

檔 號：
保存年限：

開南大學 函

地址：33857桃園縣蘆竹鄉新興
村開南路1號
承辦人：陳虹吟
電話：(03)341-2500 轉 3552
傳真：(03)270-5697
電子信箱
：hung616@mail.knu.edu.tw

受文者：國立嘉義大學

研 發 處

發文日期：中華民國98年8月10日

發文字號：開南研字第0981050109號

速別：最速件

密等及解密條件或保密期限：普通

附件：隨文 (1050109A00_ATTCH1.doc、1050109A00_ATTCH2.doc，共2個電子檔案)

主旨：本校「97年度教育部補助重要特色領域人才培育改進計畫」舉辦「SQMP國際服務品質管理專業證照師資培訓班」及「專案管理之TOC系統思考方法研習班」敬請惠予公告，並轉知教師及相關人員踴躍報名參與，敬請查照。

說明：

- 一、此課程為「97年度教育部補助重要特色領域人才培育改進計畫一分項計畫二：國際專案管理教學創新與專業證照人才培育改進計畫」執行內容之一。
- 二、「SQMP國際服務品質管理專業證照師資培訓班」訂於98年8月11日、13日、18日、20日、25日、27日，為期6天，假本校行政大樓S401教室舉行。
- 三、「TOC系統思考方法研習班」訂於98年9月18日、19日、25日、26日、10月2日、3日，為期6天，假本校行政大樓S401教室舉行。
- 四、本課程經費全程由「97年度教育部補助重要特色領域人才培育改進計畫一分項計畫二：國際專案管理教學創新與專業證照人才培育改進計畫」項次支付。
- 五、茲檢附本次課程相關資訊乙份(詳如附件)，或洽詢本校計畫執行辦公室(03)-3412500#3552，總計畫助理陳虹吟小姐



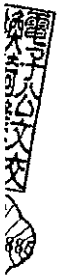
正本：公私立大專院校

副本：本校研究發展處、計畫執行辦公室

98/08/13
10:27:18

裝

訂



線



SQMP 國際服務品質管理專業證照師資培訓班

主辦單位：開南大學 專案管理研究所 (R.E.P 編號 2912)

指導單位：教育部 (重要特色領域人才培育改進計畫)

台灣加入 WTO 以及兩岸三通的推展，使得臺灣經濟體日趨自由化以及國際化，而全球化的趨勢又為企業帶來空前的生存、競爭或昇級壓力；在企業競爭的促使下，企業無不在產品、服務及流程上不斷創新價值、滿足顧客。過去製造業或工業在全球經濟體系中扮演舉足輕重的角色，隨著生產基地的不斷轉移，僅靠高效率與低成本的製造業已變的很難生存；加上服務業在開發國家中的比重愈來愈高，且製造業內服務的含量也與日俱增，這是任何國家地區在產業升級必經的過程。

無論是服務業或是製造業「優良的服務」勢必成為關注的焦點，但「服務品質」相當主觀且不易標準化的特性，其相關品質管理技術相較於「產品品質」晚了很多，明顯而重大的發展不過是近二、三十年的事，因此，相關專業認證推廣也就更晚，國內如 2003 年品質學會推出的服務品質專業師(CSQP)，以及法國 AFAQ/AFNOR 即將於 2009/05 引進的「國際服務品質管理師」(ISQM)三級證照制度；本考證培訓課程即以品質學會 CSQP 和 AFAQ/AFNOR ISQM-C 級考證內容為主，使參與本班學員能同時參與並選擇考取兩項證照之一。相關服務品質的講授輔導內容不僅適用於服務業所有部門，也適用於製造業內的服務相關部門，使基層工作人員與各級管理人員能擁有足夠其職務的知識及技術。

課程背景：

開南大學成立了臺灣第一所專案管理研究所，也是美國專案管理學會 PMI 的註冊教育訓練單位(R.E.P)，並於 97 年度通過教育部重要特色領域計畫「國際專案管理教學創新與專業證照人才培育改進計畫」，並在校內開設「專案管理學分學程」與「服務品質與系統工程學分學程」等專業課程，致力推廣專案管理、系統工程與服務品質管理教育並輔導學生參與相關證照考試。

