

101-2 大葉大學 完整版課綱 - 基本資料

基本資訊

課程名稱	品質管理	科目序號 / 代號	1066 / BAM4110
開課系所	企業管理學系	學制 / 班級	大學日間部4年1班
任課教師	王學銘	專兼任別	專任
必選修 / 學分數	選修 / 3	畢業班 / 非畢業班	畢業班
上課時段 / 地點	(二)234 / B301	授課語言別	中文

課程簡介

品質管理為企業管理的基本領域之一，乃指：「在整體管理功能中，所有涉及品質層面中有關規劃、組織、用人、領導與管制的活動?。本課程之內容以理論配合企業實務為主，配合個案研究，期使學生經由對品質管理系統之瞭解與研究，未來能對各公司之品質系統有所貢獻。

本課程要求同學報考品質學會「服務業品質專業師」證照(CSQP)，以提升就業競爭力。

課程大綱

- 1.品質管理介紹
- 2.製程與量測系統分析與品質改善
- 3.服務業品質政策、目標及策略與服務業的標準化
- 4.服務業之品質管制、顧客服務系統之運作
- 5.服務業之持續改善、顧客需求調查及滿意度調
- 6.服務修復與顧客抱怨處理

基本能力或先修課程

統計學
作業管理
行銷管理
服務業管理

