

2022 年全國大專院校教師研習系列

線上研習：『餐旅業服務品質稽核管理』人才認證暨種子教師研習會

凡報名參加本次研習者，可享 NT\$ 2,500/每張 優惠價加選 美國 WPCI 學會國際認證

研習說明：在競爭激烈的餐旅市場與消費者對服務品質要求日益增高的時代，餐旅業者除了提供有形的產品之外，更需提高服務品質等多樣無形產品來襯托有形產品。餐旅業的服務品質是創造競爭力的重要環節。為了確保第一線服務人員能落實企業的服務品質要求，一套完整的稽核管理就更顯為重要。本次研習並包含『餐旅業服務品質稽核分析師』、『餐旅業服務品質稽核管理師』證照檢定。敬請惠予公告並鼓勵相關教學領域之教師參加，至感公誼。若有相關疑問歡迎來電洽詢 02-6617-6779 林小姐。

- 一、主辦單位：中華民國應用商業管理協會
- 二、協辦單位：世界專業人才認證學會 (亞太分會)
- 三、發證單位：中華民國應用商業管理協會(國內證照)、World Professional Certification Institute (國際證照)
- 四、研習時間：2022 年 8 月 10 日 (週三)
- 五、研習型態：採【線上研習】，使用 Google Meet 連結網址將於開課前 3 天將另行通知
- 六、活動說明：

| | | | | | |
|------|---|---------|-----------------|------------------|----------------|
| 國內證照 | 餐旅業服務品質稽核分析師(國內乙級證照) / 餐旅業服務品質管理師(國內甲級證照) | | | | |
| 國際證照 | 依照所參加的研習內容，可對應加選國際證照: Hospitality Service Quality Auditing Manager | | | | |
| 研習對象 | 針對大專院校 / 高中職 相關教學領域之種子師資 | | | | |
| 授課講師 | 舒程 老師 | | | | |
| 報名方式 | 採線上報名，請至中華民國應用商業管理協會 官網報名，網址: https://www.abma-org.net/apply | | | | |
| 結訓頒發 | - 研習證明 (單一場次為 8 小時研習證明，二個場次為 16 小時研習證明，以此類推) - 凡通過認證考試者，並頒發檢定合格證照。 | | | | |
| 研習費用 | 報名場次 | 單場 | 兩場 | 三場 | 三場以上 |
| | 研習費用 | 4,200 元 | 4,000*2=8,000 元 | 3,700*3=11,100 元 | 3700*研習場次=研習費用 |
| | 證照張數 | 2 張國內證照 | 4 張國內證照 | 6 張國內證照 | 2 張國內證照*參加場次 |
| | 研習時數 | 8 小時 | 16 小時 | 24 小時 | 8 小時*參加場次 |
| | 配合各單一場次可選擇換證方式加選國際證照 加選價格 NT\$ 2,500 /張 (一張國際證照) 以上費用含專業授課、講義、專業證照檢定(不含餐點) | | | | |
| 檢定方式 | 採線上學科測驗，通過門檻: 70 分 -測驗題型：筆試 (100%)：是非 20 題(40%)、選擇 10 題(30%)、簡答 2 題(30%) | | | | |
| 繳費方式 | 報名完成後，本會將以寄發繳款通知到信箱。收到通知後再依繳款帳號完成繳款。 繳費方式可利用 ATM、網路銀行、銀行櫃台轉帳或匯款。 惟匯款手續費需由匯款人自行負擔，手續費金額依各金融機構規定。 | | | | |

| | |
|------|---|
| 退費辦法 | <ul style="list-style-type: none"> ● 本課程因故未能開課(例:報名人數未達開課標準), 將全額退還已繳費用。 ● 本研習課程, 自完成繳費至開課兩週前, 申請退費者, 扣除行政處理費 200 元, 其餘全額退費。 ● 本研習課程, 自開課前兩週至開課前申請退費者, 扣除行政處理費 200 元, 退還已繳費用之 80%。 ● 開課當天, 恕不予辦理退費。 ● 退費申請: 請 點選連結 |
| 校園包班 | 本課程歡迎校園包班授課/證照檢定, 可依據需求與預算, 量身設計研習課程 請 點選連結 填寫聯絡資料, 將有專人聯繫。 |
| 服務電話 | (02) 6617-6779 (林小姐); (週一至週五:上午 09:30-12:30,下午 13:30-17:30) |
| 其它說明 | 以上師資、課程內容、時間及場地等, 開課單位保留變更之權利。 |

| 研習日期 / 時間 | |
|---------------|--------------------|
| 09:00 – 09:30 | 線上報到 |
| 09:30 – 10:20 | 稽核目標 / 計畫繕寫 |
| 10:20 – 10:30 | Break Time |
| 10:30– 11:20 | 執行工具準備 / 實施稽核 |
| 11:20 – 11:30 | Break Time |
| 11:30 – 12:20 | 不符合事項判定 / 稽核紀錄技巧 |
| 12:30 – 13:30 | 午餐時間 |
| 13:30 – 14:20 | 稽核報告會議 / 結案與建議 |
| 14:20 – 14:30 | Break Time |
| 14:30 – 15:20 | 評核後續追蹤 |
| 15:20 – 15:30 | Break Time |
| 15:30 – 16:30 | 餐旅業個案 |
| 16:30 | 證照考試 – 線上試卷 |

2022年 全國大專院校教師研習系列

| 研習日期 | 證照名稱 & 證照級別 |
|---------------|--|
| 8月02日 (週二) | 銀髮族娛樂活動諮詢師 (國內乙級證照) 銀髮族娛樂活動規劃師 (國內甲級證照) 可對應加選國際證照: Senior Citizen Leisure Activity Management |
| 8月03日 (週三) | 長照機構經營規劃師 (國內乙級證照) 長照機構經營管理師 (國內甲級證照) 可對應加選國際證照: Long-term Care Institute Management |
| 8月04日 (週四) | 餐飲人力資源分析師 (國內乙級證照) 餐飲人力資源管理師 (國內甲級證照) 可對應加選國際證照: Restaurant Human Resource Management |
| 8月05日 (週五) | 餐飲教育訓練分析師 (國內乙級證照) 餐飲教育訓練管理師 (國內甲級證照) 可對應加選國際證照: Restaurant Training Management |
| 8月09日 (週二) | 商業採購談判分析師 (國內乙級證照) 商業談判專案分析師 (國內乙級證照) 可對應加選國際證照: International Business Negotiation Management |
| 8月10日 (週三) | 餐旅業服務品質稽核分析師 (國內乙級證照) 餐旅業服務品質稽核管理師 (國內甲級證照) 可對應加選國際證照: Hospitality Service Quality Auditing Manager |
| 8月11日 (週四) | 國際行銷策略統籌師 (國內乙級證照) 國際行銷專案分析師 (國內乙級證照) 可對應加選國際證照: International Business Negotiation Management |
| 8月12日 (週五) | 國際行銷溝通分析師 (國內乙級證照) 國際行銷業務分析師 (國內乙級證照) 可對應加選國際證照: International Entrepreneurship & Business Management |