

# 旅館業服務接觸之研究-管理者、員工及顧客觀點之比較

邱金蓮、賴其勛；邴傑民

E-mail: 9416099@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

服務接觸的過程中，經常涉及許多的因素，其中有顧客、員工及管理者，此三個觀點皆是本研究進一步地探討與比較的部分，而先前研究對於顧客及員工的分類已下了完整的定義，本研究針對台灣地區的旅館業所蒐集的資料獲得新定義及新類別。在顧客的部分，所蒐集的資料有281件；在員工的部分有215件；在管理者的部分有20件。顧客及員工的部分主要是利用CIT的研究方法來蒐集資料；而管理者的部分是利用深度訪談的方式進行資料蒐集。事件被分為滿意及不滿意的部分，並從顧客、員工及管理者的角度進行比較及瞭解。除了瞭解本身在台灣的文化現象「學生」及「本身愛討價還價的族群」，及加入管理者之後的差異，又由於科技技術的進步，新設施進入旅館業，另獲得非人為的因素之滿意及不滿意的來源「多功能性」。並利用角色理論及歸因理論的分析與解釋，藉此獲得管理及研究上的意涵，並提出建議。

關鍵詞：服務接觸；角色理論；歸因理論；關鍵服務接觸

## 目錄

封面內頁 簽名頁 授權書.....	iii	中文摘要.....	v	英文摘要.....	v
要.....	vi	誌謝.....	vii	目錄.....	viii
錄.....	x	表目錄.....	xi	第一章 緒論.....	1
研究背景與動機.....	1	第二節 研究目的.....	5	第二章 文獻探討.....	6
第一節 服務接觸的定義.....	6	第二節 服務接觸的相關研究.....	8	第三節 服務接觸之相關理論說明.....	11
第四節 服務滿意(Service Satisfaction).....	18	第五節 CIT關鍵服務技術.....	21	第三章 研究方法.....	25
第一節 研究架構.....	25	第二節 研究範圍.....	26	第三節 研究設計.....	27
第四節 事件分類方法.....	32	第四章 分析結果與討論.....	34	第一節 顧客事件的分類.....	34
第二節 顧客滿意事件與不滿意事件的分析.....	39	第三節 員工滿意事件與不滿意事件的分析.....	46	第四節 員工觀點與顧客觀點的差異.....	49
第五節 管理者的觀點.....	54	第六節 管理者與員工及顧客的差異.....	57	第五章 結論與建議.....	61
第一節 結論.....	61	第二節 研究的意涵.....	64	第三節 管理的意涵.....	67
第四節 未來研究與建議.....	70	參考文獻.....	73	附錄A 原始量表之編碼者的工具.....	81
附錄B CIT分類系統之定義.....	84	附錄C 修正之編碼者的工具.....	87		

## 參考文獻

封面內頁 簽名頁 授權書.....	iii	中文摘要.....	v	英文摘要.....	vi
誌謝.....	vii	目錄.....	viii	圖目錄.....	x
錄.....	xi	第一章 緒論.....	1	第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的.....	5	第二章 文獻探討.....	6	第一節 服務接觸的定義.....	6
第二節 服務接觸的相關研究.....	8	第三節 服務接觸之相關理論說明.....	11	第四節 服務滿意(Service Satisfaction).....	18
第五節 CIT關鍵服務技術.....	21	第三章 研究方法.....	25	第一節 研究架構.....	25
第二節 研究範圍.....	26	第三節 研究設計.....	27	第四節 事件分類方法.....	32
第四章 分析結果與討論.....	34	第一節 顧客事件的分類.....	34	第二節 顧客滿意事件與不滿意事件的分析.....	39
第三節 員工滿意事件與不滿意事件的分析.....	46	第四節 員工觀點與顧客觀點的差異.....	49	第五節 管理者的觀點.....	54
第六節 管理者與員工及顧客的差異.....	57	第五章 結論與建議.....	61	第一節 結論.....	61
第二節 研究的意涵.....	64	第三節 管理的意涵.....	67	第四節 未來研究與建議.....	70
參考文獻.....	73	附錄A 原始量表之編碼者的工具.....	81	附錄B CIT分類系統之定義.....	84
附錄C 修正之編碼者的工具.....	87				