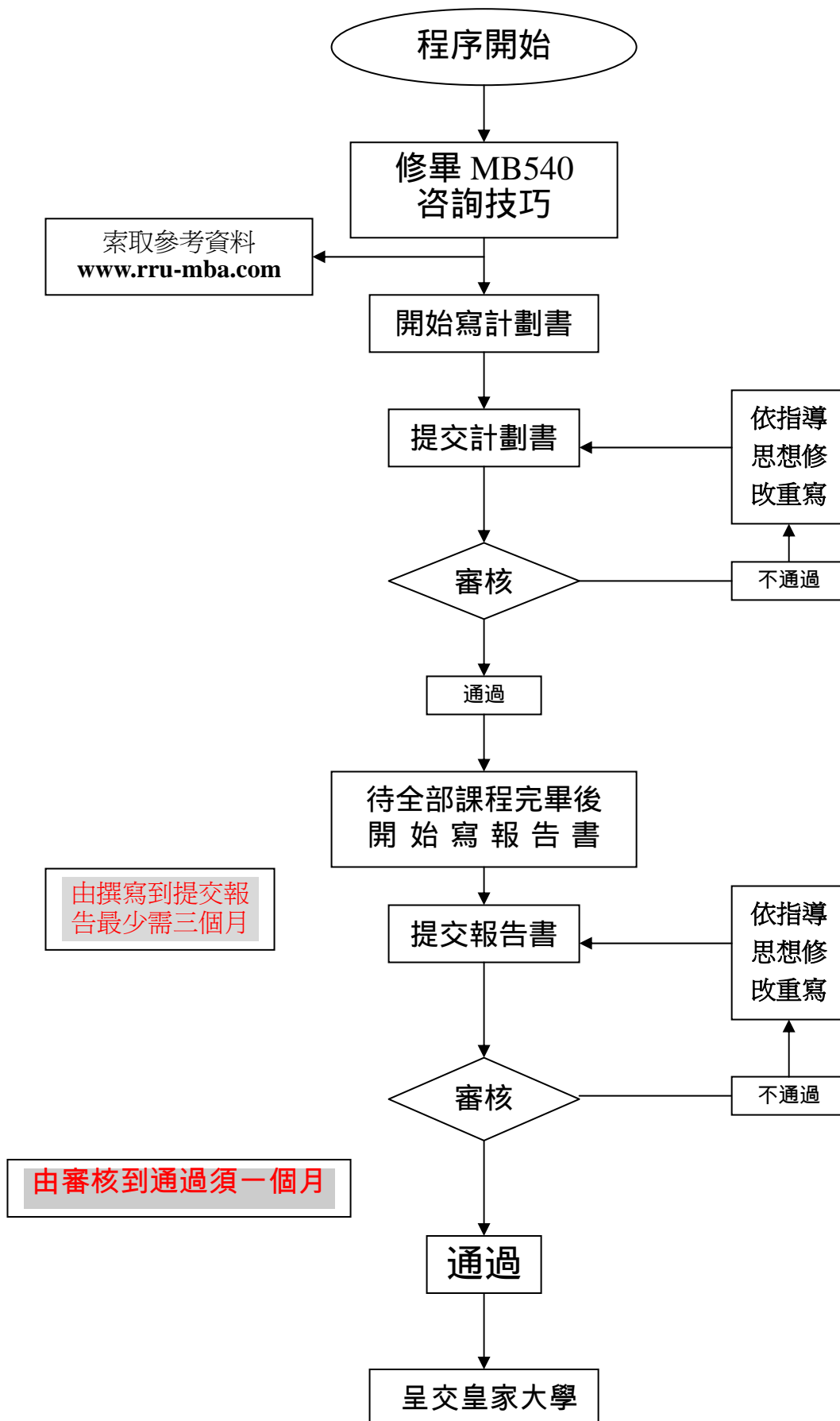


呈交 OCP 程序 OCP Submission Path



OCP 企業諮詢報告呈交須知

1. OCP 企業諮詢報告分二部份：計劃書及報告書

- 1.1 計劃書包括：報告封面：含報告主題；公司名稱；學員號碼；學員姓名等（見附件）；
報告大綱：含報告主旨；報告撮要；報告目錄等（見附件）；
- 1.2 報告書包括：報告封面：含報告主題；公司名稱；學員號碼；學員姓名等（見附件）；
報告內容：含報告中英文摘要；報告目錄；報告書等。

