

全國大專院校『翻轉健康、翻轉教育、翻轉服務』教師研習系列

『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 協會國際認證

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。中華民國應用商業管理協會 於 2019 年寒假期間將於台北舉辦全國大專院校『翻轉健康、翻轉教育、翻轉服務』系列研習活動。其中研習主題：『翻轉服務』研習內容為：『餐旅業服務品質稽核管理』之教學研習。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、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)
- 三、研習時間：北區 - 2019 年 1 月 26 日(週六)；南區 - 2019 年 1 月 30 日(週三)
- 四、研習地點：台北場 - 德明財經科技大學 (台北市內湖區環山路一段 56 號)；高雄場 - 實踐大學推廣教育中心(高雄市苓雅區苓南路 2 號)
- 五、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) 餐旅業服務品質稽核管理師 (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
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: http://www.abma-org.net/index.html
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【翻轉健康、翻轉教育、翻轉服務】系列教師研習課程， - 報名 單一場次 (一天): NT\$ 5,200 每場次優惠價 NT\$ 4,000 兩張國內證照 + 8 小時研習證明 - 報名 兩個場次 (兩天): NT\$ 9,800 每場次優惠價為 NT\$ 3,800 四張國內證照 + 16 小時研習證明 - 報名 三個場次以上 (包含三個場次)，每場次優惠價為 NT\$ 3,500 六張國內證照 + 24 小時研習證明 - 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) * 報名【銀髮保健芳療】場次，需另付精油材料費 NT\$500 * 以上費用均含專業授課、講義、專業證照檢定、餐點 (不含精油材料費 NT\$500)
授課講師	舒程 老師
檢定方式	筆試 (100%)：是非 20 題(40%)、選擇 10 題(30%)、簡答 2 題(30%)
結訓頒發	凡完成研習者，將授予研習證明；通過認證考試者，並頒發檢定合格證書。
繳費方式	報名完成後，本會將以 email / 簡訊寄發繳款通知。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。

ABMA Applied Business Management Association 中華民國應用商業管理協會

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。上課教室:開課前 3 天將另行通知
退費辦法	自報名繳費後至開班上課日前 7 天申請退費者，扣除行政費 NT\$200，餘額全數退還。 自開課日起算 7 天之內申請退費者，退還已繳費用之 75%。 開課當天，恕不予退還。

研習日期 / 時間	研習時程
09 : 00 - 09 : 30	報到、領取資料
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 -

【翻轉健康、翻轉教育、翻轉服務】系列教師研習課程

北區研習	證照名稱	證照類別	研習日期
翻轉健康系列	健康促進服務創業諮詢師 健康促進服務創業顧問師 Health Promotion Service Advisor	- 國內乙級 - 國內甲級 - 國際證照	1/21 (週一)
	銀髮族芳療保健諮詢師 銀髮族芳療保健顧問師 Senior Healthcare Aromatherapy Advisor	- 國內甲級 - 國內甲級 - 國際證照	01/22 (週二)
	健身中心行銷企劃師 健身中心行銷管理師 Fitness Center Marketing Manager	- 國內乙級 - 國內甲級 - 國際證照	01/23 (週三)
翻轉教育系列	初階創新桌遊教學講師 進階創新桌遊教學講師 Board Game Facilitator	- 國內乙級 - 國內甲級 - 國際證照	01/24 (週四)
	桌遊創意企劃師 桌遊專案管理師 Board Game Project Manager	- 國內乙級 - 國內甲級 - 國際證照	01/25 (週五)
翻轉服務系列	餐旅業服務品質稽核分析師 餐旅業服務品質稽核管理師 Hospitality Service Quality Auditing Manager	- 國內乙級 - 國內甲級 - 國際證照	01/26 (週六)
南區研習	證照名稱	證照類別	研習日期
翻轉健康系列	健康促進服務創業諮詢師 健康促進服務創業顧問師 Health Promotion Service Advisor	- 國內乙級 - 國內甲級 - 國際證照	1/28 (週一)
	健身中心行銷企劃師 健身中心行銷管理師 Fitness Center Marketing Manager	- 國內乙級 - 國內甲級 - 國際證照	01/29 (週二)
翻轉服務系列	餐旅業服務品質稽核分析師 餐旅業服務品質稽核管理師 Hospitality Service Quality Auditing Manager	- 國內乙級 - 國內甲級 - 國際證照	01/30 (週三)