

朝陽科技大學
109學年度第2學期教學大綱

當期課號	1395	中文科名	接待禮儀與職場倫理
授課教師	鄧迺鏞	開課單位	休閒事業管理系
學分數	3	修課時數	3
		開課班級	日間部1年級 C班
修習別	專業必修		
類別	一般課程		

本課程培養學生下列知識：

每週授課主題

- 第01週：服務業概念
- 第02週：服務的本質
- 第03週：服務品質管理
- 第04週：服務定位
- 第05週：服務接觸
- 第06週：顧客關係管理與消費者行為
- 第07週：服務補救
- 第08週：服務失誤
- 第09週：期中報告
- 第10週：服務策略
- 第11週：服務過程管理
- 第12週：服務品質設計
- 第13週：服務品質改善方法
- 第14週：顧客滿意管理
- 第15週：顧客關係開發
- 第16週：管理服務職能
- 第17週：管理服務職能
- 第18週：期末報告

成績及評量方式

- 出席率(點名5次&每次5%)：25%
- 課堂學習態度：25%
- 期中報告：25%
- 期末報告：25%

證照、國家考試及競賽關係

本課程無證照、國家考試及競賽資料。

主要教材

- 1.服務品質管理吳勉勤華立圖書97895778454052014/06一版一刷(教科書)

參考資料

本課程無參考資料!

建議先修課程

本課程無建議先修課程

教師資料

教師網頁：<http://www.cyut.edu.tw/~nyteng/>
E-Mail：nyteng@cyut.edu.tw
Office Hour：
星期一,第5~6節,地點:L-701;
星期三,第5~6節,地點:L-701;
分機:

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。