

景觀服務品質降級調整之經濟效益分析

李堯賢, 陳建勳, 李堯銓

財務管理學系

管理學院

hsien@chu.edu.tw

摘要

在面對M型社會與經濟不景氣的經營氛圍下，無論是屬於地方性或全國性的觀光旅遊經營業者，無不在思考如何提高營業收入或擷節成本以渡過眼前的經營難關。由於觀光旅遊業者的經營成本結構是具有高固定成本與低變動成本的特性。因此傳統上以成本為基礎的定價(Cost-based pricing)思維是難以讓業者獲得較多的利潤，而應該採取以價值為基礎的定價(Value-based pricing)思維才能使業者得到更多的利潤。本文利用Varian(2000)，Shapiro與Varian(1999)，與Deneckere與McAfee(1996)的產品品質區別概念，將產品品質(或產品功能)給予人為的降級調整(或減少)後，反而能讓業者獲得更多的利潤。因此，本文以觀光旅遊業為分析對象，探討業者將低服務品質加以降級調整，而維持原先高服務品質等級的服務後，業者反而能得利更多的利潤。

關鍵字：品質區別、減損財、服務品質降級、觀光旅遊業