

Entrepreneurs and Traditional Business Owners-Case Study of Food and Beverage Industry

謝千婷、邴傑民

E-mail: 9415977@mail.dyu.edu.tw

ABSTRACT

In recent years, competition has led to every industry's development in Taiwan; this is especially true in the Food and Beverage Industry. The Food and Beverage Industry is a cross-section of Taiwan. Business owners in Taiwan can be categorized into "Entrepreneurs" and "Traditional". How do they build the industry? In addition to the presentation of delicious products, these businesses also operate with various strategies. In consideration of these aspects, this study explores the strategic between entrepreneurs and traditional business owners. The study includes research of businesses operating around Taiwan, from cities and towns in all populated areas. The research group focuses on restaurants, fast-food chains, snack bars, and drink vendors occupying small shops. This thesis develops a theory based on the criteria of: marketing strategies, personal responsibilities, and environmental conditions. According to the research, the following results have been determined: 1. Traditional and entrepreneurial business owners use different strategies in terms of in-shop design, business location placement, and promotions. 2. Traditional and entrepreneurial business owners engage in contrasting practices of public relations and personal responsibilities, which influence their operations. 3. Across Taiwan, traditional and entrepreneurial businesses operate in similarly varied conditions, indicating the primary difference in environmental factors to be the presentation of products.

Keywords : Marketing strategies, Big Five Model of Personality, Internal/External Locus of Control, Environment

Table of Contents

封面內頁 簽名頁 授權書	iii	中文摘要	v	英文摘要	v
要	vii	誌謝	ix	目錄	ix
錄	x	圖目錄	xii	表目	xii
錄	xiii	第一章 緒論 1.2 研究目的	2	1.3 研究對象與範圍	2
圍	3	1.4 研究流程	3	第二章 文獻探討 2.1 餐飲業之相關文獻探討	3
討	5	2.2 餐飲業之產業概況	12	2.3 創業者之相關研究	12
究	18	2.4 人格特質之相關研究	22	2.5 五大人格特質	22
質	24	2.6 關鍵成功因素相關研究之探討	26	2.7 影響企業經營之內外部環境相關文獻探討	26
關文獻探討	29	第三章 研究方法 3.1 研究架構	32	3.2 研究假說	32
說	34	3.3 操作性研究變數定義及衡量	35	3.4 研究對象與問卷設計	35
計	39	3.5 資料分析方法	42	第四章 資料分析與研究結果 4.1 樣本資料分析	42
分析	44	4.2 信度與效度分析	48	4.3 研究變數之t檢定	48
定	57	4.4 假設檢定結果	76	第五章 結論與建議 5.1 研究結論	76
論	84	5.2 研究討論與建議	86	參考文獻	86
獻	89	附錄	95		95

REFERENCES

- 1、中文部份 1、大前研一著（1985），黃宏義譯，策略家的智慧，台北：長河。
- 2、小名川真治郎（1998）。顧客滿意經營的實踐。桃園：和昌出版社。
- 3、王秀瑩（2000），「咖啡鎖店市場區隔及其消費行為之研究」，東華大學企業管理研究所碩士論文。
- 4、毛曉夫（1997）。來源國形象對顧客滿意度之影響-以ELM 模式為理論基礎。政治大學國際貿易研究所碩士論文。
- 5、方寶慶（1999）。服務業的開店策略與管理-連鎖餐飲業開店決勝關鍵。商業現代化，28，40-44。
- 6、司徒達賢（1997），策略管理，台北：遠流。
- 7、行政院主計處（2000）。餐飲業營運概況分析。台北：行政院主計處。
- 8、行政院主計處（2001）。90 年重要社經指標年報。台北：行政院主計處。
- 9、何永福、楊國安（民84），人力資源策略管理。台北：三民書局。
- 10、吳思華（1988），產業政策與企業策略，台北：中華經濟企業研究所。
- 11、吳建昀（2001），人力資源發展之服務品質管理模式探討。品質管制月刊，37，63-66。
- 12、李坤鐘（2000），創業導向、行銷策略與行銷績效關係之研究，中正大學企業管理研究所，碩士論文。
- 13、李承燁（2001）。服務業如何導入標竿管理活動改善服務品質之研究。政治大學企業管理研究所碩士論文。
- 14、李錫銘（2002）。顧客滿意調查。品質月刊，49，71-80。
- 15、周文賢（1999），行銷管理 - 市場分析與策略預測，台北：智勝文化。
- 16、周惠莉（2003）。五大人格特質、性別角色與轉換型領導關聯性之研究。中原大學企

