朝陽科技大學 092學年度第2學期教學大綱
Advanced Service Operation Management 高等服務業管理

當期課號	7628	Course Number	7628
授課教師	劉晉宏	Instructor	LIU,CHIN HUNG
中文課名	高等服務業管理	Course Name	Advanced Service Operation Management
開課單位	工業工程與管理系碩士在職專班二A	Department	
修習別	選修	Required/Elective	Elective
學分數	3	Credits	3
課程目標	讓學生藉著理論和實務之配合, 且加入相關主題之個案研究,以增加學生對服務業管理策略之理解能力和應用思考潛力(目標內容包括:簡介、企業服務之設計、服務作業管理和朝向世界級服務水準)。	Objectives	1. Introduction 2. Designing the Service Enterprise 3. Managing Service Operations 4. Toward World-Class Service
教材	課程講授, 實務及理論探討	Teaching Materials	Discussion, practice and theory research
成績評量方式	期中考30%, 期末報告或期末考30%, 作業報告及出席40%。	Grading	Mid-term Exam 30%, Final Report or Exam 30%, Homework(report) and participation 40%
教師網頁	www.cyut.edu.tw/~cxl5830		
教學內容	1. 導論 4. 朝向世界級服務 2. 服務企業之設計 3. 管理服務作業	Syllabus	1. Introduction 2. Designing the Service Enterprise 3. Managing Service Operations 4. Toward World-Class Service

尊重智慧財產權，請勿非法影印。