



逢甲大學學生報告 ePaper

報告題名：玊瓔國際飯店企劃書

作者：林穎盈

系級：合經三

學號：D9352234

開課老師：楊坤鋒

課程名稱：創業學

開課系所：合作經濟學系

開課學年：九十五學年度 第一學期

中文摘要

飯店業在台灣服務業中佔有相當大的地位。飯店是結合了餐飲業、旅館業及提供舒適、安全、品味及感觀等內涵性附加的其他相關服務，而得到合理利潤的一種公共設施，使外來者賓至如歸。由於飯店業有 1.市場進入障礙度高；2.產品為無形而不具保存性；3.地理位置影響經營業績；4.顧客忠誠度頗高...等四種產業特性，因此隨著我國經濟成長，國人對國內旅遊之意願和消費能力也提高，對觀光休閒遊憩之需求與觀光旅遊的服務品質相當看重，因此，政府希望為台灣的觀光產業再創造一次成長的契機。雖然觀光旅館市場的競爭已趨白熱化，價格策略競爭將持續，但精緻化及定點式多功能之休閒渡假將取代傳統的趕集式的旅遊型態，成為市場主流。唯有建立品牌、專業服務、市場定位明確，並運用同業或異業間的策略聯盟及電子商務，來強化經營管理績效，並在『旅客導向』原則下，隨時掌握市場脈動，運用電子商務功能，串連旅遊業、餐飲業、交通業等，不但開拓國際觀光客源，並讓國人不需外求，在台灣觀光休閒飯店即可享受有益身心的國民旅遊活動，使台灣觀光旅遊事業更加蓬勃發展。「玳瑁國際飯店」透過利基市場分析、策略資源佈局、組織價值呈現、執行整合能力來規劃未來發展目標已達永續經營信念。

關鍵字：飯店企劃書、飯店經營管理、創業企劃書

目 次

目 次.....	- 2 -
第1章 飯店簡介.....	- 3 -
第2章 樓層分布.....	- 4 -
第3章 事業機會描述.....	- 6 -
第4章 顧客資料.....	- 7 -
第1節 主要顧客群.....	- 7 -
第2節 潛在顧客.....	- 7 -
第5章 利基市場分析.....	- 8 -
第1節 「玥瓔國際飯店」SWOT分析.....	- 8 -
第2節 劣勢、威脅之解決方式.....	- 8 -
第6章 核心服務.....	- 10 -
第7章 策略資源佈局.....	- 11 -
第1節 滿足顧客的需求.....	- 11 -
第2節 電力資源.....	- 11 -
第3節 未來商機.....	- 11 -
第8章 組織價值呈現.....	- 12 -
第9章 執行整合能力.....	- 13 -
第1節 階段性目標.....	- 13 -
第10章 管理團隊.....	- 14 -
第11章 企業背景.....	- 17 -
第12章 使命與願景.....	- 17 -
第1節 使命.....	- 17 -
第2節 願景.....	- 18 -
第13章 參考文獻.....	- 19 -

第 1 章 飯店簡介

「玥瓔國際飯店」

位於澎湖的外海新建一個水上的樂園與海洋飯店，同時在飯店內結合商業圈。目前以經營飯店為首要目的，飯店營運成功在向外拓展水上的樂園。而飯店的下層是在水面下，外層是使用玻璃帷幕，所以旅客在住店的同時也可以欣賞到海底的美麗景色。而水面上的旅館亦可以欣賞到一望無際的美麗景色，是一個可以讓人好好的度假的環境，同時也是休閒旅遊的一個大選擇。

館內裝潢設計採典雅、高貴路線，處處可見中西融合、經典現代的巧思。飯店擁有 750 間客房，間間採光良好、平均坪數居業界之冠，每房皆備有快速的便利的 ADSL 以及無線接撥與寬頻上網系統，房客可隨時輕鬆悠遊網路世界。除此之外，客房內還貼心的提供「枕頭、棉被選單」，共有羽毛枕、羊毛枕...；羊毛被（羊毛被及小羊毛被）、蠶絲被（長纖蠶絲被及短纖蠶絲被）、羽絨被等各八款軟硬和材質不同的選擇。結合高科技材質、擁有感溫、塑型、釋壓、舒眠效果的 Interbolivar 知名公司所設計的高科技床墊，更為房客營造出最舒適的睡眠環境。

