

觀光休閒

經營管理人才認證暨教師研討會

- 一、活動主旨：針對全國大專院校觀光休閒技能相關教學領域之種子師資，進行有關『觀光餐旅消費者行為』、『觀光餐旅人力資源』、『觀光餐旅專業英文』及『觀光餐旅客戶關係管理』之業務研習
- 二、主辦單位：朝陽科技大學 休閒事業管理系、CEO 國際認證中心
- 三、發照單位：台灣數位教學創意發展協會
- 四、協辦單位：台灣德國萊因技術監護顧問(股)、寶盈網路科技(股)、高雄市電子商務協會
- 五、活動說明：

證照名稱	(1) THCBM 觀光餐旅消費者行為管理師 (雲科大認列號碼: 8286) (2) THHRM 觀光餐旅人力資源管理師 (雲科大認列號碼: 8289) (3) THPEM 觀光餐旅專業英文管理師 (雲科大認列號碼: 8292) (4) THCRMM 觀光餐旅客戶關係管理管理師 (雲科大認列號碼: 8295)
研習對象	針對大專院校觀光休閒相關教學領域之種子師資
活動介紹	詳見 CEO 國際認證中心官網: http://www.ceoic.com.tw
活動日期	2013/8/19(一)~2013/8/20(二) 為期兩天
報名期間	2013/6/10(一)起開始接受報名至 2013/8/5(一)截止
報名人數	200 名額滿為止(以教授觀光休閒相關課程者優先)
研習地點	朝陽科技大學 管理大樓 天生廳 4F (413 台中市霧峰區吉峰東路 168 號)
檢定科目	(1) 『觀光餐旅消費者行為管理師』、『觀光餐旅人力資源管理師』及『觀光餐旅專業英文管理師』一律採學科測驗 學科: 專業理論與實務_筆試 100 分(單、複選擇題 100 題考 50 題, 每題 2 分, 答錯不倒扣) 成績達 70 分(含)以上者合格 (2) 『觀光餐旅客戶關係管理管理師』採學科+術科合併考試 學科: 觀光餐旅客戶關係管理理論與實務_筆試 50 分(單、複選擇題 100 題考 50 題, 每題一分) 術科: 觀光餐旅客戶關係管理設計與規劃_實作 50 分(專案兩大類型, 擇一測驗) 學、術科合計 70 分(含)以上者合格(單科不可低於 35 分) 【特別說明】 『觀光餐旅客戶關係管理教學實習平台』為本中心所精心規劃的新時代雲端資訊系統, 功能強大操作簡單, 特別適合非資訊背景人員使用!
檢定費用	(1) 本次研討會為期 2 天, 一次進行 4 款專業證照研習課程, 除提供精緻餐茶點及教材外(含『消費者行為』、『人力資源』、『專業英文』每科皆含學科示範題庫 100 題, 『客戶關係管理』學科示範題庫 100

	題及術科示範題庫 2 大類型)，一律免收檢定費用 NT:10,700 元，僅酌收活動費 NT:5,800 元(內含 4 張檢定合格證書)。 (2) 本次研討會不含住宿，請與會者自行安排。
結訓頒發	1. 結訓證書(含 16 小時研習證明) 2 凡通過認證考試者，並頒發『THCBM 觀光餐旅消費者行為管理師』、『THHRM 觀光餐旅人力資源管理師』及『THPEM 觀光餐旅專業英文管理師』及『THCRM 觀光餐旅客戶關係管理管理師』4 張檢定合格證書。
教育部認列	本次研討會所核發之證照皆通過雲科大資料庫認列在案 『THCBM 觀光餐旅消費者行為管理師』、『THHRM 觀光餐旅人力資源管理師』及『THPEM 觀光餐旅專業英文管理師』及『THCRM 觀光餐旅客戶關係管理管理師』認列號碼分別為：8286、8289、8292 及 8295
國際證照	凡兩天全程出席認證研習並通過認證考試者，憑各單項檢定合格證書並檢附換證申請書及審查費(每張 NT:4,800 元)，可進階申請『TÜV 德國萊因國際證照』。經德國萊因審查合格後，可取得國際認證資格。 (申請方式與相關規定詳情，請參閱 CEO 官網。)
費用繳交	本次活動報名欄位需預先填寫繳費資料才算完成報名，請務必先完成繳費再進行線上報名!! 請依個人需求選擇以下報名方式 ☐ (A)活動費用優惠後，共 NT:5,800 元 ☐ (B)活動費用及 1 張 TÜV 國際證照審查費優惠後，共 NT:10,100 元 ☐ (C)活動費用及 2 張 TÜV 國際證照審查費優惠後，共 NT:14,400 元 ☐ (D)活動費用及 3 張 TÜV 國際證照審查費優惠後，共 NT:18,700 元 ☐ (E)活動費用及 4 張 TÜV 國際證照審查費優惠後，共 NT:23,000 元 (預收國際證照審查費優惠價每張 NT:4,300 元，若有檢定不合格或審查不合格將退回該科審查費) 請依下列方式繳費： <繳費說明> 請採用銀行 ATM 轉帳、銀行跨行電匯或臺灣銀行臨櫃繳款： ◆ 銀行代號：004 ◆ 銀行名稱：臺灣銀行-南都分行 ◆ 匯款戶名：台灣數位教學創意發展協會 ◆ 匯款帳號：253-001-00935-6 ◆ 繳費收據，品名統一開立：活動研習費
報名方式	一律採網路報名(以系主任及教授相關課程老師為優先)，報名詳見 CEO 官網 http://www.ceoic.com.tw 【活動報名專區】
服務窗口	CEO 國際認證中心 服務專線(06)2207665 蔡雅玲&蔡謹襄小姐 官網：http://www.ceoic.com.tw 郵件信箱：activity@ceoic.com.tw

