

2023觀光餐旅個案簡介

圖書服務組 王珠慧

資料庫簡介

- SAGE Business Cases 商業個案資料庫
 - 個案總數多(5500篇以上)、更新快, 跟時事趨勢緊密連結、跨學科、領域個案豐富
- CABI tourism cases 旅遊案例資料庫
 - 一年更新50篇、核心餐旅個案、個案內容深入



SageBusiness

Cases

Discover the real world of business for best practices and professional success.

Search within Sage Business Cases 

[Advanced Cases Search](#)

Editors' Choice



Evaluating OceanGate: How Can Extreme Tourism Redeem Itself?

Author: Simran Mehta



Browse by

Discipline

Sage Originals

Enhanced Cases

Region

Content Partners

[Browse all Business Cases](#)

Tourism Cases

in association with team

A window into the world of tourism development

Advanced Search

Browse by theme

Contribute

Sign up for alerts

Institutions

Latest Cases



Tourism Cases | Case Study | 10 October 2023

Mountain Lodges of Peru and Huacahuasi Community – A Joint Venture in the Sacred Valley

Jakeline Cibelle Santos Seixas



Tourism Cases | Case Study | 9 October 2023

What is Tourism Cases?

Tourism Cases is a window into the world of tourism development.

It shares experiences and expertise that have been accumulated in tourism projects and programmes around the world.

eISSN: 2788-5607

Help

中文個案

- 管理評論

- 個案特刊一年一刊

- 中山管理評論

- 網站全文公開

- <https://mgtr.cm.nsysu.edu.tw/?p=SubmissionInstructions>

- 哈佛商業評論全球繁體中文版資料庫





中山管理評論

Sun Yat-sen Management Review



中山管理評論

全文瀏覽

登入

English

帳號

密碼

會員登入

最新消息

全文瀏覽

加入會員

忘記密碼

立即訂閱

立即投稿

《中山管理評論》發行宗旨

《中山管理評論》編輯群簡介

《中山管理評論》投稿說明

《中山管理評論》稿件格式說明

《中山管理評論》著作權聲明書

《中山管理評論》訂閱說明

線上付款

《中山管理評論》投稿說明

一、本刊聲明

『中山管理評論』係國立中山大學管理學術研究中心出版之學術期刊，本刊園地公開，所有稿件均經嚴格之匿名審查。每年定期於三月、六月、九月以及十二月出版共出版四期、外加一期英文版或不定期出版之特刊。所有管理有關之學術論文或研討個案，未曾刊登於其他期刊者，均歡迎投稿。來稿採隨到隨審方式，文章請力求精簡嚴謹，並請著重管理之實務意涵。

二、投稿要求事項

1. 來稿請以Word 6.0以上版本編輯，論文封面應包括作者姓名等相關資料，並至本刊網站採用線上投稿系統，網址如下：<https://mgtr.cm.nsysu.edu.tw>，上傳文件皆以Word電子檔為主，以備審查作業，稿件格式請參考「稿件格式說明」。
2. 英文稿件投稿，請先經修改英文之專業人士修改，並附上佐證資料（如：付款憑證或負責修改之專業人士出具之證明），以減少稿件因語文問題而被拒絕之狀況。
3. **【即日起至2023年12月底止，除特刊主編另外規定外，一般投稿免收投稿費。】**稿件需附上投稿費用之線上付款證明（請利用E-mail、傳真或掃碼方式送予本刊），以利進行處理作業，投稿處理費用每篇NT\$3,000(含一年訂閱)，並請利用本刊網站上之線上付款系統：<https://mgtr.cm.nsysu.edu.tw/?p=OnlinePayment> (相關說明請參考網頁內容)。
4. 除上述付款證明外，作者需於投稿時簽署著作權聲明書(文件請至本刊網站下載)，簽名後簽名後拍照或掃描，並回傳至mgtReview@cm.nsysu.edu.tw，本刊將收到著作權聲明書後，開始進行審查流程作業，未簽署聲明書之稿件，恕不予審查，本刊將以E-mail通知稿件編號，並依本刊評審程序處理，未付投稿費用及未簽署聲明書之稿件，恕不予審查。
5. 稿件不論刊登與否，一律不退稿，作者請自留檔案，另外作者之投稿電子檔本刊以保存3年為限、紙稿部分以保存1年為限。
6. 作者收悉修改後接受函後應依本刊格式說明第十點在中文文獻後逐一附上英文對照，所有文獻都須遵循本刊格式規範，經本刊確認格式正確者，始提供正式之接受函。
7. 自23卷2期起作者請於封面頁註明該文建議文獻引用 (Suggested Citation)之寫法，中文文章請提供中英文，英文文章提供英文即可，文獻寫法應依照本刊格式規範。

三、稿件評審程序

1. 來稿之評審由領域主編邀請本刊編輯委員及相關研究領域之學者專家擔任，首先由編輯委員會就來稿情況作初步過濾，符合標準之稿件，由領域主編諮詢編輯委員以決定評審人，再送請二至三位外審委員進行評審。目前「中山管理評論」的審

期刊總覽

所有主題

個案研究

經典專書

影音知識庫

關鍵字搜尋 SEARCH

搜尋最熱 | Google 創新 哈佛 從折扣泥...

