



休閒事業管理

RECREATION INDUSTRY MANAGEMENT

張宮熊、林鈺琴◎著



C913.3
2006/0

港台書

休閒事業管理

RECREATION INDUSTRY MANAGEMENT

張宮熊博士
林鈺蓁博士

◎著



休閒事業管理／張宮熊，林鈺琴著.--初版.

--台北市：揚智文化，2002[民91]

面；公分.--(餐旅叢書；14)

ISBN 957-818-389-5(平裝)

1.休閒業—管理

990

91004977

休閒事業管理

餐旅叢書 14

著者／張宮熊 林鈺琴

出版者／揚智文化事業股份有限公司

發行人／葉忠賢

登記證／局版北市業字第 1117 號

地址／台北市新生南路三段 88 號 5 樓之 6

電話／(02)2366-0309 2366-0313

傳真／(02)2366-0310

E-mail／service@ycrc.com.tw

網址／<http://www.ycrc.com.tw>

郵政劃撥／14534976

戶名／揚智文化事業股份有限公司

印刷／鼎易印刷事業股份有限公司

法律顧問／北辰著作權事務所 蕭雄淋律師

初版一刷／2002 年 6 月

初版三刷／2004 年 2 月

I S B N / 957-818-389-5

定價／新台幣 600 元

*本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回更換。

版權所有 翻印必究

南仁湖育樂集團李董事長序

接到張宮熊、林鈺琴兩位博士的邀請，爲其所書《休閒事業概論》與《休閒事業管理》寫序，煞然倍感訝異，但也樂於嘗試爲這麼一本新著盡份心意。

當台灣的國民年所得達到 US.10,000~12,000 元時，依照先進國家的成長慣例，均在告訴我們，休閒產業將進入繁榮期；而台灣確實也印證了經濟成長與國民生活習性併軌成長的事實。

本人於 1989 年間成立南仁湖育樂股份有限公司，十幾年來均與台灣休閒產業成長緊密接合。眼見國內休閒產業的發展過程，跟隨台灣產業的消長變化而產生質變，從百家競鳴到慘淡經營，業者以及休閒產業的從業人員確實需要一些正確的「休閒產業管理」方面的著作做爲指引。

由於林鈺琴、張宮熊兩位博士奠基於企業管理領域，深入業界實務經驗豐富，所學所教均與休閒事業相關，且又用心投入。綜觀本著均已網羅國內休閒產業別的經營型態並作深入介紹，足堪提供國人就休閒事業經營的良書益友作參考。

作爲休閒產業第一線的我，樂意看到二位博士就休閒產業的經營策略及面對從業人員和消費者習性方面作更深一層的研究，讓未來休閒產業投資者、從業人員以及消費者都能更瞭解如何做、如何玩也如何達到三贏的目標。

本人是務實的業界，才疏學淺，僅作上述作爲對兩位年輕學者的努力作鼓勵與肯定。

南仁湖育樂集團董事長
李清波

墾丁福華渡假飯店張總經理序

隨著國民所得增加及週休二日的實施，休閒活動也越來越受重視。多數人都以觀光事業來涵蓋飯店、餐飲、遊憩及旅遊產業，張宮熊博士和林鈺琴博士合著之休閒事業概論與休閒事業管理叢書詳細的說明何謂休閒事業，從定義、特性到經營管理；自行政、人事至財務控管均詳細介紹，內容深入淺出、具細靡遺，更大量引用國內外知名企業為例子，讓人更深入了解台灣休閒事業現況、所面臨的問題及未來發展趨勢。本書內容精闢、淺顯易懂，除了有助於專業人士研究相關課題外，對於想更了解休閒事業的群眾更是一本必讀的實用書籍！

墾丁福華渡假飯店

總經理 張積光

國立屏東科技大學管理學院李院長序

回顧國內休閒事業發展至今已近廿年，但一因民眾參與休閒活動的潮流在近幾年才逐漸展開，再因休閒事業管理人才難尋，業者篳路藍簣，辛苦經營才有今天成績，頗令人敬佩。展望未來，休閒事業將成為我國產業邁入二十一世紀的明日之星，想必需要大量的專業管理人才。從近幾年來全國各大專院校大量設立休閒事業管理相關系所可獲得應證。

