

102-1 大葉大學 完整版課綱

基本資訊			
課程名稱	門市服務管理實務	科目序號 / 代號	2869 / IRM3124
開課系所	人力資源暨公共關係學系	學制 / 班級	大學日間部3年1班
任課教師	童惠玲	專兼任別	專任
必選修 / 學分數	選修 / 0	畢業班 / 非畢業班	非畢業班
上課時段 / 地點	(四)ABC / B401	授課語言別	中文

課程簡介

現今服務業儼然成為經濟發展的主軸，各行業競爭力的核心因素除了在產品品質的提升努力外，更在無形的「人心互動」服務上卯足全力經營，期待能提供顧客全方位的服務品質。本課程立基於時代需求，培養學生具備門市服務相關實務技能，配合校外參訪課程、實務實作與產業實習，瞭解業界實際營運狀況，增加就業機會，有效提升職場競爭能力，爰規畫大三、大四職前培訓課程，促使本系修習學生投入服務業廣大就業市場。2。訓練目標：（一）學科：遵守職業道德與職場倫理及具備門市服務相關專業知識與能力。（二）技能：具備基礎實務技能及相關知識。培養學生具備門市服務實務運作能力。（三）品德：培養刻苦耐勞，有服務精神、愛心熱心及敬業樂群的專業人員。

課程大綱

門市營運計畫與管理、門市商圈經營、門市服務實務概論、個案討論、商品處理作業、櫃檯作業、撰寫實作及報告與討論、應用實習及見習。

基本能力或先修課程

- 1。 對於客服工作有高度興趣者。
- 2。 對於門市經營有興趣者。
- 3。 樂觀、積極、負責之態度。
- 4。 良好溝通能力。

課程與系所基本素養及核心能力之關連

- 磋商協調與團隊合作能力
- 口語表達與寫作溝通能力
- 關係經營能力
- 資料歸納分析與洞察需求能力
- 衝突管理能力
- 創新開發與執行能力
- 企業與職業倫理
- 專業理論與知識
- 應用與實作能力

教學計畫表

系所核心能力	權重(%) 【A】	檢核能力指標(績效指 標)	教學策略	評量方法及配分 權重	核心能力 學習成績 【B】	期末學習 成績 【C=B*A 】
磋商協調與團隊 合作能力	10%	能體會他人需求。 能異中尋同，爭取雙贏。 能善盡任務職責。 能鼓舞團隊成員恪盡職 責。	小組討論 校外參訪 個案討論 實務操作(實 驗、上機或 實習等) 校外實習 服務學習 學生上台報 告	實驗紀錄: 15% 專業服務過程: 30% 上課筆記: 20% 上網次數: 35%	加總: 100	10
口語表達與寫作 溝通能力	10%	能清楚說明問題。 能執行商業簡報。 能寫作組織溝通文件。 能寫作公共傳播計畫書 。	校外參訪 個案討論 實務操作(實 驗、上機或 實習等) 校外實習 服務學習	課程參與度: 20% 專業服務過程: 20% 上課筆記: 30% 上網次數: 30%	加總: 100	10
關係經營能力	15%	能與員工同事建立良好 關係。 能判斷組織內外關係中 的資源與用途。 能辨認組織利害關係人 及其利益與需求。 能協助組織發展與利害 關係人的關係。	實務操作(實 驗、上機或 實習等) 校外實習 服務學習 訪談人物	課程參與度: 20% 實驗紀錄: 10% 專業服務過程: 30% 上課筆記: 20% 上網次數: 20%	加總: 100	15
資料歸納分析與 洞察需求能力	10%	辨識選用訓育留的問題 與收集資料的能力。 在選用訓育留的管理問 題上，具有歸納與分析 ，撰寫問題診斷與確認 替代方案的能力。 在選用訓育留的管理上 ，使用敏感度技巧，觀 察老闆、同事或顧客等 需求的應變能力。	校外參訪 個案討論 實務操作(實 驗、上機或 實習等) 校外實習 服務學習	實驗紀錄: 20% 專業服務過程: 30% 上課筆記: 30% 上網次數: 20%	加總: 100	10