為回應大專院校教師、企業高階主管、服務業品質管理人員迫切需要提升教學品質及專業應用的需求，開設本課程予各大專院校對「SQMP 國際服務品質管理師」此證照有興趣之教師，介紹考證機制內容及授課教材，機會稍縱即逝，報名從速，以免向隅。

課程特色：

- 整合「服務品質」經營面與管理面的系統性知識與技能，並適於實務工作運用的服務品質管理系統。
- 可完整地學習到服務品質策略規劃、目標展開、計畫擬訂、服務流程設計與品管組織建立等經營面的知識，以及顧客關係管理、顧客服務、滿意度調查、服務品質管理與稽核、品質改善手法等管理面與執行面的工具與技術。
- 整理中華品質學會服務品質專業師(CSQP)與 AFAQ/AFNOR 國際服務品質管理師 C 級 (ISQM-C)兩項證照之考證內容，介紹應試技巧、復習方法、解題思路、大量歸納性總結，使學習事半功倍；考題重點、難點突破，在最短的時間內熟悉考試的思路。
- 課程說明多採用服務業案例分析、團隊練習等網路互動教學，熟悉服務品質管理的主要工具，獲得服務品質管理的技能知識。
- 課程設計適於所有服務業從業人員服務業，以及製造業之服務性質工作人員（如業務、客服及支援部門人員）。



報名資格:

- 各大專院校對本證照有興趣之教師。

課程內容:

本課程分為兩部分：一為經營與規劃、另一為管理與改善。

- 一、服務品質之經營與規劃：本單元適於 CSQP 甲單元考證內容，也適於 ISQM-C 級之 ISQA 考證（服務品質助理，International Service Quality Assistant）。授課內容包括：服務業品質概念、服務業品質管理組織運作、服務流程設計與管理、服務品質之標準化、服務業品質政策、目標及策略、品質成本、服務業品質規劃、服務業的品質保證、ISO 9000 品質管理系統等。
- 二、服務品質之管理與改善：本單元適於 CSQP 乙單元考證內容，也適於 ISQM-C 級之 ISQT 考證（服務品質技術師，International Service Quality Technician）。授課內容包括：顧客關係管理、顧客服務、顧客滿意度調查與管理、服務品質的衡量方式、服務品質績效管理、服務業品質改善、品質改善方法與技術、問題分析與解決、服務業人員訓練、服務外包管理等。

收費標準:

課程費用：參訓學員全額免費。(額外相關課程教材自費選購)

報名及上課資訊:

- 報名日期：即日起至 8 月 5 日止。
- 名額數量：滿 20 人開班，40 名額滿為止(依報名順序完成報名者為正式學員，同一單位請勿超過三名)。
- 上課地點：開南大學(桃園縣蘆竹鄉開南路一號)
- 上課時間：98 年 8 月 11、13、18、20、25、27 日(AM9:00~PM16:00)

日期	上午(09:00~12:00)		下午(13:00~16:00)
8/11	服務業管理概念 服務業品質概念	用 餐 與 午 休	服務業品質管理組織與運作 服務流程設計與管理(1)
8/13	服務流程設計與管理(2) 服務品質之標準化		服務業品質政策、目標及策略 服務品質成本
8/18	服務業品質規劃 服務業的品質保證		服務業的品質控制 ISO 9000 品質管理系統
8/20	顧客關係管理 顧客服務		顧客滿意度調查與管理
8/25	服務品質績效管理 服務品質的衡量方式		服務業品質改善 品質改善方法與技術
8/27	問題分析與解決 服務業人員訓練		服務外包管理 模擬考與考證重點輔導