飯店內多間中西美食餐廳，引進頂級的廚師與料理器具，提供消費者品味中、西、日式佳餚的極致享受。位於十九樓的沐蘭 SPA 則擁有與國際晶華酒店同等級的芳香療程，游泳池、健身房，以及地下一到四樓的精品名店街.....等休閒設施更可營造完美的渡假享受！

第 2 章 樓層分布

樓層	內容	簡介
20F	玳瑁國際聯誼會場	位於玳瑁國際飯店 20 樓的玳瑁國際聯誼會場，是一個專為會員及房客設計的獨享空間。除了有名廚為您精心調理的粵式及日式佳餚，還有會議室、閱覽室及多間貴賓廳提供政商人士尊榮隱密的宴飲服務。
19F	游泳池 沐蘭 SPA	引進與國際晶華酒店同等級的芳香療程，游泳池、健身房
18F	風瑁區	<p>位於 19 樓的專屬 recreation room，提供專屬頂級享受。透過整面落地窗，可以坐擁俯瞰海洋的迷人景緻；在功能方面則是加強了商務人士所需的設備，包括私人電腦室、無線上網、視訊會議、商務秘書服務，都是以提昇工作效率為出發點。</p> <p>經過引進古中國風味的地板，帶出斑駁歷史的穩重感；圓方交錯的花格窗櫺也意象化中國古錢幣的故事；淡雅的絨布沙發，則顯出時尚的跳躍活力，相互搭配後，營造出的空間舒適且充滿能量。全天候開放的 recreation room，無論班機抵達時間為何，完整的商務及餐飲服務隨時準備得宜；自助式早餐、全天候茶點、國際財經、新聞、體育電視頻道、晚間的雞尾酒時間，也為住客的社交需要設想周全。</p>
17F	旋轉餐廳	位於玳瑁國際飯店 17 樓的旋轉餐廳，提供消費者一次享受用餐與欣賞風景的頂級休閒。
5F~16F	客房區	分為： 精緻客房、豪華客房、行政客房、家庭客房、精緻套房、名人套房、花園套房、總統客房...等。
4F	貴賓廳 I、II、III	八間裝潢高雅、兼具多種功能的貴賓廳，適合舉辦八至一千人的大小聚會，舉凡喜慶宴會、社交酬酢、產品展示、會議研討...等各種活動，晶華一貫殷勤備至的服務，絕對讓您賓主盡歡。
3F	宴會廳	可容納 50 桌筵席的豪華宴會廳，有著挑高的視野，可俯看澎湖外海，寬敞氣派的空間、精緻的中西美饌，將各式宴飲活動烘托的更加氣宇非凡。

2F	玳瑁區	分爲中式、西式、日式三區餐廳，一一滿足每位顧客的所好。
1F	大廳 接駁船停靠處	
B1~B4	商店街	除了旅遊外，玳瑁國際飯店 B2~B3 的在商店街，擁有世界各國的特產，種類繁多，應有盡有。
B5	玳瑁街	以頂級私人招待所風貌出現的晶華會，讓您的宴會活動不再一成不變。人生歡樂時、福祿壽喜宴，透過玳瑁國際聯誼會場隱密尊貴的宴飲空間及私人管家式的貼心服務，您將會發現做爲宴會主人另一種成就與榮耀。
B5~B10	客房區	分爲： 精緻客房、豪華客房、精緻套房、名人套房、總統客房...等

第3章 事業機會描述

隨著經濟越來越寬裕，越來越多的人開始重視度假生活，然而目前在台灣的這些度假區大多位於山區或者是海邊，幾乎沒有度假區是整個蓋在海上並且與飯店和遊樂園進行全方面的大整合。