張宮熊博士任職本校企管系所副教授，對休閒事業管理領域的研究頗有興趣，並在企管系所開設「休閒事業管理」相關課程，其中包括「休閒渡假飯店」、「休閒渡假村」、「休閒俱樂部」、「主題遊樂園」與「休閒購物中心」等單元，並與超過十家的業者維持長期的合作伙伴關係。本院更將「休閒事業管理」導入學程規劃，將成為本院未來的發展重點。

任何的管理學理皆應以實務應用為依歸，張博士的《休閒事業概論》與《休閒事業管理》二本書即以此為撰寫的指導原則。書中不但內容詳實、文筆流暢，更能將學理與實務相應證，堪稱我國休閒事業管理相關系所學子修課與自修的範本；相信更是我國實務界進行人才培訓的最佳寶典。

張宮熊博士教學認真積極，深獲同事與學子們的好評，今戮力出版《休閒事業概論》與《休閒事業管理》二本書，相信必能為我國休閒事業管理的學理與實務界增添新頁。本人更真誠推鑒此二本書，並樂為之序。

國立屏東科技大學管理學院院長
兼餐旅管理系系主任
李一靜 博士

自序

臺灣自古即稱為海中仙境、婆娑之島；荷蘭人稱之為福爾摩莎，其實都是把台灣稱為美麗寶島。可惜幾十年來，國家以經濟發展為主要政策，不但民眾休閒風氣未開，更因過度開發而傷害了環境。隨著國民所得已達開發國家水準與環保意識的抬頭，該是我們還樸歸真，提倡全民休閒的好時機了。

過去國人的休閒活動非常閉塞，多以靜態、聲光享受為限，不如西洋國家人民以與大自然為伍同樂，作為休閒活動的主軸。近十年來，國家已逐漸邁入已開發國家之林、國民所得亦達相當的水準，國民對休閒活動的需求由量的增加，轉變為質的提升。這也是我國進入二十一世紀，進行產業轉型的好時機。

所謂「休閒事業」包括「休閒渡假飯店」、「休閒渡假村」、「休閒俱樂部」、「主題遊樂園」與「休閒購物中心」等單元。本序列叢書包括：「休閒事業概論」、「休閒事業管理」與「休閒事業管理個案集」。其中「休閒事業概論」包括基礎篇：休閒與休閒事業、建築與空間美學、客房的設計理念與餐飲場所的設計理念；以及實戰篇：觀光與休閒渡假旅館、休閒渡假村、休閒俱樂部、主題遊樂園與休閒購物中心的源起、特性與經營設計。

「休閒事業管理」則先從管理功能的層面著手，討論休閒事業管理的特性、休閒事業管理的策略管理、行銷與廣告促銷管理、人力資源管理、財務管理、資訊管理與作業管理。後半部則以實務探討作主軸，深入研討休閒渡假飯店、休閒渡假村、休閒俱樂部、主題遊樂園與休閒購物中心的經營管理。相信藉由學理與實務的相互應證，讀者更能一窺休閒事業管理的精神與奧妙。如果再參照「休閒事業管理個案集」的實務探討，相信更能舉一反三。本序列叢書著

重學理與實務的相互應證，不但適合休閒事業管理或觀光系所學子研讀，亦適合相關行業從業員工教育訓練或自修之用。

本序列叢書能順利附梓出版，不但要感謝揚智出版社的大力贊助，也感謝眾多合作業者的襄助。尤其對南仁湖集團李董事長清波、墾丁福華渡假大飯店張總經理積光、本校管理學院李院長一靜博士的鼓勵；六福皇宮大飯店、高雄晶華酒店、國賓大飯店、福華大飯店、小墾丁綠野渡假村、凱撒大飯店、凱悅國際大飯店的慷慨贊助圖片，在此一併致謝。

最後願以此書獻給所有在休閒事業工作崗位上努力的伙伴，以及對休閒事業管理有興趣的朋友們。

國立屏東科技大學
企業管理系所副教授
張宮熊 博士
2002年初春

目錄

李序	iii
張序	v
李序	vii
自序	vix

第一篇 緒論與策略篇	1
------------	---

第1章 休閒事業管理概論	3
第一節 前言	4
第二節 休閒的種類	6
第三節 休閒的功能	9
第四節 休閒心理因素	11
第五節 休閒事業的策略定位	12
第六節 休閒事業的範圍與類型	17
第七節 休閒事業的特性	18

