

102-2 大葉大學 完整版課綱

基本資訊

課程名稱	新服務人才(二)J1	科目序號 / 代號	3029 / CDC7062
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	鄭焜中	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 / J114	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. 自我管理與發展
2. 職場倫理與工作態度
3. 人文、科技與創意
4. 顧客價值導向的服務創新
5. 服務商業模式
6. 計畫書撰寫
7. 簡報技巧
8. 問題分析與解決

基本能力或先修課程

- 實踐能力
- 團隊合作

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%		小組討論 小組合作	分組報告: 25% 期末考: 30% 課程參與度: 40% 小組合作狀況: 5%	加總: 100	10
專業能力	10%		小組討論 小組合作	分組報告: 25% 期末考: 30% 課程參與度: 40% 小組合作狀況: 5%	加總: 100	10
實踐能力	10%		小組討論 小組合作 專題報告	分組報告: 25% 期末考: 30% 課程參與度: 40% 小組合作狀況: 5%	加總: 100	10

團隊合作	20%	小組討論 小組合作	分組報告: 25% 期末考: 30% 課程參與度: 40% 小組合作狀況: 5%	加總: 100	20
主動學習	20%	小組討論 小組合作 學生上台報告	分組報告: 25% 期末考: 30% 課程參與度: 40% 小組合作狀況: 5%	加總: 100	20
創意創新	10%	小組討論 個案討論 小組合作	分組報告: 25% 期末考: 30% 課程參與度: 40% 小組合作狀況: 5%	加總: 100	10
領導管理	20%	小組討論 個案討論 學生上台報告 專題報告	分組報告: 25% 期末考: 30% 課程參與度: 40% 小組合作狀況: 5%	加總: 100	20

成績稽核

課程參與度: 40%
 期末考: 30%
 分組報告: 25%
 小組合作狀況: 5%

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
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
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
邏輯思考法圖解	西村克己	柳俊帆	商周出版	2007
揭開感動服務的12堂課	董建德		臺灣商務	2012

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	自我管理與發展 & 智財權宣導(含告知學生應使用正版教科書)	50	0	0	0	50
2	職場倫理與工作態度	50	0	0	0	50
3	人文、科技與創意	50	0	0	0	50
4	人文、科技與創意	50	0	0	0	50
5	顧客價值導向的服務創新	50	0	0	0	50
6	顧客價值導向的服務創新	50	0	0	0	50
7	服務商業模式	50	0	0	0	50
8	服務商業模式	50	0	0	0	50
9	期中報告	20	0	80	0	0
10	期中報告	20	0	80	0	0
11	計畫書撰寫	50	0	0	0	50
12	簡報技巧	50	0	0	0	50
13	簡報技巧	50	0	0	0	50
14	問題分析與解決	50	0	0	0	50
15	問題分析與解決	50	0	0	0	50
16	期末報告	20	0	80	0	0
17	期末報告	20	0	80	0	0
18	期末報告	20	0	80	0	0