



Hong Kong Quality Management Association

香港品質管理協會

HKQMA

Advanced Certificate in Service Quality and Registered Quality Manager

質量服務及註冊質量經理（高階）證書課程



Supporting Organizations:



香港與其他發展國家和地區，已走向「服務導向」經濟社會。服務業吸納了大部份就業人口，顧客對企業的服務要求，不斷提升，因此，本課程從服務與品質之間的互動，結構性的組合，用實際案例，詳盡的圖表和公司實地考察，增加學員對優質服務的認識，提升個人的潛能，成為專業的「服務業質量經理」SERVICE QUALITY MANAGER。

課程特色

以「工作坊 WORKSHOP」，個案研究，公司實地考察及由豐富經驗導師教授。

Hong Kong Quality Management Association
www.hkqma.org

Sept 2015

* 課程特點：壹個課程，便可獲得四個國家/城市認證證書（香港*中國*台灣*新西蘭）

Enquiries & Enrollment (查詢及報名): Ann Sit • Tel (電話): 2581 2210 • Fax (傳真): 2581 2212

Email (電郵): enquiry@hkqma.org

課程對象：任何從事服務業人士，期望

- * 接受正規服務管理培訓
- * 提升自我品質服務發展
- * 增強基礎為將來達到更高資力
- * 改善質量管理技巧



HKQMA



介紹

質量管理可以幫助每個機構，透過實踐卓越營運和提高客戶滿意度來保持長勝的優勢。在質量管理知識領域裏，三個非常受歡迎的品質管制概念和工具就是平衡記分卡，精益六西格瑪和 ISO 標準。平衡記分卡幫助企業集中於管理中的四個關鍵，包括財政、顧客、作業流程、員工的學習與成長。六西格瑪幫助降低營運作業中的不足，與此同時，精益六西格瑪透過降低浪費來改進營運過程的流暢。有品質管理水準的企業都具有一套完善的檔編制控制系統，ISO 標準則提供了這個系統的測量標準。

品質管制要由合資格的專業人員驅策。他們是企業的把關者，確保企業能提供良好產品及妥善服務，以滿足市場及客戶的期望。學員完成本品質管制課程後，將會掌握下列管理技巧：

- 應用品質管制工具解決問題
- 減少營運中的缺陷和浪費
- 增強客戶滿足感
- 消除營運過程中出現的衝突
- 建立企業形象

課程結構

本課程包括 14 個學科，學員應於 7 天內完成本課程。包括半天的項目討論。本課程以學科單元方式修讀。

課程大綱

質量系統和模型
卓越績效管理
質量管理的戰略性計劃

授課語言

廣東話 (英文講義)

入學者資格及學歷

持有認可大學的學士學位或同等學歷;或
持有副學士學位/高級文憑或同等學歷，並且有至少 2 年工作經驗者；或
持有質量管理專業資格

獲得證書

學員完成 75% 課程及考試(Closed book)取得合格成績，將獲頒發證書。

香港品質管理協會 - 註冊質量經理專業名銜

持有此課程證書者，提交個人項目和通過考試(VIVA Exam) 考試費用 HK\$2,500 及註冊費 HK\$750，便獲得 HKQMA 註冊質量經理專業名銜(RQM)。

* 認可專業資格

持有 HKQMA 註冊質量經理專業名銜(RQM)證書者，便有資格申請中國質量協會(CAQ)和中國企業聯合會(CEC)於內地專業名銜《質量經理職業資格》，內地稱為(CMQ)。亦可以有資格申請成為與台灣品質學會和新西蘭品質學會的專業名銜認證。

銜接資格

持有此課程證書者，亦可透過香港品質管理協會申請報讀 EMBA program of 馬來西亞亞洲公開大學AeU (Malaysia) 課程，及可享有一個學科豁免。所有申請EMBA program of AeU (Malaysia) 課程，將交大學處理，取錄與否一概由大學決定。

日期和時間

2015年9月5日, 19日, 26日 及 10月3日, 24日, 31日
及11月7日 (7天週六班)
除公司參觀外所有課程在星期六舉行。
10:00am-1:00pm 及 2:00pm-5:00pm

授課地點

國力書院
九龍油麻地彌敦道 515-517 號，好收成商業大廈 1 樓

學費 HK\$9,500

HKQMA 及支持機構會員 15% 折優惠
於 8 月 31 日前報名，可享有 15%折優惠
(折扣優惠，只可享有其中一項)

MESSAGES FROM Experts

"After our RQM programs run successfully in the last few years, HKQMA is now developing a new training course for service quality professionals. This program equips participants with both theories and practical knowledge in service industry."

