

# 102-2 大葉大學 完整版課綱

## 基本資訊

|           |                          |            |                |
|-----------|--------------------------|------------|----------------|
| 課程名稱      | 休閒服務品質管理                 | 科目序號 / 代號  | 1274 / RMM4022 |
| 開課系所      | 休閒事業管理學系                 | 學制 / 班級    | 大學日間部1年1班      |
| 任課教師      | 謝佩伶                      | 專兼任別       | 專任             |
| 必選修 / 學分數 | 必修 / 3                   | 畢業班 / 非畢業班 | 非畢業班           |
| 上課時段 / 地點 | (二)6 / B509 (三)34 / B509 | 授課語言別      | 中文             |

## 課程簡介

大葉大學休閒事業管理學系系所教學目標、特色

### A. 大學部教育目標

1. 建立休閒創新與服務管理的專業人才培養
2. 增強在地紮根及全球視野的休閒經營人才培育
3. 落實休閒理論與經營實務並重之學習
4. 企業倫理與價值之養成

### B. 大學部課程特色

1. 結合理論與實務的教學
2. 產學合作
3. 推廣休閒教育
4. 活動規劃與執行
5. 推動證照考取

大葉大學管理學院核心能力-社會智商

### C. 管理學院/休閒事業管理學系核心能力四大構面(SCEP)

1. S-解決能力(洞悉力、決策力、執行力)
2. C-溝通能力(傾聽能力、表達能力)
3. E-倫理觀(社會倫理、企業管理、研究倫理)
4. P-專業能力(休閒專業知識能力、創意活動設計能力、規劃管理領導能力、創新研究分析能力)

本課程設計結合系上目標規畫如下:

隨著經濟與社會發展，民眾對休閒服務品質要求越來越高，要如何滿足民眾的需求是休閒服務業的基本任務。本課程將

1. 藉由課程內容探討服務品質的相關理論（符合系目標:A1、B1、B3、C1、C2、C4）
2. 由生活中理解並體會休閒服務品質的重要性（符合目標:A2、B1、C3、C4）
3. 認識服務品質概念外並藉由多元化教學提升學生本身之表達能力及自我自信（符合目標:A2、A3、B1、C1、C2、C3、C4）
4. 藉由課程介紹讓學生了解休閒服務產業品質管理的多元化，並讓同學們對社會提供休閒服務的機構做更深入認識。（符合目標:A1、A2、A3、A4）（B1）（C2、C3、C4）
5. 讓學生了解休閒服務品質為什麼存在，扮演何種角色。（符合目標:A3）（B1）

6.透過實際查訪深入了解不同休閒產業之服務品質的觀念及特性，來提升學生們對未來身為休閒服務提供者應具備的知識、技術及能力。(符合目標:A3、A4)(B1、B2、B3)(C1、C2、C3、C4)

## 課程大綱

1. 品質與服務品質管理概論
2. 服務品質與顧客滿意度
3. 品管工具
4. 品質策略規劃
5. 品質評量與領導
6. 服務業的管理與發展趨勢

## 基本能力或先修課程

no

## 課程與系所基本素養及核心能力之關連

-  休閒專業
-  規劃管理
-  領導力
-  國際觀
-  企業倫理
-  表達溝通
-  執行力

## 教學計畫表

| 系所核心能力 | 權重(%)<br>【A】 | 檢核能力指標(績效指<br>標) | 教學策略                                      | 評量方法及配分<br>權重   | 核心能力<br>學習成績<br>【B】 | 期末學習<br>成績<br>【C=B*A<br>】 |
|--------|--------------|------------------|---|---|---------------------|---------------------------|
| 休閒專業   | 15%          |                  | 講述法<br>小組討論<br>小組合作<br>學生上台報<br>告<br>訪談人物 | 期中考: 20%<br>期末考: 35%<br>作業: 15%<br>課程參與度: 20%<br>小組合作狀況:<br>10% | 加總: 100             | 15                        |

