

以系統思考觀點探討產品擴張之成長動態 - 以王品集團為例

史智元、羅世輝

E-mail: 389481@mail.dyu.edu.tw

摘要

成立於1993年的王品餐飲集團發展至今已20年，旗下餐飲品牌多達十一個，營業額也屢創新高，不但在台灣餐飲業界掀起一股風潮，也成為許多行業的學習標竿。而本研究的主要目的是關注於王品集團發展過程之成長動態，利用系統思考的因果回饋環路分析方法，來描繪其成長動態背後的基本結構(underlying structure)，以解析其環環相扣、相互關聯、相依互動的動態關係。同時，進一步了解王品集團發展過程中促進成長的重要元素，以及所形構的成長動態環路，並從中找出王品集團成長引擎，發現其成長可能產生的限制、副作用與瓶頸，進而擬出因應策略。

關鍵詞：王品集團、系統思考、產品擴張、成長動態

目錄

中文摘要 iii ABSTRACT iv 致謝辭 v 目錄 vi 圖目錄 vii 表目錄 viii 第一章 緒論 1 第一節 研究背景 1 第二節 研究動機 2 第三節 研究目的 3 第四節 研究流程 4 第二章 文獻探討 5 第一節 台灣餐飲業 5 第二節 王品集團成長策略 12 第三節 王品集團相關研究 18 第四節 系統動力學與成長動態相關研究 29 第三章 研究方法與設計 33 第一節 研究架構 33 第二節 研究方法 34 第三節 研究工具 36 第四章 個案分析 44 第一節 個案公司介紹(王品集團) 44 第二節 個案公司發展過程 54 第三節 系統思考因果環路圖分析 54 第五章 結論與建議 63 第一節 研究結論 63 第二節 管理意涵 64 第三節 後續研究建議 65 參考文獻 66 一、中文部分 66 二、英文部分 68

參考文獻

一、中文部分 1.王敏容，2000，消費者之品牌認同程度、所有權狀態與產品線延伸策略對品牌評價的影響，國立台灣大學商學研究所，碩士論文。 2.王國雄，2011，敢拚．能賺．愛玩：王品，從細節中發現天使，遠流出版社。 3.朱岩、?永光，2008，商務動態分析方法：對複雜世界的系統思考與建模，清華大學出版。 4.朱芯儀，2008，員工分紅與公司治理之關係及其對公司績效之影響，臺灣大學：財務金融學研究所，碩士論文。 5.林盈岑，2012，員工分紅與後續公司績效之比較關係性，義守大學：財務金融學系碩士班，碩士論文。 6.秦宜婕，2005，台灣餐飲業創業管理之關鍵成功因素之探討，佛光人文社會學院，管理學研究所，碩士論文。 7.郭乃雯(譯)、平野秀典(著)，2012，拋開SOP，業績就長紅，大樂文化出版。 8.郭進隆、齊若蘭(譯)/彼得.聖吉(著)，2010，第五項修練：學習型組織的藝術與實務，天下遠見出版。 9.高訓端，2012，WOW!多品牌成就王品，遠流出版社。 10.陳國基，2008，體驗行銷、價值知覺、消費情境與行為意向關係之研究以台中地區王品集團餐廳為例，朝陽科技大學：企業管理系，碩士論文。 11.馮紹祥，2010，王品餐飲集團之創新經營策略以金字塔經營策略架構檢視，實踐大學：企業創新與創業管理研究所，碩士論文。 12.黃子維，2000，影響餐飲業連鎖經營重要因素之探討，國立東華大學：企業管理學系，碩士論文。 13.彭志鴻，2007，M型社會發展趨勢下，多品牌經營策略的探討-以W餐飲業為例，中興大學：高階經理人碩士在職專班，碩士論文。 14.張勝鄉，2009，標準化服務規範與員工學習服務的關係-以王品餐飲連鎖集團為例，東海大學：管理碩士在職專班，碩士論文。 15.楊舜慧、溫肇東、項維欣、陳東賢，2000，王品餐飲集團成長發展的研究：創業過程的研究取向，科技管理學刊：第十五卷，第三期，91-126。 16.蔣家娟，2002，台灣高職餐飲管理科學生就業或升學意願之探討，國立台灣師範大學：家政教育學系家政教育教學碩士班碩士論文。 17.劉昌立，2011，台灣市場平價連鎖營模式研究-以王品集團石二鍋小火鍋為例，逢甲大學：經營管理碩士在職專班，碩士論文。 18.賴欣怡，2005，品牌態度對品牌權益影響之研究 以連鎖西式餐廳為例，樹德科技大學，經營管理研究所，碩士論文。 19.蔡幸儒，2010，王品牛排服務品質提升策略-感動服務觀點，實踐大學：企業創新與創業管理研究所，碩士論文。 20.薛賢文，2002，促銷方式、產品線延伸策略、產品涉入與品牌評價之關係，國立中正大學：企業管理研究所。 21.蕭亦玲，2006，餐飲關係行銷模式與顧客滿意度及忠誠度之研究以陶板屋為例，中國文化大學：生活應用科學研究所碩士在職專班，碩士論文。 22.簡蓮因，2008，以系統動力學建構美食餐廳「異國麵坊」之管理飛行模擬器，中山大學：企業管理學系，碩士論文。 二、英文部分 1.Ansoff, I. H. (1988) , The new corporate strat-egy. 3rd., New York: John Wiley & Sons, Inc. 2.Forrester, J. W. (1968) , Principles of systems, Cambridge, MA: MIT Press. 3.Grant,R. M. (1991) , The Resource-Rased Theory of Competitive Advantage: Implications for Strategy Formulation, California Management Review, 33 (3) : 114-135. 4.Porter M. (1980) , Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries competitor, New York: The Free Press Richmond, Barry (1997) , The Strategy Forum: aligning objectives, strategy and processs, System Dynamics Review (Wiley) , Vol. 13 Issue 2, p131-148. 5.Nathaniel J. Mass, Joseph A. Avila Mark P. Turchan (1995) , IS YOUR GROWTH STRATEGY YOUR WORST ENEMY?, THE MCKINSEY QUARLYNUMBER2. 6.Senge, P. M. (1990) , The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization, New York: Doubleday Press. 7.Sterman, J. D. (2000) , Business Dynamics: Systems

Thinking and Modeling for a Complex World ” , McGraw-Hill. 8.Simon, H. (1957) , Rationality and decision-making, Models of Man, NY: Wiley.