Dr. Mark Chan, Chairman of HKQMA

"We are now in the service era. Providing quality service is a must for organizations to survive and growth. I have no hesitation to recommend this program to service operators gaining the up-dated knowledge and skills in service quality."

Dr. Y. K. Chan, Chairman of Six Sigma Institute

CONTENTS



<p>Day 1</p> <p>Unit A</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introduction to Quality • Definitions of service quality • Importance of quality of service to organizations • Strategic Quality Planning <p>Unit B</p> <ul style="list-style-type: none"> • SWOT Analysis • TOC, Benchmarking • External Environment 	<p>Day 5</p> <p>Unit A</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mysteries customers survey <p>Unit B</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service failure and recovery • Failure Modes and Effects Analysis (FMEA) • QFD • Balance score cards
<p>Day 2</p> <p>Unit A</p> <ul style="list-style-type: none"> • The 8 principles of ISO9001 • Complaint Handling ISO10002 • Malcolm Baldrige Criteria <p>Unit B</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recruiting and training of personnel to delivery excellent service • Leadership-the art of empowerment 	<p>Day 6</p> <p>Unit A</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lean Concepts • Lean service <p>Unit B</p> <ul style="list-style-type: none"> • McKinsey's 4 Integrated Disciplines in Lean Management • Technology and IT implications to Service Quality
<p>Day 3</p> <p>Unit A</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service strategies • Service Encounter Triad • Service Standards • Organizational Culture (VMV) in providing excellent services <p>Unit B</p> <ul style="list-style-type: none"> • Process analysis and improvement • Service Blue-print, BPR • Dimensions of Service Quality; 	<p>Day 7</p> <p>Unit A</p> <ul style="list-style-type: none"> • Measurement of Service Performance • Customer Service Index • Case study <p>Unit B</p> <ul style="list-style-type: none"> • Change management • Resource management • Value chain Analysis • Internal marketing • Course Review
<p>Day 4</p> <p>Unit A</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tools for providing quality service • SERVQUAL model; Poka-Yoke • Case: WIT/QCC <p>Unit B</p> <ul style="list-style-type: none"> • Innovation in service development • Managing capacity and demands • Managing queues 	<p>Activities</p> <ul style="list-style-type: none"> • Project Presentation • Company Visit



香港品質管理協會
質量服務及註冊質量經理(高階)證書課程
(費用: HK\$ 9,500)

姓名: _____ 性別: _____ 現在國籍: _____

出生日期: _____ (年) _____ (月) _____ (日) 出生地點: _____ 會員編號: _____

身份證件: (身份證) _____ (護照) _____

通訊地址: _____

公司名稱: _____ 職位: _____

電話: (家) _____ (辦公室) _____ 流動電話: _____

傳真: _____ 電子郵件: _____

個人學歷資料: 列出所有高等教育, 大學、學院等 (另附最高學歷證書影本)

自	至	學院/大學名稱	地址	主科	學位種類	頒授學位日期

工作詳情:

自	至	僱主 (公司、機關)	職位

PERSONAL DATA COLLECTION STATEMENT 個人資料收集聲明

The personal data provided on this form is used by HKQMA for purposes related to the processing of enrollment and course administration. Under the provisions of the Personal Data (Privacy) Ordinance, applicants have rights to request access to and make correction of their personal data.

申請人於此表格提供的個人資料，本會只會用作處理報名及課程行政的有關事宜。根據個人資料(私隱)條例，申請人有權查詢及更改其個人資料。

IMPORTANT NOTE 重要通知

1. Receipt of this application form by HKQMA constitutes an official booking. Payment of fees must be received before the deadline of payment.

本會收到已填妥的申請表後會為申請人保留學位。學費必須在限期前繳付。

2. HKQMA reserves the right to reject any application in any circumstances and for whatever reasons. Payment of fees should only be construed as conditional acceptance of application.