進階檢索

最新期刊



2023年11月號 焦點企畫

- 呼應永續行動，中階主管是關鍵推手
- 別讓你的AI專案脫軌失敗
- 助員工把生成式AI當成左膀右臂
- 排除風險，獲得生成式AI的效益
- 二手商機革命進行式

熱門文章

✓ 勾選項目

🕒 瀏覽紀錄

^

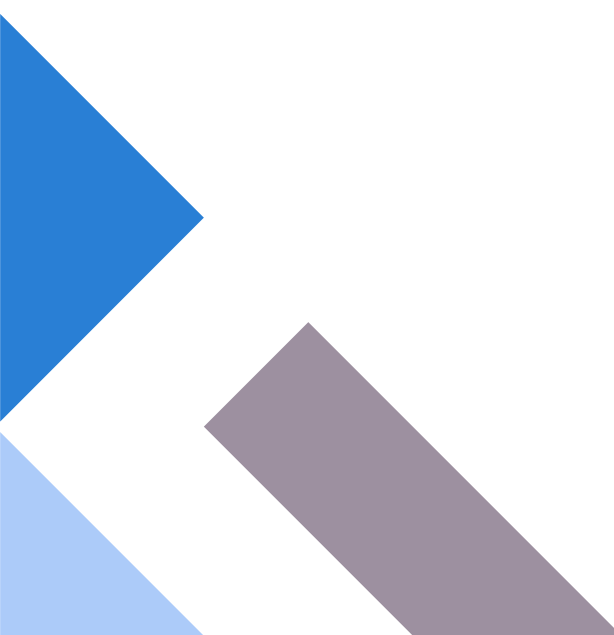


illycaffè 研磨永續咖啡



極限旅遊/探險旅遊

玩命還是冒險？





Home > Business Cases > Evaluating OceanGate: How Can Extreme Tourism R... > Case

Cases

Add to list



Evaluating OceanGate: How Can Extreme Tourism Redeem Itself?

By: [Simran Mehta](#)

Publisher: [SAGE Publications: SAGE Business Cases Originals](#)

Publication year: 2023 | Online pub date: September 07, 2023

Discipline: [Health & Safety Management](#), [Crisis Management](#)

DOI: <https://doi.org/10.4135/9781071932612>

Keywords: [tourism](#)

More information



Case

Teaching Notes

Search within this case



殺頭的生意有人做？

- 事故發生

- OceanGate 是一家海洋探險的公司，在2023年6月18日，該公司的泰坦潛水器在航程中失蹤，後來從殘骸中發現船在準備深潛時發生內爆。這場悲劇導致五人死亡，其中包括執行長Stockton Rush、船員，還有身為億萬富翁的父子檔乘客。

- OceanGate刻意規避風險

- 海洋技術協會在 2018 年的一封信中警告業者，泰坦號不符合某些安全要求。開航時OceanGate 在北大西洋從一艘加拿大船上放下泰坦潛水器，規避美國海岸防衛隊的規定。



OceanGate Expeditions has suspended all exploration and commercial operations.

公司終止營運，跟泰坦號一起沉入海底

忘記泰坦號失事吧！OceanGate 創辦人要在金星打造飄浮殖民地

作者 黃嫻 | 發布日期 2023 年 07 月 31 日 11:26 | 分類 天文, 科技趣聞, 航太科技

分享 分享 Follow 讚 165 分享

別人的命？

很難理解億萬富翁的

想法.....



深海潛水器泰坦號才發生爆炸事故，OceanGate 也停運，但仍有一群科學家支持這種實驗性質探險應繼續發展。其一就是 OceanGate 聯合創辦人 Guillermo Söhnlein，他最近計畫是將人類送上金星，還認為人類上金星比上火星更實際。



Case Study | 18 July 2023



A Small Jordanian Adventure Tourism Tour Operator with Big Ambitions

Authors: Magali Perez Pia, Jakeline Cibelle Santos de Seixas | [AUTHORS INFO & AFFILIATIONS](#)

Publication: Tourism Cases • 2023 • <https://doi.org/10.1079/tourism.2023.0023>

17



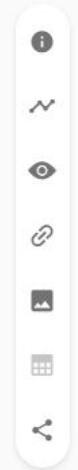
Summary

Small inbound tour operators, around the world, live in a competitive environment. They fight to carve out a profitable business niche. The success of this normally depends on collaboration with other operators and good relations with their local tourism authority. Experience Jordan Adventures (EJA), based in Amman, moved beyond this, reaching out to international organizations for support. In particular, they have taken advantage of their membership of the Adventure Travel and Tourism Association (ATTA) to make contacts and establish relationships with funding bodies such as the United States Agency for International Development (USAID) and the Jordanian Action for the Development of Enterprises (JADE). With their partners' help, EJA has become a driver and developer of new adventure products, such as the Jordan Trail, a long-distance walking route, and the Jordan Bike Trail. These have brought economic value to remoter communities in Jordan.

Information

© The Authors 2023

- Summary
- The Value and Interest of the Case Study
- Background
- The Creation of Experience Jordan Adventures
- A Story of International Collaboration in Jordan
- Conclusion
- Further Reading
- References



9

推展永續工業
與基礎建設

12

確保永續生產
與消費的模式

冒險旅遊可以幫助偏遠社區發展？

- 創業故事

- 總部位於安曼的 Experience Jordan Adventures (EJA) 是一家專營約旦冒險旅遊的中小型旅行社，他們加入冒險旅行和旅遊協會 (ATTA) 會員，與美國國際開發署 (USAID) 和約旦企業發展行動組織等資助機構建立關係。在合作夥伴的幫助下，EJA 成為新冒險產品的推動者和開發商，例如長途健行步道和自行車道。這些旅遊路線為約旦偏遠社區帶來了經濟價值。

