

門市店長-職能導向課程規劃內容

壹、課程基本資訊	
課程名稱	門市店長培訓班
課程簡介	<p>門市店長之工作任務如下所示，以「門市環境維護」、「門市安全維護」、「總部(公司)政策推動及宣傳」、「門市帳務管理」、「商品訂貨及進出存貨管理」、「商品陳列管理」、「商品銷售執行」、「商品盤點作業」、「商品品保作業」、「商圈資料蒐集分析」、「行銷活動規劃與執行」、「顧客關係經營」、「客訴處理」、「業績管理」、「門市人員任用與離職面談」、「門市人員教育訓練」、「門市人員日常管理」之工作任務為主要授課方向，並將課程分為 1.門市環境與設備維護管理實務、2.商品陳列與佈置技巧、3.顧客關係管理實務、4.門市災害與緊急事件處理技巧、5.商圈經營與行銷活動規劃實務、6.門市行政作業與績效管理實務、7.門市帳務與管理報表分析實務、8.庫存管理與存貨策略規劃實務、9.營運績效與管理報表分析實務、10.職能面談與人力資源管理實務等十門課程及期中評量、期末評量。</p> <p>課程內容為訓練成為一名門市店長，學習應具備相關知識與技能，並能展現「門市店長」之行為能力，未來可從事門市營運相關工作，使結訓學員能依據公司營運目標進管理能力之提升，其著重在營運層面的部分，又分為「對外作業」及「對內作業」；在對外作業的部分，主要是於門市會和顧客有直接互動；而對內作業則是透過蒐集市場資訊分析，掌握市場、產品與服務相關資訊，並依據分析結果瞭解產品的優劣勢，以確保公司獲利成長；並運用內部資源提供行銷資源給客戶，最後能依據業績目標控管內部產銷平衡、出貨及收款作業並回報銷售狀況，有效達成業績目標。</p>
課程總時數	330 小時 (含成果驗證 24 小時)
課程整體職能級別	L4
需求說明	<p>在全球競爭白熱化之下，企業需面臨轉型與人才提升之需求，而往往所需之能量取決是否具有足夠的人力來進行，而在批發及零售從業人口越高之產業，除代表職缺數、勞動力與產值越多外，也顯示未來更有其發展前景。</p> <p>因近年來隨著新興科技與新零售、全通路概念的興起，線上線下虛實通路的整合，逐漸跨入生活當中，消費者開始摒棄了傳統的消費模式，轉向擁抱新科技帶來的消費體驗，因此在新科技趨勢、消費習慣改變的相互作用下，批發零售業的經營模式將面臨眾多挑戰，例如人力或物料成本增加、行動商務普及、各式支付工具興起、消費平台多元與社群的擴散效應等，因此以顧客為核心引導顧客需求，提供並滿足消費者期望，創造顧客對品牌的認同感與黏著度就更顯重要，這有賴於門市主管人員來達成。</p> <p>有鑑於批發與零售產業在未來的發展，須因應政府政策及數位經濟轉向電商化趨勢，實體店門逐漸轉向 O to O 之經營模式，廠商必須強化行銷，</p>

	開拓市場客源，並且穩定既有客源等皆為重要的關鍵因素，因此門市店長人才儼然為重要職類之一，然而專業的門市店長，需要透過專業培育訓練，故建立「門市店長的職能模型，據以投入資源開設對應職能的訓練課程，以發揮專業效能，並建立職能導向的人才發展系統，是刻不容緩的事。本計畫透過訪談及專家會議產出「門市店長」職能模型，後續藉此職能模型發展課程。
主要對象	未來有意從事門市店長者。
先備條件	符合以下條件之一： <ul style="list-style-type: none"> • 須為高中職(畢)以上，並具備如下資格之一： • 1.具有綜合批發零售產業之工作經驗3年以上； • 2.門市工作經驗1年以上，或通過門市主管(內部)訓練。

第一節 分析階段

門市店長培訓班職能導向課程之分析階段，藉由利益關係人的參與討論，分析出該職務之需求狀況，並利用職能重組方法，將門市店長培訓班的職能模式表發展出課程地圖，進而產出職能導向課程，就職能依據與課程地圖做詳述說明如下。

壹、職能依據

在全球競爭白熱化之下，企業需面臨轉型與人才提升之需求，而往往所需之能量取決是否具有足夠的人力來進行，根據行政院主計總處 108 年人力資源調查統計年報，雲嘉南區各產業從業人口數最多者為「製造業」，總計 49 萬 7 千(占 28.73%)；第二為「批發及零售業」，總計 26 萬 4 千人(占 15.26%)；第三為「農林漁牧業」，總計 19 萬 7 千人(占 11.39%)；第四為「營造工程業」，總計 14 萬人(占 8.09%)；第五為「住宿及餐飲業」，總計 12 萬 3 千人(占 7.11%)。而在批發及零售從業人口越高之產業，除代表職缺數、勞動力與產值越多外，也顯示未來更有其發展前景。

以 107-108 年來觀察，雲嘉南區各產業近 3 年從業人口數之成長率第一為「製造業」成長 3.54%；第二為「批發及零售業」，成長率為 1.54%；第三為「觀光旅遊業(含住宿餐飲業及藝術、娛樂及休閒服務業)」及營造工程業，成長率則持平。由此可得知「批發及零售業」為正成長，是第一名從業人口數的產業，也突顯製造業產業近年來在進行轉型與升級，使需求市場擴大(含設備或部門擴充)，亦帶動批發及零售業買氣，因經濟好轉挹注民間消費動能，加上退休潮來襲，需補充退離者人力及提升勞動條件，使批發及零售業需增加人力因素。

進一步瞭解雲嘉南地區產業求才人數歷年平均資料得知「批發及零售業」為排序第一名最高的產業，「批發及零售業」18,442 人。從這些現象顯示，表示人力供應對批發及零售業有相當高之重要性。主要原因則為近年來隨著新興科技與新零售、全通路概念的興起，線上線下虛實通路的整合，逐漸跨入生活當中，消費者開始摒棄了傳統的消費模式，轉向擁抱新科技帶來的消費體驗，因此在新科技趨勢、消費習慣改變的相互作用下，批發零售業的經營模式將面臨眾多挑戰，例如人力或物料成本增加、行動商務普及、各式支付工具興起、消費平台多元與社群的擴散效應等，因此以顧客為核心引導顧客需求，提供並滿足消費者期望，創造顧客對品牌的認同感與黏著度就更顯重要，這有賴於「門市主管」來達成。

綜合上述只要是消費都脫離不了批發及零售業，且如何抓著消費者的消費行為一直是中央與地方政府重視的政策，有鑑於批發與零售產業在未來的發展，須因應政府政策及數位經濟轉向電商化趨勢，實體店門逐漸轉向 O to O 之經營模式，廠商必須強化行銷，開拓市場客源，並且穩定既有客源等皆為重要的關鍵因素，因此門市店長人才儼然為重要職類之一，然而專業的門市店長，需要透過專業培育訓練，故建立「門市店長」的職能模型，據以投入資源開設對應職能的訓練課程，以發揮專業效能，並建立職能導向的人才發展系統，是刻不容緩的事。本計畫透過訪談及專家會議產出「門市店長」職能模型(如表 1)，後續藉此職能模型發展課程。

表1 門市店長之職能內涵表

工作任務之描述(T)	對應之行為指標(P)	職能級別(L)	對應之職能內涵	
			知識(K)	技能(S)
T1.1 門市環境維護	P1.1.1 於營業前中後落實店鋪環境清潔與維護，以保持門市店面形象 P1.1.2 於營業前中後落實門市設備檢核及報修，以維護營運作業順利進行	L3	K01 門市環境清潔知識 K02 門市設備操作知識	S01 門市環境清潔能力 S02 門市設備操作能力
T1.2 門市安全維護	P1.2.1 規劃與安排門市職業安全訓練及消防訓練，並安排相關管理人，落實門市安全規範，以預防或降低人為等意外事件之發生 P1.2.2 意外事件之初步處理與回報總部(公司)	L4	K03 意外事件處理知識 K04 門市保安相關知識 K05 防火管理相關知識	S03 意外事件處理能力 S04 門市保安相關能力 S05 防火與急救設備操作能力 S19 文件報告撰寫能力
T1.3 總部(公司)政策推動及宣傳	P1.3.1 確實進行總部(公司)所發布的政策資訊，並做好其會議記錄 P1.3.2 透過店鋪會議記錄、工作日誌，進一步下達及落實相關政策宣導工作與執行作業 P1.3.3 配合總部(公司)政策確實展露行銷、用人告示等看版文宣與回報	L3	K06 會議實務概念 K07 行銷宣傳方法	S06 會議管理技巧 S07 行銷宣傳技巧
T1.4 門市帳務管理	P1.4.1 製作或確認營業日報表，並確保當日營收之現金、有價證券與銷售帳之吻合，依規定回報總部(公司)，以落實門市帳務管理工作	L3	K08 日常行政管理知識 K09 基本財務與會計知識 K10 門市帳務管理知識	S08 日常行政文書處理 S09 報表解讀與分析能力 S10 門市帳務管理能力
T2.1 商品訂貨及進出存貨管理	P2.1.1 能依據銷售狀況、庫存數量及總部政策，進行訂貨，並能夠理解進銷存貨表單 P2.1.2 發覺各商品項目的數字有疑慮時，並針對異常狀況及原因進行分析比較 P2.1.3 能針對總部(公司)政策搭配進銷廢存表之分	L4	K08 日常行政管理知識 K09 基本財務與會計知識 K11 訂貨流程知識 K12 營運成本概念	S08 日常行政文書處理 S09 報表解讀與分析能力 S11 營運成本控管能力 S12 進銷存貨管理能力

