

朝陽科技大學
109學年度第1學期教學大綱

當期課號	1607	中文科名	銀髮事業品質管理
授課教師	邱暉智	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：感動人的服務
- 第02週：照顧新思維
- 第03週：熟年人追求人生品質
- 第04週：年輕人建立同理心
- 第05週：病房式長照思維與生活式長照思維
- 第06週：兼顧生理與心理
- 第07週：營養重要還是美味重要
- 第08週：非藥物照顧的重要性
- 第09週：活動的品質
- 第10週：不合時宜的社會保障制度
- 第11週：機構制度的改革
- 第12週：照顧者素養的指標
- 第13週：落實長照2.0新制
- 第14週：照顧者的專業語言
- 第15週：衛政、社政部門的合作
- 第16週：長照評鑑指標
- 第17週：長照生活新價值
- 第18週：顧客導向式品質指標

成績及評量方式

- 平時成績：20%
期中考試：40%
期末報告：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.高齡友善新視界周傳久巨流圖書股份有限公司978-957-732-580-82019初版(教科書)

參考資料

- 書名：超高齡社會的處方箋 作者：江崎禎英 出版年(西元)：2020 出版社：安可傳媒股份有限公司
書名：醫療品質管理 作者：呂執中 出版年(西元)：2015 出版社：滄海圖書資訊股份有限公司

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：@cyut.edu.tw
Office Hour：
分機：

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。