- 在約旦創業的商機與困難

- 商機：新興旅遊地、豐富的文化資產、適合探險的沙漠地貌
- 困難：政局不穩的鄰居，領土鄰近伊拉克、敘利亞、巴勒斯坦，無法讓旅客長期停留

冒險旅遊：業者和旅客的雙重冒險

- 冒險旅遊的興起與業者的冒險
 - 冒險旅遊充滿爭議和死亡事件。但仍有許多超級富豪趨之若鶩，許多業者也承諾開闢更多挑戰極限的旅遊路線，極限旅遊的市場在2022年達到3,160億美元
- 冒險旅遊的利與弊
 - 利：旅遊市場與旅遊型態的擴張、為偏遠地區帶來觀光收入
 - 弊：業者會為了大筆收入刻意閃避法規、忽視旅遊路線的安全性，造成員工與遊客性命安全的風險

台灣的冒險旅遊



● 期刊

固定翼超輕型載具同乘飛行者刺激尋求、體驗價值與再訪意願關係之研究：兼論從SOR觀點分析冒險遊憩活動參與者

Study on the Relationships among the Sensation Seeking, Experience Value, and Revisit Intention of Fixed-Wing Ultra-Light Vehicle Passengers: Using the Perspective of the S-O-R Model to Analyze Adventure Recreation Participants

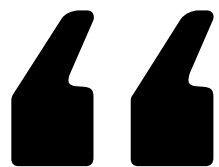
賴政豪(Cheng-Hao Lai)；余宗龍(Chung-Long Yu)；張祐誠(Yu-Cheng Chang)；徐尚偉(Shang-Wei Hsu)

《戶外遊憩研究》 36卷2期 (202306) Pp. 65-103

[https://doi.org/10.6130/JORS.202306_36\(2\).0003](https://doi.org/10.6130/JORS.202306_36(2).0003)

引用

全文下載



罷工、裁員、航線取消

運輸業的2022-2023大陣痛



[Home](#) > [Business Cases](#) > [Employee Strikes Disturb the Travel Industry: W...](#) > Case

Cases

Add to list 



Employee Strikes Disturb the Travel Industry: What Can European Airlines Do to Stay in the Air?

By: [Shreshthi Mehta](#) & [Simran Mehta](#)

Publisher: [SAGE Publications, Ltd.](#)

Publication year: 2023 | Online pub date: January 02, 2023

Discipline: [Managing Conflict](#), [Compensation Management](#), [Employee, Industrial & Labor Relations](#)

DOI: <https://doi.org/10.4135/9781529620597>

Keywords: [air](#), [airlines](#), [employee strikes](#), [industrial action](#), [industry](#), [travel](#)

More information ▼



Case

Teaching Notes

Search within this case





Home > Business Cases > Assessing Strategy at American Airlines: Cancel... > Case

Cases

Add to list



Assessing Strategy at American Airlines: Canceled Flights, Labor Shortages, and a Government Bailout

By: [Allegra Hobbs](#)

Publisher: [SAGE Publications: SAGE Business Cases Originals](#)

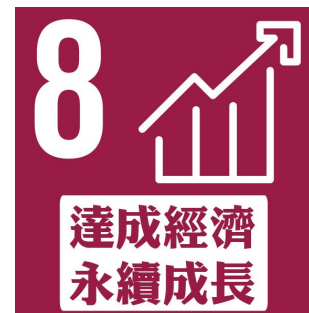
Publication year: 2021 | Online pub date: September 07, 2021

Discipline: [Crisis Management](#), [Business](#), [Government, & Society](#), [Human Resource Management \(general\)](#)

DOI: <https://doi.org/10.4135/9781529792263>

Keywords: [airlines](#), [flight](#), [government](#), [labor shortages](#), [students](#)

More information



Case

Teaching Notes

Search within this case



航空公司、機場罷工、離職、裁員潮

- 起因

- Covid-19的流行讓許多機場關閉、航空公司透過裁員、提前退休減少開支，但在疫情減緩後，機場、航空公司遲遲無法恢復正常運作。美國航空因為成本直接砍掉數百航班，機場也因為人力嚴重不足，造成工作混亂，再加上現存人力無法消化引發罷工。

航空公司、機場罷工、離職、裁員潮

- 影響因素

- 通貨膨脹：新冠疫情加上烏俄戰爭造成通貨膨脹，航空業給予的薪水太低，無法對應通膨
- 社會福利：失業救濟金高於薪酬(扣稅後)，也讓許多勞工躺平吃福利也不上班
- 飛行時數中斷：公司大幅裁員，導致機長飛行時數中斷，飛行員人數大量減少
- 傳統航空透過裁員吸收大量政府補助，卻不願意提升勞工待遇
- 廉價航空精算成本大量裁員，疫情後無法給予更好待遇，無人可補



[Home](#) > [Business Cases](#) > [Britain's P&O Ferries in Hot Water After Illega...](#) > Case

Cases

Add to list



Britain's P&O Ferries in Hot Water After Illegal Mass Layoffs

By: [Kelsey Lawrence](#)

Publisher: [SAGE Publications: SAGE Business Cases Originals](#)

Publication year: 2022 | Online pub date: May 02, 2022

Discipline: [Strategic Management & Business Policy \(general\)](#), [Employee, Industrial & Labor Relations](#), [Leadership](#)

DOI: <https://doi.org/10.4135/9781529609172>

Keywords: [law](#), [students](#), [water](#)

More information ▾



Case

Teaching Notes

Search within this case




英國遊輪公司大量違法裁員

- 事件起因

- 一家英國遊輪公司在無預警的情況下裁員 800 名員工，嚴重違反英國勞動法，負責人被要求到下議院聽證會說明。公司聲稱裁員是因為虧損過大，為了生存，該公司不得不採取大規模裁員的方式。但在開除全部員工後，又透過短期合約、不符合英國勞動法的時薪招聘船員，引起社會撻伐。目前遊輪公司正面臨被工會起訴賠償的官司，英國社會也開始討論這類大量非法裁員是否應納入刑事罰則。



Cases

Add to list 



Can the Netflix Business Model Actually Work for Commercial Aviation in Central Europe? It Is Complicated!

