

管理學－現場觀察作業說明

現場觀察：以小組為單位（7～8人）；找一個你有興趣的商號、店家或公司（現場員工必須要與顧客有所互動），仔細觀察並紀錄現場作業的情況，於指定之日期上台報告觀察結果與心得，並於指定期限前上傳報告之 PPT 電子檔。

報告內容（至少應該包括下列各項，**千萬不要僅止於商店產品的介紹**）：

1. 組織架構與人力資源配置情形
2. 設備及商品的配置/陳列情形（請盡量以圖片或照片呈現）
3. 員工作業的動線（請盡量以圖片或照片呈現）
4. 顧客消費或接受服務的動線（請盡量以圖片或照片呈現）
5. 員工與顧客互動的情形
6. 上述各項及其他經營方面特色與優/缺點
7. **提出你們小組認為合適且可行的解決方案或改善建議**

注意事項：

1. 儘量以非干擾式觀察為主，以免影響現場作業、遭人嫌惡！
2. 若情況許可，**可以考慮訪談現場人員**、管理幹部或高階主管，與他們談談你們所看到的問題或提出的改善建議，以便對於你們的觀察結果有更為深入及實際的瞭解（報告中請列出訪談人員之姓名與職級）。
3. 各組口頭報告以 **10 分鐘** 為限（請勿超時），請善加利用圖表及照片，切勿只做口頭說明，並**絕對避免依照 PPT 內容唸稿**！