

## 103-2 大葉大學 完整版課綱

### 基本資料

|             |                       |          |                |
|-------------|-----------------------|----------|----------------|
| 課程名稱        | 新服務人才(二)J1            | 科目序號/代號  | 3302 / CDC7083 |
| 必選修/學分數     | 選修 /3                 | 上課時段/地點  | (三)789 /B403   |
| 授課語言別       | 中文                    | 成績型態     | 數字             |
| 任課教師 / 專兼任別 | 葉治明 / 兼任              | 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

讓學生經過完整的關鍵職能培育程後，和產業接軌並提高職場就業能力，為台灣提升高品質、價值的競爭。

### 課程大綱

- (一) 培育職場新服務人才，養成對的意義及價值之認知，具備服務共通及關鍵知識、能力及態度之職基礎。
- (二) 縮短產學供需之落差，與就業無縫接軌提高職場競爭能力。
- (三) 協助學生找到個人想要實踐理的大方向，自己和社會連結激發出內在的熱情和對外世界關懷。

### 基本能力或先修課程


學業成績優良、學習意願強烈，且具主動積極actively、溝通協調與團隊合作等特質


### 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(%)<br>【A】 | 檢核能力指標(績效指標)                        | 教學策略  | 評量方法及配分<br>權重  | 核心能力<br>學習成績<br>【B】 | 期末學習<br>成績<br>【C=B*A】 |
|--------|--------------|-------------------------------------|---|--|---------------------|-----------------------|
| 團隊合作   | 20           | 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<br>小組討論<br>小組合作<br>影片欣賞                   | 分組報告: 20%<br>課堂討論: 10%<br>課程參與度: 10%<br>小組合作狀況:<br>20%<br>口頭報告: 10%<br>書面報告: 20%<br>上網次數 / 留言<br>/ 參與發言: 10% | 加總: 100             | 20                    |
| 主動學習   | 20           | 積極自主地投入各種學習歷程，孕育自我能力提升與自我實踐之素養。     | 講述法<br>小組討論<br>小組合作<br>影片欣賞<br>學生上台報告<br>專題報告 | 分組報告: 20%<br>課堂討論: 10%<br>課程參與度: 10%<br>小組合作狀況:<br>20%<br>口頭報告: 10%<br>書面報告: 20%<br>上網次數 / 留言<br>/ 參與發言: 10% | 加總: 100             | 20                    |
| 創意創新   | 20           | 能以創新思維，有效地發現問題，並解決問題，進而養成思辨能力之素養    | 講述法<br>小組討論<br>影片欣賞<br>學生上台報告<br>專題報告         | 分組報告: 20%<br>課堂討論: 10%<br>課程參與度: 10%<br>小組合作狀況:<br>20%<br>口頭報告: 10%<br>書面報告: 20%<br>上網次數 / 留言<br>/ 參與發言: 10% | 加總: 100             | 20                    |
| 領導管理   | 20           | 了解管理的意義與規律，在決策過程中成為優秀的領導者與管理者。      | 講述法<br>小組討論<br>小組合作<br>影片欣賞<br>學生上台報告<br>專題報告 | 分組報告: 20%<br>課堂討論: 10%<br>課程參與度: 10%<br>小組合作狀況:<br>20%<br>口頭報告: 10%<br>書面報告: 20%<br>上網次數 / 留言<br>/ 參與發言: 10% | 加總: 100             | 20                    |

|      |    |  |                                       |  |         |    |
|------|----|--|---------------------------------------|--|---------|----|
| 人文素養 | 20 | 培養學生具備豐富的人文社會知識、正確的價值觀，對人與社會關懷的態度，以及培養對人際溝通、思考批判、藝術賞析、文化比較、適應變遷、自我反省等能力。 | 講述法<br>小組合作<br>影片欣賞<br>學生上台報告<br>專題報告 | 分組報告: 20%<br>課堂討論: 10%<br>課程參與度: 10%<br>小組合作狀況: 20%<br>口頭報告: 10%<br>書面報告: 20%<br>上網次數 / 留言 / 參與發言: 10% | 加總: 100 | 20 |
|------|----|--|---------------------------------------|--|---------|----|

## 成績稽核

分組報告: 20%  
書面報告: 20%  
小組合作狀況: 20%  
課堂討論: 10%  
口頭報告: 10%  
課程參與度: 10%  
上網次數 / 留言 / 參與發言: 10%

## 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 | The Ten Faces of Innovation | Tom Kelley |

## 上課進度

| 週次 | 教學內容                           | 教學策略               |
|----|--------------------------------|--------------------|
| 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) | 講述法、小組討論、小組合作、影片欣賞 |
| 2  | 職場倫理與工作態度                      | 講述法、小組討論、小組合作、影片欣賞 |
| 3  | 人文、科技與創意                       | 講述法、小組討論、小組合作、影片欣賞 |
| 4  | 人文、科技與創意                       | 講述法、小組討論、小組合作、影片欣賞 |
| 5  | 顧客價值導向的服務創新                    | 講述法、小組討論、小組合作、影片欣賞 |
| 6  | 顧客價值導向的服務創新                    | 講述法、小組討論、小組合作、影片欣賞 |

|    |         |                         |
|----|---------|-------------------------|
| 7  | 服務商業模式  | 講述法、小組討論、小組合作、影片欣賞      |
| 8  | 服務商業模式  | 講述法、小組討論、小組合作、影片欣賞      |
| 9  | 期中報告    | 學生上台報告、專題報告             |
| 10 | 期中報告    | 學生上台報告、專題報告             |
| 11 | 計畫書撰寫   | 講述法、學生上台報告、專題報告         |
| 12 | 簡報技巧    | 講述法、小組討論、小組合作           |
| 13 | 簡報技巧    | 講述法、小組討論、小組合作           |
| 14 | 問題分析與解決 | 講述法、小組討論、小組合作、專題報告      |
| 15 | 問題分析與解決 | 講述法、小組討論、小組合作、影片欣賞、專題報告 |
| 16 | 期末報告    | 學生上台報告、專題報告             |
| 17 | 期末報告    | 學生上台報告、專題報告             |
| 18 | 期末報告    | 學生上台報告、專題報告             |