The Service Encounters of the Hotel Industry: Comparison of the Viewpoint among Manager, Employee and Customer

邱金蓮、賴其勛; 邴傑民

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

ABSTRACT

In service encounter settings, many viewpoints frequently involve including customer, employee and manager. This study explores and compares with differences of these three perceptions. Previous researches had completely defined the groups and categories of customer and employee. The collected data of this study in the hotel industries of Taiwan added to the categorization scheme as new definitions and new categories. Using the critical incident technique, the authors collected 281 incidents from customers of hotels, 215 incidents from employees of hotels and deeply interviewed 10 managers about the sources of customer 's satisfaction and dissatisfaction. These incidents could be distinguished very satisfactory service encounters from very dissatisfactory ones, and the results would compare with managers 'view. Except for exploring the new definitions in the culture of Taiwan "student" and "customer of requesting price cutting", we could consider the role of nonhuman elements to gain the new category "multifunction" because new facilitating goods have entered the hotel industries. Drawing on insights from role and attribution theories, these incidents are analyzed and explained. Therefore we fine implications for managing and researchers.

Keywords: service encounter; role theory; attribution theory; critical incident technique

Table of Contents

封面內頁 簽名頁 授權書	iii 中文:	摘要v 英戈	文摘
要	vi 誌謝	vii 目錄	viii 圖目
録	x 表目錄x	xi 第一章 緒論xi	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		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	营理者的觀
點5	4 第六節 管理者與員工及顧客的差勢	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	
小	73 附錄A 原始量表之編碼者	N 마셨다. O. 마셨다. O.	工八绺女幼士
扁 Λ	/3 削鋏A -	ョ的上兵81 附録B - C	11 万頖系統之止
			11 万舆分就之止
			11 万類系統之足
			11 万類系統之足
義84 阝			11 万類系統之足
義84 附REFERENCES	付錄C 修正之編碼者的工具		
義	付錄C 修正之編碼者的工具	87	vi
義84 附REFERENCES封面內頁 簽名頁 授權書誌謝	付錄C 修正之編碼者的工具	v 英文摘要	vi x 表目
義84 MREFERENCES 封面內頁 簽名頁 授權書 誌謝	付錄C 修正之編碼者的工具 iii 中文摘要 vii 目錄 xi 第一章 緒論	v 英文摘要 viii 圖目錄	vi x 表目 x 景目
義84 附REFERENCES封面內頁 簽名頁 授權書誌謝錄目的	i錄C 修正之編碼者的工具 vii 目錄vii 第一章 緒論xi .5 第二章 文獻探討	v 英文摘要v viii 圖目錄v 1 第一節 研究背景與動機	x 表目 x 表目 1 第二節 研究 6 第二節 服務接
義	付録C 修正之編碼者的工具	v 英文摘要 viii 圖目錄 1 第一節 研究背景與動機 6 第一節 服務接觸的定義	x 表目 x 表目 1 第二節 研究 6 第二節 服務接 Satisfaction)18
義	対録C 修正之編碼者的工具	v 英文摘要v 英文摘要v 英文摘要viii 圖目錄	vi x 表目 1 第二節 研究 6 第二節 服務接 Satisfaction)18
義	付録C 修正之編碼者的工具	v 英文摘要v 英文摘要v 英文摘要	x 表目
義	対録C 修正之編碼者的工具		x 表目

第·	一節 結論	61 第二節 研究的意涵		64 第三領	简管理的意涵	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	馮者的工具87	