

如何帶動課程討論

-以個案教學為例-

【參與式學習】

* 本研討課程將以學員參與式學習並輔以個案研討為主要形式，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。因此老師將不是本門課唯一的演員，講師的角色會更像是一個樂團的指揮。

【授課教授】： 郭瑞祥教授（臺大工商管理學系教授暨管理學院院長）

【授課時間】： 4/21; 6:30pm-8:30pm

【時間配置】： 6:30-7:40：如何帶動課程討論

7:40-7:50：休息

7:50-8:10：個案討論

8:10-8:30：Q&A

【個案說明】

* 本個案描述鼎泰豐營運模式，請「沒有」到鼎泰豐用餐過的聽眾，找時間於鼎泰豐用餐，體會其服務與營運的特別之處。

【個案研討問題】

* 請各位參與者事先思考問題如下：

1. 鼎泰豐營運模式有何特點？鼎泰豐如何做到品質一致？
2. 鼎泰豐為何要進行服務革命？鼎泰豐怎樣在服務中落實對細節的要求？