因此在海上蓋飯店，並且結合遊樂園、商店街等設備，可以創造出一個自給自足的度假休閒中心，藉此吸引世界各地的遊客前來此區度假，另外飯店良好的體系可以吸引商務中心的注意，甚至完善自給自足的度假休閒中心的建立後，亦可以考慮讓人考慮在這個人造樂園中養老。

澎湖位居外海，雖然以民宿居多，但是卻沒有一間象徵性的指標飯店，而且結合遊樂園、海上飯店、商店街的度假區在國內並無此可相比擬，因此創新的計畫可以帶動澎湖區的觀光產業，也可以將台灣打入國際。

第 4 章 顧客資料

第 1 節 主要顧客群

主要顧客群：為 12 歲至 60 歲的所有人，對於遊樂園有極高興致，另外與度假休閒有興趣的族群。

第 2 節 潛在顧客

次要顧客群：60 歲以上的老年人，願意選擇此度假村當養老地方的人們。

第5章 利基市場分析

第1節 「玊瓔國際飯店」SWOT分析

S 優勢	W 劣勢
<ol style="list-style-type: none"> 1. 海上的樂園與飯店的結合為少見的 2. 結合飯店的下面可以直接欣賞到海底的景色，等於是一個水族館 3. 可以獨樹一格成於完善的生活圈讓人常住 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 大家可能會對海上的旅館可能會有所懼怕 2. 大範圍的面積管理不容易 3. 物資補給不易 4. 招商不易 5. 營運費用過於昂貴
O 機會	T 威脅
<ol style="list-style-type: none"> 1. 生活水準的提升，大家開始注重休閒娛樂生活 2. 政府積極推動觀光產業 3. 加入 WTO 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 天災因素：例如颱風，可能會抵擋不住 2. 電力供給與通訊可能會出現問題 3. 水源問題

第2節 劣勢、威脅之解決方式

劣勢	解決方案
對海上旅館的懼怕	可以列出各種數據，甚至剛開始讓人免費參訪，建立大家對這個地方的口碑

管理不易	訓練出優良的管理人員與建立好的系統
物資補給不易	需要建立自己的一套專屬物資補給系統，以隨時提供充沛的物資已供使用
招商不易	一開始要打出優良的條件，並且對樂園最好完善的宣傳，讓有意進駐的廠商知道這個樂園是可以信賴的
營運費用過於昂貴	在一開始籌措資本的時候必須要籌到足以讓整個地區營運一年以上的資金
威脅	解決方案
天災	在設計的時候必須針對周圍海域所會發生的所有狀況進行調查，建設前必須以各種測試方法對整個建築模型做測試，以求在建設的時候萬無一失。
電力不足	可能需要具備有自己的潮汐或者是核能發電的能力，才能維持樂園本身的自給自足
通訊問題	要架設足夠的基地台，甚至要自己拉海底纜線，要確保在建築物內部對外界的通訊良好
水源問題	可能需要有自己的淡水處理廠，以提供園區內所有的遊客可食用的乾淨水源

第6章 核心服務

四大核心服務	內容
飯店渡假中心	結合休閒與娛樂，拋開煩惱，享受遠離都市的另一種美好生活。
遊樂園	引進歐美最先進遊樂設施，讓喜歡娛樂、刺激活動的消費者，增添一個選擇空間。
海底水族館	遠離塵埃的海底世界，盡收眼前，喜歡大自然的消費者不可錯過的一個機會。
商店街	正愁無法買到歐美與日本最新流行的商品嗎？與世界各國同步進行的流行資訊，保證能滿足你的所需。

