103-2 大葉大學 選課版課綱

基本資訊			
課程名稱	休閒服務品質管理	科目序號 / 代號	1402 / RMM4022
開課系所	休閒事業管理學系	學制 / 班級	大學日間部1年2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)5 / B507 (三)34 / B507	授課語言別	中文

課程簡介

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
2.由生活中理解並體會休閒服務品質的重要性
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
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。（
5.讓學生了解休閒服務品質為什麼存在，扮演何種角色
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

課程大綱

1. 服務業的概念
2. 服務的本質
3. 服務品質管理
4. 服務定位
5. 服務接觸
6. 服務補救

基本能力或先修課程

no