

中華大學

| | | |
|---------------|-----------------------------|----------------|
| 製定單位：休閒系 | 旅遊與休閒學系休閒創意專題課程 之執行與評分規範 | 文件編號：JA2-3-009 |
| 公佈日期：110年1月6日 | | 頁次：1 |

96.10.22 96學年度第1學期第2次系務會議通過
100.03.21 99學年度第2學期第1次系務會議修正通過
103.04.15 102學年度第2學期第1次課規會議修正通過
110.01.06 109學年度第1學期第6次系務會議修正通過

壹、目的

「休閒創意專題」課程為分組上課課程，由本系全體專任老師擔任各組指導老師。為使課程能夠順利進行，特訂定此規範。

貳、範圍

「休閒創意專題」課程之執行與評分皆為本規範範圍

參、權責單位

課程成績：由各組指導老師全權評定

肆、名詞解釋：

1.時程規劃表中所提下學期與上學期，係指專題課程開始上課的時間；96~99級學生專題開始上課時間為上學期，100~106級為下學期，107、108級為上學期。

伍、內容

一、課程執行重點工作事項與時程規劃

| 課程執行重點工作事項 | 時程規劃 | 最遲應完成時間 | 負責人員 | 備註 |
|--|-------------|-----------------------|------------|---|
| 1、介紹課程之執行與評分規範 | 第一學期第一次上課時間 | 下學期：2月下旬 上學期：9月下旬 | 系主任 | 課程說明並提供參考範例。 |
| 2、學生組成專題組，填寫「 休閒創意專題課程專題題目確認單 」並詢選指導老師。最終學生分組、指導老師與專題研究題目資料繳交系辦匯整與公佈 | 第一學期第一個月內 | 下學期：3月中旬 上學期：10月中旬 | 全體專任老師、系助理 | 1、建議全體專任老師應先備有專題研究題目構想。 2、每位專任老師至多指導三組為原則。 |
| 3、各專題研究進行之規劃與說明 | 第一學期第二個月內 | 下學期：4月中旬 上學期：11月中旬 | 各專題指導老師 | |
| 4、指導專題研究之進行 | 第一學期第二~三個月內 | 下學期：5月中旬 上學期：12 | 各專題指導老師 | |

中華大學

| | | |
|---------------|-----------------|----------------|
| 製定單位：休閒系 | 旅遊與休閒學系休閒創意專題課程 | 文件編號：JA2-3-009 |
| 公佈日期：110年1月6日 | 之執行與評分規範 | 頁次：2 |

| | | | |
|------------------------------|---------------------|-------------------------|--------------------|
| | | 月中旬 | |
| 5、專題研究期中報告 | 第一學期第四個月內 | 下學期：5月底前 上學期：12月底前 | 全體專題指導老師、系助理、各分組學生 |
| 6、指導專題研究之進行 | 暑(寒)期期間與下一學期第一~三個月內 | 下學期：11月中旬 上學期：隔年3月中旬 | 各專題指導老師 |
| 7、指導專題研究成果報告之準備 | 第二學期第一~三個月內 | 下學期：11月底前 上學期：隔年3月底前 | 各專題指導老師 |
| 8、專題研究成果報告(含簡報及成果海報展示) | 第二學期第四個月內 | 下學期：12月初 上學期：隔年4月底 | 全體專題指導老師、系助理、各分組學生 |
| 9、修正專題研究成果、繳交最終研究成果書面報告、成績評定 | 第二學期第四個月內 | 下學期：12月底前 上學期：隔年5月底前 | 全體專題指導老師、系助理、各分組學生 |

註：1、專題研究分組 **107 級前**以 4~5 人為原則，**108 級**以 2-4 人為原則。

2、簡報報告格式與研究成果書面報告範例(如附件一~三)僅供各組參考，各類要求以專題指導老師指示為主。

3、「報告講評意見表」由休閒系辦設計提供。

4、期中報告日期、成果報告日期與研究成果書面報告繳交日期依當學期行事曆進行擇日，並於學期開學後一個月內公告。

二、評分原則

| 評分項目 | 項目說明 | 比例 |
|------|--------------------------------------|-----|
| 基本分 | 期限內遵循指導老師之指示完成各項研究事項。 | 80% |
| 額外加分 | 積極、主動、簡報表現良好、 <u>成果海報製作良好</u> 、研究成果書 | 20% |

中華大學

| | | |
|---------------|--|----------------|
| 製定單位：休閒系 | 旅遊與休閒學系休閒創意專題課程 之執行與評分規範 | 文件編號：JA2-3-009 |
| 公佈日期：110年1月6日 | | 頁次：3 |
| | 面報告寫作用心。 | |
| 額外減分 | 散漫、被動、簡報表現不佳、 <u>成果海報製作粗劣</u> 、研究成果書面報告寫作應付了事。 | 30% |

陸、相關文件

- 附件一：期中報告簡報格式範例
- 附件二：研究成果簡報格式範例
- 附件三：休閒系專題研究書面報告格式

柒、使用表單

1. 「休閒創意專題課程專題題目確認單」
2. 「報告講評意見表」

中華大學

製定單位：休閒系

旅遊與休閒學系休閒創意專題課程
之執行與評分規範

文件編號：JA2-3-009

公佈日期：110年1月6日

頁次：5

附件二：研究成果簡報格式範例

內部服務品質質量基礎之員工工作滿意度研究
-以台中某國際觀光飯店為例

指導老師：鄧維兆 副教授

專題組員：吳佳真 B09218313
曾秋芳 B09218316
陳素芳 B09218326
劉雅惠 B09218339
高宜寧 B09218342

研究背景與動機

- 由於服務業快速成長，業者除注重傳統的外部行銷外，進而注重內部行銷。
- 內部行銷代表的是將員工當成內部顧客，而企業若提供滿意的服務給外部顧客，則必須先服務其內部顧客(Heskett, 1994)，此為內部服務品質之觀點。