2. 呈交 OCP 企業諮詢報告期限：計劃書及報告書

- 2.1 計劃書須在修畢 MB540 諮詢技巧課程後便可準備，準時呈交至香港中心上海代表處，上海代表處收到後，壹週內批改並通知學員結果，學員須俱出繳交學費憑據，如未繳清學費，諮詢報告不受理。
- 2.2 學員收到批改通知後，著手編寫報告書，報名書須在畢業前二個月繳交，五月份畢業同學須在三月一日前繳交；十月份畢業同學須在八月一日前繳交；逾期不受理。

3. OCP 企業諮詢報告書規格：

- 3.1 頁數：報告書內容約四十頁 A4 版紙；不包括附錄材料；
- 3.2 版面：每版紙最少含 36 行字，每行字含 40 字，報告書全部大約為 50,000 字，內容可包括圖片，圖解，表格，訪談紀錄，問卷調查分析資料，唯不可將全部問卷調查表作內容呈交；
- 3.3 段落以亞拉伯數字表示如下：(分為：章；節；段等)(見附件)
 1. (表示第一章)
 - 1.1 (表示第一章 第一節)
 - 1.2 (表示第一章 第二節)
 - 1.2.1 (表示第一章 第二節 第一段)
 - 1.3 (表示第一章 第三節)
 2. (表示第二章)
 3. (表示第三章)

如何準備企業諮詢報告

OCP 主題選擇是非常重要的，不當主題會令報告書不能如期完成，所以選擇主題要非常細心，其次是目錄撰寫，大括分爲：

- 第 1 章： 主體簡介 – 介紹公司情況；如：公司組織；公司結構
- 第 2 章： 有關主題 – 介紹項目情況；如：項目起源；項目內容
- 第 3 章： 環境情況 – 詳述內在環境；外界環境對項目之影響或需求
- 第 4 章： 方案探討 – 解釋方案情況；分析方案解決主題之方法：訪談；問卷調查；話查訪等原始資料，進行分析，作出結論
- 第 5 章： 總結方案之成果，並列出預測成效，作出推廣方案之建議

報告書大約包含上述五章，每章分別有章，節，段等，如上頁規定。

步驟：

- 第一步驟 – 在修完 MB600 及 MB540 諮詢技巧課程之後，學員便可著手寫計劃書，計劃書須在全部課程修畢前繳交，計劃書被批准後，學員才開始寫報告書；
- 第二步驟 – 報告書需時三個月；即課程修畢後計時三個月；學員可請教諮詢指導教授；
- 第三步驟 – 報告書被指導教授批核後，學員需呈交訂裝好後之報告書乙冊，並呈交電子檔案，以便修繕。

交報告書 – 報告書呈交時，學員需繳清全部費用，否則報告書不被接納。

準備畢業 – 學員畢業條件有三：

- (一) 繳清全部費用；
- (二) 全部課程修畢；
- (三) 呈交 OCP 報告書。

準備報告書三大提示：

規劃Planning 計劃書：背景瞭解；問題初步確認；解決問題方向；初步排程；可能收益；

執行Execution 諮詢工作：資訊收集；數據分析；推論；建議解決方案；

報告Report 書面描述：封面；摘要；報告正文；相關文件；

OCP大綱

The major deliverables relating to the OCP are a one-page project description, ethical review, proposal and proposal presentation, conducting the activities of the OCP, final project presentation, final consulting report, and consultant project book. Learners are expected to work alone on this project but in special cases, a team of up to three learners may be allowed to which each learner is expected to contribute at

least 360 hours of work. Learners choose, and obtain approval for, a consulting project advisor to assist them with the consulting project. The university stipulates that there must not be a personal relationship between a client and a learner or an advisor and a learner. 12 credits

