

# THE EFFECTS OF TRAINING PROGRAM ON PERFORMANCE MEASURES FOR FRANCHISE SYSTEMS

余俊杰、黃開義

E-mail: 9018471@mail.dyu.edu.tw

## ABSTRACT

THE PURPOSE OF THIS PROJECT IS TO INVESTIGATE THE EFFECTS OF TRAINING PROGRAM ON PERFORMANCE MEASURES FOR FRANCHISE SYSTEMS. MULTIDIMENSIONAL ANTECEDENTS ARE INCLUDED IN THE MODEL THOSE ARE FRANCHISE CHAIN STYLES, CORPORATE CHARACTERISTICS AND HUMAN RESOURCES CHARACTERISTICS, AS WELL AS STRUCTURE AND PROCESS OF THE TRAINING PROGRAMS. THROUGH THE PROCESS OF DIMENSION SELECTION, QUESTIONNAIRE DESIGN, SUBJECTS' SELECTION AND MEASUREMENT, AS WELL AS STATISTICAL ANALYSIS AND CONCLUSION, A MULTIDIMENSIONAL EFFECT MODEL OF TRAINING PROGRAMS ON PERFORMANCE MEASURES FOR FRANCHISE SYSTEMS IS DEVELOPED AND FOLLOWED BY THE THEORETICAL AND PRACTICAL IMPLICATION OF THIS STUDY. THE MAJOR CONCLUSIONS ARE: 1.THE DIFFERENCES ON CORPORATE CHARACTERISTICS AFFECT THE FUNCTIONS OF TRAINING ORGANIZATIONS. 2.THE FUNCTIONS OF TRAINING ORGANIZATIONS AFFECT THE IMPLEMENT PROCESSES OF TRAINING PROGRAMS. 3.THE IMPLEMENT PROCESSES OF TRAINING PROGRAMS RESULT IN DIFFERENT PERFORMANCE MEASURES.

Keywords : CORPORATE CHARACTERISTICS, FRANCHISE SYSTEMS, TRAINING PROGRAM, PERFORMANCE MEASURES.

## Table of Contents

第一章 序論--P1 第一節 研究背景--P1 第二節 研究目的--P2 第二章 文獻探討--P4 第一節 連鎖體系之探討--P4 第二節 教育訓練制度之探討--P10 第三節 經營績效之探討--P20 第三章 研究方法--P28 第一節 主要研究假設--P28 第二節 研究變項定義及量測指標--P28 第三節 研究架構--P28 第四節 問卷之設計及試填--P43 第五節 研究對象--P43 第六節 問卷發出、回收及研究限制--P43 第七節 分析方法--P44 第四章 研究結果--P47 第一節 企業特性分析--P47 第二節 訓練組織特性分析--P60 第三節 訓練實施程序特性分析--P86 第四節 訓練組織特性、訓練實施程序特性之迴歸分析--P109 第五節 經營績效指標分析--P116 第六節 典型相關分析--P137 第七節 路徑分析--P140 第五章 結論與建議--P145 第一節 研究結果彙整--P145 第二節 預測模式之建立--P158 第三節 管理實務之建議--P159 第四節 後續研究之建議--P160 參考文獻--P162 附錄：連鎖體系教育訓練制度問卷--P168