|      |     |                                       |   |         |    |
|------|-----|---------------------------------------|---|---------|----|
| 規劃管理 | 10% | 講述法<br>小組討論<br>小組合作<br>學生上台報告<br>訪談人物 | 期中考: 20%<br>期末考: 35%<br>作業: 15%<br>課程參與度: 20%<br>小組合作狀況:<br>10% | 加總: 100 | 10 |
| 領導力  | 10% | 講述法<br>小組討論<br>小組合作<br>學生上台報告<br>訪談人物 | 期中考: 20%<br>期末考: 35%<br>作業: 15%<br>課程參與度: 20%<br>小組合作狀況:<br>10% | 加總: 100 | 10 |
| 國際觀  | 10% | 講述法<br>小組討論<br>小組合作<br>學生上台報告<br>訪談人物 | 期中考: 20%<br>期末考: 35%<br>作業: 15%<br>課程參與度: 20%<br>小組合作狀況:<br>10% | 加總: 100 | 10 |
| 企業倫理 | 20% | 講述法<br>小組討論<br>小組合作<br>學生上台報告<br>訪談人物 | 期中考: 20%<br>期末考: 35%<br>作業: 15%<br>課程參與度: 20%<br>小組合作狀況:<br>10% | 加總: 100 | 20 |
| 表達溝通 | 20% | 講述法<br>小組討論<br>小組合作<br>學生上台報告<br>訪談人物 | 期中考: 20%<br>期末考: 35%<br>作業: 15%<br>課程參與度: 20%<br>小組合作狀況:<br>10% | 加總: 100 | 20 |
| 執行力  | 15% | 講述法<br>小組討論<br>小組合作<br>學生上台報告<br>訪談人物 | 期中考: 20%<br>期末考: 35%<br>作業: 15%<br>課程參與度: 20%<br>小組合作狀況:<br>10% | 加總: 100 | 15 |

### 成績稽核

期末考: 35%

期中考: 20%

課程參與度: 20%

作業: 15%

小組合作狀況: 10%

教科書(尊重智慧財產權，請用正版教科書，勿非法影印他人著作)

| 書名     | 作者 | 譯者 | 出版社 | 出版年 |
|--------|----|----|-----|-----|
| 無參考教科書 |    |    |     |     |

參考教材及專業期刊導讀(尊重智慧財產權，請用正版教科書，勿非法影印他人著作)

| 書名         | 作者  | 譯者 | 出版社   | 出版年  |
|------------|-----|----|-------|------|
| 服務品質從學理到理論 | 楊錦洲 |    | 台北：華泰 | 2009 |

| 上課進度 |                                | 分配時數(%) |    |    |    |    |
|------|--------------------------------|---------|----|----|----|----|
| 週次   | 教學內容                           | 講授      | 示範 | 習作 | 實驗 | 其他 |
| 1    | 課程說明/分組 & 智財權宣導(含告知學生應使用正版教科書) | 60      | 0  | 0  | 0  | 40 |
| 2    | 觀光 餐旅 休閒和遊憩產業介紹/服務業/服務的概念      | 60      | 0  | 0  | 0  | 40 |
| 3    | 顧客的期望                          | 60      | 0  | 0  | 0  | 40 |
| 4    | 品質和服務品質概念                      | 60      | 0  | 0  | 0  | 40 |
| 5    | 課堂討論-九宮格漫畫構圖                   | 60      | 0  | 0  | 0  | 40 |
| 6    | 滿意度與忠誠度                        | 60      | 0  | 0  | 0  | 40 |
| 7    | 顧客抱怨                           | 60      | 0  | 0  | 0  | 40 |
| 8    | 期中考                            | 60      | 0  | 0  | 0  | 40 |
| 9    | 演講                             | 60      | 0  | 0  | 0  | 40 |
| 10   | 如何增進服務品質                       | 60      | 0  | 0  | 0  | 40 |
| 11   | 服務業的管理與發展趨勢                    | 60      | 0  | 0  | 0  | 40 |
| 12   | 期末報告分組討論                       | 60      | 0  | 0  | 0  | 40 |
| 13   | 個案分享                           | 60      | 0  | 0  | 0  | 40 |
| 14   | 個案分享                           | 60      | 0  | 0  | 0  | 40 |
| 15   | 期末報告                           | 60      | 0  | 0  | 0  | 40 |
| 16   | 期末報告                           | 60      | 0  | 0  | 0  | 40 |
| 17   | 期末報告                           | 60      | 0  | 0  | 0  | 40 |
| 18   | 分享                             | 60      | 0  | 0  | 0  | 40 |