

國立空中大學管資系「門市服務」學分學程計畫書

(105/05/13)104 下學期第 3 次系課策會討論通過
(105/06/07)104 學年度第 6 次校課策會討論通過
(105/06/07)104 學年度第 5 次教務會議同意備查

一、學程名稱：門市服務 (Chain Store Service)

二、設立源起：

近年來國內經濟結構轉型，服務業迅速興起，根據經濟部統計，2015 年僅零售、餐飲業營業額約新台幣 4.7 兆元。面對零售業大型化、連鎖化、國際化與現代化發展趨勢，因應專業流通服務業人才需求孔急。本學程的開設，即為服務業相關組織培育具備「門市服務管理」能力的人才。本學程集管資系與商學系相關課程，不僅培養學生門市服務的技能，更掌握新商業營運體系的就業機會，發展同學就業或轉職之能力。

三、設立宗旨：

現階段台灣服務業已逐步取代製造業，服務業的迅速興起，使本領域人力資源需求與日俱增。本學程考量現階段國內商業環境及服務業人才之就業需求，培養學生從事流通服務業門市管理人員，參與門市營運之各項指導與派任工作，並能具備行政管理及危機處理能力。不論在證照考試(勞動部乙級門市服務技術士)、市場就業或是學位進修上都有極大的助益。

四、合作開設學系：管理與資訊學系、商學系。

五、召集人：林俊裕 副教授 所屬學系：管理與資訊學系

六、課程規劃：

1. 本學分學程至少需修讀 20 學分(含核心課程一科與選修課程六科以上)。
2. 核心課程為本學程必修課程。
3. 本學分學程課程計畫如表 1。
4. 本學分學程自 105 學年度上學期起開設，各學期預計開設之課程如表 2。

七、修習對象：本校學生均可修讀。

八、修課方式：使用語音、影音與網路數位教材，搭配實體面授或線上視訊教學。

九、師資來源：同本校開設相關課程所需之師資。

十、修習學分學程證明書之申請：

依據本校學分學程設置辦法第八條規定辦理：「本校學生均可修讀學程課程。全修生修畢學程規定之科目與學分者，得檢具學業成績表，申請核發學分學程證明書(略)」。

表1 「門市服務(Chain Store Service)」學分學程課程計畫表

課程類別	總學分	科目名稱	開設學系	學分數	必選修	預計開設學期 已開設學期	備註
核心課程	3	門市服務與管理	管資系	3	必修	105下、106下、107上	必修3學分
選修課程	72	企業管理	管資系	3	選修	106上	至少修讀17學分 ※本系考量部分同學選讀第一期計畫案(102下~104下)之課程未達完成本學程最低要求學分總數，於105-106學年度可選讀第二期計畫案(105上起)所開設之課程以補足學分申請學程證明。 ☆自107學年度起申請本學程學分證明者，其選讀科目全面採自第二期計畫案所列課程表。
		企業人力資源管理	管資系	3	選修	107上	
		商業自動化概論	管資系	2	選修	106上	
		科技管理概論	管資系	3	選修	105上	
		財務管理	管資系	3	選修	105上、106上、107上	
		新風險管理精要	管資系	3	選修	105下、106下	
		服務業經營管理	管資系	3	選修	105下、106下	
		餐飲連鎖加盟管理	管資系	3	選修	106下	
		資訊分析與圖表化	管資系	3	選修	105上、105下	
		策略管理	管資系	3	選修	105上、107上	
		專案管理概論	管資系	3	選修	106上、107上	
		電子商務導論	管資系	3	選修	105下、106下	
		資訊管理導論	管資系	3	選修	預計108下	
		供應鏈管理應用	管資系	3	選修	102下、104上	
		服務業行銷與管理	管資系	3	選修	103上	
		消費者行為	商學系	3	選修	105上、106下、	
		行銷企劃	商學系	3	選修	105上、105下、	
		連鎖經營實務	商學系	3	選修	105下、106下	
		連鎖管理學	商學系	3	選修	105上、107上	
		專案企劃之理論與實務	商學系	3	選修	103上、104下	
行銷學原理	商學系	3	選修	103下			
顧客服務管理	商學系	3	選修	104上			
法學緒論	社科系	2	選修	103下			
管理心理學	社科系	3	選修	103下			
消費者保護法	社科系	2	選修	104暑			

表 2 「門市服務(Chain Store Service)」學分學程各學期預計開設之課程

105 上-107 上預計開設課程表(1060223)

學年 學系	105 學年度		106 學年度	
	上學期	下學期	上學期	下學期
管資系	※資訊分析與圖表化(3N) ◎科技管理概論(3N) ◎財務管理(3N) ◎策略管理(3N)	※服務業經營管理(3N) ※電子商務導論(3N) ◎門市服務與管理(3N) ◎新風險管理精要(3N) ◎資訊分析與圖表化(3N)	※財務管理(3N) ※專案管理概論(3N) ◎企業管理(3N) ◎資訊管理導論(3N) ◎商業自動化概論(2N)	◎門市服務與管理(3N) ◎新風險管理精要(3N) ◎服務業經營管理(3N) ◎餐飲連鎖加盟管理(3N) ◎電子商務導論(3N)
商學系	◎消費者行為(3N) ◎行銷企劃(3N) ◎連鎖管理學(3N)	◎行銷企劃(3N) ◎連鎖經營實務(3N)	◎行銷企劃(3N)	◎消費者行為(3N) ◎連鎖經營實務(3N)

學年 學系	107 學年度
	上學期
管資系	◎門市服務與管理(3N) ◎企業人力資源管理(3N) ◎財務管理(3N) ◎策略管理(3N) ◎專案管理概論(3N)
商學系	◎消費者行為(3N) ◎行銷企劃(3N) ◎連鎖管理學(3N)

※ 新開 ◎續開