

雲嘉南區域中心 107 年 2 月課程簡表

授課日期	授課時段	課程主題	授課教師	授課地點
107 年 3 月 9 日	09:00~12:00	知識管理 兼論公路汽車客運業之應用	陳昭宏	雲林縣政府第 2 辦公大樓 2 樓 工務處公共工程科會議室
107 年 3 月 9 日	13:00~16:00	知識管理 兼論公路汽車客運業之應用	陳昭宏	雲林縣政府第 2 辦公大樓 2 樓 工務處公共工程科會議室
107 年 3 月 16 日	09:30~12:30	公車服務品質評鑑	任維廉	臺南市國立成功大學交通管理科學系二樓 62207 教室
107 年 3 月 16 日	13:30~16:30	消費者行為與行銷的概念與演練	任維廉	臺南市國立成功大學交通管理科學系二樓 62207 教室

- 一、報名方式：採網路方式報名，請至本中心網站填寫報名表，每單位至多 4 名，報名人數額滿為止。本中心平臺的網址：<http://rtdrc.web2.ncku.edu.tw/bin/home.php>
- 二、報名日期：即日起至課程前一天止。
- 三、凡全程參與本月課程之公務人員，可登錄公務人員終身學習認證時數。
- 四、為響應環保，請自備水壺(學校設有飲水機)及環保筷。
- 五、午餐僅提供參加整日課程之學員。

## 課程摘要表

課程主題	知識管理 --兼論公路汽車客運業之應用	授課教師	陳昭宏
授課日期	107年3月2日	授課時段	9:00~16:00
授課地點	雲林縣政府		
講師經歷	<p>哈佛 PCMPCL 教學種子教師          雲林科技大學資訊管理系暨研究所教授兼任系主任          國家科學委員會(現為科技部)緊急配送物流管理場次與談人          服務科學學會雲嘉南地區副會長          全球運籌管理學會常任理事          國家文官考試講座教授          高高屏消基會委員</p>		
課程簡介	<p>隨著市場趨勢脈動、產業變化、新技術概念和知識創新，知識管理已成為產官學經營管理的重點項目之一。如何有效地了解知識管理的策略意涵和目的、知識概念和系統實務應用、動態能力概念下的知識管理，以及知識管理的基礎資源，已是其間重要的課題。尤其如何將知識管理有效地落實在客運業者需要加強的項目，包括駕駛員平時管理、乘客搭乘狀況和客訴管理和數位化車輛維修保養和行政流程管理等也是公路汽車客運業經營之重點。</p>		
課程大綱	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 市場趨勢、技術創新和知識管理</li> <li>• 知識管理的意義和目的</li> <li>• 知識管理實務應用</li> <li>• 動態知識管理</li> <li>• 如何應用知識管理改善客運業者的經營課題             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 駕駛員平時管理</li> <li>- 乘客搭乘狀況和客訴管理</li> <li>- 數位化車輛維修保養和行政流程管理</li> </ul> </li> <li>• 知識管理的基礎資源分析</li> <li>• Q&amp;A</li> </ul>		
授課教材			

## 課程摘要表

課程主題	公車服務品質評鑑	授課教師	任維廉
授課日期	107 年 3 月 16 日	授課時段	9:30~12:30
授課地點	成功大學交通管理科學系二樓 62207 教室		
講師經歷	<p>現職：交通大學管理學院運輸與物流管理系及 EMBA 教授</p> <p>學歷：交大管理科學研究所博士</p> <p>經歷：交大運管系系主任，中華民國運輸學會理事，台北市交通局顧問，新竹市政府市政顧問</p>		
課程簡介	<p>主要介紹公車營運服務的評估方法，並以臺北市聯營公車為例做結果分析。簡報、討論完，若還有時間，則可繼續討論澳門公車營運服務的評估方法及結果，或臺北轉運站營運服務的評估方法及結果。</p>		
課程大綱	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 106 年度臺北市聯營公車營運服務指標評鑑</li> <li>2. 應用 SBSC 評估臺北轉運站績效</li> <li>3. 2014 年澳門巴士評鑑調查與研究</li> </ol>		
授課教材	簡報資料為主，課堂補充資料為輔。		

## 課程摘要表

課程主題	消費者行為與行銷的概念與演練	授課教師	任維廉
授課日期	107 年 3 月 16 日	授課時段	13:30~16:30
授課地點	成功大學交通管理科學系二樓 62207 教室		
講師經歷	<p>現職：交通大學管理學院運輸與物流管理系及 EMBA 教授</p> <p>學歷：交大管理科學研究所博士</p> <p>經歷：交大運管系系主任，中華民國運輸學會理事，台北市交通局顧問，新竹市政府市政顧問</p>		
課程簡介	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 消費者行為與行銷概念</li> <li>2. 服務補救概念與演練：考慮不理性的情緒</li> <li>3. 消費者行為概念與演練：避免決策陷阱</li> </ol>		
課程大綱	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務補救： <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 多觀察現場，保持好奇心。我們常忽略情緒 .... 的影響。</li> <li><input type="checkbox"/> Google 相關文獻：第一次就做對 vs. 爭取第二次的機會...</li> <li><input type="checkbox"/> 嘗試歸納出一套整合性的概念架構，以便將問題看得更清楚，日後有能力將此一概念架構應用在解決問題。</li> </ul> </li> <li>2. 消費者行為： <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 決策陷阱的實例演練。</li> <li><input type="checkbox"/> 討論情緒的影響。</li> </ul> </li> </ol>		
授課教材	簡報資料為主，課堂補充資料為輔。		