## REFERENCES

1. MARY WALTON, 1997, 戴明的管理方法 ( THE DEMING MANAGEMENT METHOD ), 天下文化
2. JACK BEATTY, 1998, 彼得杜拉克的世界(THE WORLD ACCORDING TO PETER DRUCKER), FREE PRESS
3. 許士軍, 2000, 知識:關鍵性資源、創新能力、真正的核心競爭力, 知識世紀與終身學習研討會
4. 卡內基 等, 1994, 優質的領導, 龍齡出版, P218 ~ 222、316 ~ 325
5. 蔡美賢, 1994, 銷售人員訓練方式與組織績效之關係研究-以企業文化為干擾變數, 淡江大學 管理 科學研究所 碩士論文
6. 黃子維, 2000, 影響餐飲業連鎖經營重要因素之探討, 東華大學 碩士論文
7. 王又鵬, 1986, 影響連鎖化商店績效因素之研究, 政治大學 企業管理研究所
8. 周昌湘, 2000, 工時變革對人力資源管理的影響, 莊周企管顧問公司
9. 廖曜生, 1998, 彈性工時制度、個人屬性與工作特性、工作滿足、工作績效之關係研究, 成功大學 碩士論文, P.9
10. 林文哲 等, 1992, 管理統計, 中興管理顧問公司
11. EILEEN C. SHAPIRO, 楊美齡 譯, 1997, 管理浪潮下的迷思, 天下文化, P278
12. 潘建志, 1997, 集團企業領導人領導風格與經營績效之關係, 成功大學 企業管理研究所碩士論文
13. 林仁益, 1999, 連鎖餐飲業生產力衡量與評估之研究, 大葉大學 工業工程所碩士論文
14. 林群盛, 1996, 連鎖經營產業之營運性關鍵成功因素暨競爭優勢分析 台灣連鎖餐飲業之實證, 台灣大學 商學系碩士論文
15. 李幸模, 1995, 連鎖加盟店Q & A, 商周文化
16. 鼻山芳雄著, 徐信文譯, 1995, 這種幹部請你辭職--能力篇, 迪藤出版圖書, P170
17. 楊仁壽, 1999, 飲鳩止渴的典型動態決策行為A TYPICAL DENAMIC DECISION BEHAVIOR: FIX THAT FAIL, 管理評論 18卷第一期, P23-56
18. PETER SENGE, 郭進隆 譯, 1995, 第五項修練THE FIFTH DISCIPLINE 天下文化
19. ROBERT G. OWENS, 林明地 等 譯, 2000, 教育組織行為ORGANIZATIONAL BEHAVIOR EDUCATION, 揚 智文化
20. 沙克強, 1998, 教育訓練的規劃與實務, 瑞霖企業管理顧問有限公司
21. 日本產業勞動調查所, 1992, 教育訓練手冊, 5TH EDITION, 商周文化
22. 張本炎 等, 1998, 商業自動化--商業升級企業因應之道, 經濟部商業司
23. 許駿煒, 2000, 高科

