



「專案企劃之理論與實務」 研讀指引

/ 李沛慶

「專案企劃」在很多人的印象當中，是一個多采多姿的工作，也是眾多歐美電影和日本戲劇中，除了警匪推理外第二多的角色設定。會有如此高的占有率，其原因包括工作時間彈性（不用打卡）、創意連連（永遠想不到的結果）、複雜的男女關係（想做又不敢做的事）、組織鬥爭（於心有戚戚焉）與危機大挑戰（完美的結局），這些元素不僅填補了一般大眾枯燥乏味的規律生活與心靈上不敢挑戰風險的遺憾，也讓許多還在大學生活中煎熬的學子，有了一個夢想中的工作榜樣。不相信嗎？隨便去街上詢問商管類的大學生，問他們畢業後想從事的工作有哪些，其中一定有一個叫做「企劃」！

事實上，如果畢業後真的從事專案企劃工作就會發現，專案企劃是令人又愛又恨的工作，一方面在專案企劃的成形過程中非常痛苦，必須蒐集資料、整理資料、分析資料，還要瞭解在執行過程中會碰到哪些問題，這些問題又包含了人、事、物幾類，每一類都必須要靠耐心才能得以周全，所以這是痛苦的。另一方面，這個工作因為靈活多變、豐富有趣，又能掌握一時的主導權力，所以能讓人發出滿足的微笑。也是因為這種工作變化大、挑戰大，所以在職場上也是流動率頗高的一個工作。

雖然這個工作充滿了矛盾，但是幾十年來，專案企劃在各個領域中，都是不可或缺的重要職位，以日本來說，真正的企劃人員是商品發動攻擊力的火車頭，為了要發揮戰鬥力，對應專案企劃活動而產生的管理工具不勝枚舉，相當多的簡化報表與分析方式因此而發展出來，時至今日，與日本相鄰



的台灣，各行各業的各種管理模式或多或少都受其影響。而以歐美來說，電腦軟體的應用也是以企劃為核心觀點作延伸發展應用，舉例來說，微軟 Office 軟體的發展概念，就是從企劃活動中的規劃、預算、執行、表達等觀念分別發展出 Project、Excel、Word、Power Point 幾種軟體，並且將之橫向串連。因此事實上，不論是否從事專案企劃，都應該要瞭解一下基本的概念，這樣在工作溝通上會有更好的效率，而從另一方面來說，能將這份工作發揮得很好的專案企劃人員，在組織中一定是一個不可或缺的人才。

然而專案企劃的養成，並非一蹴可幾，企劃並不是隨便在紙上寫寫就可以的，為了讓讀者能循序漸進的瞭解專案企劃的各個環節與相對應的知識，如何讓學習者能在有系統的規劃下，建立學習興趣，進而一窺顧客服務管理的全貌，即是本課程之宗旨。

學習概念

一般人會因為電影情節的影響而對專案企劃產生許多誤解，如同前述，不管是針對專案企劃的形成、爭取、執行與管理，或多或少都些誤解，在此說明並建立應有的學習概念。

一、在專案企劃的形成方面

許多人在瞭解專案企劃前，免不了會聯想到用兩種方式完成專案企劃，一種是「怪」，一種是「抄」，也就是用不切實際的想法完成企劃，或是直接把別人寫的企劃稍作修改交差了事，這兩種作法可能在短時間可以規避交稿的壓力或是應付一下主管的要求，但實際上對個人的職場生涯是屬於一種負向的分數，成功的專案企劃創意來自於扎實的理論基礎與實務經驗，每一次的專案企劃活動，都能帶來不同的經驗與新的發想動機，在此建議希望能好好發揮專案企劃創意的學習者，應該仔細研讀教科書發想篇的內容，相信會有助於這方面的能力成長。

二、在專案企劃的爭取方面

如何讓一群聽眾在10分鐘內理解厚達100多頁的專案企劃書，並且毫無保留的支持這個計畫執行？這就是專案企劃的爭取。專案企劃書並非越厚越

好，而是越吸引人越好，這裡包含了撰寫方式、破題方式、編排方式與表達方式等各種問題，如果想要在這方面有所突破，建議學習者可以參考教科書運作篇，相信在實際案例的輔助下，應該會有不少的收穫。