★特別事項	本次研討會適逢颱風季節，期間若主辦單位所在之〈政府人事行政單位〉發佈颱風停班停課通知，本次研討會將依實況於同地點合併一天完成，詳情請詳見 CEO 官網： http://www.ceoic.com.tw
其他	主辦單位保留活動內容變更之權利！

《觀光休閒/課程表》

主題	時間	內容
第一天	0830~0900	報到(30)
	0900~0945	開幕(45)
	0945~1000	委員貴賓介紹照相/課程介紹(15)
	1000~1020	Tea Time(20)
	1020~1110	專題演講(50)
	1110~1120	Break Time(10)
	1120~1200	實務座談(40)
	1200~1300	午餐
	1300~1350	(課程 1):觀光餐旅消費者行爲
	1350~1400	Break Time(10)
	1400~1440	測驗(40)
	1440~1500	Tea Time(20)
	1500~1550	(課程 2):觀光餐旅人力資源
	1550~1600	Break Time(10)
	1600~1640	測驗(40)
	1640	第一天主題結束

第二天	0830~0900	報到(30)
	0900~0910	課程介紹(10)
	0910~1000	業務說明(50)
	1000~1020	Tea Time(20)
	1020~1110	(課程 3):觀光餐旅專業英文
	1110~1120	Break Time(10)
	1120~1200	測驗(40)
	1200~1300	午餐
	1300~1350	(課程 4):觀光餐旅客戶關係管理
	1350~1400	Break Time(10)
	1400~1500	術科練習(60)
	1500~1520	Tea Time(20)
	1520~1640	測驗(80)
	1640	賦歸

《觀光休閒/課程重點》

專業類別	認證指標		目標對象
(1) 觀光餐旅 消費者行為	觀光餐旅行銷概論		●企業主/經營管理人員/行銷業務人員 ●觀光餐旅學院、管理學院或通識課程研習『觀光餐旅消費者行為』相關之學生
	觀光餐旅市場環境趨勢		
	觀光餐旅產品的特性		
	觀光餐旅消費者購買決策過程		
	影響消費者行為之因素		
	顧客忠誠度與再購意願		
(2) 觀光餐旅 人力資源	觀光餐旅人力資源概論		●企業主/行銷客服人員/經營管理人員 ●觀光餐旅學院、管理學院或通識課程研習『觀光餐旅人力資源』相關之學生
	觀光餐旅人力資源招募與安置		
	觀光餐旅人力資源的訓練與發展		
	觀光餐旅人力資源的績效管理與評估		
	觀光餐旅人力資源的薪酬與福利		
	觀光餐旅人力資源的安全與衛生管理		
(3) 觀光餐旅 專業英文	餐廳點菜、上菜及帶位 Ordering, Serving the food and waiting for the table		●企業主/行銷業務人員/經營管理人員 ●觀光餐旅學院、管理學院或通識課程研習『觀光餐旅專業英文』相關之學生
	東/西方食物及飲料 Food and beverage		
	餐飲禮儀 Dining Etiquette		
	旅館禮儀 Hotel Etiquette		
	櫃檯服務 Hotel Service		
	電話對話 Telephone Conversation		
	抱怨 Complaining & Problems		
(4) 觀光餐旅 客戶關係管理	學科	觀光餐旅客戶關係管理概論	●企業主/行銷業務人員/經營管理人員 ●觀光餐旅學院、管理學院或通識課程研習『觀光餐旅客戶關係管理』相關之學生
		客戶關係管理流程與關鍵步驟	
		客戶關係管理與消費者行為	
		資料探勘與客戶關係管理	
		客戶抱怨與顧客忠誠管理	
	術科	銷售管理自動化	
		行銷資料分析	
		客戶服務管理	
		飯店訂房管理	
		教學模擬資料	