

嶺東科技大學觀光與休閒管理系實務專題：

「台灣觀光與休閒企業個案經營管理分析」與

「台灣觀光與休閒企業經營管理專案」撰寫方式

壹、前言

一、本課程之教學目標在於希望透過個案有關經營管理資料的收集與解析，深入瞭解台灣當前觀光與休閒企業經營的實際狀況，以及影響企業經營成敗的相關因素，或是協助企業從事與管理活動相關的專案規劃、執行等，藉此可訓練學生經四年所學習管理知能之應用，二則可對當前觀光與休閒企業之瞭解。

二、個案研究過程中學生是主角，指導老師僅是從旁指引，協助個案之進行。在過程中學生可從理論中再度重新思考企業經營方式，亦能從實際個案分析中去驗證想法，不僅培養學生針對問題分析、獨立思考及決策能力，同時對於企業實務的學習及對人際關係培養也可達一定的效果。

三、為提昇國內本土化企業及企業教育的水準，本課程模式的另一目的是希望能將台灣企業在發展過程時所面對的環境與經營活動，有系統的加以完整呈述，以提昇學生經營管理教育的水準。

貳、個案撰寫之程序

個案專題研究共分為台灣觀光與休閒「企業個案經營管理分析」與「企業經營管理專案」兩種撰寫方式，分別敘述如下：

一、「企業個案經營管理分析」

1. 撰寫步驟

步驟一：

分析問題形成（含：產業背景說明、涉及個案分析之實證理論以及實務操作之領域說明、標竿企業經營概況，藉由上述說明引出動機與問題分析點）

步驟二：找尋適當企業個案對象

步驟三：初步訪談與收集資料

步驟四：研擬個案撰寫計畫（第一階段等同研究計畫書）

步驟五：深入訪談與資料收集

步驟六：完成初稿與討論修訂

步驟七：撰寫個案全文完成

步驟八：審查發表

2、個案撰寫內容建議（12,000 字-15,000 字為原則）

（1）摘要：以 500 字以內說明整份個案研究精髓。

（2）應包含以下內容：

內文鋪陳順序不作特別規範，可與指導教授研商後自訂之。

A.公司簡介（約 1-2 頁）：

包含設立時間、資本額、員工人數、公司概况，組織圖（可放在附錄）、營運概況。

B.產業分析（約 2-3 頁）：

對該個案公司所處之產業作概況性的彙整分析。

C.競爭者分析（約 2-3 頁）：

分析個案公司所處產業之競爭者概況（成長率、市佔率、獲利率等），同時說明個案公司與競爭者間的比較與定位。

D.公司內部分析與問題（約 4-5 頁）：

挑出個案公司特別值得介紹的重點，本節是此個案的重點之一，希望與研究主題產生關連，並從公司內部分析中找到問題，內容上建議可包含產品分析、產品與服務流程創意、財務分析、人力資源分析、行銷策略分析等。

此處強調分析點，不要急著下結論與建議。引用涉及個案分析之實證理論以及實務操作之領域說明、標竿企業經營概況，可以放在此處。

E.問題診斷與分析(約 6-8 頁)：

根據上述內容分析，推演出幾個公司所面臨最重要與最迫切之問題，同時依據管理的理論模式或原則，針對這些問題提出建議。個案撰寫者必須在本節中提出你對該公司的建議與診斷意見，屬於個人心得的整理。

3、個案撰寫重點

- (1).題目以中性化為原則，不要帶有暗示性色彩以免誤導討論分析方向。
- (2).以事件情境作為個案開場，該企業基本狀況在開場段落也要有所交代，較符合個案強調經營實務問題的內涵。
- (3).個案基本上是一種事實過程的陳述，目的是為討論分析提供的資料依據，因此個案不同於論文，不必然需要以結構化的方式撰寫。
- (4).個案如有較多的圖表與參考資料可以放在文後附錄，一些技術性的細節也可以註釋的方式來處理。
- (5).期中計畫書外審前，請完成技術報告前三章，進度視各指導教授而定，請參考個案撰寫之程序步驟 4。
- (6).其餘審查作業之規定、時程、格式，均相同原實務專題標準。

二、「企業經營管理專案」

本專案主要是學生配合個案企業之需要，協助企業執行一些企劃、調查或管理活動等(例如某產品的行銷企劃、協助企業做員工職能分析、修改服務作業流程、推行教育訓練課程、顧客滿意度之調查、服務品質的改善等)，將其專案的計畫、執行、效益分析與修正、結論與建議等，以報告的方式呈現(報告格式可由指導老師決定)，任何一種經驗管理專案計劃主題都必須經過指導老師之認可與企業同意。

1.撰寫步驟

步驟一：

分析問題形成(含：產業背景說明、涉及個案分析之實證理論以及實

務操作之領域說明、標竿企業經營概況，藉由上述說明引出動機與問題分析點）

步驟二：找尋適當企業個案對象

步驟三：與企業討論協助執行之計劃

步驟四：計畫的研擬與撰寫

步驟五：計劃的執行與效益分析

步驟六：完成初稿與討論修訂

步驟七：撰寫個案全文完成

步驟八：審查發表

2、專案撰寫內容建議（12000 字-15000 字為原則）

（1）摘要：以 500 字以內說明整份專案執行精髓。

（2）應包含以下內容：

內文鋪陳順序不作特別規範，可與指導教授研商後自訂之。

A.公司簡介（約 1-2 頁）：

包含設立時間、資本額、員工人數、公司概况，組織圖（可放在附錄）、營運概況。

B.產業分析（約 2-3 頁）：

對該個案公司所處之產業作概況性的彙整分析，以及競爭者分析（定位、成長率、市佔率、獲利率等）。

C.公司內部經營分析與問題（約 2-3 頁）：

挑出個案公司特別值得介紹的重點，以及公司希望研究小組協助執行的專案與計劃，可從公司內部分析中找到問題，內容上建議可包含產品分析、產品與服務流程創意、財務分析、人力資源分析、行銷策略分析等。

D.協助企業執行的專案(約 6-7 頁)：

根據上述內容分析，推演出幾個公司所面臨最重要與最迫切之問題，

或公司急迫要推行的專案計劃或管理活動，同時依據管理的理論模式或原則，針對這些問題提出建議執行方案。個案撰寫者必須在本節中提出你對該公司的建議與診斷意見，屬於個人心得的整理。

E.協助企業專案執行過程 (約 3-4 頁)：

敘述專案或管理活動的執行過程、與權責單位與執行人力，以及所遇到的困難，解決方式等。

E.執行成效與回饋 (約 3-4 頁)：

針對執行前與執行後的現況做一具體的比較，包含要修正的地方，以及修正後的專案或管理活動。

F.結論與建議 (約 2-3 頁)：

包括在管理上的貢獻、意含與限制，以及未來的管理趨勢等。

3、個案撰寫重點

- (1).題目以經營實務為原則，盡力不要參照期刊論文的題目格式。
- (2).以公司經營情境作為個案開場，該企業基本狀況在開場段落也要有所交代，較符合個案強調經營實務問題的內涵。
- (3).個案基本上是一種事實過程的陳述，目的是為討論執行過程與成效分析，因此個案不同於論文，不必然需要以結構化的方式撰寫。
- (4).個案如有較多的圖表與參考資料可以放在文後附錄，一些技術性的細節也可以註釋的方式來處理。
- (5).期中計畫書外審前，請完成技術報告前三章，進度視各指導教授而定，請參考個案撰寫之程序步驟 4。
- (6).其餘審查作業之規定、時程、格式，均相同原實務專題標準。