By: [Thorsten Merkle](#), [Kayhan Tajeddini](#) & [Andreas Wittmer](#)

Publisher: [International CHRIE](#)

Publication year: 2021 | Online pub date: January 03, 2022

Discipline: [European Business](#), [Strategic Management & Planning](#), [Business & Management Skills](#)

DOI: <https://doi.org/10.4135/9781529798616>

Keywords: [air travel](#), [airlines](#), [aviation](#), [business models](#), [case studies](#), [customers](#), ...

More information ▾

Show all ▾



像Netflix一樣訂閱你想要的航線？

- 新創模式：

- SurfAir 是一家總部位於加州的訂閱型航空公司，使用小型飛機提供商業航線。只需每月支付固定費用，訂戶就可以在 SurfAir 網路上隨心所欲地飛行。因為在美國發展得很順利，他們試圖拓點到歐洲。

- 競爭優勢：

- 訂閱制付款的便利性
- 旅客可以說走就走，透過app隨時改變計劃，不會產生任何罰款
- 旅客不需要跟其他商業航空的旅客一起擠在大型機場，也不需要等待太久就能上飛機

為什麼SurfAir 試水溫後又退回美國？

- 進入歐洲市場的門檻高：獲得航空運營商證書 (AOC) 非常困難且複雜，必須跟其他商業夥伴合作。
- 品牌認知度低：商業夥伴透過SurfAir獲得更多利益，導致訂閱模式受到威脅。
- 文化差異：SurfAir的歐洲潛在客戶文化和美國有所差異，更偏好傳統航空，在SurfAir提出更好的服務前，嘗試的人較少。
- 機場成本更高：歐洲機場的使用費較美國高。



Transforming regional flying through electrification

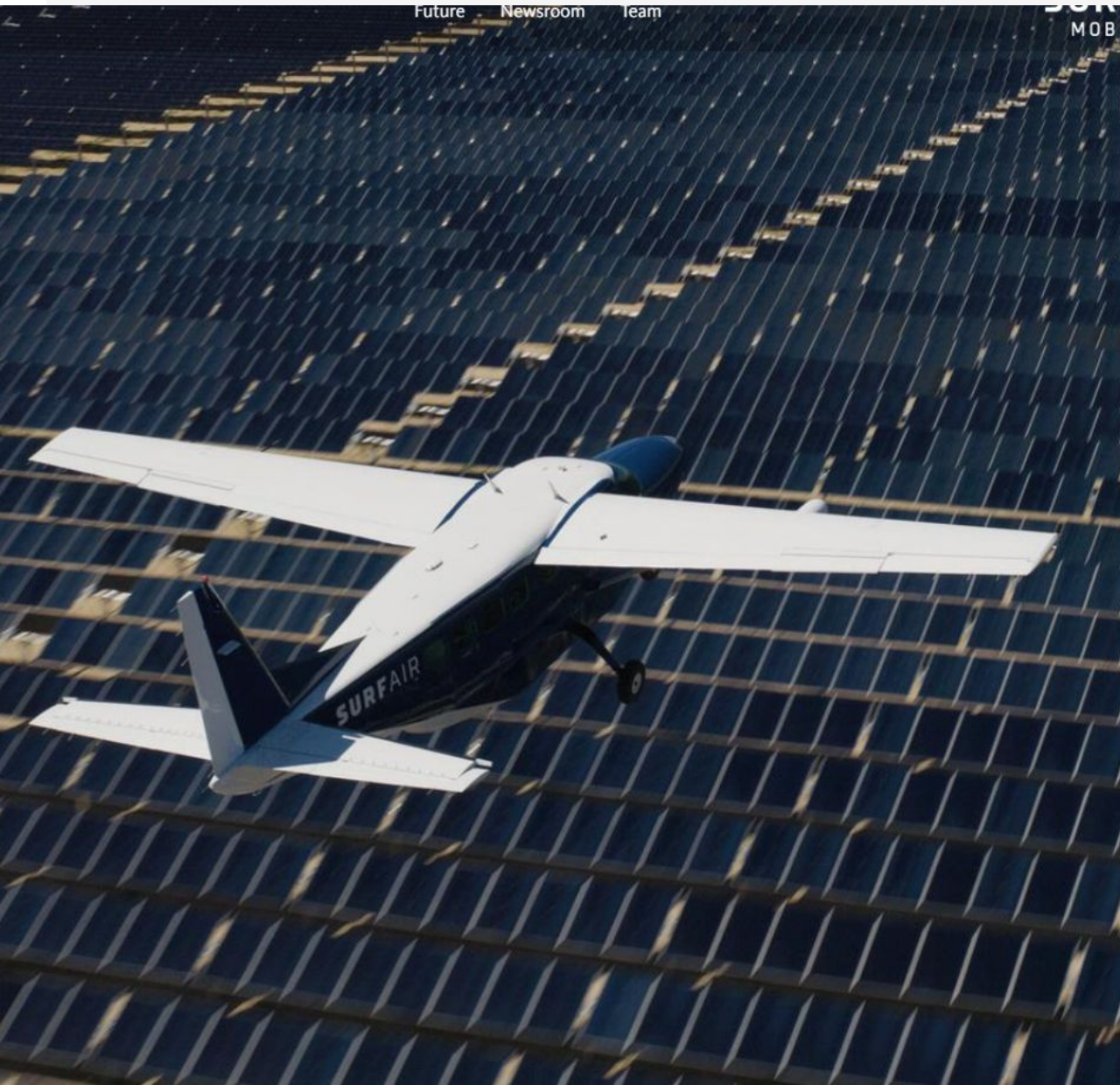
[Scheduled flights](#) →

[On Demand flights](#) →

在美國使用短程小飛機飛行，成
為SurfAir強調「永續飛行」
的重點



OUR STORY



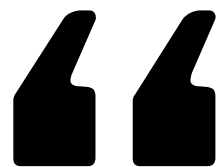
13 

制定氣候變遷
相關政策

Green flying redefines our radius of local possibility

When smaller aircraft are cheaper to operate, we believe we can unlock the benefits of regional air travel in more places

用電當燃料，不需要飛得很遠，就能解決當地的交通以及碳排問題。



永續旅遊





Home > [Business Cases](#) > [A Visit With the Bajo People of Indonesia: Is T...](#) > Case

Cases

Add to list



The Hospitality & Tourism Educators

A Visit With the Bajo People of Indonesia: Is This Sustainable Tourism?

