

朝陽科技大學
111學年度第1學期教學大綱

當期課號	1369	中文科名	休閒服務溝通實務
授課教師	李宜玲	開課單位	休閒事業管理系
學分數	2	修課時數	2
修習別	專業選修		
類別	英語授課		

本課程培養學生下列知識：

建構學生休閒產業服務作業溝通正確認知、知識與實際應用能力。

- 1.幫助學生了解休閒產業服務溝通意義與重要性
- 2.幫助學生了解休閒產業服務溝通重要原理原則
- 3.幫助學生提升休閒服務溝通能力

Establishing students' beverage knowledge and creative beverage development capabilities.

每週授課主題

- 第01週：課程介紹與課規說明
第02週：休閒服務溝通的重要性
第03週：休閒業預訂服務溝通
第04週：休閒業迎賓服務溝通
第05週：休閒業帶客人座服務溝通
第06週：休閒業帶客入住服務溝通
第07週：休閒業帶客使用場館設施服務溝通
第08週：期中測驗
第09週：休閒產業顧客消費服務溝通-餐飲業
第10週：休閒產業顧客消費服務溝通-旅宿業
第11週：休閒產業顧客消費服務溝通-運動場館業
第12週：休閒服務溝通實作演練-餐飲業-SOP
第13週：休閒服務溝通實作演練-旅宿業-SOP
第14週：休閒服務溝通實作演練-運動場館業-SOP
第15週：休閒服務溝通實作演練-餐飲業-顧客抱怨溝通與處理
第16週：休閒服務溝通實作演練-旅宿業-顧客抱怨溝通與處理
第17週：休閒服務溝通實作演練-運動場館業-顧客抱怨溝通與處理
第18週：期末測驗

成績及評量方式

- 學習態度與參與度：20%
平時測驗與實作及報告：40%
期中測驗或報告：20%
期末測驗或報告：20%

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.教師自編教材(自製教材)

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/~yiling/>
E-Mail：yiling@cyut.edu.tw
Office Hour：
星期三,第7~8節,地點:L-709;
星期五,第7~8節,地點:L-709;

[關閉] [列印]

尊重智慧財產權，請勿不法影印。