

以顧客導向的創新思維探討國軍外賓接待之禮儀

李風彬、劉原超

E-mail: 9416158@mail.dyu.edu.tw

摘要

國外訪賓接待係政府部門的重要工作之一，而國外訪賓接待之良窳，除了直接影響國際合作之推展外，更間接影響國家整體形象。我國因囿於國際政治環境之現實因素，官式外交工作確有其困難性，因此，就一般行政工作而言，國外訪賓接待自有其一定之其重要性甚或是關鍵性。科技的發展與國際現實因素的改變，使國與國之間的距離與隔閡日益縮短。各國為其本身利益發展考量，無不朝向「地球村」之目標邁進。為因應此一潮流，我國除應積極推動民間發展觀光休閒產業之外，政府部門及非營利事業組織亦應具體改善與強化現有的國外訪賓接待工作，以作為民間及休旅業界之典範，此為本研究之動機。經研究目前尚無國外訪賓接待之相關學術性研究文獻，故本研究係屬「探測(Probe)」性質之研究，可供引用之理論與原則闕如，覆因部分國外訪賓紀錄資料具有敏感性，蒐集與摘錄均有若干限制，致本研究僅能依循相關常規、前例、經驗與臆測，塑造現行「國外訪賓接待」程序之架構與要項。本研究藉由顧客導向暨二維品質滿意度模式之創新思維方式，分析探討國防部外賓接待程序現況，提出外賓接待相關精進作為與建議；並以建構國防部外賓接待程序之雛型，俾利後續相關研究之推展與進行為目的。

關鍵詞：外賓接待；顧客導向；二維品質滿意度模式

目錄

目錄封面內頁	簽名頁	授權書	iii	中文摘要	v	英文摘要	vi	誌謝	viii	目錄	ix	圖目錄	xii	表目錄	xiii	緒論	1	1.1 研究目的	1	1.2 研究範圍之界定	1	1.3 研究方法及步驟	2	1.4 研究架構	4	1.5 研究結果與貢獻	5	2 文獻探討	6	2.1 顧客導向	6	2.1.1 顧客導向之定義	6	2.1.2 品質管理	6	2.1.3 二維品質管理模式	37	2.2 現行國軍外賓接待規範	43	2.2.1 外賓接待作業標準	43	2.2.2 外賓接待作業程序	45	2.2.3 外賓拜會作業程序	49	2.2.4 外賓宴會作業程序	52	2.2.5 贈勳典禮作業程序	56	3 研究方法	59	3.1 接待流程圖	59	3.1.1 各品質要素均具備或足夠具備時之滿意度	59	3.1.2 各品質要素均未具備或很欠缺時之感受度	61	3.2 62	3.2.1 各品質要素均具備或足夠具備時之滿意度	62	3.2.2 各品質要素均未具備或很欠缺時之感受度	64	3.3 66	3.3.1 各品質要素均具備或足夠具備時之滿意度	66	3.3.2 各品質要素均未具備或很欠缺時之感受度	67	3.4 70	3.4.1 接待流程品質要素之歸類	70	3.4.1 接待項目品質要素之歸類	71	3.4.2 接待工作品質要素之歸類	72	4 分析探討	74	4.1 維持高品質 - 當然品質	74	4.2 消除不滿意 - 一元化品質	76	4.3 簡化作業量 - 無差異品質	77	4.4 排除不良影響 - 反轉品質	79	4.5 創新接待作為 - 魅力品質	80	5 結論與建議	82	5.1 結論	83	5.2 建議	84	參考文獻	91
--------	-----	-----	-----	------	---	------	----	----	------	----	----	-----	-----	-----	------	----	---	----------	---	-------------	---	-------------	---	----------	---	-------------	---	--------	---	----------	---	---------------	---	------------	---	----------------	----	----------------	----	----------------	----	----------------	----	----------------	----	----------------	----	----------------	----	--------	----	-----------	----	--------------------------	----	--------------------------	----	--------	--------------------------	----	--------------------------	----	--------	--------------------------	----	--------------------------	----	--------	-------------------	----	-------------------	----	-------------------	----	--------	----	------------------	----	-------------------	----	-------------------	----	-------------------	----	-------------------	----	---------	----	--------	----	--------	----	------	----

