

103-2 Preliminary Syllabus, Da-Yeh Univ

| Information | | | |
|-------------------|--------------|-----------------------|----------------|
| Title | 休閒服務品質管理 | Serial No. / ID | 1398 / RMM4022 |
| Dept. | 休閒事業管理學系 | School System / Class | 大學日間部1年1班 |
| Lecturer | 謝佩伶 | Full or Part-time | 專任 |
| Required / Credit | Required / 3 | Graduate Class | No |
| Time / Place | (二)234 / | Language | Chinese |

Introduction

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）

Outline

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

Prerequisite

no