

102-1 大葉大學 完整版課綱

基本資訊

課程名稱	新服務人才(一)J1	科目序號 / 代號	3232 / CDC7049
開課系所	共同教學中心	學制 / 班級	大學日間部6年2班
任課教師	李紹毓	專兼任別	專任
必選修 / 學分數	選修 / 2	畢業班 / 非畢業班	非畢業班
上課時段 / 地點	(四)789 / H507	授課語言別	中文

課程簡介

緣起：

台灣天然資源短缺，面對知識經濟及國際競爭的新時代，如何培養能因應未來產業發展趨勢，且具國際競爭力的人才，愈顯重要。

台灣現今服務產業的產值，佔國民生產毛額七成以上，這意味著，我們已具備發展知識密集與服務專業的成熟條件，同時，台灣具深厚的文化底蘊，深富人情味；加上近十多年來，我們對科技的深耕及應用的熟稔，造就了台灣投入全球高價值服務產業的絕對優勢。

但是，近來，台灣人才培育卻出現嚴重的學用落差以及國際競爭力不足等現況，大專畢業生的失業率居高不下，但是產業卻找不到合格的員工。因此，如何能夠結合產業界與教育界，共同參與人才培育工程，培養多元優質人才，以高價值服務產業，再創台灣經濟奇蹟，這是本計畫希望達成的。

財團法人溫世仁文教基金會承襲溫世仁先生「最後一哩」的構想，期望為台灣未來培育出符合時代趨勢的優質人才，規劃舉辦在全國大專校院開立「新服務人才系列課程」，希望做為大專生就業力培育平台，我們邀請多位產業界與教育界的專家學者，在全國各大學開立系列課程。讓大專校院學生，透過完整的關鍵職能培育過程，讓大專學生的學業與就業可以無縫接軌，提高職場就業能力，台灣建立新的核心競爭力。

課程目的：

1. 培育服務經濟職場新服務人才應具備關鍵及共通知識、能力及態度之職能基礎。

2. 縮短產學供需之落差，落實學業與就業無縫接軌，提高職場就業競爭能力。

協助學生找到個人想要實踐理想的大方向，找到自己和社會的連結，激發出內在的熱情和對外在世界的關懷。

課程大綱

1. 服務百百種，世界大不同 服務經濟與服務科學簡介：

(1) 新服務人才課程目的及內容說明。

(2) 服務經濟及體驗經濟之來臨及挑戰。

(3) 服務的定義、內涵、特質、類型、與實體產品之差異。

(4) 服務科學之簡介、服務系統及常用方法論、工具簡介。

(5) 創新轉型案例分享。

2. 共好就好，團結力量大 溝通協調及團隊合作

(1) 先瞭解溝通的意涵與價值，藉由測驗工具分析自己溝通能力的強弱項，以發揮優點，修正缺點。

(2) 應用有效工具，並配合講師帶領的技巧演練，讓你能於事前規劃溝通內容，並成功展現表達能力，以提昇溝通或會議效果。

(3) 當進行溝通時，你能快速有效聽出重點，並獲得正確訊息，以協助作出正確的判斷，搶得先機。

- (4)表現良好的溝通態度與技巧，以有效解決顧客抱怨，減少溝通中的誤會。
 - (5)給予對方有效的回饋，積極經營正向的職場關係。
 - (6)透過實際操作與省思分享協助學員提早認識職場之溝通環境，並建立良好的溝通習慣與團隊合作模式，課程中你可以瞭解溝通之重要性與技巧、體驗團隊合作之技巧與方法、提升問題解決能力。
 - (7)第一學期中間，另外安排一週末6小時團隊合作體驗輔導。
- 3.向福爾摩斯學思考 概念性思考與邏輯思考
- (1)學習概念性思考與邏輯思考的目的及定義，培養個人獨立思考的能力。
 - (2)瞭解概念性思考與邏輯思考的方法及工具，建立問題剖析能力。
 - (3)養成概念性思考與邏輯思考的實務運用習慣，協助克服困難及解決問題完成任務。
- 4.向福爾摩斯學思考 系統性思考
- (1)了解系統思考的概念，培養宏觀的思考能力，透過系統性的分析方式,來探索問題導向(Problem Oriented)的議題。
 - (2)應用系統思考的觀念及方法論於顧問諮詢領域，協助企業進行問題診斷(Problem Solving)。
 - (3)透過系統思考的模式，分析系統組成元素，建立創意思考的基本架構。
 - (4)建立系統思考分析能力技能，強化問題剖析能力。
 - (5)養成系統思考的實務運用習慣，建構全面性的問題分析能力
- 5.讓老狗變出把戲 讓團隊產生創意 創意發想與腦力激盪：
- (1)瞭解創意如何產生
 - (2)瞭解創意發想與腦力激盪的流程與運作原則
 - (3)透過創意發想與腦力激盪的練習，學習如何應用工具發想與管理創意。
 - (4)如何讓團隊產生創意與共識並運用在比賽或是社團上。
- 6.揪甘心服務方程式 顧客體驗與感動服務：
- (1)了解顧客體驗的概念
 - (2)認識感動服務的概念
 - (3)了解感動服務的趨勢
 - (4)了解讓顧客感動的元素與運作方式。
- 7.服務設計初體驗 服務流程與服務藍圖：
- (1)了解服務系統(ecosystem)及利害關係者之概念
 - (2)認識服務設計與服務藍圖之基本概念
 - (3)瞭解服務藍圖的價值與構成元素
 - (4)透過實務演練瞭解服務藍圖如何應用於服務流程設計中。
- 8.善用資源輕鬆做 工作及專案規劃：
- (1)了解工作規劃與PDCA管理的重要性
 - (2)認識工作規劃的流程與工具應用
 - (3)練習以工作規劃流程提升執行力。

