

# 餐旅管理系學生旅館客務專業能力分析

王詩欣, 施雅惠

餐旅管理學系

觀光學院

yahui shih@chu.edu.tw

## 摘要

周休二日政策實施，國人從事休閒旅遊機會大幅增加，使得餐旅業受到高度的重視。餐旅產業為勞力密集之產業，服務性人力可說是餐旅服務業品質的重要因素之一，顧客對服務的要求提高，傳遞高品質的服務主要取決於服務人員的能力。然而學校培育出來的相關科系學生，若能在畢業後投入職場，理應成為餐旅相關產業之生力軍。但個案顯示，許多相關科系畢業生放棄所學而另尋工作，這樣不但造成教育資源浪費，更會讓產業界增加尋找適合員工的成本。因此本研究藉由文獻回顧的方式將旅館客務人員的專業能力統整，發展出自我評量問卷來檢視現階段大學體系的餐旅管理系學生對旅館客務專業能力，以瞭解餐旅教育是否能符合職場上之實際需求。本研究選取三所一般大學之餐旅管理系學生共發放221份問卷。並以因素分析方法萃取出餐旅管理系學生旅館客務專業能力，再以t檢定分析不同個人背景資料間之差異性。研究結果顯示，學生之旅館客務專業能力在專業知識認知可分為基本旅館管理能力、服務管理能力、客務專業技巧能力和熟練操作技巧能力四個因素構面、專業能力認知可分為危機處理能力和顧客服務能力兩個因素構面及工作態度認知可分為傳統穩定型、外向冒險型、團隊合作型和勤勉審慎型四個因素構面；且不同性別的學生對於客務專業能力認知有顯著性差異，男生對於客務危機處理能力認知比女生高。

關鍵字：旅館、客務能力、餐旅管理