

102-1 大葉大學 選課版課綱

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 /	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。