

目 錄

推薦序

自 序

第一篇 TQM 理論

第一章 TQM 源起與意涵

- | | |
|----------------|----|
| 壹、全面品質管理的發展 | 4 |
| 貳、東西方品管大師之品質理念 | 5 |
| 參、全面品質管理的意義與內涵 | 15 |
| 肆、全面品質管理觀念架構 | 25 |
| 伍、ISO 與 TQM | 34 |
| 陸、小結 | 37 |

第二章 TQM 與高等教育

- | | |
|------------------|----|
| 壹、全面品質管理導入教育界 | 39 |
| 貳、教育全品管理理念與架構 | 40 |
| 參、全面品質管理在高等教育的推行 | 51 |
| 肆、高等教育全品管之相關研究 | 60 |

第三章	TQM 控制規劃工具	
	壹、八大品質控制工具	65
	貳、七大管理規劃工具	79
第四章	TQM 推行模式	
	壹、全面品質管理推行階段	94
	貳、美國奧瑞岡州立大學 (OSU) 推行過程	107
第五章	TQM 與品質獎	
	壹、各國國家品質獎介紹	120
	貳、2001 年美國國品獎教育類得主	141
第二篇	TQM 實務	
第六章	淡江大學 TQM 推行實例	
	壹、計畫階段	148
	貳、執行階段	149
	參、評鑑階段	166
	肆、持續改進階段	167
第七章	大學學生滿意度之實證研究	
	壹、前言	173
	貳、文獻探討	176

參、研究方法	185
肆、結果分析	188
伍、結論與建議	197
第八章 全面品質管理應用於高等教育之實證研究	
壹、前言	207
貳、研究方法	213
參、研究結果與討論	217
肆、結論與建議	229
第九章 高等教育行政人員全面品質管理教育訓練 課程內涵之研究	
壹、緒論	235
貳、文獻探討	237
參、研究方法	245
肆、研究結果與討論	250
伍、結論與建議	271
參考文獻	273