

朝陽科技大學
108學年度第2學期教學大綱

當期課號	1514	中文科名	銀髮事業品質管理
授課教師	張善斌	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 A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：銀髮事業之定義與特色
- 第03週：品質管理基本概念
- 第04週：品質系統的建立
- 第05週：品質目標的訂定
- 第06週：品管七大手法應用(一)
- 第07週：品管七大手法應用(二)
- 第08週：品管新七大手法應用
- 第09週：期中考
- 第10週：服務品質概論
- 第11週：服務品質構面
- 第12週：銀髮事業之服務品質
- 第13週：事業經營品質管理
- 第14週：機構評鑑指標(一)
- 第15週：機構評鑑指標(二)
- 第16週：期末報告(一)
- 第17週：期末報告(二)
- 第18週：線上討論

成績及評量方式

- 平時成績：40%
- 期中考：30%
- 期末報告：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.醫療品質管理呂執中滄海978-986-5647-14-8104—(教科書)

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/~/>

E-Mail：changsb@cyut.edu.tw

Office Hour：

星期三,第5~6節,地點:R-228;

星期四,第3~4節,地點:R-228;

分機:4849

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。