

朝陽科技大學  
103學年度第1學期教學大綱

當期課號	3223	中文科名	銀髮事業品質管理
授課教師	林安定	開課單位	銀髮產業管理系
學分數	2	修課時數	2
修習別	專業選修	開課班級	四年制4年級 A班
類別	一般課程		

本課程與系所培養學生核心能力關聯度	高度關聯	中高關聯	中度關聯	中低關聯	低度關聯
銀髮產業經營管理的能力。		✓			
銀髮產業專業服務的能力。		✓			
專業倫理與職業道德的能力。			✓		
自主學習與終身學習的能力。	✓				
溝通協調與團隊合作的能力。		✓			
國際視野與產業趨勢洞察的能力。		✓			

**本課程培養學生下列知識：**

以管理為導向，從強調品質管理與企業各功能關係出發，再闡述品質管理的原理、系統和工具。全面品質管理是一種哲學，是一種提高傳統商業績效的方法，亦是一種持續改善組織，不斷提昇作業過程與產品品質，亦即從產品市場需求調查、產品開發、設計、生產製造、包裝及運送，至產品送至顧客手中及售後服務等過程皆重視品質，使產品符合顧客現在與未來的需求，在市場競爭的時代裏，全面品質管理是保證企業永續經營及生存的一種管理技術。

- 1.了解品質管理之基本概念與理論
- 2.應用品質管理之專業能力於企業經營管理
- 3.瞭解持續改善之意義與能力
- 4.落實推動全面品質管理的能力

Based on the knowledge of management and the characteristics of the senior industries, the course provides students the knowledge in managing service quality, conducting the surveys of customer satisfaction, engaging in customer relationship management and building the long-term customer relationships.

**每週授課主題**

- 第01週：品質管理的基本概念
- 第02週：品質管理的基本概念
- 第03週：品質管理及品質制度
- 第04週：品質管理及品質制度
- 第05週：基礎品質管理手法(QCの7道具、Why-Why、PM)
- 第06週：基礎品質管理手法(QCの7道具、Why-Why、PM)
- 第07週：基礎品質管理手法(QCの7道具、Why-Why、PM)
- 第08週：製程品質管理(IQC→PQC→FQC)
- 第09週：期中考
- 第10週：製程品質管理(IQC→PQC→FQC)
- 第11週：品質改善手法(問題類型與解決方法、改善提案)
- 第12週：品質改善手法(問題類型與解決方法、改善提案)
- 第13週：服務業品質管理概念
- 第14週：服務業品質管理概念
- 第15週：經營品質管理(方針管理、危機管理)
- 第16週：經營品質管理(方針管理、危機管理)
- 第17週：專題演講
- 第18週：期末考

**成績及評量方式**

- 平時討論及出席：40%
- 期中考：30%
- 期末考：30%

**證照、國家考試及競賽關係**

本課程無證照、國家考試及競賽資料。

## 主要教材

1. 書名：品質管理 作者：劉漢容著 出版社：無 (教科書)

## 參考資料

書名：感動經營學 作者：大前研一 出版年(西元)： 出版社：小學館

書名：顧客滿意經營學 作者：戴國良博士 出版年(西元)： 出版社：五南出版社

## 建議先修課程

本課程無建議先修課程

## 教師資料

教師網頁：

E-Mail：lina450630@yahoo.com.tw

Office Hour：

分機：

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。