附件



加拿大皇家大學

Royal Roads University

工商管理碩士班

Master of Business Administration

Title of Project: The Evaluation on the Positioning of Hong Kong Tak Wei Medical Clinic

公司名稱：
Company Name: 香港德瑋醫療院
Hong Kong Tak Wei Medical Clinic

學員號碼：
Student No. : 203823

學員姓名：
Student Name : 張應槐
ZHANG, Ying-Kui

指導教授：
Project Advisor: 林逾先教授
Prof. Edward Lin

OCP Asia Coordinator: Dr. Philip Wright 韋豐年博士

諮詢期間：
Consulting Period : From 2 January 2003 To (dd) (mm) (yyyy)

公司代表簽署

Signature of Company Representative

簽名 Signature

簽名 Signature

簽名 Signature

目錄

Executive Summary	i
中文摘要	ii
1 香港醫療產業概況	1
1.1 經營管理	2
1.1.1 產業特性	
1.1.2 經營使命	
1.1.3 管理特性	
1.1.4 未來發展	
1.2 香港德瑋醫療院現況	4
1.2.1 組織特性	
1.2.2 組織類型	
1.2.3 服務內容	
1.2.4 醫療設備	
2 醫療健保制度	6
2.1 香港的醫療健保制度	6
2.1.1 行政區域預算及分配	7
2.1.2 部門預算及分配	
2.1.3 實際的支付程序	
2.2 加拿大的醫療健保制度	10
2.2.1 加拿大的實施成效	10
2.2.2 醫師費總額支付制	
2.2.3 區域總額項算	
2.2.4 醫師與醫院，健保局的關係	
2.2.5 實施總額預算的具備條件	
2.2.6 加拿大經驗對香港的啓示	
3 成本與管理	16
3.1 醫療成本	16
3.1.1 成本之特性	
3.1.2 成本的探討	
3.2 作業基礎成本制度的設計	18
3.2.1 成本制度	18
3.2.2 作業基礎成本制度與傳統成本制度之比較	
3.2.3 實施作業基礎成本制度的效益	
4 人力資源管理	22
4.1 員工訓練與發展	22
4.1.1 新進人員訓練計劃	
4.1.2 在職員工訓練計劃	
4.1.3 評估訓練成效	
4.2 績效評估	28

4.2.1	績效評估重要性	
4.2.2	績效評估的方法	
4.2.3	績效評估回饋	
4.3	獎金與福利	30
4.4	紀律管理	32
4.4.1	紀律管理施行的意義	
4.4.2	紀律管理的內容	
5	醫療服務業的行銷環境	34
5.1	醫療服務業與一般服務業的異同	34
5.1.1	異同之比較	
5.2	行銷應用與策略	35
5.2.1	應用原則	
5.2.2	行銷策略	
5.2.3	評估行銷應用的好處	
5.3	市場機會的分析	36
5.3.1	醫療環境的問題與變遷	
5.3.2	消費者行爲的分析	
5.4	行銷績效的評估	37
5.4.1	德瑋醫療院對行銷績效的評估	
5.4.2	行銷稽核	
6	結論	38
	附錄	
	參考文獻	
	訪談記錄及病患問卷	

Abstract

This implementation of health insurance in Hong Kong has drastically changed the structure of medical payment by the patients in this city. The rapid advancement of medical technology and the demand of better medical services by the people of Hong Kong have created a keen competition among the hospitals and clinics in Hong Kong. Furthermore, the new medical policy of Hong Kong Government toward its future health policy has made many hospitals and clinics to reconsider their positions in Hong Kong's medical market.

In the 21st century, hospitals and clinics must adopt business-oriented strategies to promote its services and to manage its organization. The foremost work towards this direction is to go through a restructuring process and to refine the functions of various departments within a medical organization. Hospitals and clinics in Hong Kong must be more proactive to attract potential patients through market promotion. They also need to control their medical cost to in order to create a reasonable profit margin. The aim is to offer quality medical service using the state-of-the-art medical facilities with minimum cost to the patients so as to maintain a good customer relationship.

