

國軍餐旅事業經營管理之研究：以國防部某單位所屬責任中心為例

陳維華、林志忠；王學銘

E-mail: 9808230@mail.dyu.edu.tw

摘要

由於近來全球自由化、國際化思潮的影響，「組織變革」是今日所有企業發展必須共同面臨的課題，因為環境改變的速度實在太快了，不是一、二次的改變就能使企業安穩的航向未來，「組織變革」是在累積發展過程中許多挫敗經驗後得到的必然結論。本文旨在針對國防部餐旅事業單位實施責任中心制度後所衍生之問題，進而探討未來發展之策略規劃，俾提昇效益、掌握趨勢，以臻永續性經營之目的。因此，本研究對國軍餐旅事業單位提出下列建議：一、短期：改善聯勤餐旅單位體質（運用資訊化設備協助經營、產品要有明確而適當的市場區隔、做好人力資源管理、慎選營運中心領導者及責任中心經理人、建立行銷機制）。二、中期：整合國軍餐旅單位並採取連鎖經營。三、長期：實施民營化政策。（成立民營化的推動小組、民營化前先行整頓各責任中心、預期員工抗爭之疏導、民營化計畫應與民意機關協調、溝通並尋求支持、宣傳及溝通工作不容怠懈輕忽）

關鍵詞：組織變革；民營化；人力資源管理

目錄

目錄	封面	內頁	簽名頁	授權書	iii	中文摘要
			iv	英文摘要	v	誌謝
		vi	目錄		vii	圖目錄
		xi	表目錄		xii	第一章 緒論
			1.1.2	研究動機	1.1.3	研究目的
1.4	研究範圍		3.1.5	研究流程與論文架構	4	第二章 文獻探討
組織變革			6.2.2	策略聯盟	20	2.3 多角化經營
		29	2.4	民營化	35	2.5 人力資源管理
45	第三章 研究方法	3.1	研究方法	58	3.2 資料分析方法	
63	3.3 研究架構及流程	63	3.4 研究對象	64	3.5 研究限制	
		65	第四章 個案分析	4.1	國防部某服務單位發展沿革及任務目標	
		69	4.3 產業特性分析	70	4.4 營運問題分析	
74	4.5 營運作業之精進措施	76	4.6 結語	79	第五章 命題結構	
命題一		80	命題二	82	命題三	
		84	命題四	84	命題五	
		87	命題六	88	命題七	
90	命題八	94	命題九	95	命題十	
		97	命題十一	98	第六章 結論與建議	
		101	6.2 建議	102	參考文獻 一、中文部分	
		107	二、英文部分	111	附錄 訪談綱要	
114						

參考文獻

一、中文部分 1.司徒達賢，「策略管理」，源流出版社，1995年。 2.司徒達賢，「國營事業經營管理策略」，台北：中華民國管理科學學會，1990年。 3.李漢盈，「組織變革中員工態度之研究 - 我國國營電信事業員工的調查分析」，國立政治大學公共行政研究所碩士論文，1994年6月。 4.李茂興、李慕華、林宗鴻譯，「組織行為」，台北，揚智出版社，1992年。 5.李家龍，「人力規劃作業流程再造之研究 - 軍事人力管理之實施」，國防管理學院資源管理研究所碩士論文，1997年。 6.李長貴，「人事管理學」，台北：台灣中華書局，1987年。 7.呂士模，「中華電信員工對民營化組織溝通、變革的認知與組織承諾之研究 - 以長途及行動通信分公司為例」，交通大學經營研究所碩士論文，1990年。 8.呂鴻德，「企業策略聯盟 Q & A」，商週文化，1996年。 9.何永福、楊國安，「人力資源策略管理」，1996年。 10.吳定，「組織發展理論技術」，台北，天一圖書公司，1982年。 11.吳克，「策略聯盟的形成與夥伴選擇」，金屬工業，第35卷2期，頁138 - 143，2000年。 12.吳青松，「本國產業策略聯盟與績效評估」，產業科技研究發展管理研討會，台北：中國生產