參考文獻

1. Jim Collins著(2002)，從A到A+，遠流出版。
 2. 吳鄭重譯(1994)，J.M.Juran著，裘蘭品質領導手冊，中國生產力。
 3. 吳信宏(1999)，全面品質管理之探討，品質管理月刊，第三十五卷第七期。
 4. 周世玉(1997)，全面品質經營在國小教育的應用，師友，22、22-25。
 5. 林公孚(1994)，追求卓越品質 - 邁向TQM之道，品質學會。
 6. 林公孚(2002)，戴明、朱蘭、克勞斯比三位品質大師的品質觀，品質月刊，第三十八卷第十二期。
 7. 彼得·聖吉著，第五項修練(精裝版)，天下文化。
 8. 彼得·杜拉克著，下一個社會，商周出版。
 9. 狩野紀昭、瀨樂信彥、高橋文夫、新一(1984)，有魅力的品質與應該有的品質(ATTRACTION QUALITY AND MUST-BE QUALITY)，品質管理月刊，第二十一卷第五期。
 10. 陳怡芬譯(2001)，Philip B. Crosby著，不流淚的品管，天下文化。
 11. 湯瑪斯·柯錢·理查·史馬蘭奇著，未來管理-MIT史隆管理學院精要，天下雜誌。
 12. 傅振焜譯(2003)，彼得·杜拉克著，杜拉克談未來企業Post-capitalist society，時報出版。
 13. 楊錦州(2002)，服務業品質管理，品質學會。
 14. 詹宏志著(2002)，創意人：創意思考的自我訓練，臉譜出版。
 15. 標準檢驗局(2001)，CNS12680品質管理系統 - 基本原理與詞彙。
 16. 閻世安(1998)，全面品質管理在班級經營上的應用，教育研究資訊，6(5)120-141。
 17. 黎守明著(2002)，CEO全方位績效控管平台，蓋登氏。
 18. 戴久永(1994)，全面品質經營，品質學會。
 19. 戴久永(1996)，創造魅力品質，管理雜誌第260期。
 20. 戴久永譯(1999)，W. Edwards Deming著，戴明的新經濟觀，天下文化。
 21. 羅秋香(1995)，全面品質管理與績效關係之研究，淡江大學碩士論文。
 22. 陳怡芬譯(2001)，Philip B. Crosby著，不流淚的品管，天下文化。
 23. 鍾漢清等譯(1998)，W. Edwards Deming著，轉危為安，天下文化。
 24. 黃振育(2001)，解構ISO 9001:2000標準的理念，品質月刊，第三十七卷第十期。
 25. 范書愷等譯(2002)，James R. Evans and William M. Lindsay著，品質管理，華泰文化。
 26. 王秉鈞等譯(1996)，Robbins, S. P.原著，管理學，華泰文化。
- 二、英文部分：1. Douglas, T.J. & Judge Jr, W.Q. (2001). " Total Quality management implementation and competitive advantage: The role of structural control and exploration ". Academy of management, 44(1), 158-169. 2. Isakson, H. R, & Spencer, M. (2000). " Total quality management and residential real estate agency issues " The Journal of Real Estate Research, 20(1-2), 179-188. 3. Kurt,

Matzler and Hans H. Hinterhuber. " how to make product development projects more successful by intergrating Kano ' s model of customer satisfaction into quality function deployment. " *Technovation* 1998. 18(1), 25~38. 4.Maddox, R.N. (1981), " Two Factor Theory and Consumer Satisfaction: Replication and Extension " , *Journal of Consumer Research*, Vol.8, 97-102. 5.Najmi, M. & Kehoc, D.F. (2000). " An integrated framework for post- ISO 9000 quality development " , *The International Journal of Quality & Reliability Management*, 17(3), 226-258. 6.Nuland, Y.V. (1990). " The New Common Language for 12 Countries " . *Quality Progress*, 40-41. 7.Powell, T.C.(1995). " Total Quality Management As Competitive Advantage: A Review and Empirical Study " . *Strategic Management Journal*, 15-37. 8.Richardson T.L. (1997). " Total quality management " . New York, NY: International Thomson Business Press. 9.Schvaneveldt, S., J.T. Enkawa and M. Miyakawa,(1991), " Consumer Evaluation Perspectives of Service Quality Evaluation Factors and Two-Way Model Of Quality " , *Total Quality Management*, Vol.2, 149-161. 10.USA DOD (1998),JP 1-0, Doctrine for Personnel Support to Joint Operations, 19 November.