By: [Caleb Coppenger](#) & [Cynthia S. Deale](#)

Publisher: [International CHRIE](#)

Publication year: 2021 | Online pub date: January 03, 2022

Discipline: [Corporate Social Responsibility](#), [Sustainability](#), [Hospitality](#), [Travel & Tourism Management](#)

DOI: <https://doi.org/10.4135/9781529798630>

Keywords: [case studies](#), [cultural tourism](#), [fish](#), [fishing](#), [Indonesia](#), [islands](#), [sustainability](#), ...

Show all ▾

More information ▾



Case

Teaching Notes

Search within this case



觀光客是體驗他們的生活，還是破壞他們的生活？

- 個案簡介：巴瑤人的族群分布在印尼、馬來西亞、菲律賓部分群島。未融入現代社會的巴瑤人幾乎不上岸，沒有國籍，以捕魚為生，隨著魚季變化在特定海域遷移，形成以船為家的海上游牧文化，被稱為海洋游牧民族或海上吉普賽人。為了維持生計，他們冒著受傷甚至死亡的風險，盡一切努力從海洋獲取盡可能多的食物，並從沈船中打撈可販賣的物品。

觀光客是體驗他們的生活，還是破壞他們的生活？

- 觀光是解方嗎？

- 接受遊客觀光，巴瑤人可以獲得比漁獲更多的報酬。

- 少數民族的生活「觀光化」困境

- 旅客的衝擊：原始且趨近自然的生活型態不只是一種旅行上的包裝。
- 主動破壞生態：巴瑤人取得炸藥之後，在海中引爆以獲得更多漁獲與沈船當中的物品，旅客的行程變相鼓勵巴瑤人使用更多炸藥。
- 開放觀光沒有改善巴瑤人受到當地其他族群歧視的問題。

借鏡國際

海上的吉普賽人 世上僅存的無國籍海洋游牧民族，巴天族終身以海為家

馬來西亞的沙巴州以及鄰近40座島的周邊海域，有一群世界上僅存的海上民族—巴天族（Bajau）。他們以天為被，以海為家，包括生小孩都在同一艘船上，如此日復一日的海上流浪史，竟然已經長達1800年之久。巴天族對於大海的認識絕非陸地上的「文明人」所能及，並有豐富的海洋文化。



一般民眾

研究人員

校院系所及研究生

(61.218.242.44) 您好！臺灣時間：2023/11/20 11:29

🍌 詳目顯示

◀ 回查詢結果

☐ 第 1 筆 / 共 1 筆

跳至 / 1 頁

館藏查詢 延伸查詢 館際合作 引用格式 勘誤回報 友善列印

論文基本資料 摘要 外文摘要 目次 參考文獻 電子全文 紙本論文 QR Code

本論文永久網址:

複製永久網址

 推薦 0

 Twitter




研究生: 區光風

研究生(外文): Kong-FoongAw

論文名稱: 浮村巴瑤

論文名稱(外文): Bajau Floating Village

指導教授: 王明蘊 

指導教授(外文): Ming-Hung Wang

學位類別: 碩士

校院名稱: 國立成功大學

系所名稱: 建築學系

學門: 建築及都市規劃學門

學類: 建築學類

論文種類: 學術論文



Case Study | 21 June 2023



Las Torres Reserve's Sustainable Tourism Practices in Patagonia

Author: [Annaleigh C. Bonds](#) | [AUTHORS INFO & AFFILIATIONS](#)

Publication: Tourism Cases • 2023 • <https://doi.org/10.1079/tourism.2023.0017>

21



- **Summary**
- Interest of the Case Study
- Methods
- Background: Location, History, and Vision of Las Torres Reserve
- Accommodations
- Hotel Las Torres and Las Torres Reserve
- Refugios and Campsites
- Ama: Las Torres NGO
- Conclusion
- Reference

Summary

This case study is focused on the Chilean adventure travel company, Las Torres Reserve, which has incorporated sustainable tourism practices into its hospitality business in Torres del Paine National Park, Patagonia. The information in this study was gathered through onsite interviews and online research with Las Torres Reserve marketing and management staff during a visit to Las Torres Reserve and the W Circuit in Torres del Paine National Park. The case study used interview and online research to describe the background, history and vision, and sustainable management practices the company has pursued to support conservation of the land and provide education to visitors from all over the world. A thorough presentation of the business and its staff's practices is outlined, including its variety of accommodation options, sustainability practices, and the work its non-governmental organization (NGO) is doing to support conservation. Hospitality businesses that are in the adventure tourism industry can use this case study as an example of how business management and sustainability initiatives can be used to sustain both a successful tourism business and the land that is essential to its long-term success.