技產業員工教育訓練成效評估之個案研究, 台北科技大學 技術與職業教育研究所碩士論文 24. 許宏明, 1995, 高科技產業的教育訓練制度與組織績效之相關性研究, 中央大學 企業管理研究所 碩士論文 25. 林士民, 1996, 訓練移轉配合人力資源政策與實務對組織績效影響之時正研究-以通過ISO9000系 列品保認證的製造業為例, 中山大學 人力資源管理研究所碩士論文 26. 陳珈樺, 2000, 員工教育訓練資訊系統的設計、發展及成效之評估, 中央大學 人力資源管理研究所碩士論文, 27. 陳姿妤, 1997, 員工教育訓練成效評估之研究--以本國銀行業為例, 中興大學 企業管理研究所 碩士論文 28. 邱宏益, 1996, 員工培訓成效評估之研究, 中央大學 人力資源研究所碩士論文 29. 黃同圳, 1996, 員工訓練與管理發展, 工業雜誌321期, P60 ~ 64 30. 石川馨, 1996, 品質管理概論, 五南圖書出版, P62 31. 喬巴克 著, 徐聯恩 譯, FUTURE EDGE 未來優勢, 長河出版社 32. STEVEN M. HORNCE, 勤業管理 譯, 1998, 非常訊號:如何做好企業績效評估, 聯經出版社 33. 吳秉恩 等, 1984, 我國理工人員管理訓練現況與未來需求之研究, 工業技術研究院, 工業經濟研究中心 34. 土井正己, 1989, 在職訓練新法, 書泉出版社 35. 郭昆謨, 1984, 企業管理--總系統導向, 華泰書局, P783 ~ 807 36. 江幡良平, 1989, 企業幹部培育戰略 ( 人材育成戰略 ), 清華管理科學圖書中心 37. 溫金豐, 1993, 企業教育訓練與績效之研究-由外在環境、組織特性及經營策略三方面探討, 中山大學 企業管理研究所碩士論文 38. 邱泰曳, 1997, 企業教育訓練發展系統之影響因素與成效之研究--以我國電子製造業為例, 中山大學 人力資源管理研究所碩士論文 39. 施信佑, 1994, 企業教育訓練型態、情境、績效關係之研究--權變觀點, 中山大學 企業管理研究所碩士論文 40. 洪千惠, 1993, 企業教育訓練制度與經營績效之相關研究及評估, 淡江大學 管理科學研究所碩士論文 41. 職訓局, 1996, 企業訓練專業人員研習班 講義, 職訓局訓練研究發展中心 42. 徐強, 1990, 企業員工個人變項對其教育訓練之需求與態度的影響分析 以統一、中油為分析對象, 中原大學 企業管理研究所碩士論文, 43. 何佳蓉, 2000, 企業內部講師實施成效與其關聯因素之研究--以中部地區電子產業為例, 朝陽大學 企業管理研究所碩士論文 44. 李章順, 1995, 企業內工作時間縮減與企業經營研討會實錄--從縮短法定每週正常工時探討當前企業工時規定與安排方法, 行政院勞委會 45. 劉水深, 1993, 生產管理--系統方法, 華泰書局, P334 ~ 337 46. 許玉玲, 2000, 台灣西式速食連鎖加盟體系全球供應鍊管理功能模式之探討, 台北科技大學 商業 自動化與管理研究所碩士論文 47. 陳水竹, 1994, 企業訓練效益評估的規劃, 就業與訓練 48. 溫金豐 1993, 企業教育訓練實施與績效之研究--由外在環境、組織特性及經營策略三方面探討, 中山大學企業管理研究所碩士論文 49. 游伯龍, 1994, 行為的新境界, 聯經出版社 50. 王慶富 & 王鳳儀, 1997, 餐飲服務業特許加盟者滿意水準之研究, 東海大學食品科學研究所食品工業管理組碩士論文 51. 龔平邦, 1987, 組織行為管理, 三民書局 52. 高尚仁 等, 1988, 組織行為學, 三民書局 53. 黃忠英 等, 1999, 人力資源管理, 華泰書局, P88 ~ 111 54. 張庭源, 1999, 不同組織環境下之勞資關係影響研究, 大葉大學工業工程研究所碩士論文 55. 何永福 等, 1993, 人力資源策略管理, 三民書局, P187 ~ 199 56. 吳明隆, 2001, SPSS統計應用實務, 松崗電腦圖書資料公司 57. 陳日興 等, 2000, 2000台灣加盟總部指南, 中華民國連鎖店協會 58. 周俊吉 等, 2000, '99連鎖店年鑑, 中華民國連鎖店協會 59. 嚴長壽, 1999, 總裁獅子心, 平安文化有限公司 60. JOHN NAISBITT & PATRICIA ABURDENE, 尹萍 譯, 1990, MEGATRENDS 2000 ( 2000年大趨勢 ), 天下文化, P193 61. WAYNE F. CASCIO, 1998, MANAGING HUMAN RESOURCES, 5TH EDITION, THE MCGRAW-HILL COMPANIES, INC. P267 62. ARTHUR SHERMAN等1998 MANAGING HUMAN RESOURCES, 11TH EDITION, SOUTH-WESTERN COLLEGE 63. WENDELL L. FRENCH, 1998, HUMAN RESOURCES MANAGEMENT, 4TH EDITION, HOUGHTON MIFFLIN COMPANY, P293~303 64. GARY DESSLER, 2000, HUMAN RESOURCE MANAGEMENT, 8TH EDITION, PRENTICE-HALL, INC., P248 ~ 394 65. CHRIS ARGYRIS, 1996, ORGANIZATIONAL LEARNING II, ADDISON-WESLEY PUBLISHING COMPANY 66. P. NICK BLANCHARD, JAMES W. THACKER, 1999, EFFECTIVE TRAINING --SYSTEMS, TRATEGIES, AND PRACTICE, PRENTICE HALL, INC 67. WALTER TORNOW, 2000, MAXIMIZING THE VALUE OF 360-DEGREE ASSESSMENT, 68. KIRKPATRICK, 1994, EVALUATING TRAINING PROGRAMS - THE FOUR LEVELS, BERRETT-KOEHLER PUBLISHERS 69. MAURY PEIPERL, 2001, HOW TO GET BETTER RESULTS OUT OF 360, HARVARD BUSINESS REVIEW, JANUARY 2001., P142-147 70. SUSAN BARKSDALE, 2001, CREATING YOUR EVAL STRATEGY & IDENTIFYING MEANINGFUL MEASURES, ASTD 2001 MEASURING & EVALUATING TRAINING & PERFORMANCE TRACK 71. ANDREW DAVIS & JON O'DONNELL, 1997, MODELLING COMPLEX PROBLEMS: SYSTEM DYNAMICS AND PERFORMANCE MEASUREMENT, MANAGEMENT ACCOUNTING MAY 1997, P18~20 72. GEORGE P. RICHARDSON, 1995, LOOP POLARITY, LOOP DOMINANCE, AND THE CONCEPT OF DOMINANT POLARITY, SYSTEM DYNAMICS REVIEW VOL 11. NO 1. SPRING 1995, P67-88