

TSAA 種子師資培訓規劃

名稱：神秘客校園種子師資培訓班			
開課日期	111 年 12 月 23 日(週五)09:30~16:30		
報名費用	<p style="text-align: center;">全國首梯推動將神秘客專業推廣到校園的種子師資班， 學費原定價 6,600 元，本梯史上最優惠價“ 0 元”。</p> <p style="text-align: center;">(本次培訓費用全額由臺灣服務稽核協會贊助)。</p> <p style="text-align: center;">*參加人數限額 30 名參加人數，同校同系限額 1 名參加</p>		
總時數	6 小時	上課及教材	<ul style="list-style-type: none"> ■提供專業講義，傾囊相授 ■上課分組討論桌型
教學目標	<p>為幫助臺灣服務業提昇整體服務水準並強化服務產出品質，具備服務稽核概念及專業稽核能力，特規劃及辦理種子師資訓練課程，藉由專業技術與知識之挹注，讓全國大專院校老師培訓後能共同推動稽核服務教育及培訓稽核能力，協助臺灣服務業不斷精進，促進國家競爭力。</p>		
授課大綱	第一堂課：課程重點說明	10 分鐘	執行長
	第二堂課：神秘客演進與企業服務	4 小時 50 分鐘	核心講師群
	第三堂課：實務神秘客操作概論&實戰分享		
	第四堂課：企業案例分享、 臺灣服務業大評鑑分享	30 分鐘	
	第五堂課：課後討論	30 分鐘	秘書長
	第六堂課：頒發結訓證書		
預期成效	<p>*全國大專院校老師：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.提供教師跨越既有學識領域，與企業實務需求更加緊密結合之機會。 2.增進教師對神秘稽核專業知識技能及職能的理解。 3.提供平台，促進教師彼此交流切磋教學心得，並結合企業授課之方法，讓校園教學能更貼近社會脈動。 4.以種子教師協助校園學子開闢新的學識產業門徑，創造未來菁英與臺灣標竿企業接觸管道。 5.推廣專業職能授證，提高未來畢業學子就業機會，增進就業選擇品質及方向選項。 <p>*延伸全國大專院校：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.為學子打工兼職，創造更安全、更有品質的工作機會，形塑更切合未來產業發展脈絡之兼職環境。 2.在斜槓社會幫助學子提前準備，提供獲取專業證照之機會。 3.創造於標竿品牌企業實習機會，豐富學子履歷，幫助未來就業及個人成長。 		
上課對象	全國大專院校老師		

■ 開課單位：社團法人臺灣服務稽核協會(TSAA)



臺灣服務稽核協會成立於2016年，以跨業共學為目標，積極培育服務稽核人才、推廣國際服務驗證、提供專業服務課程及分享服務相關資訊。

協會相關流程及品質管理方式，通過SGS ISO9001及ISO29993驗證，並接軌國際與日本Proseed株式會社合作，推廣稽核驗證培養出理論與實務兼具的稽核人才已達約1,300人，幫助每位學員都能從顧客角度，提供專業貼心服務，不僅對於個人的專業養成對於企業內部的服務流程，提供流程管理及服務品質等資訊。

協會為【臺灣服務業大評鑑】技術指導單位，評鑑企業種類包含：飯店業、銀行保險業、房仲業、西式及中式速食、連鎖咖啡、連鎖百貨、連鎖超市、零售服務業、電商等眾多產業廠商參與，希望透過專業養成服務的精進，提升服務品質，最終增進企業收益。對企業及機關團體服務人才培育，將廣邀臺灣優秀培育專家、學者及企業專業經理人、專業人才，共同研擬服務相關培訓課程、講座及異業交流，開創跨業共學平台，齊心打造臺灣成為服務業福爾摩沙（美麗）之島。

聯絡人：Elsa

連絡電話：(02)2700-2398

課程網址：<https://www.tsaa-taiwan.com/course-detail.php?project=97>

■ 協辦單位：國立臺北商業大學創意設計與經營研究所



國立臺北商業大學秉持技職體系的發展精神，並利用創新經營學院的專業領域特色，整合臺北校區的財經與管理學院，共同培育兼具創新與商管之專業人才。本校現階段定位為「商管及創新實務教學型」大學，並以「提供最佳商管教育」為使命，發展出「商業」與「創新」二大特色專長領域，規劃「專業素養」及「品格素養」為培育目標，訂定「實務技能」、「創意創新」、「社會關懷」、以及「自我管理」等四大核心能力。未來願景則發展定位為「商管及創新應用研究型」大學，整合「學術研究」與「實務教學」，藉由發展學校創新特色、設立產學研究中心、深化培育兼具理論與實務導向的創業人才、以及促進跨國合作交流等教育策略，有效縮短學生的「知」與「行」之落差。

校方創新經營學院為配合本校的發展願景，凸顯本校以「商業」及「創新」為專長領域之教學特色，整合「創意設計」與「經營管理」二大領域，發展出「市場調查→產品設計→行銷通路→建立品牌」的完整課程，整合三系資源，成立「創意設計與經營研究所」。

■ 開訓位置

- ✓ 地點：國立臺北商業大學臺北校區
- ✓ 地址：臺北市中正區濟南路一段 321 號
- ✓ 教室：承曦樓 301 教室
- ✓ 交通資訊：

【大眾交通工具】

- ◆ 捷運：板南線 - 善導寺站
- ◆ 聯營公車：

臺北商業大學站：253、297、222、237

成功中學站：15、208、265、211、295

開南商工站：0 南、15、37、22、615、671

審計部站：202、212、232、262、276、299、205、605、257

- ◆ 火車：台北車站下車，往東步行約 15 分鐘
- ◆ 客運：審計部站

國光客運「台北 - 金山」、台汽客運「基隆 - 台北」、中興巴士「瑞芳 - 板橋」

【自行開車】

行駛國道一號高速公路，南下或北上方向，均由〔圓山交流道〕出口銜接〔建國北路高架道路〕，向南行駛至〔忠孝東路匝道〕出口下平面道路，續行平面車道，右轉〔濟南路三段〕後再直行至〔濟南路一段〕本校正門口。

- ✓ 校園平面圖：