第2章 休閒事業的策略管理（一）：基本策略的擬定	23
第一節 策略與策略規劃	24
第二節 策略規劃的架構	26
第三節 自我評估	27

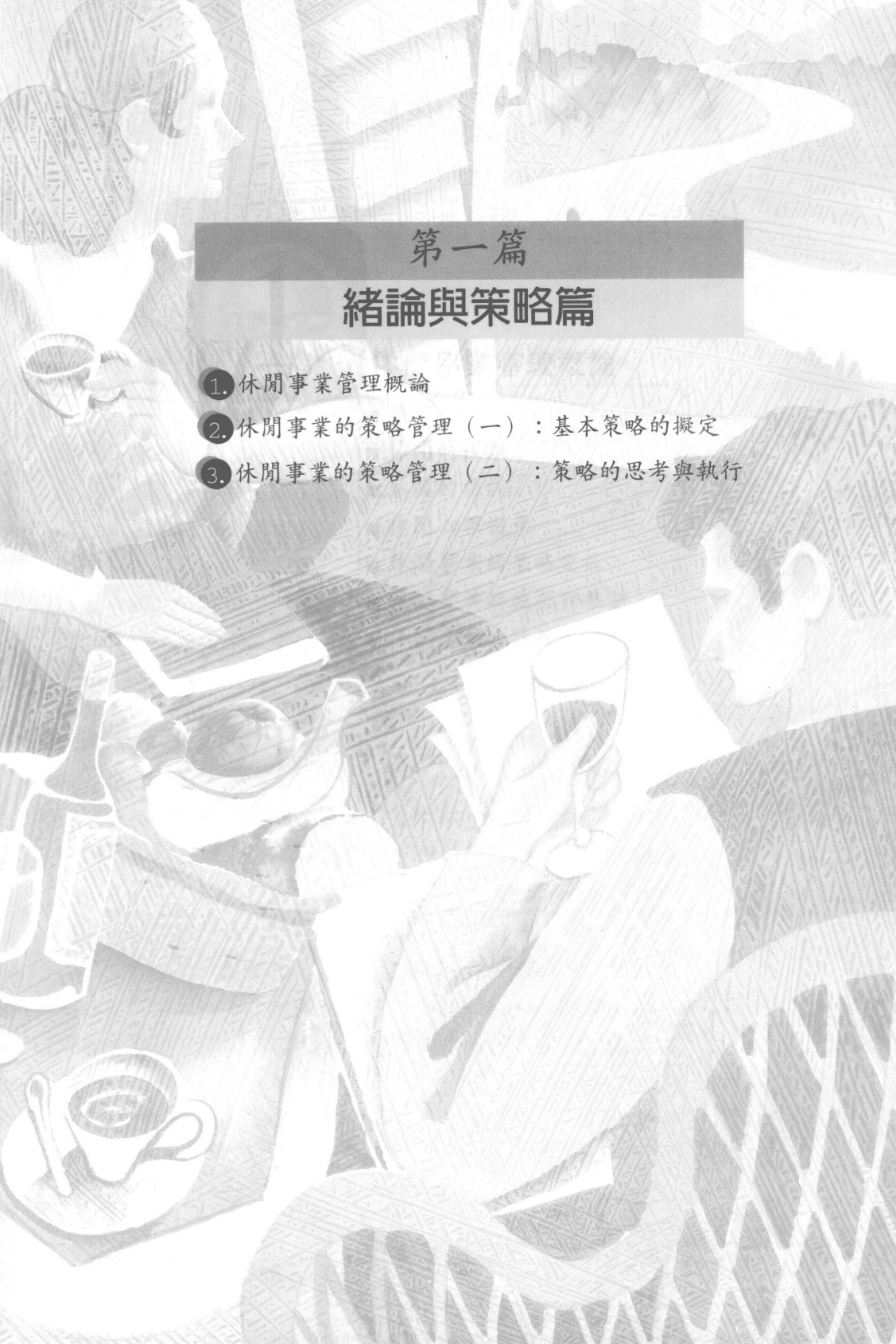
第四節	偵測環境	34
第五節	策略的擬訂	43
第3章	休閒事業的策略管理（二）：策略的思考與執行	57
第一節	策略思考	58
第二節	策略的執行	71
第三節	策略規劃的檢討	76
第四節	個案討論	78
第二篇 管理篇		83
第4章	休閒事業的策略性行銷管理	85
第一節	行銷管理的首要工作：滿足顧客的需求	86
第二節	休閒事業的服務策略	88
第三節	休閒事業的策略性行銷	93
第四節	外部行銷策略	96
第五節	影響公司行銷策略的因素	101
第六節	個案討論：台北地區休閒俱樂部行銷定位	102
第5章	休閒事業的廣告與促銷策略	117
第一節	廣告與促銷概論	118
第二節	廣告與促銷策略	136
第6章	休閒事業之人力資源管理基本概念	143
第一節	產業人力問題概論	144
第二節	影響人力問題的環境因素	149
第三節	瞭解人力資源管理的環境	156
第四節	人力資源管理的意義與目標	158

