

連鎖加盟店凝聚力之研究

許立中、劉原超、邴傑民

E-mail: 9403695@mail.dyu.edu.tw

摘要

連鎖加盟業其「連鎖」與「加盟」之目的即在提升組織績效，以獲取利潤。具有良好的組織績效，企業方能永續經營。即使是不景氣的時期依然可屹立不搖蓬勃發展，凝聚力（Cohesion）是影響組織經營績效的重要因素之一，而國內並未見連鎖加盟店凝聚力之研究。本研究更關心有那些因素會影響凝聚力，進而根據這些因素組織得以加強凝聚力的方法。影響凝聚力的因素應無業別上區分，即凝聚力可適用於不同行業，此乃與連鎖力不同之處，所以本研究之結論亦可供連鎖加盟店以外產業參考。本研究結論重點如下述：一、溝通管道暢通及良好互動則凝聚力強。二、總部形象良好且知名度高，與加盟店之凝聚力強。三、直營店凝聚力高於加盟店。四、採用POS、EOS資訊系統凝聚力強。五、教育訓練落實，動作一致化，則凝聚力強。六、加盟店數多寡與凝聚力強弱無絕對關係。七、經濟景氣好壞與加盟店凝聚力關聯性不大。八、競爭者介入如內部危機意識提升，或許有助於加盟店之凝聚力。九、凝聚力強則經營績效佳。

關鍵詞：連鎖加盟店、凝聚力、特許加盟、自願加盟

目錄

封面內頁 簽名頁 授權書	iii	中文摘要	v	英文摘要	vi	誌謝	viii	目錄	ix	圖目錄	xi	表目錄	xii
第一章 緒論	1	1.1 研究動機	1	1.2 研究目的	3	1.3 研究範圍	5	1.4 研究限制	6	1.5 研究流程	7		
第二章 文獻探討	9	2.1 連鎖加盟的定義	9	2.2 凝聚力的定義	17	2.3 連鎖加盟之經營型態	23	2.4 連鎖加盟經營優缺點	26	2.5 加盟招募與辦法	30	2.6 連鎖加盟契約	33
第三章 研究設計	35	3.1 研究架構	35	3.2 研究方法	35	3.2 研究對象	37						
第四章 個案分析與命題驗證	38	4.1 產業概況	38	4.2 個案描述與分析	46	4.3 命題發展與驗證	56						
第五章 結論與建議	65	5.1 研究結論	65	5.2 研究建議	70	參考文獻	71	附錄	80				

