

旅館服務品質定位差距通則縮減屬性之確認

鄧維兆, 洪煜鈴

餐旅管理學系

管理學院

simond@chu.edu.tw

摘要

近年來，由於台灣旅館業者的迅速增加，造成旅館市場競爭激烈，同時消費意識的高漲也使得住宿顧客在旅館服務品質要求上日益增加，且對不同類型旅館的需求也明顯產生差異，故現今不同性質之旅館業者在管理服務品質上的考量應有所區別。另外因旅館管理者與住宿顧客間，常存在有服務品質重視程度之定位差距，故經常造成服務設計系統或服務傳遞過程無法滿足顧客，而造成服務品質問題。而旅館業者要完全做到顧客區隔與適度客制化服務亦屬不易，故充分瞭解不同類型旅館住宿顧客對服務品質之重視程度定位觀點，對台灣現今旅館業者在經營管理上是極為重要的。

本研究以台灣地區的旅館為研究對象，並將其分類為三：商務型國際觀光旅館、度假型國際觀光旅館與汽車旅館。針對其經營業者與住宿顧客，在服務品質重視程度上做通盤差異性研究探討。資料分析結果顯示，各類型旅館的服務品質差距一（定位差距）發生於多個服務品質構面中，另外，不同類型旅館之間在服務品質構面上的定位差距大小程度上亦有所不同。經整合分析後，本研究提出七項適合旅館業者通則性遵循之縮減服務品質定位差距的品質屬性要項，使旅館業者面對多元化顧客時，能制定設計出滿足絕大多數住宿顧客的服務系統與服務傳遞作業。

關鍵字：旅館服務品質、定位差距、屬性