

一般旅館中高階管理者核心能力之研究

賀力行, 朱意屏, 鍾政偉

科技管理學系

管理學院

ho@chu.edu.tw

摘要

因應未來大陸觀光客來台旅客倍增，加上大陸旅客其消費能力較為平價，且觀光旅館客房數不足，本研究以一般旅館為研究對象，以行政院交通部「觀光客倍增計畫」之提升一般旅館品質計畫為背景，針對一般旅館之中高階管理者發放問卷，調查其心目中認為之核心能力：行銷管理能力、人力資源管理能力、財務管理能力、產品研發能力、專業知識管理能力之重要性與自我評估表現狀況。應用單因子變異數分析、t 檢定及重要—表現程度分析法，以核心能力的重要程度與自我表現程度矩陣分析表，分析一般旅館中高階管理者之核心能力。分析結果發現「人力資源管理」及「財務資源管理」此兩項為重要程度高、自我表現良好，應持續保持之核心能力；而「行銷管理能力」、「專業知識管理能力」此兩項是中高階主管認為重要但實際自我表現較不如預期之核心能力，建議未來一般旅館品質提升計畫政府開設教育訓練之重點「行銷管理能力」、「專業知識管理能力」。

關鍵字：一般旅館、核心能力、單因子變異數分析、t 檢定、重要—表現程度分析法