工作任務之描述(T)	對應之行為指標(P)	職能級別(L)	對應之職能內涵	
			知識(K)	技能(S)
	<p>析後進行正確之庫存管理，以降低商品迴轉天數，並提出改善方案</p> <p>P2.1.4 能落實其改善方案之對策，以達成業績目標</p> <p>P2.1.5 針對高單價等重要之商品或高迴轉率之商品進行造冊列管</p>			
T2.2 商品陳列管理	<p>P2.2.1 落實總部(公司)所提供之商品陳列規範，進行商品上架、陳列與門市佈置</p> <p>P2.2.2 依各門市/專櫃討論後之結果，開始進行產品陳列佈置，並將陳列佈置結果回報總部(公司)</p>	L4	K13 商品陳列美學知識	S13 商品陳列補貨能力
T2.3 商品銷售執行	<p>P2.3.1 落實執行總部(公司)所下達或核可之銷售計畫，並提升店鋪商品銷售之業績</p> <p>P2.3.2 依據總部(公司)提供的大數據分析，掌握店內每日、每週、每月之人流及商品銷售狀況，以進行門市陳列、行銷活動、庫存控制的精準度，提高營運效益</p>	L4	<p>K12 營運成本概念</p> <p>K14 行銷活動規劃概念</p>	<p>S09 報表解讀與分析能力</p> <p>S11 營運成本控制能力</p> <p>S14 行銷活動執行能力</p> <p>S15 商品銷售能力</p>
T2.4 商品盤點作業	<p>P2.4.1 對存貨進行查對及調度，避免資金積壓或浪費，並同時確保商品數量符合總部(公司)應有規定</p> <p>P2.4.2 針對盤點後之異常數據提出警告填寫商品數量異常表呈報，並同時提出原因及改善方法</p> <p>P2.4.3 對存貨進行查對及調度，避免資金積壓或浪費；同時確保商品數量符合應有規定</p>	L4	<p>K12 營運成本概念</p> <p>K15 商品盤點知識</p> <p>K16 盤點機操作方法</p>	<p>S11 營運成本控制能力</p> <p>S16 盤點機操作能力</p> <p>S19 文件報告撰寫能力</p>

工作任務之描述(T)	對應之行為指標(P)	職能級別(L)	對應之職能內涵	
			知識(K)	技能(S)
T2.5 商品品保作業	P2.5.1 定期檢視門市之即期品項，並確實進行相關處理作業或下架以確保門市商品品質 P2.5.2 針對品保所發現之異常數據提出警告及填妥異常商品查對表，並同時提出原因及改善方法	L4	K12 營運成本概念	S11 營運成本控管能力 S19 文件報告撰寫能力
T3.1 商圈資料蒐集分析	P3.1.1 依據(POS 機)後台系統了解該區域之商品銷售品項趨勢，以利規畫相關之行銷方案 P3.1.2 配合總部(公司)要求，蒐集商圈動態情報，並判讀銷售統計表後，即時回傳商品銷售異常及商圈市調之建議	L4	K17 POS 機操作方法 K18 商圈經營知識	S09 報表解讀與分析能力 S17 POS 機操作能力 S18 商圈分析能力
T3.2 行銷活動規劃與執行	P3.2.1 依據商圈變化及業績達成率，規劃行銷活動以提出行動方案並落實方案執行 P3.2.2 能依據總部(公司)所提供之檔期活動內容進行行銷活動 P3.2.3 確保文宣能搭配活動檔期進行露出告知消費者相關訊息以利後續營運作業 P3.2.4 配合商圈相關友善活動之辦理，以維持商圈之顧客關係，並向總部報告行銷計畫之執行進度與狀況	L4	K14 行銷活動規劃概念 K18 商圈經營知識	S14 行銷活動執行能力 S19 文件報告撰寫能力
T4.1 顧客關係經營	P4.1.1 落實門市基本接待等顧客服務 P4.1.2 能確實紀錄顧客所提出之需求 P4.1.3 能有效處理顧客所回饋之建議	L4	K19 社群媒體趨勢 K20 顧客服務管理知識	S20 社群媒體應用能力 S21 顧客問題解決能力

工作任務之描述(T)	對應之行為指標(P)	職能級別(L)	對應之職能內涵	
			知識(K)	技能(S)
	P4.1.4 針對熟客或會員進行經營管理，並用 line 或 APP 等社群媒體以利進行行銷活動推播			
T4.2 客訴處理	P4.2.1 當服務抱怨發生時，能即時掌握事件發生之原因或狀況，並解決客訴問題，以提升門市之顧客滿意度 P4.2.2 處理、紀錄與相關人員討論及分析顧客的抱怨問題，並向總部(公司)提報該門市客訴事件案例，以利教導門市人員客訴處理能力	L4	K21 客訴處理知識	S22 服務應對技巧 S23 危機管理能力
T5.1 業績管理	P5.1.1 能理解業績分析報表(如包含營收銷售商品組合數字)等各項目之意義，發覺異常數字或狀況，並針對異常狀況及原因進行分析比較 P5.1.2 能理解營運分析報表(除營收、銷售商品組合數字外；如包含庫存、毛利、成本項目、費用項目及損益情形)，發覺異常數字或狀況，並針對異常狀況及原因進行分析比較 P5.1.3 針對上述兩項(業績分析、營運分析)之報表，能夠提出改善方案或目標達成對策，並提報給總部(公司)	L4	K09 基本財務與會計知識 K22 業務績效規劃概念	S09 報表解讀與分析能力 S12 進銷存貨管理能力 S15 商品銷售能力 S19 文件報告撰寫能力 S24 簡報技巧能力
T6.1 門市人員任用與離職面談	P6.1.1 能針對應徵人員進行面談，並填妥面談紀錄表 P6.1.2 能依據門市職缺，以任用適合的門市人員 P6.1.3 繳交錄取人員基本	L4	K12 營運成本概念 K23 職能評估相關知識 K24 基本勞動法律知識	S11 營運成本控管能力 S25 職能評估能力 S26 面談技巧能力

工作任務之描述(T)	對應之行為指標(P)	職能級別(L)	對應之職能內涵	
			知識(K)	技能(S)
	資料表、履歷表、晤談紀錄表至上層主管，並依總部(公司)之任用程序辦理聘任作業 P6.1.4 進行離職面談及瞭解原因，將離職相關資料等交回上層主管，並依總部(公司)之離職程序辦理後續作業		K25 個人資料保護法基礎知識	
T6.2 門市人員教育訓練	P6.2.1 能落實總部(公司)人才培育機制，進行門市人員基礎訓練 P6.2.2 考核門市人員學習成果，以確保門市人員能力與技能符合門市需求，並依據總部(公司)需求，進行適時回報	L4	K12 營運成本概念 K26 教育訓練規劃概念	S11 營運成本控管能力 S24 簡報技巧能力 S27 門市人員教育訓練規劃與執行
T6.3 門市人員日常管理	P6.3.1 負責門市人員的日常排班調度、出缺勤等管理作業，並紀錄店務特殊事件及交接事項 P6.3.2 督導門市人員完成店務工作，並就門市人員表現狀況，適時給予關懷 P6.3.3 管理門市人員表現，進行績效管理，並對績效考核結果向總部(公司)提報，以利後續安排門市人員之獎懲、輔導和升遷規劃	L4	K08 日常行政管理知識 K12 營運成本概念 K24 基本勞動法律知識 K27 績效管理知識	S08 日常行政文書處理 S11 營運成本控管能力 S28 績效管理能力

貳、課程地圖

本計畫依據自行發展「門市店長」職能模型之全部職能內涵展開，設計職能課程，其課程地圖規劃流程及課程地圖詳述說明如下。

一、課程地圖規劃流程

本計畫經由產業專家職能訪談，並進行逐字稿歸納分析與專家會議驗證其正確性與完整性後，所產出的門市店長職能模型表如表 1 所示，此模型表包含工作職責、工作任務、工作產出、行為指標、知識、技能與態度等，依據歸納

結果之定稿展開課程地圖的規劃設計並根據職能導向課程發展範疇，對應的職能內涵（知識 K、技能 S）及行為指標，考量其屬性、相關度與複雜度，組成單元課程，執行做法第一步為設定課程對象及修習前的先備條件限制，先行界定人員及課程條件基準。第二步依據行為指標所呈現出的難易度進行分類。第三步驟整理職能內涵的 K、S 選單。第四步驟為將整理好的行為指標與職能內涵 K、S 進行對應整理。第五步驟為開始將整理對應過的行為指標與職能內涵進行分類重組，最後產出課程地圖。

二、課程地圖

「門市店長」職能導向課程之課程對象為高中職以上畢業且具有綜合批發零售產業之工作經驗 3 年以上，並具有門市工作經驗 1 年以上，或通過門市主管(內部)訓練，以做為修習課程前之先備條件限制。依據本計畫「門市店長」職能模型表，透過產業代表與職能專家共同討論決議後，依據需培養的能力，運用課程地圖規劃流程展開為職能課程，其課程地圖如表 2 所示。

表 2 門市店長培訓班課程地圖

		基礎	進階
授課順序	基本概念	1.門市環境與設備維護管理實務12小時	4.塑門市災害與緊急事件處理技巧18小時
		↓	↓
		2.商品陳列與佈置技巧12小時	5.商圈經營與行銷活動規劃實務36小時
		↓	↓
		3.顧客關係管理實務36小時	6.期中評量12小時
		↓	↓
	技能應用	7.門市行政作業與績效管理實務36小時	9.庫存管理與存貨策略規劃實務36小時
		↓	↓
		8.門市帳務與管理報表分析實務36小時	10.營運績效與管理報表分析實務48小時
		↓	↓
		11.職能面談與人力資源管理實務36小時	↓
		12.期末評量12小時	
先備條件	符合以下條件之一：須為高中職(畢)以上，並具備如下資格之一： 1.具有綜合批發零售產業之工作經驗 3 年以上 2.門市工作經驗 1 年以上，或通過門市主管(內部)訓練		
訓後	學員能於訓後展現「門市店長」之行為能力，未來可從事門市營運相關工		

效益	作，使結訓學員能依據公司營運目標進管理能力之提升，其著重在營運層面的部分，又分為「對外作業」及「對內作業」：在對外作業的部分，主要是於門市會和顧客有直接互動；而對內作業則是透過蒐集市場資訊分析，掌握市場、產品與服務相關資訊，並依據分析結果瞭解產品的優劣勢，以確保公司獲利成長；並運用內部資源提供行銷資源給客戶，最後能依據業績目標控管內部產銷平衡、出貨及收款作業並回報銷售狀況，有效達成業績目標。
-----------	---

第二節 設計階段

門市店長培訓班職能導向課程之設計階段，藉由利益關係人的參與討論，依據門市店長職能模型之職能內涵、對應行為指標及課程地圖，發展課程教學/訓練目標及課程大綱，以下就教學/訓練目標及課程大綱做詳述說明如下。