Information

© The Author 2023



12

確保永續生產
與消費的模式

15

保護陸地
生態系統

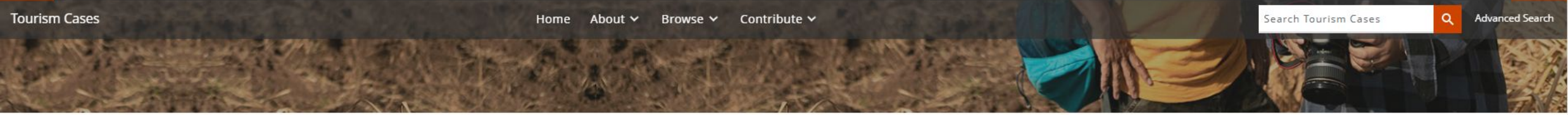
永續旅遊需要一群人一起努力行動

- 個案故事

- 智利的探險旅遊公司 Las Torres Reserve, 在巴塔哥尼亞托雷斯德爾潘恩國家公園實踐永續旅遊的理念, 他們在當地的保護區提供各種住宿選擇, 滿足不同預算、旅行風格和舒適度的遊客, 並從中控管進入保護區的人數。

永續旅遊需要一群人一起努力行動

- Las Torres Reserve如何實踐永續旅遊
 - 在旅館旁設置有機花園，提升食材自給自足的比率
 - 馬廄以動物保護的觀點管理園區中的馬匹
 - 提供露營地與山中小屋，並在這些設施中增加處理廢棄物的設施
 - 重新造林
 - 提供保護教育中心
 - 透過護林員巡邏，每天清點登山路線，確保旅客安全



Case Study | 19 December 2022

Facebook, Twitter, LinkedIn, Email

Social Justice in the Hospitality Industry – Better Pay Equals Better Employees and a Better Hotel

Author: Rachel Dodds | [AUTHORS INFO & AFFILIATIONS](#)

Publication: Tourism Cases • 2022 • <https://doi.org/10.1079/tourism.2022.0042>

494

PDF/EPUB

Abstract

It was July 2 and Trina White, the General Manager (GM) of the Parkside Hotel in Victoria, Canada was sitting in her office. She had just reviewed her occupancy figures and realized her costs for labour in her hotel needed to change in order to address the 89% turnover in staffing. In the past year, turnover had cost the hotel CA\$202,000 in annual costs, which was close to what was spent on the overall marketing of the business. Victoria is a relatively small city with lots of hotels so it was hard to find staff but the cost to constantly train new staff was not feasible and something needed to change. Later that week, Trina would have a meeting with the shareholders of the hotel but what was she going to suggest?

Exploring the case - notes for teachers and students

This case has accompanying exploring notes to enable further understanding of the case study, during classroom discussion or as enhanced individual learning.

- Abstract
- The value and interest of the case study
- Background
- Company Background
- Current Situation
- Solution
- Conclusions
- References Data and Appendices
- Indexing Terms
- Footnote
- References

Vertical sidebar with icons for: Information, Home, Eye, Link, Print, Grid, Share

8 達成經濟 永續成長

PDF Help

EXPLORING NOTES

Help

怎麼永續經營？先幫員工加薪啦！

- 員工流動率高、員工對待遇不滿以及最低工資上漲的問題全世界都有！
- Parkside Hotel面臨的困境
 - 員工流動率過大，員工滿意度低，離職率高達89%
 - 每年培訓成本就要20萬加幣
 - 政府提高最低薪資，讓人事費變得更高
 - 飯店位處偏遠，員工需負擔交通費，讓職位缺口更難補齊
 - 無法提升房價、入住率難以提升

把培訓成本拿來幫員工加薪之後.....

- 企業承諾從員工入職之日起，薪資始終高於最低工資 3-4 加幣。
- 工作人員薪資每年約3-4%漲幅並提供在職培訓，人員穩定留任
 - 薪水成本增加但營業成本減少(省下人事培訓、提升工作效率)
 - 提高員工素質→訂房網站上的客戶評分增加→入住率從85%→92%
- Parkside Hotel沒有加入工會，但他們認為飯店業不僅需要環境永續發展，而且還需要社會永續發展，並建立一個公平、公正的工作場所。

哈佛商業評論

長時間忽略第一線人力問題，造成人力流失，會對企業造成巨大的經營成本壓力

建立「好工作模式」才是王道

你的人材策略 有何盲點？



如果問領導人，組織要在競爭激烈的環境中勝出，關鍵是什麼？相信答案一致是「人才」。然而在人才的選用育留上，組織還是忽略了一些面向。

首先，第一線員工是執行企業策略的最重要人力，這些人力包括清潔人員、服務生、零售業的櫃台人員等，他們是面對顧客、深深影響顧客體驗的一群，但他們往往不受到重視。

不難想像，忽略第一線員工會產生許多直接或間接的成本，不僅人員流動率高、經常要招募和培訓新人力、員工士氣低落、知識無法累積，最後還會導致顧客流失，營收也因此下降（見〈輕忽低薪員工醞釀巨大損失〉）。那麼企業可以如何留住和鼓舞一線員工呢？就像培育你的「高潛力」員工一樣，第一線員工也需要職涯發展指引、學習機會、導師的輔導，以及更好的工作環境和薪資條件。此外，企業也應建立更好的營運模式，例如，合理化營運流程，消除浪費和低附加價值的活動，並授權給員工在第一線就做決定，以便他們更好地服務顧客。

過去十年來，有愈來愈多企業改採這種「好工作」制度，並獲致成效。美國的寵物連鎖店泥灣 (Mud Bay) 因為建立了好工作，員工流動率降低了35%，每平方英尺的銷售額增加25%（見〈拒絕壞工作 創造好工作〉）。沃爾瑪 (Walmart) 旗下的山姆會員商店 (Sam's Club) 則藉著改善營運流程和加薪，將離職率降低了25%，勞動力提升16%（見〈務必要盡力協助員工為成功做好準備〉）。