三、在專案企劃的執行與管理方面

好的專案企劃在通過可以執行後，就面臨到執行與管裡的問題，這類問題又分成「人」的問題與「事」的問題，人的問題不可避免又分為權力與組織問題，而事的問題則大部分可以運用電腦系統解決，當然，在教科書中都有許多說明與作法可供參考，但是應該注意的是，關於「事」的問題，我們主要提供的個案概念是以「電腦軟體」做輔助說明，大家應該瞭解，電腦管理軟體種類繁多，為了能以較客觀的方式表達與舉例，我們以當前百大企業使用率最高的軟體進行解說，許多讀者看過這些電腦程式案例可能會有一頭霧水的感覺，這是無法避免的，如果在此時無法理解，建議僅供參考，以較宏觀的方式瞭解這些篇章，對學習者的幫助會比較大，當然，為了彌補這部分的問題，在廣播教材中會以其他案例作補充，以強化學習者的理解效果。

由上述三個觀念的釐清可知，對於專案企劃之理論與實務的學習，應保持開放的態度，排除過去錯誤的認知，嘗試接受各種不同的挑戰，並從中磨練技巧，隨時準備在面對需要服務時的挑戰。

學習方法

在本課程的學習方法上，主要應遵循理論建立、個案理解、生活對照三個步驟循環累積實力。如此才能完整吸收本課程所傳達的概念與技巧。

一、循序漸進，建立整體架構

「專案企劃之理論與實務」是一個專案企劃從頭到尾的活動過程，基於這個觀點，本課程的設計也是基於一個完整的程序架構進行設計，教科書除於第一章簡略說明面對專案企劃常見的一些問題與概念外，尚包括觀念、發想、執行、運作等篇章，每個篇章的篇幅不一，其中，觀念篇主要闡述專案企劃的基本觀念和相關理念，發想篇主要說明專案企劃應具備的理論知識和創意訓練，執行篇主要說明專案企劃應該如何落實與執行，運作篇主要探討



一個企劃人應該如何在複雜環境中操作專案企劃，培養自己的實力。

二、參照個案與實例，理解正確觀念

由於專案企劃本身是一個多變的概念，因此個案說明成了本課程不可或缺的部分。本課程中不論是教材中的小型案例，或是廣播中專家的舉例，均是由各教學委員精心篩選設計，一方面能充分說明專案企劃理論上的各種觀念，另一方面又必須符合讀者在日常生活之中所見所得，以期使學習者在閱讀時，發揮聯想力，融入生活舉止中，達成觀念內化的效果。因此學習者不應只為了吸收理論而去瞭解個案，應該是看到個案的各種解決方法時，隨即聯想到自己日常生活所見情況，模擬練習，如此才能真正發揮理論與實務結合的效果。

三、日常生活運用，強化體驗與感受

專案企劃可應用的環境如旅遊服務、商店消費等場合隨處可見，所以除了個案的參照與瞭解外，日常生活所見所聞亦是體驗顧客服務的好機會，由於課程內容篇幅有限，不可能將所有技巧均運用各種個案充分表達，因此透過日常生活體驗，就成了相當好的學習機會，例如關於專案企劃的管理與市場分析等問題，如果不能從日常生活、平時工作的ISO活動及廠商特殊活動等案例中進行體會，我們無法具體瞭解課程中所說明的各種狀況。本課程所介紹的專案企劃製作方式與工具運用多達十餘種，為了能充分理解，日常生活體驗的練習是有必要的。

學習困難的解決之道

為了使學習者在學習過程中，能避免因遇到挫折而產生學習困頓的現象，建議學習者在面臨問題時，可參照以下方式解決問題。

一、務必收聽廣播教學

「專案企劃之理論與實務」課程之廣播教學節目設計，已不同於以往之空大教學節目，節目表達方式更活潑，與觀眾的互動更強，而在內容的說明上，也摒棄教材已清楚說明的部分，針對學習者真正想瞭解的部分，在短短

30分鐘內，由各教學委員提出其個人經驗上精闢的見解，相信學習者對於教材內容不足之部分，應該可以得到合理的答案。

二、參考書目之補充

在閱讀本課程教材時，學習者難免會對某些主題產生特別的興趣，在這個問題上，學習者可參照教材中每章節最後之參考文獻，在圖書館或書局找到更詳盡的參考資料，以解決特定專題上疑惑之問題。

三、「面授」或「學習如何學習網站」的運用與互動

若是在上述資料中仍然無法得到解答，可以透過「學習如何學習」網站請教駐版老師，駐版老師會盡力協助問題的解決。另一方面，學習者也可以在面授時透過與面授老師溝通，取得面對面解決疑惑的機會，相信更能增進學習效果。

經由上述說明，學習者應該能瞭解修習本課程所應具備的正確態度與認知、學習的方式及問題解決的途徑，當然，如同本課程在最後章節所提到的，除了具備專案企劃的基本知識外，落實執行專案企劃的精神是最重要的，因此學習者亦應注意內心的修煉。相信若能把握住這些原則，應能迅速融入整個課程所設計的內容中，學習者必定能成為一個成功的專案企劃人才。

(作者為本科目學科委員兼召集人) 

