

朝陽科技大學  
109學年度第1學期教學大綱

當期課號	1777	中文科名	服務業品質管理
授課教師	林安定	開課單位	工業工程與管理系
學分數	3	修課時數	3
		開課班級	日間部四年制4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：**

培養學生能具有認識問題、發掘問題、解決問題及改善能力與管理能力之育成，以強化未來進入職場能適應職場進而能擔任主管管理的能力與素養，確保製品與服務的品質盡而促進現場管理活動的活潑化與提升團隊之效率，發揮管理之最大綜效，提升個人競爭優勢及企業社會有所貢獻。

- 1.認識品質的基本概念
- 2.如何建置品質管理與品質制度
- 3.學習品質管理手法
- 4.學習品質改善手法
- 5.認識服務業品質管理流程
- 6.學習經營品質管理(方針管理、危機管理)
- 7.專題演講

This course will educate students to recognize, identify, and solve problems, as well as the ability of conducting improvement projects and management tasks. It also strengthens students' ability in ensuring quality of products and services by promoting the efficiency of factory-wide management activities and improving the efficiency of teamwork.

**每週授課主題**

- 第01週：第一單元:品質管理的基本概念
- 第02週：第二單元:品質管理及品質管理系統
- 第03週：第三單元:基礎品質管理手法
- 第04週：第三單元:基礎品質管理手法
- 第05週：第四單元:服務業品質管理4-1服務業與服務品質基本概念
- 第06週：4-2:服務業品質政策、目標、策略
- 第07週：4-3:服務業的標準化
- 第08週：4-4:服務品質之衡量與管制4-5:顧客服務系統之運作與案例
- 第09週：期中考
- 第10週：第五單元:醫療品質認證
- 第11週：第六單元:健康檢查品質認證與服務管理
- 第12週：第七單元:醫療服務品質滿意度之實例分析
- 第13週：第七單元:醫療服務品質滿意度之實例分析
- 第14週：第八單元自費醫療市場服務品質管理(產品、售後服務、持續照護力)
- 第15週：第九單元:醫療服務品質、效率、效能之倫理省思
- 第16週：第十單元:品質改善手法(問題類型與解決方法、改善提案)
- 第17週：第十一單元:經營品質管理(方針管理、危機管理)
- 第18週：期末報告

**成績及評量方式**

平時討論及出席：30%  
期中考：30%  
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.服務業品質管理楊錦洲品質協會20107(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)：2007 出版社：小館學  
書名：顧客滿意經營學 作者：戴國良 出版年(西元)：2013 出版社：五南出版

**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/~lina450630/>

E-Mail：[lina450630@cyut.edu.tw](mailto:lina450630@cyut.edu.tw)

Office Hour：

分機：

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。