壹、教學/訓練目標

依據課程所涵蓋的職能內涵(K、S、A)，各門課程所對應職能之行為指標及課程地圖的學習進程，並以 SMART 原則設定教學/訓練目標，應涵蓋原職能所對應之行為指標，使後續成果評量有具體的與工作相關的行為可供觀察評量，做為學習成果評量發展之依據，如表 3 所示。

表 3 門市店長培訓班-教學訓練目標與職能內涵

課程教學訓練目標			引用/分析職能內涵		
課程(單元)名稱	課程(單元)職能級別	教學/訓練目標	對應行為指標	知識(K)	技能(S)
門市環境與設備維護管理實務	L3	能夠對門市設備種類瞭解、門市環境維護與標準操作流程等安全措施，以及保養維護與故障報修處理，以利營運環境與硬體設備之管理。	P1.1.1 於營業前中後落實店鋪環境清潔與維護，以保持門市店面形象。 P1.1.2 於營業前中後落實門市設備檢核及報修，以維護營運作業順利進行。	K01 門市環境清潔知識 K02 門市設備操作知識	S01 門市環境清潔能力 S02 門市設備操作能力
商品陳列與佈	L4	能夠依照公司需求，運	P2.2.1 落實總部(公司)所提供之商品陳	K13 商品陳列美學	S13 商品陳列補貨能力

課程教學訓練目標			引用/分析職能內涵		
課程(單元)名稱	課程(單元)職能級別	教學/訓練目標	對應行為指標	知識(K)	技能(S)
置技巧		用空間進行商品陳列與補貨，並做好門市管理各品項吸引客群以展現品牌特色。	列規範，進行商品上架、陳列與門市佈置。 P2.2.2 依各門市/專櫃討論後之結果，開始進行產品陳列佈置，並將陳列置結果回報總部(公司)。	知識	
顧客關係管理實務	L4	能夠運用顧客服務應對技巧，處理客訴抱怨，並利用社群媒體行銷，以利做好顧客溝通。	P4.1.1 落實門市基本接待等顧客服務。 P4.1.2 能確實紀錄顧客所提出之需求。 P4.1.3 能有效處理顧客所回饋之建議。 P4.1.4 針對熟客或會員進行經營管理，並用 line 或 APP 等社群媒體以利進行行銷活動推播。 P4.2.1 當服務抱怨發生時，能即時掌握事件發生之原因或狀況，並解決客訴問題，以提升門市之顧客滿意度。 P4.2.2 處理、紀錄與相關人員討論及分析顧客的抱怨問題，並向總部(公司)提報該門市客訴事件案例，以利教導門市人員客訴處理能力。	K19 社群媒體趨勢 K20 顧客服務管理知識 K21 客訴處理知識	S20 社群媒體應用能力 S21 顧客問題解決能力 S22 服務應對技巧 S23 危機管理能力
門市災害與緊急事件處理	L4	能夠處理門市人員意外事件，並進行教育宣導各	P1.2.1 規劃與安排門市職業安全訓練及消防訓練，並安排相關管理人，落實門市安全規範，以預防或降	K03 意外事件處理知識 K04 門市	S03 意外事件處理能力 S04 門市保安相關能力

課程教學訓練目標			引用/分析職能內涵		
課程(單元)名稱	課程(單元)職能級別	教學/訓練目標	對應行為指標	知識(K)	技能(S)
巧		防災措施演練,以利緊急安全預防、檢討及管理。	低人為等意外事件之發生。 P1.2.2 意外事件之初步處理與回報總部(公司)。	保安相關知識 K05 防火管理相關知識	S05 防火與急救設備操作能力 S19 文件報告撰寫能力
商圈經營與行銷活動規劃實務	L4	能夠瞭解各類型商圈與經營管理,並進行商圈消費與競爭者調查與分析,以利門市促銷策略與活動規劃。	P2.3.1 落實執行總部(公司)所下達或核可之銷售計畫,並提升店鋪商品銷售之業績。 P2.3.2 依據總部(公司)提供的大數據分析,店內每日、每週、每月之人流及商品銷售狀況,以進行門市陳列、行銷活動、庫存控制的精準度,營運效益。 P3.1.1 依據(POS 機)後台系統了解該區域之商品銷售品項趨勢,以利規畫相關之行銷方案。 P3.1.2 配合總部(公司)要求,蒐集商圈動態情報,並判讀銷售統計表後,即時回傳商品銷售異常及商圈市調之建議。 P3.2.1 依據商圈變化及業績達成率,規劃行銷活動以提出行動方案並落實方案執行。 P3.2.2 能依據總部(公司)所提供之檔期活動內容進行行銷活動。	K12 營運成本概念 K14 行銷活動規劃概念 K17 POS 機操作方法 K18 商圈經營知識	S09 報告解讀與分析能力 S11 營運成本控管能力 S14 行銷活動執行能力 S15 商品銷售能力 S17 POS 機操作能力 S18 商圈分析能力 S19 文件報告撰寫能力

課程教學訓練目標			引用/分析職能內涵		
課程(單元)名稱	課程(單元)職能級別	教學/訓練目標	對應行為指標	知識(K)	技能(S)
			<p>P3.2.3 確保文宣能搭配活動檔期進行露出告知消費者相關訊息以利後續營運作業。</p> <p>P3.2.4 配合商圈相關友善活動之辦理，以維持商圈之顧客關係，並向總部報告行銷計畫之執行進度與狀況。</p>		

課程教學訓練目標			引用/分析職能內涵		
課程(單元)名稱	課程(單元)職能級別	教學/訓練目標	對應行為指標	知識(K)	技能(S)
門市行政作業與績效管理實務	L4	能夠處理門市行政文書作業，並管理營運會議紀錄，以利進行門市績效考核及升遷程序管理。	<p>P1.3.1 確實進行總部(公司)所發布的政策資訊，並做好其會議記錄。</p> <p>P1.3.2 透過店鋪會議記錄、工作日誌，進一步下達及落實相關政策宣導工作與執行作業。</p> <p>P1.3.3 配合總部(公司)政策確實展露行銷、用人告示等看版文宣與回報。</p> <p>P6.3.1 負責門市人員的日常排班調度、出缺勤等管理作業，並紀錄店務特殊事件及交接事項。</p> <p>P6.3.2 督導門市人員完成店務工作，並就門市人員表現狀況，適時給予關懷。</p> <p>P6.3.3 管理門市人員表現，進行績效管理，並對績效考核結果向總部(公司)提報，以利後續安排門市人員之獎懲、輔導和升遷規劃。</p>	<p>K06 會議實務概念</p> <p>K07 行銷宣傳方法</p> <p>K08 日常行政管理知識</p> <p>K12 營運成本概念</p> <p>K24 基本勞動法律知識</p> <p>K27 績效管理知識</p>	<p>S06 會議管理技巧</p> <p>S07 行銷宣傳技巧</p> <p>S08 日常行政文書處理</p> <p>S11 營運成本控管能力</p> <p>S28 績效管理能力</p>

課程教學訓練目標			引用/分析職能內涵		
課程(單元)名稱	課程(單元)職能級別	教學/訓練目標	對應行為指標	知識(K)	技能(S)
門市帳務與管理報表分析實務	L4	能夠瞭解門市銷售帳務作業與管理，並進一步成本管控與財務報表製作，以利進銷存貨與成本會計管理作業。	<p>P1.4.1 製作或確認營業日報表，並確保當日營收之現金、有價證券與銷售帳之吻合，依規定回報總部(公司)，以落實門市帳務管理工作。</p> <p>P2.1.1 能依據銷售狀況、庫存數量及總部政策，進行訂貨，並能夠理解進銷存貨表單。</p> <p>P2.1.2 發覺各商品項目的數字有疑慮時，並針對此異常狀況及原因進行分析比較。</p> <p>P2.1.3 能針對總部(公司)政策搭配進銷廢存表之分析後進行正確之庫存管理，以降低商品迴轉天數，並提出改善方案。</p> <p>P2.1.4 能落實其改善方案之對策，以達成業績目標。</p> <p>P2.1.5 針對高單價等重要之商品或高迴轉率之商品進行造冊列管。</p>	<p>K08 日常行政管理知識</p> <p>K09 基本財務與會計知識</p> <p>K10 門市帳務管理知識</p> <p>K11 訂貨流程知識</p> <p>K12 營運成本概念</p>	<p>S08 日常行政文書處理</p> <p>S09 報表解讀與分析能力</p> <p>S10 門市帳務管理能力</p> <p>S11 營運成本控管能力</p> <p>S12 進銷存貨管理能力</p>
庫存管理與存貨策略規劃實務	L4	能夠瞭解產品庫存管理概論與規劃實務並進行採購庫存與績效指標管理效益分析，以利商品盤點統計表單	<p>P2.4.1 對存貨進行查對及調度，避免資金積壓或浪費，並同時確保商品數量符合總部(公司)應有規定。</p> <p>P2.4.2 針對盤點後之異常數據提出警告及填寫商品數量異常表呈報，並同時提出原因及改善方法。</p> <p>P2.4.3 對存貨進行查</p>	<p>K12 營運成本概念</p> <p>K15 商品盤點知識</p> <p>K16 盤點機操作方法</p>	<p>S11 營運成本控管能力</p> <p>S16 盤點機操作能力</p> <p>S19 文件報告撰寫能力</p>

課程教學訓練目標			引用/分析職能內涵		
課程(單元)名稱	課程(單元)職能級別	教學/訓練目標	對應行為指標	知識(K)	技能(S)
		與文件撰寫產出。	對及調度，避免資金積壓或浪費；同時確保商品數量符合應有規定。		
營運績效與管理報表分析實務	L4	能夠瞭解財務管理概論，並運用業績分析與營運分析報表，並提出經營效益問題改善建議，以利門市營運。	<p>P2.5.1 定期檢視門市之即期品項，並確實進行相關處理作業或下架以確保門市商品品質。</p> <p>P2.5.2 針對品保所發現之異常數據提出警告及填妥異常商品查對表，並同時提出原因及改善方法。</p> <p>P5.1.1 能理解業績分析報表(如包含營收銷售商品組合數字)等各項目之意義，發覺異常數字或狀況，並針對異常狀況及原因進行分析比較。</p> <p>P5.1.2 能理解營運分析報表(除營收、銷售商品組合數字外；如包含庫存、毛利、成本項目、費用項目及損益情形)，發覺異常數字或狀況，並針對異常狀況及原因進行分析比較。</p> <p>P5.1.3 針對上述兩項(業績分析、營運分析)之報表，能夠提出改善方案或目標達成對策，並提報給總部(公司)。</p>	<p>K09 基本財務與會計知</p> <p>K12 營運成本概念</p> <p>K22 業務績效規劃概念</p>	<p>S09 報表解讀與分析能力</p> <p>S11 營運成本控管能力</p> <p>S12 進銷存貨管理能力</p> <p>S15 商品銷售能力</p> <p>S19 文件報告撰寫能力</p> <p>S24 簡報技巧能力</p>