基本能力或先修課程

略

課程與系所基本素養及核心能力之關連

-  基礎能力
-  專業能力
-  實踐能力
-  團隊合作
-  主動學習
-  創意創新
- 國際視野
- 專業倫理
-  領導管理
- 信心毅力
- 人文素養

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 】
基礎能力	10%		講述法 小組討論 小組合作 專題報告	小組合作狀況: 20% 口頭報告: 50% 書面報告: 10% 助教觀察紀錄: 20%	加總: 100	10
專業能力	10%		講述法 小組討論 實務操作(實 驗、上機或 實習等) 小組合作 專題報告	小組合作狀況: 20% 口頭報告: 50% 書面報告: 10% 助教觀察紀錄: 20%	加總: 100	10
實踐能力	20%		講述法 小組討論 實務操作(實 驗、上機或 實習等) 小組合作 專題報告	小組合作狀況: 20% 口頭報告: 50% 書面報告: 10% 助教觀察紀錄: 20%	加總: 100	20

團隊合作	20%	講述法 小組討論 實務操作(實 驗、上機或 實習等) 小組合作 專題報告	小組合作狀況: 20% 口頭報告: 50% 書面報告: 10% 助教觀察紀錄: 20%	加總: 100	20
主動學習	20%	講述法 小組討論 小組合作 專題報告	小組合作狀況: 20% 口頭報告: 50% 書面報告: 10% 助教觀察紀錄: 20%	加總: 100	20
創意創新	10%	講述法 小組討論 實務操作(實 驗、上機或 實習等) 小組合作 專題報告	小組合作狀況: 20% 口頭報告: 50% 書面報告: 10% 助教觀察紀錄: 20%	加總: 100	10
領導管理	10%	講述法 小組討論 實務操作(實 驗、上機或 實習等) 小組合作 專題報告	小組合作狀況: 20% 口頭報告: 50% 書面報告: 10% 助教觀察紀錄: 20%	加總: 100	10

成績稽核

口頭報告: 50%

小組合作狀況: 20%

助教觀察紀錄: 20%

書面報告: 10%

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
決定未來的10種人 ：10種創新，10個未 來/你屬於哪一種？	Tom Kelley	林茂昌	大塊文化	2008
這就是服務設計思考	Marc Stickdorn 、Jakob Schneider	池熙璿	中國生產力中心	2013
領導之道：為所有人 創造正面的改變	達賴喇嘛、勞倫斯· 穆增伯格	鄭淑芬	時報出版	2010

顧客購買的是服務： 所有的企業都是服務業	諏訪良武	葉韋利	中衛發展中心	2011
揭開感動服務的12堂課	董建德		臺灣商務	2012
邏輯思考法圖解	西村克己	柳俊帆	商周出版	2007
Idees操作創意100招： 逆轉勝一定要的創意力	De Guy Aznar	蒯軼萍	中國生產力中心	2009

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
經理人月刊80期 事情一次做對的工作規畫術	麥略		巨思文化股份有限公司	2011
經理人月刊53期 肯錫式工作術	麥略		巨思文化股份有限公司	2009
經理人月刊58期 次讀懂專案管理	一略		巨思文化股份有限公司	2009

上課進度		分配時數(%)				
週次	教學內容	講授	示範	習作	實驗	其他
1	服務經濟與服務科學簡介 & 智財權宣導(含告知學生應使用 正版教科書)	70	0	10	20	0
2	服務經濟與服務科學簡介	70	0	10	20	0
3	溝通協調	50	20	0	30	0
4	團隊合作	50	20	10	20	0
5	團隊合作	30	20	0	50	0
6	概念性思考與邏輯思考	60	10	10	20	0
7	概念性思考與邏輯思考	30	10	0	60	0
8	創意發想與腦力激盪	70	10	10	10	0
9	創意發想與腦力激盪	50	20	10	20	0
10	創意發想與腦力激盪	30	20	0	50	0
11	期中報告	0	0	0	100	0
12	顧客體驗與感動服務	70	20	10	0	0
13	顧客體驗與感動服務	30	20	0	50	0
14	服務流程與服務藍圖	70	20	10	0	0
15	服務流程與服務藍圖	30	20	0	50	0
16	工作及專案規劃	70	20	10	0	0
17	工作及專案規劃	30	20	0	50	0
18	期末報告	0	0	0	100	0