衝突管理能力	10%	<p>在選用訓育留的管理問題上，觀察衝突的來源與辨識利益衝突差異的能力。</p> <p>在選用訓育留的管理上，運用人際衝突管理手段，選擇最佳衝突管理風格的能力。</p> <p>在選用訓育留的管理上，增加建設性衝突與降低社會情緒衝突的能力。</p>	<p>校外參訪 個案討論 實務操作(實驗、上機或實習等) 服務學習</p>	<p>實驗紀錄: 30% 專業服務過程: 30% 上課筆記: 20% 上網次數: 20%</p>	加總: 100	10
創新開發與執行能力	10%	<p>在選用訓育留的管理問題上，發展原始構想，獲得組織認同的創造力。</p> <p>在選用訓育留的管理問題上，利用創造力研擬替代方案與實行方案。</p> <p>在選用訓育留的管理上，提出企劃管理專案的能力。</p> <p>在選用訓育留的管理上，使用進度控制技巧，執行企劃與管理。</p>	<p>實務操作(實驗、上機或實習等) 校外實習 服務學習 訪談人物</p>	<p>實驗紀錄: 30% 專業服務過程: 30% 上課筆記: 10% 上網次數: 30%</p>	加總: 100	10
企業與職業倫理	10%	<p>能以誠信、敬業、負責與守密的態度完成任務。</p> <p>能以服從、合作、守紀與主動的態度完成任務。</p> <p>能以誠實且遵守法規的態度從事經營活動。</p> <p>能以誠實且遵守法規的態度從事管理活動。</p> <p>能以實際行動展現企業社會責任。</p>	<p>實務操作(實驗、上機或實習等) 校外實習 服務學習 訪談人物</p>	<p>課程參與度: 30% 實驗紀錄: 20% 專業服務過程: 30% 上網次數: 20%</p>	加總: 100	10
專業理論與知識	10%	<p>具備人力資源管理的理論知識。</p> <p>具備公共關係的理論知識。</p> <p>能將專業知識融會貫通，統整成完整的知識。</p>	<p>個案討論 實務操作(實驗、上機或實習等) 校外實習 服務學習</p>	<p>實驗紀錄: 30% 專業服務過程: 30% 上課筆記: 10% 上網次數: 30%</p>	加總: 100	10

應用與實作能力	15%	能以淺顯易懂的概念來理解複雜的理論。 能將相關課程知識連貫起來，進行不同領域的連結與應用。 能將相關課程知識應用於課堂之練習與實作。 能將知識脈絡化，並應用於日常生活與職場。	校外參訪 個案討論 實務操作(實驗、上機或實習等) 校外實習 服務學習	實驗紀錄: 20% 專業服務過程: 30% 上課筆記: 20% 上網次數: 30%	加總: 100	15
---------	-----	--	---	--	---------	----

成績稽核

專業服務過程: 29%
上網次數: 26%
實驗紀錄: 19%
上課筆記: 18%
課程參與度: 8%

教科書(尊重智慧財產權，請用正版教科書，勿非法影印他人著作)

書名	作者	譯者	出版社	出版年
無參考教科書				

參考教材及專業期刊導讀(尊重智慧財產權，請用正版教科書，勿非法影印他人著作)

書名	作者	譯者	出版社	出版年
大店長開講：店長必修12學分/50個開店KnowWhy	戴勝益、周俊吉、李明元、尤子彥		商業周刊	2012
一勝九敗	柳井正	徐靜波	天下雜誌	2010

上課進度

週次	教學內容	分配時數(%)				
		講授	示範	習作	實驗	其他
1	華碩經銷商各據點實習 & 智財權宣導(含告知學生應使用正版教科書)	0	0	80	20	0
2	華碩經銷商各據點實習	0	0	80	20	0
3	華碩經銷商各據點實習	0	0	80	20	0
4	華碩經銷商各據點實習	0	0	80	20	0
5	華碩經銷商各據點實習	0	0	80	20	0
6	華碩經銷商各據點實習	0	0	80	20	0
7	華碩經銷商各據點實習	0	0	80	20	0
8	華碩經銷商各據點實習	0	0	80	20	0
9	華碩經銷商各據點實習	0	0	80	20	0

10	華碩經銷商各據點實習	0	0	80	20	0
11	華碩經銷商各據點實習	0	0	80	20	0
12	華碩經銷商各據點實習	0	0	80	20	0
13	華碩經銷商各據點實習	0	0	80	20	0
14	華碩經銷商各據點實習	0	0	80	20	0
15	華碩經銷商各據點實習	0	0	80	20	0
16	華碩經銷商各據點實習	0	0	80	20	0
17	華碩經銷商各據點實習	0	0	80	20	0
18	華碩經銷商各據點實習	0	0	80	20	0
