

2017「觀光產業創新優質服務專業能力認證」北區研習營

日期 地點 課程時間	7月13日(四)	7月14日(五)
		龍華科技大學 (桃園市龜山區萬壽路一段300號)
08:30~09:00	歡迎 & 報到	歡迎 & 報到
09:00~09:20	始業式 主辦單位代表致歡迎詞：葛校長自祥 (龍華科技大學)	主 題：觀光服務衣著、儀態與容貌管理 主講人：邱理事長詩瑜 (國際禮賓親善協會)
09:20~10:30	主 題：臺灣觀光政策與觀光環境 主講人：劉副局長喜臨(交通部觀光局)	
10:30~10:50	中場休息(20分鐘)	中場休息(20分鐘)
10:50~12:20	主 題：顧客溝通服務與對話技巧 主講人：沈榮譽理事長冠亞 (中華兩岸旅遊產學發展協會)	主 題：顧客抱怨處理與管理 主講人：徐理事長銀樹 (中華民國旅館商業同業公會全國聯合會)
12:20~13:30	風味午餐及休憩養神	
13:30~15:00	主 題：觀光服務理念與顧客關係 主講人：李理事長銘輝(中華觀光管理學會)	移至考試場地
		考試測驗說明與準備
15:00~15:30	中場休息(30分鐘)	
15:30~17:00	主 題：服務表情、聲音管理、禮儀與接待應對技巧 主講人：蘇教授國焜 (國立高雄餐旅大學旅館管理系)	電腦即測即評認證考試
17:00	充實賦歸	

報名資格：高中職及大專院校教職員優先

報名期間：即日起至2017年5月31日止(名額有限、額滿為止)

報名費用：新台幣5,000元(中華兩岸旅遊產學發展協會會員優惠價4,500元)

報名方式：線上報名(網址 <http://www.weraiser.com>)

諮詢專線：(02)8923-8080

參與研習並通過認證考試，可獲得：

- ◆ 觀光產業創新優質服務認證研習時數16小時證明
- ◆ 觀光產業創新優質服務認證種子教師證書
- ◆ 中華兩岸旅遊產學發展協會觀光產業創新優質服務認證證書
- ◆ TSTC 授權觀光產業創新優質服務認證證書(全國技專院校校務基本資料庫證書字號12379)

指導單位：交通部觀光局

主辦單位：龍華科技大學、中華兩岸旅遊產學發展協會、Toronto Services Training Centre (TSTC)

協辦單位：龍華科技大學觀光休閒系、揚智文化事業股份有限公司、華立圖書股份有限公司、前程文化事業有限公司

執行單位：無類國際文教開發有限公司