

國立空中大學「門市服務」學分學程計畫書2

113.04.25. 本校112學年度第3次課策會通過

一、學程名稱：門市服務（Chain Store Service）

二、設立源起：

近年來國內服務業已經擺脫 Covid-19 之疫情衝擊，根據經濟部最新統計，2023 年全年零售業營業額 4 兆 5,760 億元，餐飲業營業額達 1 兆 279 億元，雙雙創歷年新高紀錄，分別為連續八年、連續二年的正成長態勢；年增率分別達 6.9%及 18.8%，後者增幅創下歷年次高紀錄，僅次於 2022 年年增 18.9%。因此，流通業就業市場人力需求若渴，需要專業人才之注入，以因應市場之大幅成長趨勢。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。本學程集合管資系、商學系與社科系相關課程，不僅培養學生門市服務的專業技能，更掌握新商業營運體系的就業機會，可發展學生就業或轉職之能力。

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、社會科學系。

五、召集人：林俊裕教授(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 3 學分與選修課程至少 17 學分)。
2. 核心課程為本學分學程必修。課程計畫如表 1。
3. 本學分學程自 113 學年度上學期起修訂開設。

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：「本校具大學部學籍之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

1130425版

課程類別	總學分	科目名稱	開設學	學分數	必選修	備註
核心課程	3	門市服務與管理	管資系	3	必修	3 學分
選修課程	82	企業管理	管資系	3	選修	至少 修讀 17 學分
		企業人力資源管理	管資系	3	選修	
		現代宅配與物流管理	管資系	3	選修	
		策略管理	管資系	3	選修	
		服務業經營管理	管資系	3	選修	
		餐飲連鎖加盟管理	管資系	3	選修	
		就業服務管理	管資系	3	選修	
		商業溝通與管理(增)	管資系	2	選修	
		科技產業分析與管理(增)	管資系	3	選修	
		創新與創業管理(增)	管資系	2	選修	
		財務管理	管資系	3	選修	
		新風險管理精要	管資系	3	選修	
		企業永續經營-ESG 及 CSR(增)	管資系	2	選修	
		資訊管理導論	管資系	3	選修	
		供應鏈管理應用	管資系	3	選修	
		電子商務導論	管資系	3	選修	
		跨境電子商務	管資系	3	選修	
		新媒體行銷(增)	管資系	3	選修	
		消費者行為	商學系	3	選修	
		行銷企劃	商學系	3	選修	
		連鎖經營實務	商學系	3	選修	
		連鎖管理學	商學系	3	選修	
		服務業行銷與管理實務(增)	商學系	3	選修	
		專案企劃之理論與實務	商學系	3	選修	
		行銷學原理	商學系	3	選修	
		顧客服務管理	商學系	3	選修	
法學緒論	社科系	2	選修			
管理心理學	社科系	3	選修			
消費者保護法	社科系	2	選修			
總開學分數	85	本學分學程至少需修讀20學分				