其次，每當人才流失，企業便藉著對外招募來補足，卻常常忽略可以藉由建立內部人才流

Cheers雜誌

不爭同塊大餅！貳樓餐廳搶才新招：月付北漂員工3千元、還幫把關「好室友」

作者：張紹敏 | 2023/08/11 | Cheers雜誌 W20230811 期



免費提供宿舍、每月給零用金、還找IKEA企業業務團隊改造空間，貳樓餐廳為何要砸重金、出奇招？

辛勤工作了一天，帶著疲憊的身軀返回住處，尋常的社區大樓、尋常的電梯，但是一打開家門，你走入了IKEA的設計展間：舒適的沙發、地毯、壁畫、咖啡雅座，在暖黃色的罩燈之下，喚起你來自心底的一聲「回家了」。

這並不是誰家，而是美式餐廳貳樓（SECOND FLOOR CAFE）為了北漂員工打造的宿舍。

2020年，貳樓啟動北漂專案，免費提供來自外縣市的員工住處，不只替員工省去了找房、簽約、和房東打交道的麻煩事，還提供每月3,000元的零




怎麼留才？
除了錢給到位之外.....





Cases

Add to list 



While Devising Lucrative Retention Strategies, Is Money the Only Motivator at the Workplace?

By: [Simran Mehta](#) & [Shreshthi Mehta](#)

Publisher: [SAGE Publications: SAGE Business Cases Originals](#)

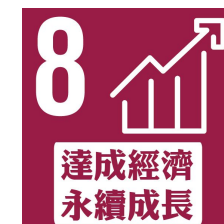
Publication year: 2023 | Online pub date: January 02, 2023

Discipline: [Human Resource Management \(general\)](#), [Talent Management](#), [Compensation Management](#)

DOI: <https://doi.org/10.4135/9781529617276>

Keywords: [money](#), [retention](#), [workplace](#)

More information ▾



Case

Teaching Notes

Search within this case



錢砸下去就可以不斷壓榨員工嗎？

- 個案背景：一間新創廣告公司。老闆付給員工比行情更高的薪水跟福利，一開始他們做出很不錯的成績，超越同行，組織迅速擴張。但在工作要求跟加班超過現有員工極限之後，優秀員工開始陸續辭職。
- 「我們肯定做錯了什麼？」
 - 高壓
 - 長時間加班，且沒有加班費
 - 過高的業績目標
 - 為了獎金，長期面對客戶的不合理要求

錢砸下去就可以不斷壓榨員工嗎？

- 公司可以怎麼做？
 - 支付員工基本工資和加班費
 - 每週進行有效的檢討與培訓
 - 確保所有員工保持健康的工作與生活平衡，盡量減少無謂的加班
 - 改變既有工作流程
 - 將服務案件的注意力集中在質量而不是數量，達成更高的顧客滿意度

哈佛商業評論

授權+ 鼓勵 >
事事報備, 追蹤細節

若領導人太有掌控欲, 如何取得平衡?

焦慮的經理人, 你在微觀管理!

The Anxious Micromanager

哈佛商業評論

先傾聽，才能獲得真實
(不一定美好)的意見

想在危機中發展，先讓員工暢所欲言

六項訣竅獲得 真誠回饋意見

How Leaders Can Get the Feedback They Need to Grow

要取得真誠的回饋意見，本來就不是容易的事，尤其在大環境充滿不確定的時候，不舒服的情緒壓力更令人卻步。然而愈是在這種時候，愈是需要回饋意見來協助我們步向正途；領導人應採取何種行動？

金·史考特 Kim Scott

莉茲·佛斯蓮 Liz Fosslien

莫莉·威斯特·杜菲 Mollie West Duffy

天下雜誌

康健雜誌

Cheers雜誌

親子天下

天下英文選粹

精采專特刊

天下調查中心

微笑台灣

天下影音



自我提昇

Z世代管理密碼

2022年，00世代進入職場。這群年輕人有什麼特徵、該怎麼管理，又要怎麼降低和老一輩員工的衝突？是現在企業管理的重要課題。如何抓住00世代的眼光，更是現代企業行銷的攻略。

發佈日期：2023/09/01

共有 6 篇相關內容

Z世代找工作像挑伴侶 勞資應做好期望管理

企業被設下幾乎難以達到的高標準，找夢幻職場像在挑剔伴侶，要知識程度相當、情感上彼此支持，最好投票對象也一樣。

天下雜誌 | 出版日期 2023/08/09 | 779期

00世代「不看職級、讓我服氣更重要」，精誠如何讓跨世代員工集體升級？

2022年，00世代進入職場。這群年輕人有什麼特徵、該怎麼管理，又要怎麼降低和老一輩員工的衝突？精誠資訊副總經理黃郁仁告訴你。

Cheers雜誌 | 出版日期 2023/08/11 | W20230811期

當Z世代轉大人 企業六大溝通術

你懂「是在哈囉」嗎？新興的Z世代「不安於室」，甚至不相信夢想。企業該怎麼行銷，才能精準打中他們的心？

天下雜誌 | 出版日期 2020/02/12 | 691期

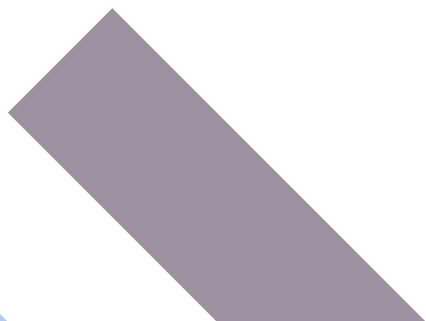
愛當面溝通、多重挑戰 用價值導向接軌Z世代

當務實、愛好當面溝通、渴望生活與工作平衡的Z世代進入職場，企業該如何贏的他們的心？

Cheers雜誌 | 出版日期 2020/04/01 | 227期



數位化轉型



美食地圖：寧夏夜市的數位轉型

Food Mapping: Digital Transformation of Ningxia Night Market

歐素華* *Su-Hua Ou*

東吳大學企業管理學系
Department of Business Administration,
Soochow University

林定國 *Ding-Kung Lin*

台北商業大學企業管理學系
Department of Business Administration,
National Taipei University of Business