業管理學系 碩士論文。 16、吳碧華 (2001)。餐飲連鎖業店經理專業能力分析之研究。國立台灣師範大學家政教育系碩士論文。 17、林公孚 (2001)。做好顧客滿意度的方法。品質月刊, 37, 86-88。 18、洪順慶 (2001)。管理服務品質。突破雜誌, 192, 14-17。 19、柯宜君 (2001)。消費者認知之產品品質、服務品質及價格對滿意度及忠誠度之影響-於三種有形 比重不同產業之比較。政治大學企業管理研究所碩士論文。 20、徐于娟 (1998)。餐飲服務人員工作生涯品質、服務態度之關係對顧客滿意度、顧客忠誠度影響之研究。中國文化大學觀光事業研究所碩士論文。 21、桂世平 (2000)。開店、加盟、當老闆, 台北:財經傳訊。 22、秦建文 (2003)。咖啡連鎖店關鍵成功因素之研究。淡江大學管理科學研究所碩士論文。 23、許英傑、黃慧? (無日期)。?售品牌傳遞消費價值2004/05/02, 取自:H <http://www.tcfa.org.tw/main/H> 24、陳銘桐 (1996), 「具業關鍵成功因素之研究」家, 中正大學企業管理研究所碩士論文。 25、許英傑 (1996)。探??售業的經營策?。戰?生產?雜誌, 482, 41-50。 26、陳堯帝 (1997a)。餐飲業提升服務品質之探討。技職雙月刊, 39, 20-26。 27、陳堯帝 (1997b)。餐飲業提升服務品質之探討。中國飲食文化基金會會訊, 3, 20-26。 28、曾怡禎 (1998), 創業投資事業發展之探討, 台灣經濟研究月刊, 第二一卷第一期。 29、黃子雄 (2000)。影響餐飲業連鎖經營重要因素之探討。東華大學企業管理研究所碩士論文。 30、黃秀珊 (2002)。台灣中小企業創業精神之研究。銘傳大學國際企業管理研究所碩士論文。 31、經濟部商業司 (2000)。餐飲業經營管理實務。台北:經濟部。 32、楊日融 (2003)。咖啡店經營關鍵成功因素之研究。國立中正大學企業管理研究所碩士論文。 33、歐建益 (2001)。創業家特質、動機與創業問題之研究。國立臺灣大學會計學研究所碩士。 34、鄭博宇 (2002)。餐飲業服務品質管理與顧客滿意度之研究。中國文化大學生活應用科學研究所 碩士論文。 35、劉建町 (2001)。中式高級餐廳顧客滿意度之研究。中國文化大學生活應用科學研究所碩士論文。 36、劉常勇 (2002), 創業管理的12堂課, 台北:天下遠見出版。 37、鄭臻妹 (2001)。內外控人格特質、工作特性及工作績效之分析研究~以台灣高科技產業員工為例。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。 38、鍾秀敏 (1998)。現階段餐飲服務業的品質管理。中國飲食文化基金會會訊, 4, 33-37。 39、蕭玉倩 (1999)。餐飲概論。台北:揚智文化事業股份有限公司。 二、英文部份 1、Betz, F. (1993), Strategic Technology Management, McGraw-Hill. 2、Christian, B.; P-A. Julien (2000), "Defining the field of research in entrepreneurship", Journal of Business Review, vol:16, pp.165-180 3、Delaney, J. T., Lewin, D. & Ichniowski, C. 1989. Human resource policies and practices in American firms. Washington, DC: U.S. Government Printing Office. 4、Hair, J.F. Jr., R.E. Anderson, R.L. Tatham, and W.C. Black (1998), Multivariate Data Analysis, 5th ed, N.J.: Prentice-Hall. 5、Jack, Sarah L.; Anderson, Alister R. (2002), "The effects of embeddedness on the entrepreneurial process", Journal of Business Venturing, Vol: 17, Issue: 5, pp467-487. 6、Judge, T.A. & Bono J.E. (2000). Five-factor model of personality and transformational leadership, Journal of Applied Psychology, vol.85, No.5, pp751-765. 7、Kenneth, K. K., & Oliver, R. L. (2002). The conceptualization of customer delight: A research framework. Asia Pacific Management Review, 7(2), pp255-266. 8、Ken Matsuno, John T Mentzer, Aysegül Ozsomer, "The Effects of Entrepreneurial Proclivity and Market Orientation on Business Performance," Journal of Marketing, 94 66 (3), 2002, pp.18-32. 9、Kisfalvi, Veronika (2002), "The entrepreneur's character, life issues, and strategy making: A field study", Journal of Business Venturing, Vol: 17, Issue: 5, pp489-518. 10、Kodithuwakku, Sarath S.; Rosa, Peter, (2002), "The entrepreneurial process and economic success in a constrained environment, Journal of Business Venturing, Vol:17, Issue: 5, pp431-465. 11、Kotler, P. (1997), Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control, 9th ed., Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall. 12、Luo, Yadong, "Environment-Strategy -Performance Relations in Small Business in China: A Case of Township and Village Enterprises in Southern China," Journal of Small Business Management, January, 1999, pp.37-52. 13、Perdue, J. & Woods, R. (2000). Competencies Required for Club Managers. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 41 (2), 79-85. 14、Raijman, Rebeca (2001), "Determinates of entrepreneurial intentions: Mexican immigrants in Chicago", The Journal of Socioeconomics Vol:30, Issue:5, pp393-411. 15、Thornberry, Ne (2001), "Corporate entrepreneurship: antidote or oxymoron?", European Management Journal Vol: 19, Issue: 5, pp526-533 16、Vivien King Ely, Robert G. Berns, Debbi L. Popo, Richard L. Lynch (1993), Entrepreneurship. 17、Yoon, Suh- Kyung. (2001). "The right person for the job." Far Eastern Economic Review, 164(11), p. 70.