

美和科技大學



企業管理系

課程規範

課程名稱：

門市服務與管理

中華民國 114 年 10 月制定

1. 課程基本資料：

科目名稱	中文	門市服務與管理		
	英文	Retail Services and management		
適用學制	二年制學院進修部	必選修	選	
適用部別	夜間部	學分數	2	
適用系科別	企業管理系	學期/學年	1 學期	
適用年級/班級	夜二技企三乙	先修科目或先備能力	無	

2. 企業管理系目標培育人才

依據 UCAN 系統，本系以培育「專業職能」為目標。

	就業途徑	職能
	專業職能	行銷管理
B2-擬定產品或服務策略，以回應市場的需求。		
B3-擬定通路策略，以降低成本並發揮通路之最大效益。		
B4-擬定價格以及調整價格，以追求利潤與顧客價值的最大化。		
B5-擬訂與產品的服務以及形象相關的宣傳策略，以達到理想之效果。		
B6-進行行銷管理以及例行作業和溝通，以確保與相關單位的溝通及作業順暢。		
零售與通路管理		C1-評估與銷售相關的資訊，以協助進行銷售的決策及管理。
		C2-規劃並且執行商品的通路策略。
		C3-擬定並且執行商品的進出貨管理流程。
		C4-依據商品的經銷策略，執行通路管理。
		C5-協助經銷商以及零售通路商，進行銷售活動。
		C6-針對經銷通路商提供銷售訓練。

3. 課程對應之 UCAN 職能

課程 \ 職能	專業職能 M	專業職能 A
門市服務與管理	1. C1 評估銷售資訊並進行決策 2. C3 商品進出貨與庫存管理 3. B6 行銷管理與溝通協調	1. B2 產品與服務策略 2. C2 通路策略規劃 3. C5 協助銷售活動執行

註：M 表示課程內容須教授之「主要」相關職能 A 表示課程內容須教授之「次要」相關職能

4. 教學目標

本課程可以達到以下目標：

1. 瞭解零售業之發展趨勢與經營模式。
2. 熟悉門市日常營運流程與行政管理作業。
3. 培養門市銷售技巧與顧客服務應對能力。
4. 學習商品管理、庫存控制與陳列技巧。
5. 熟悉 POS 系統及門市設備操作。
6. 強化問題解決能力與服務品質管理。
7. 培養職場倫理與團隊合作精神。

5. 課程描述

5.1 課程說明

本課程以門市實務運作為核心，結合理論與實務，介紹零售業的基本概念、門市營運管理、顧客服務技巧、商品管理及科技應用。透過案例分析與實作演練，使學生能夠實際掌握門市營運流程，並具備解決實務問題的能力。

5.2 課程綱要

本課程規劃內容綱要及課程設計養成之職能：

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
1	零售的起源發展	B1、C1	2
2	零售業的定義與分類 零售管理的功能與趨勢	B1、B2、C1	2
3	門市經營行政作業 門市經營出缺勤管理 門市管理報表實作與分析	B6、C1	2
4	櫃檯作業相關帳表實作 門市績效考核管理	C1、B6	2
5	門市應對禮儀演練 收銀相關設備操作 顧客付款方式	B5、C5	2
6	手開發票實作 結帳作業流程與注意事項 投庫作業及交班作業	C3、B6	2
7	商品條碼系統管理及商品組合 商品進銷 存管理 商品陳列方式與技巧	C3、C2	2
8	商品上架與下架作業要項 商品退貨 與報廢管理 資源回收品管理	C3、C4	2
9	期中考試	-	2
10	門市營業設備認識 收銀銷售點 (POS) 管理系統操作	C1、C3	2
11	其他門市設備操作 門市設備維修與保養	C4、B6	2
12	顧客服務內容與服務禮儀 顧客服務的技 巧實作	B5、C5	2
13	顧客服務的策略應用 顧客服務的工作態 度與職場倫理	B5、B6	2
14	門市商圈的類型 門市動線規劃 天然災 害防治要點與人為災害防治要點	B3、C2	2
15	門市防搶對策 環境衛生管理與消防安全 作業管理 門市環境清潔管理	C4、B6	2
16	門市經營的科技管理認識	B6、C1	2
17	門市經營的科技管理實作	C1、C3	2
18	期末考試	-	2

5.3 教學活動

(1)面授：18 週共 36 小時（含期中考，期末考）。針對各週主題，進行講授與個案討論，讓學生了解該章節表現的核心概念。

(2)網路輔助教學：運用網路教學平台提供網路教材。內容包含教材、作業、師生互動、網路補充教材等。

6. 成績評量方式

(1)期中考：30%，筆試

(2)期末考：30%，筆試

(3)平時成績：40%，包含出席率、上課表現等。

(4)各項成績比率得由授課老師彈性決定。授課老師須於學期初向任教班級詳細說明成績計算方式並填入教學計畫表；必要時，授課老師得依學校成績計算相關規定調整，並公告週知，以免爭議。

7. 教學輔導

7.1 課業輔導/補救教學對象：

(1)成績預警之學生：學習進度落後，以及期中考和成績低於 60 分的同學依「美和科技大學學生課業及考照輔導辦法」，配合教師發展中心、成績預警制度進行輔導。

(2)成績欠佳之學生：凡學習成效不佳、動機不強之學生，除特別提醒外並安排於課輔時間了解原因並輔導，同時強化學生於報告及討論等平時成績的參與及重視。

(3)有特別學習需求之學生：因其他特殊學習需求，學生有個別需要深入瞭解本科目更深入的學習內容、特殊主題或進階應用有興趣者。

7.2 課業輔導/補救教學之實施

課業輔導/補救教學之實施方式，採下列方式進行：

(1)分組互助教學：建立小組同儕學習制度，將學生予以分組，並於每組中安排成績優異的學生擔任組長，以隨時協助成績欠佳學生跟上學習進度，並可借此形成互相觀摩學習的讀書風氣。

(2)課後輔導：由授課教師於課輔時間（Office Hours），幫助成績欠佳或有特別學習需求之學生，進行課後輔導。

(3)補救教學：授課教師額外指定成績欠佳學生，進行課後作業練習，使其能在不斷的練習中獲得進步。

7.3 課業輔導/補救教學時間與聯絡方式

- ◆ 輔導時間：授課老師安排

◆ 輔導老師聯繫方式：

(1). 授課教師手機：

(2). 授課教師：

(3). 教師研究室：