力中心，1991年。13.吳青松，「策略聯盟之國際發展趨勢」，經濟情勢暨評論季刊，第二卷第三期，1996年。14.吳秉恩，「分享式人力資源管理」，台北:翰蘆圖書出版有限公司，1999年。15.吳藹書，「企業人事管理」，台北:大中國圖書公司，1988年。16.邱柏松，「國際策略聯盟 - 在國內的現況與績效」，經濟情勢暨評論，第二卷第三期，頁14-21，1996年。17.林欽榮，「人事管理」，台北:前程企管，1991年。18.林珠燕，「員工對民營化人力資源管理措施態度之研究 - 以台糖公司為例」，中國文化大學勞工研究所碩士論文，2001年。19.范麗娟，「深度訪談簡介戶外遊研究」，第七卷第二期，頁25 - 35，1994年。20.許士軍，「管理學」，台北:東華書局，第十版，1995年。21.徐聯恩，「完全變革架構」，世界經理文摘，121期，94 - 101頁，1994年。22.徐聯恩，「企業變革系列研究」，華泰書局，1996年。23.徐聯恩，「企業新典範」，牛頓出版股份有限公司，1997年。24.翁志維，「策略聯盟的過程演進與學習之研究」，中央大學工業管理研究所碩士論文，1997年。25.翁嘉禧，「我國現階段公營事業民營化政策的評析」，台灣經濟，第193期，14 - 33頁，1993年。26.唐文改，「我國中央政府非營業循環基金之研究 - 基金之性質、分類現金分配會計制度與財務績效」，國立台灣大學會計學研究所碩士論文，1995年。27.施涵蘊、陳綱，「飯店行銷管理」，台北:百通圖書股份有限公司，1997年。28.財政部，八十三年度研究發展專題報告，「公營事業民營化民營化方式之研究」，研究單位:交通銀行。29.郭煌常，「國際化合縱連橫 - 技術移轉和策略聯盟」，資訊傳真，1990年。30.郭崑謨、吳智、梁士安、王永正、詹毓玲、徐純慧、池進通編著，「人事管理」，台北:國立空中大學，1990年。31.郭崑謨，「管理概論」，台北:三民書局，1990年。32.張藹如，「公營銀行員工個人特徵、組織承諾及其對銀行合併態度之比較研究--以台北地區台灣銀行、土地銀行、中央信託局為例」，東吳大學企業管理學系碩士論文，2000年。33.張火燦，「策略性人力資源管理」，台北:揚智出版社，1996年。34.黃英忠、吳融枚，「公營事業企業文化對組織承諾和工作滿足的影響 - 以台灣省菸酒公賣酒局為例」，公營事業評論，第2卷第1期，2000年，頁25-46。35.陳弘林，「我國積體電路廠商策略聯盟與績效關係之研究」，銘傳大學國際企業管理研究所碩士論文，1999年。36.陳研次，「團結就是力量」，高科技，第270期，頁84 - 86，1996年。37.陳永松，「我國中央政府非營業循環基金投資及貸款業務之研究」，國立台灣大學會計學研究所碩士論文，1995年。38.陳致文，「中央政府非營業循環基金財務績效預測及預測誤差之研究」，國防管理學院資源管理研究所碩士論文，1997年。39.陳朝威，「國營事業民營化之問題與探討」，台北:中華工程雜誌，第271期，19 - 20頁，1991年。40.陳師孟等合著，「解構黨國資本主義論台灣 - 官營事業之民營化」，初版，台北:澄社報告，1991年。41.陳明裕，「公營事業移轉民營實務」，台北榮民印刷廠，1994年。42.國防部物力司，「推動建立軍工廠國有民營制度之研究」，1998年。43.黃俊英，「企業研究方法」，台北:東華書局，1994年。44.黃文卿、林晏州，「深度訪談法之理論與技巧 - 以陽明山國家公園遊園專車推動為例」，國家公園學報，第八卷第二期，頁166 - 178，1998年。45.詹中原，「民營化政策」，台北:五南圖書公司，1994年。46.劉菊梅，「企業全球策略聯盟的管理與評估」，經濟情勢暨評論季刊，第六卷第一期，頁114 - 126，2000年。47.劉家源，「公營事業民營化策略與員工態度之研究 - 以中油公司為例」，成功大學企管研究所碩士論文，1993年。48.劉家霖，「企業組織與管理」，台北:曉園出版社，1978年。49.謝長宏，「管理新論」，台北:中興管理顧問公司，1978年。50.謝安田，「人事管理」，自印本，1985年。51.謝安田，「企業管理」，台北:五南圖書公司，1992年。二、英文部分
1. Comings & Huse Organization Development & Change, St. Paul. Minni West. 1989. pp.53. 2. Comings & Huse Organization Development & Change, St. Paul. Minni West. pp.53. 1989. 3. Deviin, G. & Bleackley, M., Strategic Guidelines for Success, Long Range Planning, Vo1.21, No.5, 1988, pp.18-23 4. Geringer J. M. & C. A. Hebert, Measuring Performance of International Joint Ventures, Journal of International Business Studies, Vo1.22, No.2, 1990, pp.249-263. 5. Hodge, B.J. & Johnson, H.J., Management and Organization Behavior - A Multi dimensional Approach, N.Y. John Wiley & Sons, pp.432-433. 1970. 6. H.J., Applied Organization Change in Industrial: Structural, Technological and Humanistic Approaches, in J. G. March (ed), Handbook of Organization, 1965. 7. Kotter, J. P. and Schlesingerr, L. A., Choosing Strategies for Change, Harvard Review, 1979, pp.106-114. 8. Lynch, R. P., The Practical Guide to Joint Ventures and Corporate Al liances, John Wiley & Sons. 1989. 9. Leavitt, H.J., Applied Organization Change in Industry, In J. G Marcheds Handbook of Organization, Chicago: Rand McNally , pp.144-167. 1976. 10. Lewis, J. D., Partnerships for Profit-Structuring and Managing Strategic Alliances, New York : The Free Press. 1990. 11. Lewin, K., Frontiers in Group Dynamics : Concept, Method, and Reality in Social Science Human Relations pp.5-41. 1947. 12. Porter, M. E. Competitive Advantage : Creation and Substaining Superior Performance, New York: The Free Press. 1986. 13. Robbins, S. P., Organization Behavior, N.J. Prentice-Hall Inc, 1993, pp.670-673. 14. Reed, R. & Luffman, G.A., Diversification: The growing confusion, Strategic Management Journal, 7, pp.29-35. 1986. 15. Robbins, S.P., Essentials of organizational behavior, Englewood Cliffs. N.J.,: Prentice Hall. 1988. 16. Rosenberg, Deanne, Eliminating Resistance to Change Security Management, Vo1.37, ISS:1, pp.20-21. 1993. 17. Schuler, R.S., Personnel and human resource management. New York.: West Publishing, Co. 1987. 18. Teece, D.J., Towards and economic theory of the multiproduct firm, Journal of Economic Behavior and organization, 3, pp.39-63. 1982. 19. Watson, G., Resistance to Change, N.Y. Wiley, 1973, pp.117-131. 20. Wether, W.B., Jr., Davis, K., Human resource and personnel management, New York.: McGraw-Hill. 1989. 21. Yin R. K., Case Study Research: Design and Methods, Sage Publications, 1987. 22. Yin R. K., Case Study Research: Design and methods Sage Publications. 1987.