第7章 策略資源佈局

第1節 滿足顧客的需求

建立一個在各地的物流中心與物資的運輸中心系統，以便隨時可以提供遊樂中心完善的物資支援。

提供一個全新的渡假方式給人們，是一種新的享受。

一次滿足每個人的需求。

第2節 電力資源

方案選擇：

- 1.與台電和政府協商，讓電力公司提供樂園所需要的全部電力
- 2.讓政府授權給樂園可以自己發電供自己使用。

第3節 未來商機

將飯店知名度打響於台灣，成為國內飯店業的指標。

拓展至東亞最有名飯店，藉此與世界聯繫。

藉由資訊與世界同步接軌，飯店實施全球化，將飯店名聲推廣自世界各地。

第8章 組織價值呈現

1. 差異化的市場：獨樹一格的整合方式，跟現在的業界有著大區隔。
2. 賓至如歸：除去居住飯店的不方便與彆扭心態，安心享受居家貼心服務。
3. 異國美食：「什麼都有什麼都不奇怪」，引進各國道地美食，由各國知名餐廳主廚，親自到此為顧客服務，擁有不必出國就能接受到同等對待的頂級享受。

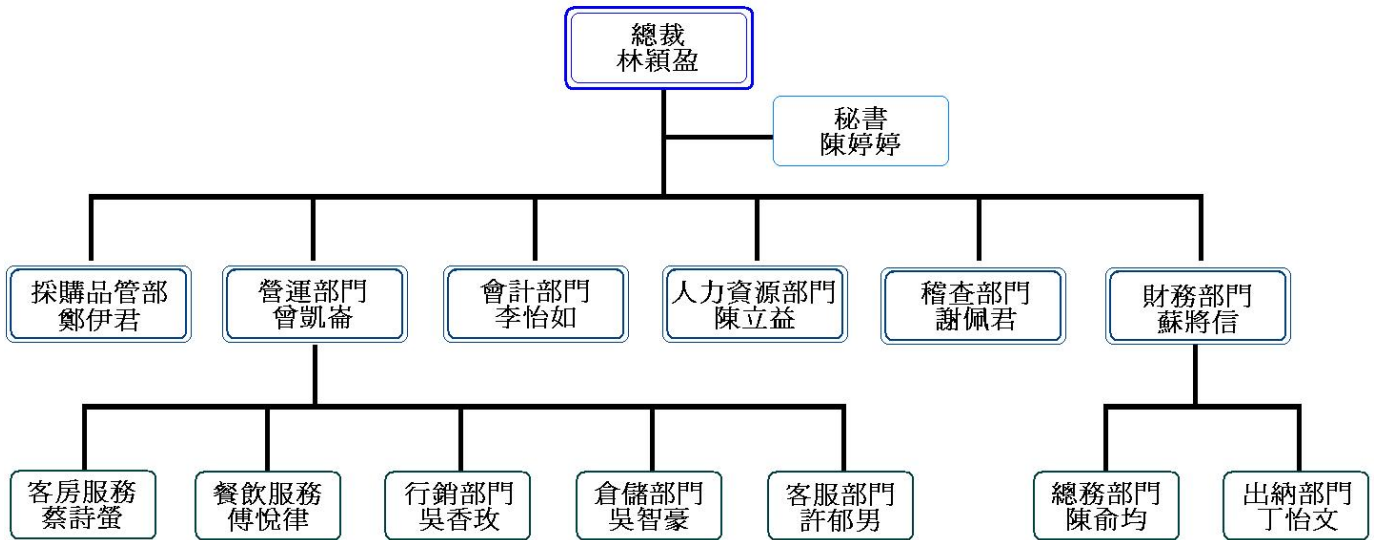
第9章 執行整合能力

第1節 階段性目標

時程項目	第一階段	第二階段	第三階段
期間	20XX~20XX	20XX~20XX	20XX~20XX
預達成營業額	十億	一千億	十兆
階段性主打目標	知名度	營業額	提高顧客貢獻度
備註	顧客為觀望狀態，此階段為蘊釀期，加強曝光率	口碑效應產生，此階段為發酵期	增加各種活動，提高顧客的參予度

第 10 章 管理團隊

利用扁平式組織：展現團隊彈性，提高工作效能



職務名稱	職務內容	職務名稱	職務內容
總裁	規劃業績目標 績效分析及檢討 企業文化傳遞 統籌各部門 人力資源管理 出納核章	倉儲部門	進銷存管理 物品包裝寄送 存貨盤點 商品到貨盤點 物流聯繫
秘書	文件檔案管理 主管行程安排確認 資料搜尋 會議安排	客服部門	顧客單一窗口 售後服務 顧客問題回覆 定點修改處管理 購物區/留言管理 顧客滿意調查