課程教學訓練目標			引用/分析職能內涵		
課程(單元)名稱	課程(單元)職能級別	教學/訓練目標	對應行為指標	知識(K)	技能(S)
職能面談與人力資源管理實務	L4	能夠瞭解人力資源管理策略,運用招募面談技巧與職能評估,以及規劃教育訓練,並熟悉勞動法令相關基本法律常識,以利人資相關作業流程應用。	<p>P6.1.1 能針對應徵人員進行面談,並填妥面談紀錄表。</p> <p>P6.1.2 能依據門市職缺,以任用適合的門市人員。</p> <p>P6.1.3 繳交錄取人員基本資料表、履歷表、晤談紀錄表至上層主管,並依總部(公司)之任用程序辦理聘任作業。</p> <p>P6.1.4 進行離職面談及瞭解原因,將離職相關資料等交回上層主管,並依總部(公司)之離職程序辦理後續作業。</p> <p>P6.2.1 能落實總部(公司)人才培育機制,進行門市人員基礎訓練。</p> <p>P6.2.2 考核門市人員學習成果,以確保門市人員能力與技能符合門市需求,並依據總部(公司)需求,進行適時回報。</p>	<p>K12 營運成本概念</p> <p>K23 職能評估相關知識</p> <p>K24 基本勞動法律知識</p> <p>K25 個人資料保護法基礎知識</p> <p>K26 教育訓練規劃概念</p>	<p>S11 營運成本控管能力</p> <p>S24 簡報技巧能力</p> <p>S25 職能評估能力</p> <p>S26 面談技巧能力</p> <p>S27 門市人員教育訓練規劃與執行</p>

貳、課程大綱與時數

課程內容之規劃,依據訓練目標以及其所對應之知識與技能進行結構設計,並依照邏輯性安排,使之符合工作流程之順序性或緩急性,由首要工作任務逐一往下展開,使課程具有繼續性及延續性。亦即,習得該課程後,即可擁有必要的職能內涵,並能展現該行為表現,進而達成訓練目標,課程時數設計依照工作需求分配,課程 306 小時,加上期中與期末之成果驗證 24 小時,總計為 330 小時。課程大綱與課程時數如表 4 所示。

表 4 門市店長培訓班-課程大綱與時數

課程(單元)名稱	課程時數	課程大綱內容
門市環境與設備維護管理實務	12 小時	1.門市設備種類瞭解與管理 2.門市環境清潔知識與管理 3.標準操作流程與安全措施 4.保養維護與故障報修處理 *依產業屬性需求進行調整(例如:衛生法規)
商品陳列與佈置技巧	12 小時	1.商品陳列與空間運用 2.商品補貨與品項管理 3.吸引客群及品牌特色展現
顧客關係管理實務	36 小時	1.顧客服務應對技巧 2.顧客溝通與客訴抱怨處理 3.社群媒體行銷策略與運用
門市災害與緊急事件處理技巧	18 小時	1.門市人員意外事件應變處理 2.各防災措施教育宣導及演練 3.緊急安全預防、檢討及管理 *依不同災害的類別進行適當性的調整 (例如:地震、颱風、疫情等相關天災事變)
商圈經營與行銷活動規劃實務	36 小時	1.各類型商圈與經營管理 2.商圈消費者調查與分析 3.商圈競爭者調查與分析 4.門市促銷策略與活動規劃 *須提供商圈分析之資料來源
門市行政作業與績效管理實務	36 小時	1.門市行政作業與文書處理 2.門市營運與會議紀錄管理 3.績效考核及升遷程序管理

課程（單元）名稱	課程時數	課程大綱內容
門市帳務與管理報表分析實務	36 小時	1.門市銷售帳務作業與管理 2.成本管控與財務報表製作 3.財務管理報表與目標績效運用 4.進銷存貨與成本會計管理作業
庫存管理與存貨策略規劃實務	36 小時	1.產品庫存管理概論與規劃實務 2.採購庫存與績效指標管理效益分析 3.商品盤點統計表單與文件撰寫應用
營運績效與管理報表分析實務	48 小時	1.財務管理實務應用 2.業績分析報表瞭解與運用 3.營運分析報表瞭解與運用 4.經營效益分析與問題改善
職能面談與人力資源管理實務	36 小時	1.人力資源管理策略 2.招募面談技巧與職能評估應用 3.教育訓練課程實施與培訓規劃 4.勞動法令相關基本法律常識

第三節 發展階段

門市店長培訓班課程發展報告內容依據設計階段(D)所設計的課程訓練目標、大綱內容、訓練對象、課程單元之教學/訓練目標及課程內容，規劃教學方法、評量方式等，設計合適的教材與教學資源，包含教材規劃、教具需求及師資、評量人員與課程協助人員條件等，相關設計緣由如下所述：

壹、規劃教學方式

十個課程單元之能力等級大多皆屬於四級，意即學員能夠在部分變動及非常規性的情況中獨立完成工作，在先備條件上具備基本知識與技能，且訓練對象為高中職以上畢業，並且具基本電腦文書操作能力，或具1年以上相關工作經歷，並且具基本電腦文書操作能力。因此考量到教學/訓練目標以技術性為主，在課程內容規劃上以實務來整合課程所學，因此在教學方法設計上，會依據每門課程單元的屬性搭配使用講述法、分組討論及實務演練、個案分析的教學方式來進行授課，透過講述方式與問答講解知識與技巧，操作性較高之課程，則再加入分組討論、實務演練與個案分析引導學員連結講授內容，除使學習更具成效外，同時也具備更完整門市店長的知識與技能。

門市店長培訓班工作型態偏重於實際操作，故在設計教學方法上會以實務操作面為主，理論概論面為輔，藉以達成學術並重之效果。在實務操作部分，教學方法主要以實務演練、上機操作為主。理論概論部分則以講述教學為主，重點在讓學員有較多的實務操作之練習，以熟練各項技能，提升訓用合一之契合度，並縮短產學落差，提升未來就業或轉職之能力，以達成職能導向課程所強調學習內容對應業界職務需求的精神，如表5所示。

表 5 門市店長培訓班-教學方法

課程(單元)名稱	教學/訓練目標	教學方法				說明 (簡要說明所選取之教學方法)
		講述教學	分組討論	實務演練	個案分析	
門市環境與設備維護管理實務	能夠對門市設備種類瞭解、門市環境維護與標準操作流程等安全措施，以及保養維護與故障報修處理，以利營運環境與硬體設備之管理。	●	●	●		1. 講述教學法 ： 講師以熟練的講授技巧並適時回饋問題來提昇訓練效果。講授法為基本知識傳遞的手法，在本培訓的所有課程皆有使用。
門市環境與設備維護管理實務	能夠對門市設備種類瞭解、門市環境維護與標準操作流程等安全措施，以及保養維護與故障報修處理，以利營運環境與硬體設備之管理。	●	●	●		2. 分組討論 ： 講師透過將學員分組討論議題的模式，讓學員經由與講師及其他學員間互動，吸收課程中的概念。為使學員的學習透過互動而成長，所有課程皆因為需透過課程中，互相討論以激盪學員的想法，因此採用本方法。
商品陳列與佈置技巧	能夠依照公司需求，運用空間進行商品陳列與補貨，並做好門市管理各品項吸引客群以展現品牌特色。	●	●	●	●	3. 實務演練 ： 講師提供題目讓學員的練習，使學生對技能、經驗，或特定內容的學習達到正確或純熟的反應結果，增加學習成效。

課程(單元)名稱	教學/訓練目標	教學方法				說明 (簡要說明所選取之教學方法)
		講述教學	分組討論	實務演練	個案分析	
顧客關係管理實務	能夠運用顧客服務應對技巧，處理客訴抱怨，並利用社群媒體行銷，以利做好顧客溝通。	●	●	●	●	4.個案分析： 講師準備案例，以實際案例分析，解析在該門課程中的應用方法，讓學員能夠理解實際案例中的應變方法，因此課程皆涉及實務須個案舉例的部分，皆安排個案分析的方法。
門市災害與緊急技 事件處理巧	能夠處理門市人員意外事件，並進行教育宣導各防災措施演練，以利緊急安全預防、檢討及管理。	●	●	●	●	
商圈經營與行銷活 動規劃實務	能夠瞭解各類型商圈與經營管理，並進行商圈消費與競爭者調查與分析，以利門市促銷策略與活動規劃。	●	●	●	●	
門市行政作業與績 效管理實務	能夠處理門市行政文書作業，並管理營運會議紀錄，以利進行門市績效考核及升遷程序管理。	●	●	●	●	
						1.講述教學法： 講師以熟練的講授技巧並適時回饋問題來提昇訓練效果。講授法為基本知識傳遞的手法，在本培訓的所有課程皆有使用。

課程(單元)名稱	教學/訓練目標	教學方法				說明 (簡要說明所選取之教學方法)
		講述教學	分組討論	實務演練	個案分析	
門市帳務與管理報表分析實務	能夠瞭解門市銷售帳務作業與管理，並進一步成本管控與財務報表製作，以利進銷存貨與成本會計管理作業。	●	●	●	●	2.分組討論： 講師透過將學員分組討論議題的模式，讓學員經由與講師及其他學員間互動，吸收課程中的概念。為使學員的學習透過互動而成長，所有課程皆因為需透過課程中，互相討論以激盪學員的想法，因此採用本方法。
庫存管理與存貨策略規劃實務	能夠瞭解產品庫存管理概論與規劃實務並進行採購庫存與績效指標管理效益分析，以利商品盤點統計表單與文件撰寫產出。	●	●	●	●	3.實務演練： 講師提供題目讓學員的練習，使學生對技能、經驗，或特定內容的學習達到正確或純熟的反應結果，增加學習成效。
營運績效與管理報表分析實務	能夠瞭解財務管理概論，並運用業績分析與營運分析報表，並提出經營效益問題改善建議，以利門市營運。	●	●	●	●	4.個案分析： 講師準備案例，以實際案例分析，解析在該門課程中的應用方法，讓學員能夠理解實際案例中的應變方法，因此課程皆涉及實務須個案舉例的部分，皆安排個案分析的方法。

