

國際觀光飯店業導入知識管理與顧客關係管理之評估模式-結合模糊決策實驗室分析  
法與分析網路程序法  
謝玲芬, 蔡怡婷  
科技管理學系  
管理學院  
lfhsieh@chu.edu.tw

### 摘要

在政府推動觀光產業政策下，財團紛紛準備投入觀光旅館之投資與興建；截至2008年3月底，已向交通部觀光局申請的觀光旅館即多達90家，其中國際觀光旅館為60家，佔了三分之二。由於台灣國際觀光旅館數目不斷上升，市場競爭日益激烈，使得其整體獲利率逐年下降，國際觀光旅館業者為求能夠永續經營，提升其經營效率乃當務之急。飯店管理者必須充分了解顧客的需求，進而反映於服務品質的提昇，是飯店增強企業競爭力的重要課題。本研究主要是探討國際觀光飯店業導入知識管理並結合顧客關係管理之評估模式，在以往的文獻中發現兩者之間擁有因果關係，本研究更進一步分析兩者結合之後，對於國際觀光飯店之管理績效有何巨大影響。本文首先以國際觀光飯店導入知識管理之評估架構，使用模糊決策實驗室分析法（Fuzzy DEMATEL）來確認評估架構之準則間存在複雜的相依關係後，於是結合分析網路程序法來求出知識管理評估架構準則間之重要性程度，初步瞭解國際觀光飯店導入知識管理之成效；然後將知識管理之評估結果視為投入項，在產出項方面則是顧客關係管理；接著以資料包絡法來分析國際觀光飯店導入知識管理對於顧客關係管理的影響程度，藉由評估結果，瞭解國際觀光飯店未來在知識管理投入程度之調整及顧客關係管理之努力方向，期望研究結果可提供飯店管理者提昇飯店的服務品質與增強競爭優勢之參考。

關鍵字：知識管理、顧客關係管理、模糊決策實驗室分析法、分析網路程序法、資料包絡分析法