結業發證條件：

須參加本課程上課達 80%時數者，可取得課程結業證書；該證書為 CSQP 與 ISQM-C 級考證資格所須之訓練課程時數。

師資陣容：專業講師

報名表：

課程名稱	SQMP 國際服務品質管理專業證照師資培訓班		
中文姓名		性別	<input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 男
英文姓名 (護照姓名)		聯絡電話	
服務單位		職稱	
通訊地址			
E-mail			
餐點選擇	<input type="checkbox"/> 葷食 <input type="checkbox"/> 素食		
報名方式	請將報名表 E-mail 或是傳真至以下聯絡人 聯絡人：陳虹吟 小姐 TEL：03-3412500#3552 FAX：03-2705697 E-mail： hung616@mail.knu.edu.tw 相關網站： http://www.moeplans.knu.edu.tw/		

校址：桃園縣蘆竹鄉開南路一號 TEL：03-3412500 轉 3552 陳虹吟 小姐 FAX：03-2705697



專案管理之 TOC 系統思考方法研習班

主辦單位：開南大學 專案管理研究所 (R.E.P 編號 2912)

協辦單位：社團法人中華高德拉特協會(www-toc-cga.org)

指導單位：教育部 (重要特色領域人才培育改進計畫)

課程說明：

廿一世紀產業環境快速變讓專業經理人員備受挑戰，而全球化、國際化的趨勢更為企業帶來空前的專案管理壓力，舉凡行銷配送、研發設計、生產製造、財務控管乃至人力資源管理，企業內部隨處可見大大小小的專案，都要求管理人員在專案管理中應用系統思考方法解決專案問題，以確保專案績效及目標的達成，專案管理團隊的系統思考能力已經成為成功專案的要件之一。

TOC(Theory Of Constraints)系統思考為一種有效能、顧全大局之系統化問題解決方式；是一種建構式的邏輯基礎，它啟發個人與生具有之理性推論能力，在定義問題時直指核心瓶頸，並藉由釐清具有事實根據之內在經驗、直覺和外來之資訊等，浮現其穩藏不顯之假設認知的過程，以建構具有嚴謹因果邏輯之系統論述、並激發有別於原先作法之創新解決方案。

課程特色：

植基於系統方法(system approach)提供一套省思、解析既有認知系統的工具，幫助專案管理團隊界定問題、檢驗問題背後的假設因素、探討核心問題牽引之系統效應、分析多角度的改善構想、建立可行備選方案。以一個簡單且具有效能的系統思考工具幫助個人擴大思考層面、提昇思考能力、落實思考的實現，以化解專案管理中人際相處及溝通之障礙、增進處理人事物之效能並達雙贏圓滿。

進行方式：

本課程以 TOC 系統思考工具入門及實作練習為主，透過知識分享、討論及演練，有系統地完整介紹 TOC 系統思考工具、技能和方法，培養學員系統思考及問題解決之能力，期能實際運用在專案管理實務。

收費標準：

課程費用：上課費用免費。(另酌收講義費用，TOC 考證費用及欲申請 PDU 者需另付相關費用)。

報名及上課資訊：

- 報名日期：即日起至 9 月 10 日止。
- 名額數量：滿 15 人開班，40 名額滿為止(報名順序完成報名者為正式學員)。
- 上課地點：開南大學
- 上課時間：98 年 9 月 18、19、25、26 日、10 月 2、3 日 (每日 AM9:00~PM17:00)

