

朝陽科技大學
112學年度第1學期教學大綱

當期課號	1761	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4年級 C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：

每週授課主題

- 第01週：品質管理的基本概念
- 第02週：品質管理的基本概念
- 第03週：品質管理及品質制度
- 第04週：品質管理及品質制度
- 第05週：製程品質管理
- 第06週：製程品質管理
- 第07週：服務業與服務品質基本概念
- 第08週：服務業品質政策、目標、策略
- 第09週：期中考
- 第10週：服務業的標準化
- 第11週：服務品質之衡量與管制,顧客服務系統之運作與案例
- 第12週：基礎品質管理手法
- 第13週：基礎品質管理手法
- 第14週：品質改善手法
- 第15週：品質改善手法
- 第16週：經營品質管理
- 第17週：工廠參觀(裕隆汽車工廠)
- 第18週：期末考

成績及評量方式

- 平常成績：40%
- 期中考：30%
- 期末考：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.服務業品質管理楊錦洲品質協會20021(教科書)

參考資料

書名：服務業品質管理 作者：楊錦洲 出版年(西元)：2002 出版社：品管協會

建議先修課程

- 1.無

教師資料

教師網頁：<http://www.cyut.edu.tw/~lina450630/>
E-Mail：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。