課程(單元)名稱	教學/訓練目標	教學方法				
		講述教學	分組討論	實務演練	個案分析	說明 (簡要說明所選取之教學方法)
職能面談與人力資源管理實務	能夠瞭解人力資源管理策略，運用招募面談技巧與職能評估，以及規劃教育訓練，並熟悉勞動法令相關基本法律常識，以利人資相關作業流程應用。	●	●	●	●	

貳、教材與教學資源設計

因門市店長培訓班之課程教學內容均為具專業度之培訓課程，且培訓之最終目的為培育業界所需之核心專業人才，故其教材與教學資源之設計需謹守課程之訓練目標，以下將依要求條件明列並說明。

一、課程教材、教具與設備

課程教材與教學資源之發展，由各課程單元之講師，依據其課程之內容、訓練目標與教學方法，設計發展合適之教材與教學資源，以提升學員之學習成效。門市店長培訓班各課程單元之教材與教學資源規劃表如表6教學資源所示。

表6 門市店長培訓班-教學資源

課程(單元)名稱	教材與教學資源		
	教材	教具/設備	其他
門市環境與設備維護管理實務	1.講師編製課程講(簡報) 2.教科書(合法出版品) 3.參考資料	1.電腦 2.投影機 3.麥克風 4.音響	1.白板 2.白板筆 3.海報紙 4.網路

課程(單元)名稱	教材與教學資源		
	教材	教具/設備	其他
商品陳列與佈置技巧	1.講師編製課程講(簡報) 2.教科書(合法出版品) 3.參考資料	1.電腦 2.投影機 3.麥克風 4.音響	1.白板 2.白板筆 3.海報紙 4.網路
顧客關係管理實務	1.講師編製課程講(簡報) 2.教科書(合法出版品) 3.參考資料	1.電腦 2.投影機 3.麥克風 4.音響	1.白板 2.白板筆 3.海報紙 4.網路
門市災害與緊急技事件處理巧	1.講師編製課程講(簡報) 2.教科書(合法出版品) 3.參考資料	1.電腦 2.投影機 3.麥克風 4.音響	1.白板 2.白板筆 3.海報紙 4.網路
商圈經營與行銷活動規劃實務	1.講師編製課程講(簡報) 2.教科書(合法出版品) 3.參考資料	1.電腦 2.投影機 3.麥克風 4.音響	1.白板 2.白板筆 3.海報紙 4.網路
門市行政作業與績效管理實務	1.講師編製課程講(簡報) 2.教科書(合法出版品) 3.參考資料	1.電腦 2.投影機 3.麥克風 4.音響	1.白板 2.白板筆 3.海報紙 4.網路
門市帳務與管理報表分析實務	1.講師編製課程講(簡報) 2.教科書(合法出版品) 3.參考資料	1.電腦 2.投影機 3.麥克風 4.音響	1.白板 2.白板筆 3.海報紙 4.網路
庫存管理與存貨策略規劃實務	1.講師編製課程講(簡報) 2.教科書(合法出版品) 3.參考資料	1.電腦 2.投影機 3.麥克風 4.音響	1.白板 2.白板筆 3.海報紙 4.網路

課程(單元)名稱	教材與教學資源		
	教材	教具/設備	其他
營運績效與管理 報表分析實務	1.講師編製課程講(簡 報) 2.教科書(合法出版品) 3.參考資料	1.電腦 2.投影機 3.麥克風 4.音響	1.白板 2.白板筆 3.海報紙 4.網路
職能面談與人力 資源管理實務	1.講師編製課程講(簡 報) 2.教科書(合法出版品) 3.參考資料	1.電腦 2.投影機 3.麥克風 4.音響	1.白板 2.白板筆 3.海報紙 4.網路

二、師資、課程協助人員與評量員條件

因課程之內容均屬較專業的課程，第一門『門市環境與設備維護管理實務』課程、第二門『商品陳列與佈置技巧』課程、第三門『顧客關係管理實務』課程、第四門『門市災害與緊急事件處理技巧』課程、第五門『商圈經營與行銷活動規劃實務』課程、第六門『門市行政作業與績效管理實務』、第七門『門市帳務與管理報表分析實務』、第八門『庫存管理與存貨策略規劃實務』、第九門『營運績效與管理報表分析實務』、第十門『職能面談與人力資源管理實務』等10門課：講師皆必須具備資格為曾任職門市店長相關職務5年(含)實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。或曾任批發、零售或連鎖經營相關訓練課程專任或兼任教師3年以上者，或專業能力足以擔任授課講師之條件。故對應不同專業課程之需求，本次課程依據歸納後之職能模型表及課程內容為選擇標準，參考各師資之專業背景、該領域授課資歷等相關資訊，適當選擇各課程師資，使參訓學員在該課程能夠透過各專業領域的課程講師，更完整的學習到符合業界需求的課程內容，各課程之師資條件如表7所示。

為求授課過程之嚴謹度，每堂課程均由辦訓單位指派一位至兩位人員進行協助，主要職責除協助講師進行課程品質監控以及協助相關行政事宜外，在課

程當中也須配合講師授課內容來回答與解決學習者的相關疑問，故如無相關背景與知識，恐無法勝任，因此協助人員在資格設定上需具備行銷管理或人力資源、管理學系，大學以上學歷之人員。且具備高度服務熱忱與專業敏銳度，以進行課程監控、紀錄、調查及協助講師進行課程中各項需求，表 7 為此次課程協助人員規劃表。

此職能課程主要評量人員有授課講師，配合本課程系統化之教學方法，在評量方式的設計上採用講師評估評量方式，並藉由講師滿意度調查表作環境、設備、教材及學員的評估，則可藉由學員上課狀況、實際演練狀況及學習成果等進行評估，給予實質建議。故評量人員之條件皆須符合課程設計中對於講師資格水準的要求，評量人員條件說明如表 7 所示。

表 7 門市店長培訓班-授課師資、評量人員與課程協助人員

課程(單元)名稱	應具備之資格與專業學經歷		
	授課教師	評量人員	課程協助人員
門市環境與設備維護管理實務	須符合以下條件之一： 1.曾任職門市店長相關職務 5 年(含)實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任職批發、零售或連鎖經營相關訓練課程專任或兼任教師 3 年以上者，或專業能力足以擔任授課講師。	●必要條件： 1.本課程各授課講師。 2.需為各課程之專業領域至少 3 年以上。	■助教資格： 1.具有商業管理相關經驗 1 年以上。 ■訓練行政人員資格： 1.具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作 1 年(含)以上之人員。

課程(單元)名稱	應具備之資格與專業學經歷		
	授課教師	評量人員	課程協助人員
門市環境與設備維護管理實務	<p>須符合以下條件之一：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.曾任職門市店長相關職務5年(含)實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任職批發、零售或連鎖經營相關訓練課程專任或兼任教師3年以上者，或專業能力足以擔任授課講師。 	<p>●必要條件：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.本課程各授課講師。 2.需為各課程之專業領域至少3年以上。 	<p>■助教資格：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具有商業管理相關經驗1年以上。 <p>■訓練行政人員資格：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上之人員。
商品陳列與佈置技巧	<p>須符合以下條件之一：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.曾任職門市店長相關職務5年(含)實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任職批發、零售或連鎖經營相關訓練課程專任或兼任教師3年以上者，或專業能力足以擔任授課講師。 	<p>●必要條件：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.本課程各授課講師。 2.需為各課程之專業領域至少3年以上。 	<p>■助教資格：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具有商業管理相關經驗1年以上。 <p>■訓練行政人員資格：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上之人員。
顧客關係管理實務	<p>須符合以下條件之一：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.曾任職門市店長相關職務5年(含)實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任職批發、零售或連鎖經營相關訓練課程專任或兼任教師3年以上者，或專業能 	<p>●必要條件：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.本課程各授課講師。 2.需為各課程之專業領域至少3年以上。 	<p>■助教資格：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具有商業管理相關經驗1年以上。 <p>■訓練行政人員資格：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上之人

課程(單元)名稱	應具備之資格與專業學經歷		
	授課教師	評量人員	課程協助人員
	力足以擔任授課講師。		員。
門市災害與緊急 技事件處理巧	<p>須符合以下條件之一：</p> <p>1.曾任職門市店長相關職務5年(含)實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。</p> <p>2.曾任職批發、零售或連鎖經營相關訓練課程專任或兼任教師3年以上者，或專業能力足以擔任授課講師。</p>	<p>●必要條件：</p> <p>1.本課程各授課講師。</p> <p>2.需為各課程之專業領域至少3年以上。</p>	<p>■助教資格：</p> <p>1.具有商業管理相關經驗1年以上。</p> <p>■訓練行政人員資格：</p> <p>1.具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上之人員。</p>
商圈經營與行銷 活動規劃實務	<p>須符合以下條件之一：</p> <p>1.曾任職門市店長相關職務5年(含)實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。</p> <p>2.曾任職批發、零售或連鎖經營相關訓練課程專任或兼任教師3年以上者，或專業能力足以擔任授課講師。</p> <p>*具有行銷相關實務經驗者尤佳。</p>	<p>●必要條件：</p> <p>1.本課程各授課講師。</p> <p>2.需為各課程之專業領域至少3年以上。</p>	<p>■助教資格：</p> <p>1.具有商業管理相關經驗1年以上。</p> <p>■訓練行政人員資格：</p> <p>1.具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上之人員。</p>