課程時數與簡介：

本課程共計 36 小時，每一個單元的課程時間為 3 小時。

單元	主題	說明
1	專案管理系統思考 - 專案管理的系統基模	介紹系統思考及五項修煉應用在專案管理的不同情境，以系統思考建立專案管理因果關係，建立應用 TOC 系統思考應用於專案管理及一班日常活動的基礎。
2	系統思考方法 - 別掉進 局部最佳化的解決問題陷阱	介紹 TOC 系統概念，強調觀察整體情勢，釐清導致退步或不和諧之瓶頸，以因果邏輯的思考方式，挑戰瓶頸、促成改善。
3	現況圖 - 找出問題的關連性，掌握問題的整體現況	介紹 TOC 現況圖的方法，找出全面性的核心問題，突破處理局部徵兆的限制，規劃治本之改進方針，了解固有簡單性、現實生活中沒有複雜的系統。
4	疑雲圖 - 讓彼此形成共識、消除對立與衝突	介紹 TOC 疑雲圖的方法，強調傾聽、提問、清楚表達，以定義衝突問題、應用雙贏觀念、挑戰假設認知、創思化解方案。
5	疑雲圖 - 實作	實作練習疑雲圖工具的應用方法，分別應用於個人生活、工作衝突，使學習者更熟捻疑雲圖工具之使用。
6	三合一疑雲圖 - 找出問題核心，用有限的時間處理核心問題	介紹 TOC 三合一疑雲圖的方法，以三個不同面向的疑雲圖彙整為一個核心疑雲圖，探討個人總是在面對的衝突問題，以跳脫救火的問題解決方式，探索治本的解決方針。
7	三合一疑雲圖 - 實作	實作練習三合一疑雲圖工具的應用方法，深度探索面臨的核心衝突，使學習者更熟捻疑雲圖工具之使用。
8	負面圖 - 釐清可能衍生的負面效應，防範亡羊補牢的問題	介紹 TOC 負面圖的方法，強調傾聽、提問、清楚表達，以定義某一構想或方案所衍生之負面效應、找出改變之關係點、挑戰假設認知、創思配套方案。
9	負面圖 - 實作	實作練習負面圖工具的應用方法，分別應用於負面效應化解，使學習者更熟捻負面圖工具之使用。
10	遠大目標圖 - 突破障礙，使好的主張確實執行	介紹 TOC 遠大目標圖的方法，強調觀點分享、激勵創意，以互補優缺點、整合不同的專長及能力，建構共同之行動計畫，作為分工合作達到目標，以及持續改進之依據。
11	遠大目標圖 - 實作	實作練習遠大目標圖工具的應用方法，學習有效地整和專長，達成團隊目標、和諧並進。
12	總結 - 啟動持續改善，促使問題圓滿雙贏	總結與說明 TOC 改變之六階段程序，了解在改變的過程中會產生的阻抗因子，強調按部就班的化解阻抗因子、與雙贏思維的導入，以促使好的提案成功被導入/執行。



結業發證條件：

1. 參加本課程上課達 80%時數者，可取得課程結業證書；本課程內容為 TOC 認證必考內容之系統思考與問題分析與決策部分。結業證書及課堂作業與讀書心得報告，可佐證參與正式 TOC 學習的時數。
2. 參加本課程可以申請獲得 36PDU (申請者另繳 PDU 費用 3600 元)

師資陣容：

TOC 及專案管理專業講師。

報名表

服務專線：03-3412500 轉 3552 傳真：03-2705697 報名 E-mail: hung616@mail.knu.edu.tw

課程名稱	專案管理之 TOC 系統思考方法研習班		
中文姓名		性別	<input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 男
英文姓名 (護照姓名)		聯絡電話	
服務單位		職稱	
通訊地址			
E-mail			
餐點選擇	<input type="checkbox"/> 葷食 <input type="checkbox"/> 素食		
報名方式	請將報名表 E-mail 或是傳真至以下聯絡人 聯絡人：陳虹吟 小姐 TEL：03-3412500#3552 FAX：03-2705697 E-mail： hung616@mail.knu.edu.tw 相關網站： http://www.moeplans.knu.edu.tw/		

校址：桃園縣蘆竹鄉開南路一號 TEL：03-3412500 轉 3552 陳虹吟 小姐 FAX：03-2705697

TOC 聯絡人：

社團法人中華高德拉特協會

Chinese Goldratt Alliance

黃香齡 Sunny Huang

會址：新竹市光復路二段295號20樓之五

聯絡處：新竹縣竹北市勝利七街二段138號8樓

連絡電話：03-6586947

www.toc-cga.org E-mail: sunny.toc@gmail.com