

大學校園餐飲空間之營運管理及服務品質研究

黃恩美、黃俊熹

E-mail: 9608333@mail.dyu.edu.tw

摘要

中文摘要 隨著生活品質要求之提升，對大學校園的空間需求，不再僅是對傳播知識的教學空間之注重，學生在校園中生活所需空間的均衡重視已是未來的趨勢，尤其在現今大學招生供過於求的大環境下，校方必須提供更具特色的各類校園設施以服務學生。而在校園各類設施中，校園餐廳是學生每日使用且極為重視的空間，了解大學校如何營運餐飲空間及其在合約管理上之現況及特點，以及餐廳所提供之服務品質、目前學生對餐廳現況的滿意度，均是本研究之主要目的。本研究搜集台灣北中南部大學校園，不同類型之餐飲空間營運合約共計九個案例，探討其在營運管理上之異同，並分析各類型餐廳在合約之簽訂及執行上注重之部分，包括合約型式、合約期限、簽約金、附帶條件等，並進行案例餐飲空間之實際勘查與訪談，分析甲乙双方在營運管理及合約訂定方面之不同認知，藉以釐清大學校園餐飲空間在營運、管理、合約及執行上所面臨之課題。本研究中發現，現今大學校園餐飲空間在經營模式上，大致可分成校方自營及委外經營兩種，校方自營在管理及執行上，所面臨問題較少，但缺乏選擇性及競爭動力，反觀委外經營，在管理及執行上則產生廠商經營不善惡意違約、廠商與校方中缺乏專業管理人之問題；在委外經營之合約管理上，合約形式將以校方委任管理公司、進行招商及管理工作為主，亦有校方委任具有餐飲經驗之經營者、校方則提供所有設備供其使用，合約期限多為二至四年以內。綜合來看，各校在簽訂及執行上均有其需求及注重之部分，相對而言，面臨的問題也因管理、執行、客觀條件等等，將會有所不同。

關鍵詞：大學校園，餐飲空間，服務品質，營運分析，合約管理

目錄

目錄	
第一章 緒論	10
1.1 研究背景與動機	10
1.2 研究目的	13
1.3 研究範圍與限制	14
1.3.1 研究對象與範圍	14
1.3.2 研究限制	15
1.4 研究方法與流程	15
1.4.1 研究方法	15
1.4.2 研究流程與架構	17
第二章 相關文獻與理論回顧	19
2.1 大學餐廳的理念與演進	19
2.1.1 大學餐廳之功能	19
2.1.2 大學餐廳之現況	21
2.1.3 國外大學餐廳案例探討	24
2.2 校園設施發展理論與文獻回顧	33
2.3 校園餐廳服務品質與顧客滿意度	37
2.3.1 服務品質的定義與特性	37
2.3.2 服務品質模式	40
2.3.3 顧客滿意度	31
第三章 大學校園餐廳研究方法及案例之分析探討	45
3.1 案例篩選及評估	45
3.1.1 案例篩選方式	45
3.1.2 各類型合約探討	46
3.2 國內大學餐廳訪談	48
3.2.1 大學餐廳管理者訪談	48
3.2.2 餐廳各類型攤商訪談	49
3.3 大學餐廳營運及管理評估	52
第四章 問卷設計及統計分析	55
4.1 問卷設計	55
4.1.1 敘述性統計	55
4.1.2 受測對象	57
4.1.3 抽樣方式	57
4.2 問卷發放	58
4.2.1 實施滿意度前測	58
4.2.2 發放滿意度問卷	59
4.3 問卷統計及分析	59
第五章 結論	72
5.1 結論	72
5.2 建議	73
參考文獻	73
附錄	75

參考文獻

- 1.湯志民(1992)。學校建築與校園規劃，台北五南書局。
- 2.蔡保田(1971)。學校建築研究，台北，台灣商務印書館。
- 3.蔡保田(1986)。學校建築研究的發展，台北，五南書局。
- 4.中華民國建築學會(2003)。「第十五屆建築研究成果發表會論文集」。
- 5.教育部(1981)。「私立大專院校興建學生宿舍、餐廳、廚房貸款利息補助作業實施要點」函。
- 6.張金鵬(1990)。房地產的世界。台北，遠流出版社。
- 7.張金鵬(1996)。房地產投資與決策分析—理論與實務。台北，華泰出版社。
- 8.鄭錫鎔(1999)。新結盟主義之BOT模式本質，新公共管理 - 政府再造的理論與實務，五南書局。
- 9.林能白。促進民間參與公共建設法令彙編，行政院公共工程委員會。
- 10.李學愚(1989)。台灣北部地區大專院校餐廳管理現況及其影響因素調查研究。台北:國立台灣師範大學教育研究所。
- 11.羅昌平(2000)。不公平價格知覺研究--以大學學費和學校餐廳為例。嘉義:大同大學事業經營研究所。
- 12.樊期斌(2000)。餐飲管理服務品質之研究—以國立雲林科技大學學校餐廳為例。雲林:國立雲林科技大學工業工程與管理研究所。
- 13.姚乃嘉(2001)。BOT特許合約研究系列(二):特許權篇，現代營建253

期。14.王國讚(2000)。國立大學校園建設運用BOT模式之初步研究—以國立台灣大學學生宿舍為例。台北:國立台灣大學土木工程研究所碩士論文。15.徐浚宜(2001)。民間參與興建及經營公立大學學生宿舍之可行性研究—以國立成功大學學生宿舍為例。台南:國立成功大學建築學系碩博士班。16.李連宗(2002)。大專院校運動設施委外經營績效之研究 - 以明新技術學院為例。台北:國立體育學院體育研究所。17.黃冠華(2002)。民間參與公有休閒農場整建、經營之可行性研究--以「嘉義農場」為例。台南:國立成功大學建築學系碩博士班。18.孫秀芝(2002)。民間機構參與公共建設經營模式與財務評估之研究---以中山大學學生宿舍興建案為例。高雄:國立中山大學財務管理學系研究所。19.徐園(2005)。高效、有序、人性化的學生餐廳設計,湖南長沙大學學報第三期第十九卷。20.楊友為(2005)。孝義市第三中學學生餐廳設計創作構思,山西建築第十九期第三十一卷。