

朝陽科技大學
108學年度第1學期教學大綱

當期課號	1578	中文科名	銀髮事業品質管理
授課教師	趙裕彬	開課單位	銀髮產業管理系
學分數	2	修課時數	2
		開課班級	日間部四年制3年級 B班
修習別	專業選修		
類別	一般課程		

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：課程概論
- 第02週：政府銀髮政策推動與相關資源連結
- 第03週：銀髮政策衍生商機與趨勢
- 第04週：品質管理概念
- 第05週：管理系統介紹
- 第06週：品管七大手法
- 第07週：品管新七大手法
- 第08週：解決問題的思維
- 第09週：期中考
- 第10週：從上而下展開-組織策略規劃與品質管理
- 第11週：從下而上落實-企業機能與品質管理
- 第12週：員工職能發展與品質管理
- 第13週：組織文化與品質管理
- 第14週：品質管理實務個案(一)
- 第15週：品質管理實務個案(二)
- 第16週：期末報告(一)
- 第17週：期末報告(二)
- 第18週：期末報告(三)

成績及評量方式

- 學習態度：10%
- 平時作業及出席：20%
- 期中考：30%
- 期末報告及作業：40%

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.自編教材(數位學習平台)

參考資料

本課程無參考資料!

建議先修課程

本課程無建議先修課程

教師資料

教師網頁：<http://www.cyut.edu.tw/~yupinchao/>

E-Mail：yupinchao@gmail.com

Office Hour：

分機：

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。