課程(單元)名稱	應具備之資格與專業學經歷		
	授課教師	評量人員	課程協助人員
門市行政作業與績效管理實務	<p>須符合以下條件之一：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.曾任職門市店長相關職務5年(含)實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任職批發、零售或連鎖經營相關訓練課程專任或兼任教師3年以上者，或專業能力足以擔任授課講師。 	<p>●必要條件：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.本課程各授課講師。 2.需為各課程之專業領域至少3年以上。 	<p>■助教資格：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具有商業管理相關經驗1年以上。 <p>■訓練行政人員資格：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上之人員。
門市帳務與管理報表分析實務	<p>須符合以下條件之一：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.曾任職門市店長相關職務5年(含)實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任職批發、零售或連鎖經營相關訓練課程專任或兼任教師3年以上者，或專業能力足以擔任授課講師。 	<p>●必要條件：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.本課程各授課講師。 2.需為各課程之專業領域至少3年以上。 	<p>■助教資格：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具有商業管理相關經驗1年以上。 <p>■訓練行政人員資格：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上之人員。
庫存管理與存貨策略規劃實務	<p>須符合以下條件之一：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.曾任職門市店長相關職務5年(含)實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任職批發、零售或連鎖經營相關訓練課程專任或兼任教師3年以上者，或專業能力足以擔任授課講師。 	<p>●必要條件：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.本課程各授課講師。 2.需為各課程之專業領域至少3年以上。 	<p>■助教資格：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具有商業管理相關經驗1年以上。 <p>■訓練行政人員資格：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上之人員。

課程(單元)名稱	應具備之資格與專業學經歷		
	授課教師	評量人員	課程協助人員
營運績效與管理 報表分析實務	<p>須符合以下條件之一：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.曾任職門市店長相關職務5年(含)實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任職批發、零售或連鎖經營相關訓練課程專任或兼任教師3年以上者，或專業能力足以擔任授課講師。 	<p>●必要條件：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.本課程各授課講師。 2.需為各課程之專業領域至少3年以上。 	<p>■助教資格：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具有商業管理相關經驗1年以上。 <p>■訓練行政人員資格：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上之人員。
職能面談與人力 資源管理實務	<p>須符合以下條件之一：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.曾任職門市店長相關職務5年(含)實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任職批發、零售或連鎖經營相關訓練課程專任或兼任教師3年以上者，或專業能力足以擔任授課講師。 	<p>●必要條件：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.本課程各授課講師。 2.需為各課程之專業領域至少3年以上。 	<p>■助教資格：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具有商業管理相關經驗1年以上。 <p>■訓練行政人員資格：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上之人員。

參、評量方式

課程對象以未來想從事門市店長為主，因此課程主要目的為使學員能深化學習到門市店長應具備之相關職能，以裨益在職場上更能發揮所學，因此在學習成效評量方式的設計上，除基本的「紙筆測驗」外，另也採取「實作測驗」作為評估學習成效的方式，經由每次的成績，確保學習者在學習的過程當中皆具有顯著的學習成效。詳細之設計依據與考量說明如下。十門單元課程規劃、對應之教學/訓練目標、訓練大綱、教學方法、評量方式、相關人員條件資格摘要說明如表8所示。

表 8 門市店長培訓班-課程發展規劃摘要表

課程單元	教學目標	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
				教材	教具/設備		師資	評量人員	課程協助人員
一、門市環境與設備維護管理實務	能夠對門市設備種類瞭解與標準操作流程等安全措施，以及保養維護與故障報修處理，以利營運環境與硬體設備之管理。	1.門市設備種類瞭解與管理 2.門市環境清潔知識與管理 3.標準操作流程與安全措施 4.保養維護與故障報修處理 *依產業屬性進行合適性調整(例如:衛生法規)	1.講述教學法 2.分組討論 3.實務演練	1.講師編製課程講(簡報) 2.教科書(合法出版品) 3.參考資料	1.電腦 2.投影機 3.麥克風 4.音響	1.筆試試卷 2.作業報告 3.實作評量 4.口頭報告	須符合以下條件之一： 1.曾任職門市店長相關職務5年(含)實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任職批發、零售或連鎖經營相關訓練課程專任或兼任教師3年以上者，或專業能力足以擔任授課講師。	●必要條件： 1.本課程各授課講師。 2.需為各課程之專業領域至少3年以上。	■助教資格： 1.具有商業管理相關經驗1年以上。 ■訓練行政人員資格： 1.具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上之人員。

課程單元	教學目標	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
				教材	教具/設備		師資	評量人員	課程協助人員
二、商品陳列與佈置技巧	能夠運用空間進行商品陳列與補貨，並做好門市管理各品項吸，及引客群以展現品牌特色。	1.商品陳列與空間運用 2.商品補貨與品項管理 3.吸引客群及品牌特色展現	1.講述教學法 2.分組討論 3.實務演練 4.個案分析	1.講師編製課程講(簡報) 2.教科書(合法出版品) 3.參考資料	1.電腦 2.投影機 3.麥克風 4.音響	1.作業報告 2.實作評量 3.口頭報告	須符合以下條件之一： 1.曾任職門市店長相關職務5年(含)實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任職批發、零售或連鎖經營相關訓練課程專任或兼任教師3年以上者，或專業能力足以擔任授課講師。	●必要條件： 1.本課程各授課講師。 2.需為各課程之專業領域至少3年以上。	■助教資格： 1.具有商業管理相關經驗1年以上。 ■訓練行政人員資格： 1.具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上之人員。

課程單元	教學目標	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
				教材	教具/設備		師資	評量人員	課程協助人員
三、顧客關係管理實務	能夠運用顧客服務應對技巧，處理客訴抱怨，並利用社群媒體行銷，以利做好顧客溝通。	1.顧客服務應對技巧 2.顧客溝通與客訴抱怨處理 3.社群媒體行銷策略與運用	1.講述教學法 2.分組討論 3.實務演練 4.個案分析	1.講師編製課程講(簡報) 2.教科書(合法出版品) 3.參考資料	1.電腦 2.投影機 3.麥克風 4.音響	1.筆試試卷 2.作業報告 3.實作評量 4.口頭報告	須符合以下條件之一： 1.曾任職門市店長相關職務5年(含)實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任職批發、零售或連鎖經營相關訓練課程專任或兼任教師3年以上者，或專業能力足以擔任授課講師。	●必要條件： 1.本課程各授課講師。 2.需為各課程之專業領域至少3年以上。	■助教資格： 1.具有商業管理相關經驗1年以上。 ■訓練行政人員資格： 1.具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上之人員。

課程單元	教學目標	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
				教材	教具/設備		師資	評量人員	課程協助人員
四、門市災害與緊急技事件處理巧	能夠處理門市人員意外事件，並進行教育宣導各防災措施演練，以利緊急安全預防、檢討及管理。	1. 門市人員意外事件應變處理 2. 各防災措施教育宣導及演練 3. 緊急安全預防、檢討及管理 * 依不同災害的類別進行適當性的調整(例如:地震、颱風、疫情等相關天災事變)	1. 講述教學法 2. 分組討論 3. 實務演練 4. 個案分析	11. 講師編製課程講(簡報) 2. 教科書(合法出版品) 3. 參考資料	1. 電腦 2. 投影機 3. 麥克風 4. 音響	1. 作業報告 2. 實作評量 3. 口頭報告	須符合以下條件之一： 1. 曾任職門市店長相關職務 5 年(含)實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2. 曾任職批發、零售或連鎖經營相關訓練課程專任或兼任教師 3 年以上者，或專業能力足以擔任授課講師。	●必要條件： 1. 本課程各授課講師。 2. 需為各課程之專業領域至少 3 年以上。	■助教資格： 1. 具有商業管理相關經驗 1 年以上。 ■訓練行政人員資格： 1. 具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作 1 年(含)以上之人員。

課程單元	教學目標	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
				教材	教具/設備		師資	評量人員	課程協助人員
五、商圈經營與行銷活動規劃實務	能夠瞭解各類型商圈與經營管理，並進行商圈消費與競爭者調查與分析，以利門市促銷策略與活動規劃。	1.各類型商圈與經營管理 2.商圈消費者調查與分析 3.商圈競爭者調查與分析 4.門市促銷策略與活動規劃 *須提供商圈分析之資料來源	1.講述教學法 2.分組討論 3.實務演練 4.個案分析	1.講師編製課程講(簡報) 2.教科書(合法出版品) 3.參考資料	1.電腦 2.投影機 3.麥克風 4.音響	1.筆試試卷 2.作業報告 3.實作評量 4.口頭報告	須符合以下條件之一： 1.曾任職門市店長相關職務5年(含)實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任職批發、零售或連鎖經營相關訓練課程專任或兼任教師3年以上者，或專業能力足以擔任授課講師。 *具有行銷相關實務經驗者尤佳。	●必要條件： 1.本課程各授課講師。 2.需為各課程之專業領域至少3年以上。	■助教資格： 1.具有商業管理相關經驗1年以上。 ■訓練行政人員資格： 1.具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上之人員。

課程單元	教學目標	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
				教材	教具/設備		師資	評量人員	課程協助人員
六、門市行政作業與績效管理實務	能夠處理門市行政文書作業，並管理營運會議紀錄，以利進行門市績效考核及升遷程序管理。	1.門市行政作業與文書處理 2.門市營運與會議紀錄管理 3.績效考核及升遷程序管理	1.講述教學法 2.分組討論 3.實務演練 4.個案分析	1.講師編製課程講(簡報) 2.教科書(合法出版品) 3.參考資料	1.電腦 2.投影機 3.麥克風 4.音響	1.筆試試卷 2.作業報告 3.實作評量 4.口頭報告	須符合以下條件之一： 1.曾任職門市店長相關職務5年(含)實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任職批發、零售或連鎖經營相關訓練課程專任或兼任教師3年以上者，或專業能力足以擔任授課講師。	●必要條件： 1.本課程各授課講師。 2.需為各課程之專業領域至少3年以上。	■助教資格： 1.具有商業管理相關經驗1年以上。 ■訓練行政人員資格： 1.具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上之人員。

課程單元	教學目標	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
				教材	教具/設備		師資	評量人員	課程協助人員
七、門市帳務與管理報表分析實務	能夠瞭解門市銷售帳務作業與管理，並進一步成本管控與財務報表製作，以利進銷存貨與成本會計管理作業。	1.門市銷售帳務作業與管理 2.成本管控與財務報表製作 3.財務管理報表與目標績效運用 4.進銷存貨與成本會計管理作業	1.講述教學法 2.分組討論 3.實務演練 4.個案分析	1.講師編製課程講(簡報) 2.教科書(合法出版品) 3.參考資料	1.電腦 2.投影機 3.麥克風 4.音響	1.筆試試卷 2.作業報告 3.實作評量 4.口頭報告	須符合以下條件之一： 1.曾任職門市店長相關職務5年(含)實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任職批發、零售或連鎖經營相關訓練課程專任或兼任教師3年以上者，或專業能力足以擔任授課講師。	●必要條件： 1.本課程各授課講師。 2.需為各課程之專業領域至少3年以上。	■助教資格： 1.具有商業管理相關經驗1年以上。 ■訓練行政人員資格： 1.具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上之人員。

