



NTU SPECS

臺灣大學進修推廣部
NTU School of Professional Education and Continuing Studies

服務與營運管理



郭佳瑋副教授

臺灣大學工商管理系暨商學研究所

- 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，個案產業橫跨餐飲、醫療、運動用品、主題樂園、農產平台及咖啡產業。



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, 2014



■ 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%
- ➡ 期中考（個人成績） 20%
- ➡ 個案討論（小組成績） 35%
- ➡ 期末報告（小組成績） 25%

- 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。



- 以4-6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。

週數	主題	個案
模組 1：營運管理		
1	服務與營運管理	
2	流程策略	#1 尚品鐵板燒
3	流程分析	
4	產能管理	#2 Shouldice Hospital
5	精實營運系統與制約理論	
6	營運協調	#3 New Balance
7	供應鏈管理	

課程進度(續)



NTU SPECS
臺灣大學進修推廣部
NTU School of Professional Education and Continuing Studies

週數	主題	個案
8	供應鏈整合	#4 厚生市集
9	期中考試	
模組 2：服務管理		
10	服務管理	#5 Progressive
11	服務管理關鍵要素	
12	服務創新	#6 Euro Disney: the first 100 days
13	收益管理	
14	收益管理與定價	#7 Keurig at Home
15	期末報告	