

朝陽科技大學  
112學年度第1學期教學大綱

當期課號	1388	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
		開課班級	日間部四年制2年級 A班
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：休閒業帶客人住服務溝通
- 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：20%
- 期中測驗或報告：30%
- 期末測驗或報告：30%

**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)
- 2.Hospitality English保里乃玲 華立圖書9789577845924(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/~yiling/>  
E-Mail：yiling@cyut.edu.tw  
Office Hour：  
星期三,第3~4節,地點:L-709;

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。