

烏來主題式民宿經營強化重點之研究

鄧維兆, 林芷郁

餐旅管理學系

管理學院

simond@chu.edu.tw

摘要

本研究針對位處烏來風景區之主題式民宿，來研究探討可能強化主題式民宿業者經營之因素為何，以幫助業者達成顧客滿意與永續經營之目的。研究以調查研究法進行，分別針對烏來風景區之主題式民宿業者與消費顧客進行面對面訪問和現場問卷調查。消費顧客服務屬性重視度研究結果顯示，「民宿環境之清潔衛生」、「民宿需具備完善的防火與逃生等安全設施」、「民宿業者能迅速處理顧客抱怨」、「民宿客房具有隱私性」與「民宿提供齊全的備品」是烏來風景區之主題式民宿業者最需努力強化改善的經營因素。本研究最後根據所得經營強化因素提出管理建議以供主題式民宿業者參考，好來增進其顧客滿意度和追求企業之永續經營。

關鍵字：主題式、民宿、強化重點、烏來