



臺灣大學進修推廣學院
NTU SPECS

NTU School of Professional Education and Continuing Studies

服務與營運管理(遠距教學)



郭瑞祥 教授

臺灣大學工商管理學系暨商學研究所

■ 課程目的：

服務與營運管理討論組織如何整合資源，提供產品與服務以滿足顧客之需求，本課程以 General Management 觀點，探討營運與服務的策略性意涵，設計與執行之整合，課程內容分為兩大部份：營運管理與服務管理。

在營運管理方面，主題包括流程策略、流程分析，產能管理，精簡系統，品質管理與產品發展。在服務管理方面，主題包括顧客營運參與、服務設計，服務品質與服務創新。

課程目的(續)

本課程上課方式以Harvard經典個案為主，搭配錄影片播放、文章導讀、模擬遊戲、上課演講，以期有效提昇同學學習興趣。為減輕同學負擔，所有個案均附中文翻譯。修課學生不限產業背景或工作性質，個案產業橫跨餐飲、醫療服務、航空運輸、產品設計、拍賣網站、銀行、旅館。

■ 授課教材

1. Harvard個案、HBR文章、與授課投影片影印本
2. 「目標」，Ely Goldratt著，天下出版
3. 「IDEA物語」，Tom Kelly著，大塊文化
4. 「服務管理」，James Fitzsimmons著，McGraw Hill, 2008

■ 授課方式：

個案討論、文章選讀、講演

■ 評分標準：

上課參與(18%)、小組個案作業(42%)
期中考(20%)、期末個案考(20%)

項次	主題	個案	作業
模組 1：營運管理			
1	服務與營運管理		
2	流程策略	#1 Benihana of Tokyo	個案報告#1
3	流程分析		
4	產能管理	#2 Shouldice Hospital	個案報告#2
5	精實營運系統與制約理論		
6	營運協調	#3 Southwest Airlines	個案報告#3
7	品質管理		
8	產品發展	#4 IDEO	個案報告#4
9	期中考試		
模組 2：服務管理			
10	服務管理關鍵要素		
11	顧客營運參與	#5: eBay	個案報告#5
12	服務品質		
13	服務設計	#6: Commerce bank	個案報告#6
14	服務創新	#7 Ritz-Carlton hotel	個案報告#7
15	期末個案考試		

■ 個案教學：

本課程將以個案研討與學員參與式學習為主要形式，刺激學員建立思考架構，期望能以學員的積極參與及熱烈討論，來取代講師授課或學員閱讀等傳統授課模式。課前的個案閱讀學員務必要完成，同時每組針對每次個案完成不超過A4兩頁的書面個案報告，於該次上課前交出。在課程大綱中，有每一次個案參考的問題。

■ 修課規定：

- 以六個人為小組單位進行分組討論與作業。
- 於每次課堂前完成文章閱讀與個案作業。