本會保留在任何情況下及以任何原因拒絕任何入學申請的權利。申請者繳付學費後，仍須符合所有入學條件，其申請方可獲得接納。

3. Refund Policy of course fees paid: After course enrollment and with notice of more than 1 week prior courses starts - refund 80% - Notice less than 1 week before courses starts - refund 70% - Once course has begun - NO REFUND.

已繳費用的退還情況，已報讀課程並於開課前 1 個星期或以上通知退學 – 可退還 80%，少於開課前 1 個星期通知退學 – 可退還 70%，開課後通知退學 – 不獲退還。

4. HKQMA reserves the right to revise the subject without prior notice. Please see our website for the latest changes.

本會保留在無需事前通知的情況下對課程作出任何變動的權利。請留意本會網頁的最新情況。

I object to the proposed use of my personal data including, without limitation, name, age, gender, phone number, fax number, job title, academic and professional qualification, correspondence address and email address (“Personal Data”) for the purpose of sending me information relating to HKQMA's latest developments, job matching support services, training courses and related events, and other marketing activities as may be organized by HKQMA.

本人反對香港品質管理協會使用本人的個人資料包括但不限於姓名、年齡、性別、電話號碼、傳真號碼、職位、學術及專業資格、通訊地址及電郵地址(“個人資料”)於推介本會最新發展、就業支援服務、培訓課程及相關的活動及其他由本會的推廣活動的用途。

DECLARATION 聲明

1. I declare that all information provided in this application and the attached documents are, to the best of my knowledge, accurate and complete.

本人聲明在此申請表格及隨附文件所載的資料，依本人所知均屬完整真確。

2. I consent that if admitted, I will comply with all the Rules and Regulations stipulated by the Hong Kong Quality Management Association.

本人同意如所報讀課程獲取錄，本人定當遵守香港品質管理協會所定的規則及章程。

3. I have read the IMPORTANT NOTE in this application form and understood that the details of enrolment are subject to revisions in the course pamphlets and the latest changes in SSI/HKQMA website.

本人已細閱申請表格內的重要通知，並明白所有報名詳情均以本會課程單張及網頁的最新修訂為依歸。

4. I understand that Personal Data collected will be used for processing application for admission, registration, academic, administrative, research and statistical purposes and will also be used for marketing purposes, specifically for the purpose of sending you information relating to HKQMA's latest developments, job matching support services, events and training courses. Personal Data will be treated in strict confidence. Unless otherwise agreed by me, Personal Data will not be transferred to any third parties.

本人明白所收集的個人資料將會作入學申請、登記、學術、行政、研究、統計及市場分析及用於推介本會最新發展、就業支援服務、活動和培訓課程的用途。個人資料會嚴格保密處理。除非獲得本人的同意，個人資料不會轉移予第三者。

Applicant's Signature

申請人簽名 _____

Date

日期 _____

Method of payment 繳費方法：

Cheque 支票 / ATM 自動櫃員機

1. Please complete and return this form together with a crossed cheque payable to Hong Kong Quality Management Association. Please send the payment to Room 130, 1/F., Liven House, 61-63 King Yip Street, Kwun Tong, Kowloon”.

將填妥的申請表格連同支票郵寄至“香港品質管理協會”-- 九龍觀塘敬業街 61-63 號利維大廈 1 樓 130 室, 支票抬頭請寫“**Hong Kong Quality Management Association**”.

2. If using payment transfer, please return the bank-in slip to us by fax (852) 2581 2212 or by Email to enquiry@hkqma.org

如使用自動櫃員機的繳賬服務繳費，請將自動櫃員機通知書收據傳真至：(852) 2581 2212 或電郵至：enquiry@hkqma.org

Bank Name 銀行:	The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited (HSBC) 香港上海滙豐銀行有限公司
Account Number 帳號:	019-147404-001
Account Name 帳戶名稱:	Hong Kong Quality Management Association

FOR OFFICE USE ONLY

Admitted
 Waiting List
 Reject, Reson: _____

Payment Received: HK\$ _____ Cheque No _____ /Cash _____ Receipt Number _____

Approval by HKQMA

Signature: _____

Date: _____