參考文獻

- 中文部份 1、丁一航，選手成就動機與團隊凝聚力，台北市立師範學院國民教育研究所碩士論文，民國92年。 2、王琰玉，咖啡連鎖度店，加盟連鎖總部連鎖力之調查，大葉大學事業經營研究所碩士論文，民國92年。 3、王國安、王方華、劉原超、李培芬，連鎖時代，商周出版社，台北，民國92年。 4、編輯部，牛頓物理辭典，牛頓出版社，台北，民國84年。 5、吳秉恩，組織行為學，華泰文化公司，台北，pp.231~238，民國82年。 6、吳淑華譯，Michael A. Hitt, R. Duane Ireland & Robert E. Hoskisson原著，策略管理，p.297，台中，滄海書局，民國90年。 7、吳復新、江岷欽、夏學理、許道然，組織行為，空中大學，民國92年。 8、吳致平，影響服務業連鎖潛力之重要因素之探討，東華大學企業管理研究所碩士論文，民國85年。 9、李柳汶，大學院校跆拳道教練領導行為與團隊凝聚力之關係之研究，輔仁大學體育研究所碩士論文，民國91年。 10、李茂興、李慕華、林宗鴻譯，Stephen P. Robbins原著，組織行為之要素，揚智出版社，台北，民國85年。 11、李長貴，組織行為，華泰文化公司，台北，p.143，民國87年。 12、李青芬、李雅婷、趙慕芬譯，Stephen P. Robbins原著，組織行為，華泰文化公司，台北，pp.472~476，民國84年。 13、李幸模，連鎖加盟店Q & A，商業周刊出版公司，台北，民國87年。 14、李孟熹等，連鎖店管理，科技圖書公司，台北，民國87年。 15、李國銑，影響台灣連鎖體系經營型態之選擇因素 - 以便利商店、連食店、美髮美容店為例，東華大學企管研究所碩士論文，pp.100~104民國85年。 16、李美枝，社會心理學 - 理論研究與應用，大洋出版社，台北，民國80年。 17、李培芬，2003台灣加盟連鎖產業特輯，台灣加盟促進協會，台北，民國92年。 18、巫增漢，連鎖體系行銷策略之研究，大葉大學事業經營研究所碩士論文，民國92年。 19、邱皓政，量化研究與統計分析，五南圖書出版公司，台北，民國93年。 20、林靈宏譯，Don Hollriegel, John W. Slocum, Sr. Richard W. Woodman原著，組織行為學，五南出版社，台北，民國81年。 21、林欽榮，組織行為，pp.190~202，揚智出版社，台北，民國91年。 22、林正修、楊咸宇，連鎖店的經營致富寶典，世界商業文庫，民國90年。 23、林娟娟，影響連鎖店經營型態之因素 - 我國零售業之實施研究，國立中興大學企管研究所碩士論文，民國79年。 24、陳佑軒，魅力領導、部屬信任與部門文化對部屬凝聚力影響之研究 - 以遊樂園員工為例，大葉大學休閒研究所碩士論文，民國92年。 25、陳義勝，組織行為，P.193，華泰文化公司，台北，民國84年。 26、陳靜怡譯，Schermmerhorn, Huint, Osborn原著，組織行為，pp.239~241，台灣西書出版社，台北，民國86年。 27、周文賢、郭柏晴，連鎖體系規劃與管理，pp.72~73，華泰文化公司，台北，民國85年。 28、周正剛，2003連鎖店年鑑，台灣連鎖暨加盟協會，台北，民國93年。 29、俞文釗，管理心理學，P.7，五南圖書公司，台北，民國90年。 30、姜占魁，組織行為與行政管理，P.167，于聰玲，台北，民國83年。 31、張文財，國小籃球隊知

覺教練領導行為，團體凝聚力與成績表現之研究，屏東師範學院體育教學碩士論文，民國92年。 32、張潤書，組織行為與管理，pp.258~261，五南圖書公司，台北，民國79年。 33、徐瑞，如何增加員工向心力，天下雜誌，8期，台北，民國71年。 34、徐作聖、邱奕嘉合譯，Allan Afuah原著，創新管理，華泰文化公司，台北，民國89年。 35、高尚仁、伍錫康，組織行為學，P.216，三民書局，台北，民國82年。 36、袁世民，台灣連鎖經營型態選擇因素之研究，高雄第一科技大學行銷與流通管理系碩士論文，民國89年。 37、曹錫智，本土連鎖加盟業組織控制之研究，大葉大學事業經營研究所碩士論文，民國89年。 38、黃憲仁，連鎖店行動手冊，惠業企管公司，台北，民國91年。 39、黃子維，影響餐飲業連鎖經營重要因素之探討，東華大學企管研究所碩士論文，民國88年。 40、楊國樞、張春興，組織行為，pp.281~285，桂冠圖書公司，台北，民國80年。 41、榮泰生，組織行為學，五南圖書公司，台北，民國90年。 42、鄭伯璦、姜定宇、鄭弘岳，組織行為研究在台灣，p.105、p.294，桂冠出版社，台北，民國92年。 43、程紹平，縣市救國團社會義工參與志願服務凝聚力之質性研究，世新大學社會發展研究所碩士論文，民國91年。 44、蔡進雄，轉型領導與學校效能，師大書苑有限公司，台北，民國89年。 45、蔡承志，組織行為，桂冠出版社，台北，民國77年。 46、廖國興，連鎖加盟便利商店直營或加盟型態與經營績效關係之研究，輔仁大學管理科學研究所碩士論文，民國84年。 47、廖誠昌，流通業連鎖加盟體系合作關係之研究—連鎖便利商店之實證，義守大學管理科學所碩士論文，民國85年。 48、劉玉琰，組織行為，pp.172~173，華泰文化公司，台北，民國84年。 49、盧瑞陽，組織行為學，pp.331~332，華泰文化公司，台北，民國82年。 50、韓經綸譯，Richard M. Steers原著，組織行為學導論，五南圖書出版公司，台北，民國86年。 51、戴坤輝，轉換型領導、交易型領導、信任、工作滿足及組織承諾之關聯性研究 - 組織自尊的干擾效果，國防管理學院資源管理研究所碩士論文，民國91年。 52、蘇淑華，連鎖加盟之緣起與未來發展趨勢之分析研究，大葉大學事業經營研究所碩士論文，民國90年。 53、藍采風、廖榮利，組織行為，三民書局，台北，民國83年。

