



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



郭佳瑋教授

臺大商研所教授兼管院個案研究與推廣中心執行長

授課時間：每週一晚7:00-9:45

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、流程改善，流程管理，精實系統，營運協調與供應鏈管理。在服務管理方面，主題包括服務創新、服務設計、服務模式轉換及收益管理。

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，個案產業橫跨金融創新、醫療、交通運輸、租車、零售及咖啡產業。

參考教材：

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. 「服務管理」，James Fitzsimmons著，McGraw Hill(9th Edition)

授課方式：個案討論、文章選讀、講演

評分標準：	➡ 課堂參與（個人成績）	20%
	➡ 期末考（個人成績）	25%
	➡ 個案討論（小組成績）	30%
	➡ 期末報告（小組成績）	25%

日期	主題	個案	老師
模組 1：營運管理			
10/05	服務與營運管理		郭佳瑋
10/12	流程策略	#1 Enterprise	郭佳瑋
10/19	流程改善		郭佳瑋
10/26	流程管理	#2 尚品鐵板燒	郭佳瑋
11/02	精實營運系統與制約理論		郭佳瑋
11/09	營運協調	#3 Trouble at Tessei	郭佳瑋
11/16	供應鏈管理		郭佳瑋
11/23	供應鏈整合	#4 Best buy	郭佳瑋
模組 2：服務管理			
12/07	服務管理		郭佳瑋
12/14	服務創新	#5 Eastern Bank	郭佳瑋
12/21	收益管理		郭佳瑋
12/28	收益管理	#6 Keurig at Home	郭佳瑋
01/04	期末考		
01/11	期末報告		郭佳瑋
01/18	期末報告		郭佳瑋

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。出席是積極參與的基本承諾，其它還包括適當的課前預習、討論時意見的充分表達、以及遇有不清楚或不同意見時勇於交換意見。我們所重視的，並不在於你所發表的意見是否正確，而是在於你是否能夠投入課程的討論，發表你的想法。若你不願參與課程討論，可能會有以下的負面影響：全體學員無法得知你的意見、你也失去了向其他學員學習之機會、最終你將失去學習本課程之興趣。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(單面)的書面個案報告(超過不計分)，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。

每組(每組5~7人，視修課人數)針對一家企業以其服務與營運策略及管理運用本課程教授內容加以分析。企業可以橫跨製造業(包括Foxconn或是Lativ)或是服務業(包括台大醫院或是便利超商)，學生可利用課堂中所教授的理論及知識進行企業分析及診斷，包括探討其營運策略、流程策略、流程改善、服務策略、服務模式、供應鏈策略及收益管理等，每組學生於課程最後兩週進行口頭報告，每組報告時間為20-25分鐘(視組別多寡)，另有5分鐘Q&A。期末報告以報告投影片為主。

修課規定：

以5~7人為小組單位(取決於班級人數)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。