

朝陽科技大學 099學年度第2學期教學大綱
Leisure Sports Service Quality Management 運動休閒服務品質管理

當期課號	3196	Course Number	3196
授課教師	任曙	Instructor	
中文課名	運動休閒服務品質管理	Course Name	Leisure Sports Service Quality Management
開課單位	休閒事業管理系(四進)二A	Department	
修習別	選修	Required/Elective	Elective
學分數	3	Credits	3
課程目標	針對服務品質管理特性，至服務的戰略、溝通、消滅錯誤、顧客滿意度調查，最終至於服務品質改善計劃，提供給學生從事服務業應具備之知識。	Objectives	Providing the knowledge of service quality to students.
教材	四、教材： 教科書：楊錦洲著，初版，民9802，服務品質，台北市：華泰文化。 參考書： 1.李力、章蓓蓓編著，初版，民9202，服務業行銷管理，台北市：揚智。 2.潘成滿編譯，初版，民92，服務業管理與行銷，台北縣：普林斯頓。 3.JOHN R KELLY初版，民90，休閒導論，台北市：品度股份有限公司。 4.戴國良編著，初版，民9607，服務業行銷與管理，台北縣：普林斯頓。 5.雷文谷著，初版，民9603，運動事業經營與管理，台北縣：普林斯頓。 6.高俊雄著，初版，民9806，運動休閒管理，台北市：華都文化公司。	Teaching Materials	四、Textbook: 教科書：楊錦洲著，初版，民9802，服務品質，台北市：華泰文化。 References: 1.李力、章蓓蓓(民92)：服務業行銷管理。台北：揚智。 2.潘成滿(民92)：服務業管理與行銷。台北：普林斯頓。 3.John R.(民90)：休閒導論。台北：品度股份有限公司。 4.戴國良(民96)：服務業行銷與管理。台北：普林斯頓。 5.雷文谷(民96)：運動事業經營與管理。台北：普林斯頓。 6.高俊雄著，初版，民9806，運動休閒管理，台北市：華都文化公司。
成績評量方式	五、成績評量： 1.上課出席率20% 2.分組報告與學習態度20% 3.期中考（開放式）30% 4.期末考（開放式）30%	Grading	五、成績評量： 1.上課出席率20% 2.分組報告與學習態度20% 3.期中考（開放式）30% 4.期末考（開放式）30%
教師網頁	-		
	一、課程目標： 以系統性方式，介紹運動休閒產業發展過程與經常面臨的管理問題以及解決方法；同時，輔以相關產業個案之研讀與研討，增進學生將學習之理論基礎與產業實務相結合與印證。 二、教學進度： 第1-2週： 課程大綱與進度之整體說明，運動休閒之概念與內涵、運動休閒與生活、休閒參與體驗塑造 第3-4週： 休閒參與行為和社會發展、運動休閒服務需求，第四週校外教學觀摩（1） 第5-6週： 運動休閒服務人力資源、運動休閒產業組合與發展、運動休閒產品規劃與服務品質 第7-8週： 運動休閒服務品質與價值活動、運動		一、Course objectives: 1. To introduce the developing process of recreational sports industry and solutions to the problems frequently encountered. 2. To integrate the theory and practicality of the industry by studying cases. 二、Syllabus: Week 1-2: Introduction to the course objectives; Concept and Significance of Sport and Recreation; Sport, Recreation and Lives; Molding Recreation Participating Experience. Week 3-4: Recreation Participating Behavior and Social Development; Sport and Recreation Service Demand. Field Trip (1). Week 5-6: Human Resource of Sport and Recreation Industry; Combination and Development of Sport and Recreation

<p>教學內容</p>	<p>休閒事業永續經營 第9-10週： 期中報告，運動休閒 服務品質管理之8P與5W2H 第11-12週： 運動休閒事業經營與管理、策略分析、競爭力分析、服務品質分析、服務作業分析、顧客忠誠與再購意願 第13-14週： 運動休閒定價策略、通路策略、公關策略、行銷策略，校外教學觀摩（2） 第15-16週： 運動休閒產業客服中心、服務缺口、市場解析、營運與管理 第17-18週： 個案專題研討、期末考 三、教學方式： 1.採取教師理論與實務講解、專案探討 方式教學，及互相交流研究。 2.培養學生具備了解運動休閒產業之知識。 3.參觀相關產業如:健身俱樂部、瑜珈中心、游泳池，實際了解產業經營實況與管理。</p>	<p>Syllabus</p> <p>Industry; Product Plan and Service Quality of Sport and Recreation Industry. Week 7-8: Quality and Value Activity of Sport and Recreation Industry; Sustainable Operation of Sport and Recreation Industry. Week 9-10: Midterm Report.8P and 5W2H of Quality Care in Sport and Recreation Industry. Week 11-12: Sport and Recreation Industry Management; Analysis of Strategy, Competitiveness, Service Quality and Service Operation; Loyalty and Repurchase Intention of Customers. Week 13-14: Pricing Strategies of Sport and Recreation Industry; Marketing Channels; Public Relations Strategies; Marketing Strategies.Field Trip (2). Week 15-16: Customer Service Center of Sport and Recreation Industry; Service Gaps; Market Research; Operation and Management. Week 17-18: Cases Study and Final Exam. 三、 This course aims at studying the theories, practices and cases of Sport and Recreation Industry. Students will know the status quo of the industry by being exposed to the fitness centers, yoga centers, and swimming pools, etc.</p>
--------------------	---	--

尊重智慧財產權，請勿非法影印。