

高教深耕計畫職能專業課程與就業直接相關證照輔導班 方案申請表

科系名稱	企業管系	申請日期	111年6月12日
授課教師	李啓誠 (門市服務職類命題委員)	教師職稱	教授
證照名稱	門市服務職類乙級證照	發證單位	勞動部
上課時間	星期三 15:10-18:00 (可調整)	上課地點	11-0801(人文科技大樓 8樓)
報名時間	111年8月1日-9月13日止	報名地點	企管系辦公室(18-0307)
聯絡人	龔振潔	聯絡電話	07-7358800-2288
考試日期	112年1月報名、3月筆試、7月術科考試	招收名額	30名
預期成效			

辦理職能專業課程與就業直接相關證照輔導班方案說明

本證照輔導簡介：

- 門市服務乙級證照，以認證與培育零售業主管(零售店管理層級、區經理、…等)的一張專業證照，是屬於政府機關(勞動部)乙級證照(技術士技能檢定)，欲取得這張證照必須通過學科與術科的考試。一般而言，門市乙級學科考試考選擇題 80 題(包含單選與複選)，因有題庫(1000多題)可參考，有準備及格容易；但術科考試有實務問答及撰寫企劃書二部分，歷屆這張證照未通過者，多數是企劃書寫得不好，故本次證照輔導的重點在教授撰寫各種類型的企劃書，以協助取得這張政府級的證照，另培養企劃書撰寫的技能，增進職場的競爭力。企劃書撰寫隨著不同的目的而有不同種類的企劃書，例如為募資、或融資寫的營運企劃書，為取得低率創業資金而寫的創業提案書，公司各部門的主管於年底要撰寫新年度的營運企劃書；亦有些企劃書是為行銷目的而撰寫的，例如促銷、展店、教育訓練、老顧客回流、敦親睦鄰、…等等行銷企劃書。因此，撰寫企劃書是各行各業主管普遍應具備的能力，如能及早擁有此種技能，將有助於就業與職場職能發揮。
- 過去取得乙級門市服務證照者，某連鎖業每個月的薪資加新台幣\$8000；而現在若干連鎖業者(眼鏡行、鐘錶行、美妝店、食品行、電信行、餐飲店、…)要求其第一線人員要通過丙級門市服務證照，幹部與主管參加乙級門市服務考照。甚至最近因疫情造成零售業(含餐飲業)業績嚴重的下滑，經濟部提供的紓困方案，即要求各店要寫行銷企劃書申請補助。在在證明具備企劃書撰寫能力的重要性。
- 目前大專院校主推的科系有行銷與流通系、企業管理系、美容系、生活服務產業系、餐飲管理系等等。
- 南高雄(台南、高雄、屏東)地區，門市服務職類乙級的考場設在樹德家商，今年大專學生的考取率是 30~40%，只要有準備、瞭解企劃書撰寫技巧，通常不會太差。
- **弱勢學生(9類經濟不利學生)參與本課程輔導通過證照考試，或未通過證照考試而取得研習證明者，研發處皆有勵學金。以本輔導課程為例，通過證照考試的勵學金有新台幣\$10,000；而未通過證照考試而取得研習證明的勵學金是新台幣\$6,000。**

課程實施時程：

	日期	時間	授課內容或課程大綱
1	09.07	09:10-12:00	「門市服務」乙級考證：學科考試、服儀規範、術科測試(實務問答、企劃書撰寫)
2	09.07	14:10-17:00	零售服務業企劃書的類型、撰寫格式、撰寫實例
3	09.08	09:10-12:00	零售門市營運基本觀念(一)、(二)

4	09.14	15:10-18:00	零售門市行銷管理(含業務銷售、促銷、產品、顧客滿意度調查與提升)企劃書
5	09.21	15:10-18:00	零售門市立地商圈調查報告書、新店(展店)企劃書
6	09.28	15:10-18:00	零售門市老顧客回流、敦親睦鄰企劃書
7	10.05	15:10-18:00	零售門市服務品質(服務失誤與品質問題)檢討報告書、人力資源管理(含育才、教育訓練)企劃書
8	10.12	15:10-18:00	零售門市營運管理(含建立標準化作業、年度)企劃書
9	10.19	15:10-18:00	零售門市輔導營運(含管理與行銷、店長、新人新地)企劃書
10	10.26	15:10-18:00	零售門市異業合作開複合店(含營運評估、成果檢討)企劃書
11	11.02	15:10-18:00	零售門市競爭力分析企劃書撰寫
12	11.16	15:10-18:00	企劃書撰寫實作練習－模擬(撰寫企劃書)
上課總時數			36 小時