

## 學程規劃說明

### (一) 計畫目標

本學程就欲達成的短期、中期、長期目標，分別說明如下：

#### 1. 短期目標：

- (1) 辦理就業學程說明會：於計畫通過後，將針對本系三升四年級學生，辦理本就業學程說明會，使即將畢業的學生可以瞭解本就業學程的內容，如課程內容、師資結構、參與條件、職場體驗活動等。
- (2) 完成參與學生之徵選：在計畫執行初期，必須先按照本學程所設定的徵選條件，完成參與學生之徵選活動。
- (3) 完成職場體驗活動：暑假期間完成參與學生職場體驗活動，使學生可以先瞭解零售產業經營管理相關的基礎實務作業。
- (4) 完成職場體驗訪視工作：在安排參與學生進入職場體驗後，立即進行兩次訪視工作，以瞭解學生職場體驗狀況，並與合作廠商進行溝通。

#### 2. 中期目標：

- (1) 專精課程修畢：督促參與學生需完成本系本身的專業必修與選修課程、完成本學程與合作廠商所共同設計的專精課程「零售產業經營管理實務講座」與「TTQS 管理課程」，以及本系所開設的「創新管理」、「溝通術與商業談判」以及「情緒與壓力管理」。
- (2) 共通核心職能修畢：督促參與學生需完成三門共同核心職能課程，「行為職能」、「知識職能」以及「動機職能」。

#### 3. 長期目標：

媒合參與學生至各大知名零售產業就業。

## (二) 零售產業學程所培育人才之方法

職能需求	培育方法及課程
<p><b>動機與特質：</b></p> <p>吃苦耐勞 顧客導向 有禮貌 抗壓性 負責任 上進心</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>本學程專精課程：</b> 零售產業經營管理實務講座、情緒與壓力管理</li> <li>◆ <b>本系核心專業課程：</b> 完全禮儀</li> <li>◆ <b>服務業行銷模組課程：</b> 客戶關係管理</li> <li>◆ <b>本學程核心職能課程：</b> 行為職能、知識職能、動機職能</li> </ul>
<p><b>自我概念：</b></p> <p>積極主動 誠實正直 遵守承諾 樹立榜樣 團結合作 忠誠信實</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>職場體驗：</b> 職場體驗過程中，指導主管的「身教」與「言教」</li> <li>◆ <b>本學程專精課程：</b> 零售產業經營管理實務講座、情緒與壓力管理</li> <li>◆ <b>本學程核心職能課程：</b> D1：工作願景與工作倫理、B1：職場與職務之認知與溝通協調技能、D3：專業精神與自我管理、B2：工作團隊與團隊協作方法、K1：環境知識的學習與創新</li> </ul>
<p><b>專業知識：</b></p> <p>零售產業經營管理專業知識： 零售產業行銷管理 零售產業經營管理 零售產業顧客關係管理 門市服務 服務創新</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>本系核心專業課程：</b> 管理學、行銷管理、零售管理、消費者行為、價格策略與管理、廣告與推廣管理、產品發展與管理、通路管理、管理資訊系統、品牌管理等(參與學生已修畢)</li> <li>◆ <b>服務業行銷模組課程：</b> 服務業行銷、客戶關係管理、行銷企劃實務、網路行銷等(參與學生已修畢)</li> <li>◆ <b>專精課程：</b> 零售產業經營管理實務講座、TTQS 管理課程、溝通術與商業談判、創新管理</li> </ul>
<p><b>實作技巧：</b></p> <p>零售產業經營管理實務技巧： 零售產業規劃技巧、生鮮處理作業技巧、雜貨處理作業技巧、生鮮衛生管理技巧、百貨作業處理技巧、商品損耗預防技巧、商品毛利計算技巧、商品擺設技巧、顧客抱怨處理技巧等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>專精課程：</b> 零售產業經營管理實務講座、TTQS 管理課程、職場體驗、溝通術與商業談判</li> <li>◆ <b>服務業行銷模組課程：</b> 客戶關係管理(參與學生已修畢)</li> </ul>

### (三) 參訓學生甄選條件

在參與學生的甄選條件上，可分成下述六個要點：

#### 1. 日間部四技四年級學生

本就業學程計畫主要是以日間部四技四年級為主，因其即將畢業且面臨到就業的問題。

#### 2. 職業性向測驗

由於零售產業相關主管及培訓幹部需具有吃苦耐勞、勇於學習、顧客導向、團隊合作、抗壓性等特質，所以並不是每位畢業生都能勝任此工作或對此工作有興趣。因此，在甄選學生上，本學程主持人將邀請中臺科技大學的諮商中心與研發處輔導員協助本系三年級學生進行「生涯信念檢核」並個別分析，目的是要幫助畢業生瞭解自己的性向所在，並從中找出對零售產業經營管理有興趣的同學進行培訓。

#### 3. 就業意向調查（畢業後直接就業者優先）

本學程的主要目標之一，是希望能幫助學生於畢業後順利與職涯接軌，因此將以畢業後想直接就業的學生為甄選的考量之一。

#### 4. 選修意願調查（願意全程選修者優先）

本學程主要是以培訓零售產業經營管理人才為主，因此與合作廠商與業界專家共同設計三門專精課程及職場體驗活動，此外為使學生在踏入職場前能培養正確的工作態度及價值觀，所以設計三門和核心課程。因此，為使參與學生能具備零售產業人才之相關職能，所以將以願意全程參與及選修者為優先考量。

#### 5. 需配合日後的就業輔導作業

參與的學生必須能全面配合日後的就業輔導作業及企業媒合活動，以及日後就業追蹤調查。

#### (四) 學生修習學程後可從事之職務說明

本學程培訓後的學生可從事下述的主要及相關職務：

##### 1. 零售產業儲備店長與幹部

店長：負責商品經營管理、提昇顧客優質的購物環境與樂趣。例如，大潤發販賣的商品，從柴米油鹽到電視機、3C 產品皆有，絕大部分都是由現場的第一線主管決定要賣什麼商品，而價格也是由他們決定，現場主管有百分之百的主控權。

儲備幹部：如販促儲備主管、廣宣儲備主管、物流儲備幹部、生鮮部課長、雜貨部課長、採購部課長等。

##### 2. 零售產業營業人員

如自有品牌產品開發人員、人力資源部人員、雜貨部營業人員、生鮮部營業人員、百貨部營業人員、採購人員等

##### 3. 零售產業客戶服務部門人員

如客服部培訓主管、零售產業顧客服務人員、百貨公司顧客服務人員等

##### 4. 連鎖加盟店儲備店長

如零售相關產業或服務業儲備店長

##### 5. 連鎖加盟店店經理

如零售相關產業或服務業加盟店經理

##### 6. 綜合商品零售業門市服務人員：

如 3C 賣場、超級市場、便利商店、家飾傢具量販店、連鎖藥局等

##### 7. 綜合商品零售企業海外市場擴展儲備幹部

##### 8. 零售產業行銷企劃人員

##### 9. 零售產業商品企劃人員