

# 以綠色供應鏈角度建立旅館永續經營環境友善指標

田效文, 張馨文

科技管理學系

管理學院

swt@chu.edu.tw

## 摘要

消費者越來越注重養身休閒及交通運輸航空業的興起等，觀光局統計99年來台旅客比去年成長26.67%，帶動了旅遊業相關產品；旅遊最終目的地就是旅館，陸續有不同競爭者展現創新，要表現獨特留住顧客。日前綠色議題猖狂，外國旋起的綠色風潮更早，要攔截劇增的外國旅客，跟著消費者與地球的訊息影響，業者逐漸朝向施行綠色旅館區隔自己的優異。過去研究多以旅館業營銷、消費者行為以及服務品質等為主要研究議題，然而為因應歐盟提倡的綠色法規對於旅館經營所造成的供應鏈效應仍未有研究進行探討，故本文希望藉由綠色供應鏈探討旅館實行環境友善應包含哪些項目，應建立指標架構供其他相關業者作為績效評估之參考依據。

本研究針對綠色旅館、綠色供應鏈、綠建築三大方向進行文獻資料收集，並彙整出45項可能影響因子以做為建立指標架構的基礎；其次為考量，語意衡量的不確定性，透過模糊德爾菲專家問卷法篩選出四大構面30項的關鍵影響因子，建立完善可參考的綠色旅館指標架構；以期讓業者增加旅館特色與名譽及住宿動機，並成為教學觀摩旅館、成本減少、利益增加等達到旅館永續發展優勢。

關鍵字：綠色旅館、綠色供應鏈、綠建築、模糊德爾菲