指標	273
11.4	Six Sigma 管理範圍	288
11.5	Six Sigma 管理推展步驟	290
11.6	Six Sigma 管理改善小組	293
11.7	Six Sigma 管理使用工具	294
11.8	Six Sigma 管理查核項目	296
11.9	Six Sigma 管理與 TQM	297
11.10	Six Sigma 管理參考文獻	298
11.11	應用 Six Sigma 管理提升績效之關鍵因素分析之案例	299
	習題	308
<b>第12章</b>	<b>供應鏈管理</b>	<b>309</b>
12.1	前言	310
12.2	供應鏈管理	312
12.3	SCOR 模式	315
12.4	ERP 之定義	321
	習題	346
<b>第13章</b>	<b>品質管制</b>	<b>347</b>
13.1	前言	348
13.2	計量值管制圖	349
13.3	管制圖檢驗規則	379

13.4	計數值管制圖 .....	384
習題	.....	411

## **第14章 績效管理 413**

14.1	前言 .....	414
14.2	平衡計分卡 .....	414
14.3	品質 .....	420
14.4	生產需求之預測 .....	424
14.5	物料需求規劃之計算 .....	426
14.6	設備總合效率 .....	428
14.7	看板管理 .....	430
14.8	績效管理制度 .....	431
習題	.....	433