

103-2 大葉大學 完整版課綱

基本資料			
課程名稱	新服務人才(四)J1	科目序號/代號	3286 / CDC7085
必選修/學分數	選修 /3	上課時段/地點	(三)789 /B402
授課語言別	中文	成績型態	數字
任課教師 / 專兼任別	鄭焜中 / 專任	畢業班/非畢業班	非畢業班
學制/系所/年班	大學日間部 / 共同教學中心 /6年2班		

課程簡介與目標

The purpose of this course is to cultivate new service talents.

課程大綱

衝突管理與實務(Conflict Management)
服務流程管理與實務(Service process Management)
顧客關係管理與實務(CRM)
顧客服務品質管理(Service Quality Management)
當責管理(Accountability)
期中報告(Mid-term Report)
科技化服務與應用：行動服務 / 社群行銷 (Social media service)
高階簡報技巧(Presentation Skill training)
跨文化溝通(Cross-culture communication)
期末報告(Final Report)

基本能力或先修課程

New Service Talent (III)

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

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	50	學生具備之語文、資訊、社會關懷等之知識、情意、技巧的能力。	講述法 小組討論 小組合作	期末考: 90% 課堂討論: 5% 小組合作狀況: 2% 書面報告: 3%	加總: 100	50
團隊合作	30	能持正向態度進行人際溝通，融合己意見與需求，與他人共同完成任務之素養。	講述法 小組討論 小組合作	期末考: 90% 課堂討論: 5% 小組合作狀況: 2% 書面報告: 3%	加總: 100	30
專業倫理	20	了解一般道德原則與職場倫理守則，並能運用其進行價值判斷與抉擇之素養。	講述法 小組討論 個案討論	期末考: 90% 課堂討論: 5% 小組合作狀況: 2% 書面報告: 3%	加總: 100	20

成績稽核

期末考: 90%
 課堂討論: 5%
 書面報告: 3%
 小組合作狀況: 2%

書籍類別 (尊重智慧財產權，請用正版教科書，勿非法影印他人著作)

書籍類別	書名	作者
------	----	----

參考教材及專業期刊導讀 PTT

Instructors

上課進度

週次	教學內容	教學策略
1	簡介 & 智財權宣導(含告知學生應使用正版教科書)	講述法、 小組討論、 小組合作
2	單元一	小組討論、 個案討論、 小組合作
3	單元二	講述法、 小組討論
4	單元三	講述法、 小組討論

5	單元四	講述法、小組合作
6	單元五	講述法、小組合作
7	單元六	講述法、小組討論
8	單元七	講述法、小組合作
9	單元八	講述法、個案討論、小組合作
10	單元九	講述法、小組討論、小組合作
11	單元十	講述法、小組討論、小組合作
12	單元十一	講述法、小組討論、個案討論
13	單元十二	講述法、小組合作
14	單元十三	講述法、小組討論、小組合作
15	單元十四	講述法、小組合作
16	單元十五	講述法、小組合作
17	單元十六	講述法、小組討論、個案討論
18	單元十七	講述法、小組合作