第五節	人力資源管理的策略觀點	159
第六節	人力資源管理與競爭優勢	165
附錄一	勞動基準法	167
第7章	休閒事業的人力資源管理的發展與活動	191
第一節	人力資源管理的演化與趨勢	192
第二節	人力資源確保管理系統	195
第三節	人力資源開發管理系統	204
第四節	人力資源報償管理系統	209
第五節	人力資源維持管理	210
第六節	人力資源管理的執行情序	211
附錄一	工作分析問卷法	218
附錄二	職工福利金條例	220
附錄三	勞工安全衛生法	222
第8章	休閒事業的財務管理（一）：資本預算工具	235
第一節	資本預算決策技術	236
第二節	淨現值法利用之一例： 休閒事業會員卡價格的計算	242
第9章	休閒事業的財務管理（二）：利量分析	251
第一節	利量分析的意義與關鍵變數	252
第二節	損益兩平分析的基本模式	253
第三節	利量圖	257
第四節	會計損益兩平、現金流量損益兩平與 財務損益兩平分析	265
第10章	休閒事業的資訊管理	269
第一節	資訊管理的層級與類別	270

第二節	策略資訊系統與管理資訊系統	275
第三節	作業支援系統	279
第四節	休閒事業資訊系統整合思考實例：餐飲部門	281
第五節	客服部服務作業系統實例：太平洋飯店	286
第 11 章	休閒事業的作業管理	305
第一節	顧客服務觀念的演進	306
第二節	休閒事業的服務系統	316
第三節	休閒旅館提供的服務	324
第四節	休閒事業的作業管理	332
第五節	作業管理之一例：六福皇宮飯店	344
第三篇	實戰篇	351
第 12 章	休閒觀光旅館的經營策略	353
第一節	現代策略性行銷	354
第二節	休閒旅館的行銷架構	357
第三節	休閒觀光旅館的廣告與促銷策略	363
第四節	個案研究（一）：皇冠飯店	371
第五節	個案研究（二）：翡翠灣福華渡假飯店	376
第 13 章	休閒渡假村的經營管理	387
第一節	經營環境分析	388
第二節	休閒渡假村區位選擇因素	391
第三節	基本競爭策略分析	395
第四節	行銷促銷策略	401
第五節	個案分析：	407
	滿州綠野傳奇——小墾丁綠野渡假村	

第 14 章 休閒俱樂部的經營策略	415
第一節 休閒俱樂部的定義與類型	416
第二節 台灣發展休閒俱樂部的產業環境分析	419
第三節 休閒俱樂部的經營方式	422
第四節 休閒俱樂部的經營策略	424
第五節 個案討論：統一與大衛營鄉村俱樂部競爭策略分析	433
第六節 休閒俱樂部的營運困境與未來的發展方向	441
第 15 章 主題遊樂園的經營策略	445
第一節 台灣主題遊樂園的發展	446
第二節 主題遊樂園的開發策略	453
第三節 主題遊樂園的經營策略	458
第四節 主題遊樂園的外部行銷策略	477
第五節 主題遊樂園的內部行銷策略與互動行銷策略	489
第六節 他山之石：歐洲迪士尼起死回生	493
第 16 章 休閒購物中心的經營管理	501
第一節 零售業的發展與戰爭	502
第二節 購物中心的開發策略	504
第三節 購物中心的開發程序	509
第四節 購物中心的開發計畫	512
第五節 賣場規劃	524
第六節 休閒購物中心的規劃實務	534
附錄	545
附錄 A 複利因子	546
附錄 B 折現因子	550

附錄 C	年金未來值因子	554
附錄 D	年金現值因子	558



第一篇

緒論與策略篇

1. 休閒事業管理概論
2. 休閒事業的策略管理（一）：基本策略的擬定
3. 休閒事業的策略管理（二）：策略的思考與執行



休閒事業管理概論

- .前言
- .休閒的種類
- .休閒的功能
- .休閒心理因素
- .休閒事業的策略定位
- .休閒事業的範圍與類型
- .休閒事業的特性