課程單元	教學目標	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
				教材	教具/設備		師資	評量人員	課程協助人員
八、庫存管理與存貨策略規劃實務	能夠瞭解產品庫存管理概論與規劃實務並進行採購庫存與績效指標管理效益分析，以利商品盤點統計表單與文件撰寫產出。	1.產品庫存管理概論與規劃實務 2.採購庫存與績效指標管理效益分析 3.商品盤點統計表單與文件撰寫應用	1.講述教學法 2.分組討論 3.實務演練 4.個案分析	1.講師編製課程講(簡報) 2.教科書(合法出版品) 3.參考資料	1.電腦 2.投影機 3.麥克風 4.音響	1.作業報告 2.實作評量 3.口頭報告	須符合以下條件之一： 1.曾任職門市店長相關職務5年(含)實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任職批發、零售或連鎖經營相關訓練課程專任或兼任教師3年以上者，或專業能力足以擔任授課講師。	●必要條件： 1.本課程各授課講師。 2.需為各課程之專業領域至少3年以上。	■助教資格： 1.具有商業管理相關經驗1年以上。 ■訓練行政人員資格： 1.具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上之人員。

課程單元	教學目標	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
				教材	教具/設備		師資	評量人員	課程協助人員
九、營運績效與管理報表分析實務	能夠瞭解財務管理概論，並運用業績分析與營運分析報表，並提出經營效益問題改善建議，以利門市營運。	1. 財務管理實務應用 2. 業績分析報表瞭解與運用 3. 營運分析報表瞭解與運用 4. 經營效益分析與問題改善	1. 講述教學法 2. 分組討論 3. 實務演練 4. 個案分析	1. 講師編製課程講(簡報) 2. 教科書(合法出版品) 3. 參考資料	1. 電腦 2. 投影機 3. 麥克風 4. 音響	1. 作業報告 2. 實作評量 3. 口頭報告	須符合以下條件之一： 1. 曾任職門市店長相關職務5年(含)實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2. 曾任職批發、零售或連鎖經營相關訓練課程專任或兼任教師3年以上者，或專業能力足以擔任授課講師。	● 必要條件： 1. 本課程各授課講師。 2. 需為各課程之專業領域至少3年以上。	■ 助教資格： 1. 具有商業管理相關經驗1年以上。 ■ 訓練行政人員資格： 1. 具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上之人員。

課程單元	教學目標	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
				教材	教具/設備		師資	評量人員	課程協助人員
十、職能面談與人力資源管理實務	能夠瞭解人力資源管理策略，運用招募面談技巧與職能評估，以及規劃教育訓練，並熟悉勞動法令相關基本法律常識，以利人資相關作業流程應用。	1.人力資源管理策略 2.招募面談技巧與職能評估應用 3.教育訓練課程實施與培訓規劃 4.勞動法令相關基本法律常識	1.講述教學法 2.分組討論 3.實務演練 4.個案分析	1.講師編製課程講(簡報) 2.教科書(合法出版品) 3.參考資料	1.電腦 2.投影機 3.麥克風 4.音響	1.作業報告 2.實作評量 3.口頭報告	須符合以下條件之一： 1.曾任職門市店長相關職務5年(含)實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任職批發、零售或連鎖經營相關訓練課程專任或兼任教師3年以上者，或專業能力足以擔任授課講師。	●必要條件： 1.本課程各授課講師。 2.需為各課程之專業領域至少3年以上。	■助教資格： 1.具有商業管理相關經驗1年以上。 ■訓練行政人員資格： 1.具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上之人員。

第四節 執行階段

壹、課程辦理

一、課程辦理目的

因課程主要辦訓目的為使學員能在此項專業領域中習得專業技能，學員若能通過課程考試皆能取得職業訓練之結訓證書，在公開課程資訊之時，特註明關於本課程之原則說明。

二、公開招生資訊

於課程辦理期間，由辦訓單位將課程資訊及簡章，經由單位網站與其相關管道進行報名資訊公開，並於報名簡章中清楚載明報名資格、報名地點、報名方式、辦理時間地點、課程目的、課前資訊說明、課程原則等資訊。

三、課程地點、時間

課程地點、時間皆由辦訓單位訂定，辦訓單位為考量課程品質，需評估空間上是否能容納所有學員，並依照教學/訓練目標及內容大綱安排適當的地點受訓，使學員能在良好的環境中學習專業技能。

四、參訓條件

須為高中職(畢)以上，並具備如下資格之一：

- (1)具有綜合批發零售產業之工作經驗3年以上；
- (2)門市工作經驗1年以上，或通過門市主管(內部)訓練。

五、參訓原則

開訓當天和成果發表與驗證不得請假，其他課程如有要事需要向辦訓單位請假，請假時數累計不得超過課程總時數的十分之一，請假時數超過者則沒有辦法參與課程單元的成果驗證，也沒機會取得職業訓練之結訓證

六、行政事項

(一)上課期間上、下午皆需簽到及簽退，為管控上課品質，要求學員準時入出場，上課期間並請學員將手機關機。

(二)為掌握課程時間與進度，下次上課教材會事先發放給各位學員，需於上課前預習完成。

貳、課程實施

在課程正式實施期間，辦訓單位之協助人員依照授課講師之教學方法及意見，將同性質之學員分為一組，並於課程實施期間印製所有學員之課程教材講義、建立上、下午簽到機制，以利掌控課程之流程與品質。

一、教材講義

授課講師將下次課程教材講義編排完成，並於此次課程前交給辦訓單位之協助人員印製完成，此次課程中將會由協助人員發放下次課程的教材講義給學員。

二、出席紀錄

課程實施之出席紀錄由辦訓單位設計課程簽到表，上、下午課程皆需簽到及簽退，作為學員請假的憑證，以確保學員的請假狀況及領取證書資格之一。

三、滿意度調查相關表單

在課程實施階段，共有三種滿意度調查相關表單，於課程結束都會給予所有學員滿意度調查表與講師的滿意度調查表，協助人員於每堂課程都會填寫督課紀錄表，三種表單之調查分析可從多元面向評量課程之品質。

四、課堂實作

課堂作業為授課講師將課程中所講授的內容轉為題目，讓學員在課程單元結束後，能持續學習並將課程所學移轉運用於工作中。

五、評估演練

授課講師皆有設計分組報告評估演練活動，當分組學員上台報告時，授課講師與其他分組學員會對報告者進行實務演練之評估。

六、職能評估表

為檢驗學員是否從課程中學習到此課程包絡的職能內涵(K、S)，並能於工作任務展現該職能行為，於開課當天發給所有學員職能行為自評表，以及職能行為主管評表，請學員以及其主管根據受測者之工作行為展現據以評分。

第五節 評估階段

壹、學習成果評量

本課程之訓練評估(E)，是在訓練的過程中或是完成訓練之後，對於教學內容、學員的反應與學習成果，按照一定的標準作系統性的調查、分析及檢討，並更進一步比較是否能達到原先設定之訓練目標。整體而言，包含了評估流程的系統化設計、評估資料的蒐集與分析，以及回饋至相關利益關係人的一個過程。

學習成果評量方法的設計是依據發展階段所規劃之教學方法，如講述教學、問答、個案分析、實務演練等，設計可相呼應之評量方式，以明確檢視參訓學員在特定教學方法下之學習成果，並且將評量結果據實紀錄並以 Kirkpatrick 訓練四層次理論進行分析，以下分別針對評量程序及評量工具做詳述說明。

一、課程評量程序

(一)反應層次 L1(學員滿意度調查表)

每個課程單元結束發放填寫，瞭解受訓學員對於講師授課表現、課程內容呈現及服務品質是否滿意，並且依據學員給予建議作為下次課程的改善之依據。

(二)學習層次 L2(筆試、作業紀錄、實作測驗)

在學習層次階段，為鑑定學員是否確實達到訓練/學習目標，採用之評量方式為紙筆測驗作業與實作測驗。

評量方式一「期中評量」測驗，針對門市環境與設備維護管理實務、商品陳列與佈置技巧、服務應對與顧客關係管理實務、門市災害與緊急事件處理技巧、商圈經營與行銷活動規劃實務，由學員對於門市店長系列課程之「對外作業」知識的學習成效，以製作各別專題或報告；評量二則是「期末評量」，針對門市行政作業與績效管理實務、門市帳務與管理報表分析實務、庫存管理與存貨策略規劃實務、營運績效與管理報表分析實務、職能面談與人力資源管理實務，由學員對於門市店長系列課程之「對內作業」知識的學習成效，以製作各別專題或報告。

並由專業評量者評分，以了解學員製作的個人專題或報告內容是否符合

合授課所教，以完成操作的評量。成果驗證之報告主題於課程前由講師訂定，結合每門單元課程之教學內容，學員需將所學應用批發零售業之門市店長專題報告中，以評量學員已具備獨立完成行門市店長之規劃及運用，最後於成果驗證時逐一發表專題報告內容。

(三)行為層次 L3 (職能前/後測評估表)

將「門市店長培訓班」所包絡的行為指標轉化為職能評估表，於受訓前及受訓後 3~5 個月發放，透過學員的直屬主管(或同儕)填寫，瞭解學員在受訓前(前測)及受訓後(後測)的職能提昇程度。

(四)成果層次 L4 (特殊事蹟紀錄表)

訓後 6~12 個月寄發所有學員，瞭解參訓學員在接受訓練後回到工作崗位上，對企業組織之營運績效是否有發揮效益或做出貢獻，請學員填寫受訓後 6~12 個月這段時間，與受訓內容有關的各項特殊事蹟或優異表現做紀錄，以做為此課程訓練成效之依據。

二、單元課程評量方式與工具

門市店長培訓班工作型態主要以實務面為導向，10 個單元課程皆屬於操作性較高的動態型課程，非屬靜態性課程，故在評量方式的設計部份，以筆試、作業報告、實作評量為主要的參考方式，並輔以課堂筆試成績當成學員的學習過程中的投入成效之依據，如表 9 示。