二、英文部份 1.Allan Afuah, "Innovation Management - Strategies Implementation and Profit", 1997. 2.Britannica Encyclopedia, Vol.3, p.435, Encyclopedia Britannica Inc. U.S.A, 1991. 3.Carman, James M. and P.Kenneth "Marketing Principles and Methods", Richard D.Irwin Inc., 7th ed, pp.200~206. 1973. 4.Carney M & Gedajlovic E., "Vertical Integration in Franchise System:agency theory and resource explanation", Journal of Strategic Management, Vol. 12, 1991. 5.Caves, R.E,Murphy,W.F., "Franchising:Firms,Market and Intangible Assets", Southern Economic Journal", Vol.42,pp.572~586. 1976. 6.Collumbia Encyclopedia, Vol.5, Collumbia University press, NY, 1981. 7.Encyclopedia Americana, Vol. 7 ,p.194, The Encyclopedia Americana - International, ed. U.S.A ,2001. 8.El-Ansary, Adel I. & Louis W Stern, "Power Measurement in the Distribution Channel" ,Journal of Marketing Research, Vol .47, 1972. 9.Gregory B. Northcraft, Margaret A. Neale, "Organizational behavior a management challenge" ,2th ed ,P.304, The Dryden Press, 1994. 10.Hunt, Shelly D. & John R. nevin, "power in a channel of Distribution - Sources and Consequences" ,Journal of Marketing Research, Vol. 6, 1974. 11.John M. Ivancevich, Michael T. Matteson, Richard D. Irwin, "Organizational behavior and Management",4th,ed.,pp.294~296, International Student Edition, 1996. 12.John R. Hollenbeck, John A. Wagner , "management of Organizational behavior", pp.384~386, prentice Hall Inc., 1992. 13.Jerald Greenberg, Rober A. Baron, "Behavior in Organizations - Understanding and Managing The Human Side of work", 5th. ed .,pp.395~397 ,prentice-Hall International, Inc., London, 1995. 14.Justice R., Judd R., Franchising South-Western Publishing Co., 1989. 15.Mohr,Jakki & Nevin,R.John,"Communion Strategies in Marketing",October,1990. 16.Phillips Kotler, "Marketing Management Analysis Planning Implementation & Control", 6th. ,ed., 1998. 17.Richard M. Steers, J. Stewart Black, "Organizational behavior", 5th., ed. Pp.259-264, Harpercollions College Publishers ,1994. 18.Richard M. Hodgetts, "Organizational behavior:theory and practice" pp.175~178, Macmillan Publishing Company, N.Y, 1991. 19.Robert Albanese, David D.,van Fleet, "Organization behavior: A Managerial Viewpoint", CBS College Publishing ,1983. 20.Schewe, Charles D., "Marketing:Concepts and Applications", 2th ed, N.Y, Mcgraw-Hill Book Company, p.415. 1983. 21.Stephen P. Robbins, "Organizational behavior - Concept Controversies and Applicational" Inc., 1993.

三、網路部份 <http://:datas.ncl.edu.theabs/1/> 全國博碩士論文資訊網 <http://:jfa.jfa-fc.or.jp> 日本連鎖加盟協會 <http://:www.franchise.org> 國際連鎖加盟協會 [www.cw.com.tw](http://:www.cw.com.tw) 天下雜誌 [www.franchise.org.tw](http://:www.franchise.org.tw) 台灣連鎖加盟促進協會 [www.moea.gov.tw](http://:www.moea.gov.tw) 經濟部 [www.tcf.org.tw](http://:www.tcf.org.tw) 台灣連鎖暨加盟協會