蘇金美 *Sin-Mei Su*

逢甲大學商學院
Graduate Institute of Business College,
Feng Chia University

本文引用格式建議：歐素華、林定國、蘇金美，2023，「美食地圖：寧夏夜市的數位轉型」，中山管理評論，31 卷 1 期：141~170。

Suggested Citation: Ou, S. H., Lin, D. K., and Su. S. M. 2023, "Food Mapping: Digital Transformation of Ningxia Night Market," **Sun Yat-sen Management Review**, Vol. 31, No. 1, 141-170.

夜市也可以線上

- 前情提要：寧夏夜市啟用數位服務，在導入時善用集體議價，跟各支付平台都能談到優惠，減少攤商負擔，讓更多攤位願意加入，形成更大規模。新冠疫情更加速夜市的數位轉型，攤商直接面對外送平台和線上支付的成本衝擊。
- 解決方式：
 - 單一平台簽訂獨家合作，打品牌廣告說服平台讓例
 - 已規模採購降低成本
 - 創新菜單內容，縮短作業流程

夜市也可以線上

- 數位轉型的優點
 - 透過後臺了解客戶特性與偏好，可進行客戶關係管理
 - 以量化數據分析離峰時段，在該時段推出優惠，吸引更多客群
 - 數位菜單創新，增加便利性(套餐組合)與好感度(特定優惠)
- 數位轉型不只是加入外送平台：
 - 冷凍還原商品降低攤商生意淡旺季風險
 - 透過網路，和民宿或餐酒館異業合作，穩定特定點心的BTOB客源
 - 訂閱制服務的可能性：增加團購、批發的客群
 - 加入智能販賣機創新商品

【外送商機】人不能來就送出去！夜市集體合作推外送更有競爭力

🕒 2021/07/14

👍 57 👎 0 💬 9268 📩 0



管理評論個案特刊



邱銘乾* 廖秀莉** 李信穎***

環海淨塑的「塑環真」循環杯—一次性紙杯的數位化轉型¹

(Received Jul 11, 2022; First Revision Aug 10, 2022; Accepted Oct 24, 2022)

摘要

根據中小企業處的調查，新創公司在五年存活率僅有1%。這麼高的死亡率，往往不是因為它們找不出好的創業點子，而是如何成功地建立一個可以長期永續的商業模式 (Kim, Kim, and Jeon 2018)。本個案以一家從事塑膠材料循環利用的中小新創企業—環海淨塑為對象，介紹它們推出在超商中提供循環使用飲料杯的專案—塑環真循環杯。讓同學透過個案分析，探討在一個數位化轉型的創新專案中，企業可以如何運用建立智慧財產權，來保障自己的商業模式，守護未來永續營運的可能性。

關鍵字：商業模式、數位新創、智慧財產權

借循環杯買飲料救救人類

- 你願意多付錢借環保杯買咖啡嗎？
 - 大部分的消費者會用紙杯(便利性)、自帶環保杯(省錢)、購買其他飲料或乾脆不買。
 - 目前的情況：政府用計畫補貼差價，讓消費者免費借用，廠商積極尋找解決問題的方法。
- 多方交易可以解決目前的困境？
 - 成本轉嫁：透過回收的循環杯再加工，並將加工後的物品(花器)用較高溢價賣出，來補貼原本要跟消費者收錢的循環杯。
 - 花器被抄襲仿冒的風險、如何進行數位行銷？
 - 講個好故事的重要性！

忘記帶杯子也可以借的

循環杯
方便又環保
揪你來一杯
CIRCULAR CUPS

循環杯租賃
揪環保

A點租B點還
揪方便

嚴格消毒洗淨
揪安心

自助歸還站

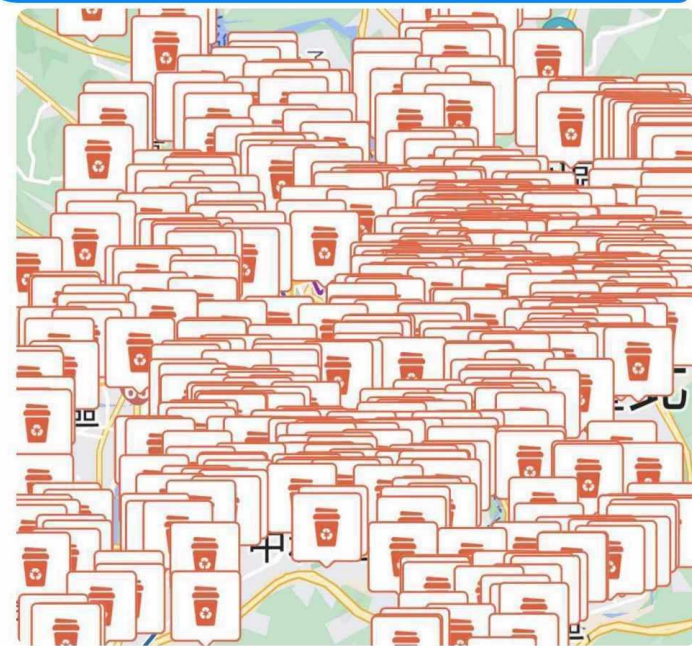


我們想介紹循環杯給師兄



循環杯你好，我是二師兄

站點那麼多我根本看不到路



你不會放大地圖嗎？