

品質管理文化、品質意識、服務行為對經營效率之影響研究

鄧維兆, 黃秀莉

休閒遊憩規劃與管理學系

觀光學院

simond@chu.edu.tw

摘要

優質服務品質與高度顧客滿意之競爭優勢形成，是依賴於企業服務人員之優質服務行為表現的。但影響員工態度與行為最重要的一項因素，是員工內心所具備之意識。許多學者指出組織文化著實影響企業從業人員的思維與意識形成，並牽動其工作行為模式，此外許多學者亦指出組織文化是會影響企業經營績效的。但至今尚無研究運用資料包絡分析法來探討品質管理文化、員工品質意識、員工服務行為三項變數對企業相對經營效率之影響。本研究運用敘述統計分析、信度分析、因素分析、成對T檢定與資料包絡分析等方法進行影響研究分析。研究對象為國際觀光旅館之第一線服務人員，有效正式問卷數為261份。實證結果顯示，品質管理文化、品質意識、服務行為三項變數確實對相對經營效率產生正向顯著的影響。

關鍵字：品質管理文化、品質意識、服務行為、相對經營效率、國際觀光旅館。