

朝陽科技大學  
110學年度第2學期教學大綱

當期課號	1546	中文科名	銀髮事業品質管理
授課教師	黃雅鈴	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。

- 1.1、1、了解品質管理之基本概念與理論
- 2.2、2、應用品質管理之專業能力於企業經營管理
- 3.3、3、瞭解持續改善之意義與能力
- 4.4、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：開學週：課程介紹與導論
- 第02週：服務的特性、模式與產品
- 第03週：品質和服務品質
- 第04週：品質和服務品質
- 第05週：服務管理與服務品質管理
- 第06週：政府、機構與服務員工對服務品質的責任
- 第07週：服務品質的度量方法、模式及量表
- 第08週：服務品質的度量方法、模式及量表；小考
- 第09週：期中考週
- 第10週：服務品質缺口與服務失誤
- 第11週：服務品質缺口與服務失誤
- 第12週：滿意度的理論及模式
- 第13週：服務補救
- 第14週：服務品質機能展開
- 第15週：期末報告：銀髮事業品質個案報告
- 第16週：期末報告：銀髮事業品質個案報告
- 第17週：期末報告：銀髮事業品質個案報告
- 第18週：期末報告：銀髮事業品質個案報告

**成績及評量方式**

- 平時作業及出席：20%
- 期中考：30%
- 隨堂模擬測驗：10%
- 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.服務品質管理陳思倫前程文化事業2010初版三刷(教科書)
- 2.秦啟剛（2013）。提升服務品質培訓遊戲。憲業企管顧問公司。(其他教材)
- 3.王一芝（2014）。客人教會我的100個心法：服務，這樣做就對了。遠見。(其他教材)
- 4.子鳳、李瓊芬譯（2011）。服務可以很不一樣：讓顧客見到你就像開心，服務正是一種修練。經濟新潮社。(其他教材)
- 5.唐一寧譯（2010）。創造顧客價值：從製造業、服務業到農業，打造讓顧客感動的商品。中衛。(其他教材)

**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/~ylhuang/>

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

Office Hour：

星期二,第5~6節,地點:L-720;

星期三,第7節,地點:L-720;

星期四,第7節,地點:L-720;

分機:7832

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。