表 9 門市店長培訓班-學習成果評量方式

課程(單元)名稱	學習成果評量方式					相對應的評量工具 (如試卷、觀察檢核表、紀錄日誌、操作/報告/實作指引...等)
	課堂討論	紙筆測驗	作業記錄	實作評量	口頭報告	
門市環境與設備維護管理實務	●	●	●	●	●	1.筆試試卷 2.作業報告 3.實作評量 4.口頭報告

課程(單元)名稱	學習成果評量方式					相對應的評量工具 (如試卷、觀察檢核表、紀錄日誌、操作/報告/實作指引...等)
	課堂討論	紙筆測驗	作業記錄	實作評量	口頭報告	
商品陳列與佈置技巧	●		●	●	●	1.作業報告 2.實作評量 3.口頭報告
顧客關係管理實務	●	●	●	●	●	1.筆試試卷 2.作業報告 3.實作評量 4.口頭報告
門市災害與緊急事件處理技巧	●		●	●	●	1.作業報告 2.實作評量 3.口頭報告
商圈經營與行銷活動規劃實務	●		●	●	●	1.作業報告 2.實作評量 3.口頭報告
門市行政作業與績效管理實務	●	●	●	●	●	1.筆試試卷 2.作業報告 3.實作評量 4.口頭報告
門市帳務與管理報表分析實務	●	●	●	●	●	1.筆試試卷 2.作業報告 3.實作評量 4.口頭報告
庫存管理與存貨策略規劃實務	●		●	●	●	1.作業報告 2.實作評量 3.口頭報告
營運績效與管理報表分析實務	●		●	●	●	1.作業報告 2.實作評量 3.口頭報告
職能面談與人力資源管理實務	●		●	●	●	1.作業報告 2.實作評量 3.口頭報告

貳、學習成果證據與結訓標準

本課程之教學方法與評量方式具系統化，在學習成果證據之呈現上以結訓標準、分數計算、個別學員之實作測驗及行為移轉成效說明。

一、學習成果證據項目

學員學習完各課程單元後，欲了解其學習狀況是否達到預期，以及教學場地、教學設備、師資、教學教材及教具等是否有需改善與強化之處，本課程運用滿意度調查表及職能行為評估表等方式進行評估，再搭配課堂作業及實作測驗等方式來了解學員之學習成效，如表 10 所示。

表 10 門市店長培訓班-學習成果證據

課程(單元)名稱	學習成果證據項目	數量
門市環境與設備維護管理實務	1.筆試試卷 2.作業報告 3.實作評量 4.口頭報告	依實際上課人數而定
商品陳列與佈置技巧	1.作業報告 2.實作評量 3.口頭報告	依實際上課人數而定
顧客關係管理實務	1.筆試試卷 2.作業報告 3.實作評量 4.口頭報告	依實際上課人數而定
門市災害與緊急技事件處理巧	1.作業報告 2.實作評量 3.口頭報告	依實際上課人數而定
商圈經營與行銷活動規劃實務	1.作業報告 2.實作評量 3.口頭報告	依實際上課人數而定
門市行政作業與績效管理實務	1.筆試試卷 2.作業報告 3.實作評量 4.口頭報告	依實際上課人數而定
門市帳務與管理報表分析實務	1.筆試試卷 2.作業報告 3.實作評量 4.口頭報告	依實際上課人數而定
庫存管理與存貨策略規劃實務	1.作業報告 2.實作評量 3.口頭報告	依實際上課人數而定
營運績效與管理報表分析實務	1.作業報告 2.實作評量 3.口頭報告	依實際上課人數而定
職能面談與人力資源管理實務	1.作業報告 2.實作評量 3.口頭報告	依實際上課人數而定

二、結訓標準說明

課程結訓標準以形成式(紙筆測驗、作業報告)與總結性評量(實作評量、口頭報告)為結訓標準，其中總結性評量的報告內容須包含以企劃文案方式撰寫專題報告及簡報之方式，在期中評量須包含含商圈行銷活動規劃、顧客應對情境演練；期末評量則包含行政與績效管理報表分析、人力資源管理規劃等門市店長所具備之職能。並依據職能評量檢核表檢視學員是否展現所「門

市店長」之所涵蓋行為指標，鑑定學員是否確實達到訓練/教學目標，須符合評量手冊中總結性評量之能力要求則頒發認證證書；而形成性評量作為學員平日練習測驗，藉以確認學員學習狀況及學員可作為改善自我表現，至最後主題專題製作時，學員能將所學應用發揮，以達到訓練/教學目標。

本認證課程共 330 小時，各單元課程設計評量工具，講師依據受試學員產出作業紀錄，依據職能評量檢核表項目給予分數與回饋，最後計算學員課程請假時數累計不得超過課程總時數的十分之一，方可參加成果驗證，而成果驗證之專題製作為總結性評量，皆符合職能評量檢核表之能力要求，才能取得認證證書。(如表 11 所示)

表 11 門市店長培訓班-課程結訓標準

課程單元	評量方式	評量類別	評量標準說明
門市環境與設備維護 管理實務	1.筆試試卷	形成性	1.形成性評量： (1)紙筆測驗作答分數須達 70 分以上為合格。 (2)作業報告則作為學習歷程之依據，使講師及學生在教學、學習過程中立即性、連續性的回饋，以達到學習效果。 2.總結性評量： (1)實作評量依受評學員之成果驗證實作表現，對應職能評量檢核表之評估項目，各評估項目勾選符合之級別 1~5 級。每個評估項目需高於 3 級(含)以上，符合此課程之能力要求。 (2)口頭報告則做為該單元課程之總結，讓學生在學習後的認知進行闡述表達，使講師給予回饋與建議，以確認學習效果。
	2.作業報告		
	3.實作評量	總結性	
	4.口頭報告		
商品陳列與佈置技巧	1.作業報告	形成性	
	2.實作評量	總結性	
	3.口頭報告		
顧客關係管理實務	1.筆試試卷	形成性	
	2.作業報告		
	3.實作評量	總結性	
	4.口頭報告		
門市災害與緊急技事件處理巧	1.作業報告	形成性	
	2.實作評量	總結性	
	3.口頭報告		
商圈經營與行銷活動 規劃實務	1.筆試試卷	形成性	
	2.作業報告		
	3.實作評量	總結性	
	4.口頭報告		

期中評量	1.作業報告* 2.實作評量 3.口頭報告	總結性	1.總結性評量： (1)作業報告的部分為繳交個人[書面報告*]。報告內容則為前五個單元課程所學後，以企劃文案方式撰寫專題報告，裏頭包有含商圈行銷活動規劃、顧客應對情境演練。 (2)實作評量與口頭報告的部分，則為進行個人簡報，並依受評學員之成果驗證實作表現，對應職能評量檢核表之評估項目，各評估項目勾選符合之級別1~5級。每個評估項目需高於3級(含)以上，符合此課程之能力要求。
門市行政作業與績效 管理實務	1.筆試試卷	形成性	1.形成性評量： (1)紙筆測驗作答分數須達 70 分以上為合格。 (2)作業報告則作為學習歷程之依據，使講師及學生在教學、學習過程中立即性、連續性的回饋，以達到學習效果。 2.總結性評量： (1)實作評量依受評學員之成果驗證實作表現，對應職能評量檢核表之評估項目，各評估項目勾選符合之級別 1~5 級。每個評估項目需高於 3 級(含)以上，符合此課程之能力要求。 (2)口頭報告則做為該單元課程之總結，讓學生在學習後的認知進行闡述表達，使講師給予回饋與建議，以確認學習效果。
	2.作業報告	總結性	
	3.實作評量		
	4.口頭報告		
門市帳務與管理報表 分析實務	1.筆試試卷	形成性	
	2.作業報告	總結性	
	3.實作評量		
	4.口頭報告		
庫存管理與存貨策略 規劃實務	1.作業報告	形成性	
	2.實作評量	總結性	
	3.口頭報告		
營運績效與管理報表 分析實務	1.作業報告	形成性	
	2.實作評量	總結性	
	3.口頭報告		
職能面談與人力資源 管理實務	1.作業報告	形成性	
	2.實作評量	總結性	
	3.口頭報告		

<p>期末評量</p>	<p>1.作業報告* 2.實作評量 3 口頭報告</p>	<p>總結性</p>	<p>1.總結性評量：</p> <p>(1)作業報告的部分為繳交個人[書面報告]*。報告內容則為後五個單元課程所學後，以企劃文案方式撰寫專題報告，裏頭包含行政與績效管理報表分析、人力資源管理規劃。</p> <p>(2)實作評量與口頭報告的部分，則為進行個人簡報，並依受評學員之成果驗證實作表現，對應職能評量檢核表之評估項目，各評估項目勾選符合之級別1~5級。每個評估項目需高於3級(含)以上，符合此課程之能力要求。</p>
-------------	--------------------------------------	------------	---

參、監控評估

針對學習者之學習成果證據，以及課程規劃與執行各環節，應有具體之監控評估機制，因此本課程對於課程規劃與實施各階段皆設計有監控評估機制，建立完整的監控評估流程，即時反應辦訓狀況，並發展相關配合文件，進行適當管理，做為往後課程持續改善之參考，藉由這些監控機制，循環改善每一門課程單元之品質，增進學員學習成效，以達最大之品質目標，課程監控評估方法與流程如表 12 所示。

表 12 門市店長培訓班-監控評估方法與流程

課程進行階段	監控評估方法與流程	監控標的	參與人員	相關配合文件
課程規劃	評估規劃之監控	課程執行監控機制	利益關係人(產業專家/相關從業人員、職能分析專家、課程設計專家、講師、課程團隊)	1.課程發展報告 2.利益關係人會議紀錄
課程實施前	課前預備會議	課程執行流程、教材、學習輔助工具、評量工具	課程團隊	課前預備會議紀錄
課程實施中	課程執行紀錄與相關回饋資料蒐集	課程執行流程、講師教學內容、學員學習狀況	利益關係人(講師、學員、課程團隊)	1.學員滿意度調查表 2.上課教學日誌

課程進行階段	監控評估方法與流程	監控標的	參與人員	相關配合文件
課程實施後	課後檢討會議	課程執行流程、講師教學內容、學員學習狀況、異常改善狀況	利益關係人(講師、課程團隊)	檢討會議紀錄
課程結訓後	訓後評估會議	訓練成效、課程執行監控機制	利益關係人(講師、學員、產業專家/相關從業人員、課程團隊)	1.訓後評估報告 2.訓後評估會議紀錄