<p>採購品管部</p>	<p>食材原料採買 原料價格詢價 成本價格分析 產品品質控管 精品店接洽</p>	<p>會計部門</p>	<p>帳務管理 發票開立 人事薪資計算 財務編表 勞健保加退</p>
<p>營運部門</p>	<p>統管下述單位： 客房服務部門 餐飲服務部門 行銷企劃部門 倉儲部門 客服部門</p>	<p>人力資源部門</p>	<p>人才招募 新進人員培訓 資深員工研修 訓練發展</p>
<p>客房服務部</p>	<p>客房問題處理 紛爭處理</p>	<p>稽查部門</p>	<p>員工績效評估 員工發展評估</p>
<p>餐飲服務部</p>	<p>場地管理 設備管理 食物配置</p>	<p>總務部門</p>	<p>成本控管 收費管理 薪資管理</p>
<p>行銷企劃部</p>	<p>市場分析 統籌行銷事宜</p>	<p>出納部門</p>	<p>管理現金票據 有價證卷之收入、支</p>

	媒體公關運作 主題競賽企畫 兌換贈品管理		付、保管及帳表之登 記及編製
--	----------------------------	--	-------------------

第 1 1 章 企業背景

「玊瓔集團」成立於 100 年 5 月，為知名五星級的國際商務觀光飯店，主要營業項目有商務飯店，休閒度假飯店，商務住宅，餐廳、精品名店...等，皆能因應各地理位置環境不同，帶給顧客有不同風格特色之感受。總公司位於台中西屯區，鄰近經國大道，交通往來方便迅速，為台中熱鬧繁華之處。

「玊瓔國際飯店」是「玊瓔集團」旗下的子公司，「玊瓔國際飯店」的成立以永續經營為旨，致力推廣國際觀光，提昇國內觀光產業的素質，外顯為提供國際觀光飯店優質服務，亦以企業為榮，發揮個人所長，凝聚團隊力量，創造全體同仁的最高福祉。「玊瓔國際飯店」擁有 750 間設計一流的典雅客房與套房，及中、西、日式國際美食餐廳，與多功能的宴會廳，20 樓美觀建築設計，及挑高明亮的景觀玻璃，獨具風格特色。

第 1 2 章 使命與願景

第 1 節 使命

「玊瓔國際飯店」之使命：以國際五星級的硬體設施規劃及專業化的經營管理，重新展開新紀元的使命，謀取股東、員工及社會最大的福利，也要將自身的

產品提升至最高層次，創造人類的福祉，輸送熱情、供應快樂 提供客人在人生旅途中最美好且值得回憶的一站！

第2節 願景

「玊瓔國際飯店」之願景：秉持永續經營信念，目標在十年內成爲全台飯店業的指標；十五年內打入全台前 100 大服務業行列。

第 1 3 章 參考文獻

1. 晶華國際酒店集團
<http://www.grandformosa.com.tw/chinese/index.html>
2. 台中通豪大飯店
<http://www.taichung-plaza.com/>
3. http://tw.wrs.yahoo.com/_ylt=A8tUxwVFyVVGoEMBzhJr1gt.;;_ylu=X3oDMTB2ZjQ4dDExBGNvbG8DdwRsA1dTMQRwb3MDMgRzZWMDc3IEdnRpZAM-/SIG=121rr8o5i/EXP=1180113605/**http://homelf.kimo.com.tw/eomarketing/gh3.doc
4. <http://www.evta.gov.tw/employee/emp/001/009/a031/11.htm>
5. <http://www.evta.gov.tw/employee/emp/001/009/a031/12.htm>
6. http://www.chb.com.tw/news/html/industry_report/09104/09104_hotel.html
7. <http://www.e-stock.com.tw>