

一般旅館核心能力指標建構之研究-以某旅館為例

賀力行, 蕭皓升

科技管理學系

管理學院

ho@chu.edu.tw

摘要

根據交通部觀光局的統計2008年台灣地區合法的一般旅館家數共有2,670家，其房間數共有104,722間，其產業規模及產值對於台灣的觀光產業具有顯著的影響。因此本研究期望透過專家深入訪談法，接著進行德爾菲專家問卷調查方式及分析層級程序法專家問卷。建構一般旅館的服務品質評鑑指標，藉以提昇國內一般旅館的服務品質以及經營能力，讓產值與產業規模日益穩定發展。

關鍵字：一般旅館、核心能力、德爾菲法、分析層級程序法