Since the opening in 1994, Tai Wei Medical Clinic has experienced a constant increase of operating costs. It has also experienced a high attrition rate of its employees. Senior management at Tai Wei Medical Clinic is eager to find out the reasons behind this trend and would like to develop a strategy that can lead to more efficient system designs in order to resolve these urgent issues.

This consulting work first gathered the information related to the universal medical care systems used in the developed countries. After the study of pros and cons of these systems and compared them with the one that is currently practiced in Hong Kong, a suitable business models was introduced to Tai Wei Medical Clinic. Under a careful study and analysis, the cost structure of Tai Wei Medical Clinic was categorized into several key areas for more effective control and forecast. Necessary forms have also been designed for this purpose. Interviews on the employees at Tai Wei Medical Clinic were conducted to address their worries and concerns on their jobs. A questionnaire survey was conducted on the pervious patients to solicit their opinions towards the future medical service offered by Tai Wei Medical Clinic. These opinions were categorized and analyzed into a summary for the reference by Tai Wei Medical Clinics. Based on this information, a modified promotion criteria, an amended benefit system, an employee training program, and an employee performance assessment plan were developed and recommended to Tai Wei Medical Clinic.

It is expected that with the implementation of these recommenced strategies and the execution of the resulting plans, Tai Wei Medical Clinic will be able to integrate "effective functioning", "high quality" and "low cost" into its future medical service to create a niche under Hong Kong's health insurance market.

諮詢報告摘要

香港自實施醫療保險制度後，在病患醫療費用給付的結構上產生極大變化。而隨著醫療技術的快速改進以及民衆對更佳醫療服務要求的日益增加，香港各醫院與診所在醫療市場的競爭愈趨激烈。香港政府對未來新醫療的政策更使香港的醫療和診所行業不得不重新思考它們在香港醫療市場的定位。

廿十一世紀的醫院和診療所必須採用企業經營的策略和模式來提升它們的服務與組織管理。在這個層面上的最重要課題仍是組織重整及各部門功能的重新劃分與界定。香港的醫院與診所必須更主動積極地利用市場行銷手法來招徠及服務病患者。它醫療成本上們也必須努力控制來獲取較佳的利潤報酬。簡言之，醫院與診所的未來發展原則在於以最低的成本提供有品質的現代化醫療服務來維持與病患者間的良好顧客關係。

香港德瑋醫療院自 1994 年開業以來便經歷著營運成本不停增加的困擾。它同時亦遭遇到較高的人事流動比率。香港德瑋醫療院的高層主管急欲瞭解這些問題的原因以便發展出一套經營策略來設計有效的營運系統，從而解決經營上的困境。

本諮詢工作首先搜集先進國家的全民健康保險制度相關資料。經過優劣分析及比較香港的醫療制度後，本報告提出一項較合適的醫院經營模式供香港德瑋醫療院參考。本諮詢工作亦對香港德瑋醫療院的成本結構做了一項詳細的分析和探討，再將其重新歸納分類並發展出相關表格以供使用。在員工方面，本諮詢工作曾對香港德瑋醫療院員工進行訪談以瞭解員工們對他（她）們工作上的隱憂。在病患者需求方面，此項諮詢工作曾對過去的患者做了一項問卷調查以瞭解他（她）們對香港德瑋醫療院未來醫療服務的需求。這些意見經過分析彙整後被歸類成摘要，提供給香港德瑋醫療院參考。根據這些資訊，本報告提出對香港德瑋醫療院現有員工升遷條件與員工福利的改善建議。本報告也提供一項員工在職訓練方案及設計出一項績效考核表供香港德瑋醫療院採用。

我們預期香港德瑋醫療院在採納這些建議策略及經營改善方案並加以執行後，將能把“有效運作”，“高品質”及“低成本”三項環節融入它未來的醫療服務中，在香港目前的健保市場確保一席之地。

香港德瑋醫療院經過此次的重新醫療服務定位，預期將可為診所創造更多的利潤空間，以及醫院良好形象的建立，為全民健康福祉而努力。