研究目的

- 探討個案飯店員工工作滿意度之現況。
- 探討個案飯店內部服務品質各構面對員工工作滿意度之影響度。
- 根據研究結果提出具體內部服務品質改善建議，以供個案飯店管理階層參考。

文獻探討

- 內部服務品質**
Boshoff(1995)：說明內部服務品質是以內部顧客角度來論及服務品質之理論。
- McDermott & Emerson (1991)：將員工視為內部顧客，工作即為內部產品或內部服務。員工滿意度即內部顧客滿意度此與外部顧客滿意度的概念相同，同是低於期望、滿足期望及超越期望之觀點。而滿足內部顧客並成功提升其滿意度，外部滿意程度也將同時被回饋，有增強工作服務品質效果。

研究方法

- 本研究參考Hallowell所提內部服務品質八大品質構面與Vroom所提工作滿意度七大構面，擷取相近類似的衡量構面，交叉進行整合修正，重新組成評估的新八大構面，分別為管理工具、公司政策、工作環境、管理支援、團隊合作、教育訓練、溝通、獎勵制度。
- 問卷設計採用Likert Scale五點量表，而問項設計參考相關研究之量表問項，並且依據館業之行業屬性來完成。

資料分析

- 問卷共發放200份，回收174份，回收率為87%，有效問卷為158份。
- 本研究之資料統計分析以信度分析、效度分析、敘述統計、變異數分析，進行問卷分析以符合本研究之研究目的。
- 信度與效度分析**：每一構面的Cronbach's α 係數皆都大於0.70，是為「很可信」。

結論

- 個案飯店在「溝通」與「獎勵制度」兩構面上之員工工作滿意度偏低，是飯店管理者急需改善與提升之重點。
- 內部服務品質構面中，七項達非常統計顯著性之構面為攸關員工工作滿意度增減之管理作業方向，而「公司政策」構面則持續維持現有政策便可。

建議

- 根據研究結果，在「獎勵制度」構面上，各別問項與構面的評量，皆為滿意度最低者，因此針對「獎勵制度」構面之四問項提出可能改善建議，如下頁表示：

報告結束
敬請指教

中華大學

| | | |
|---------------|-----------------------------|----------------|
| 製定單位：休閒系 | 旅遊與休閒學系休閒創意專題課程 之執行與評分規範 | 文件編號：JA2-3-009 |
| 公佈日期：110年1月6日 | | 頁次：6 |

附件三：休閒系專題研究書面報告格式

1. 書面報告應包括封面、目錄(含圖、表目錄)、報告正文、參考文獻、附錄、封底，(亦為裝訂順序)，以及書背。
2. 目錄之頁碼以羅馬數字小寫編之。報告正文、參考文獻與附錄之頁碼以阿拉伯數字編之。頁碼位於每頁下方正中央。
3. 書面報告完稿紙張大小規格為 A4 縱向格式，邊界左、右各留 3 公分，上、下各留 2.5。(版面設定)
4. 書面報告正文中的章抬頭，文字大小為 18 標楷體字粗體並置中對齊；節抬頭為 16 標楷體字粗體並置左對齊；小節抬頭為 14 標楷體字粗體並置左對齊。正文內文、參考文獻與附錄所用文字皆為 14 標楷體中文字或 14 Times New Roman 英文字，並左右對齊。行距設為單行行距。章節間空一行。
5. 圖標題置於圖下並置中，表標題置於表上並置左，編號格式以章次為首如第二章為圖 2.1、圖 2.2...、表 2.1、表 2.2...，數學式依出現順序連續編號。
6. 書面報告正文中所引用之文獻，依參考文獻序號標示，如 Peterson【15】指出……或……員工品質意識是影響其服務行為的【21、27】。
7. 書面報告末所附之參考文獻，其列表編排方式先排中文文獻再排英文文獻。並依第一作者姓氏筆畫順序排列編號。撰寫格式參照後面「參考文獻」範例。
8. 書面報告應送印膠封後(採用淺黃色外皮 200 磅銅西卡紙或雲彩紙) **(內附光碟，含簡報檔及書面 WORD 電子檔)**，提繳二份於系辦。

中華大學

| | | |
|---------------|-----------------|----------------|
| 製定單位：休閒系 | 旅遊與休閒學系休閒創意專題課程 | 文件編號：JA2-3-009 |
| 公佈日期：110年1月6日 | 之執行與評分規範 | 頁次：7 |

第一章 緒論

章: 標楷 18 粗體置中

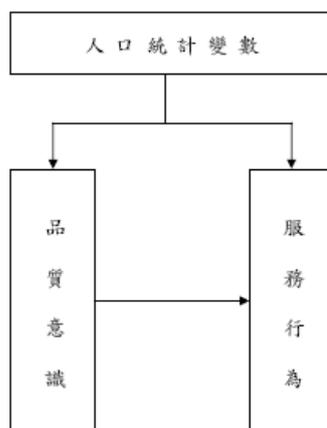
1.1 研究動機與研究目的

節:標楷 16 粗體置左

品質服務意識日漸抬頭的今日，企業是否成功，端於員工素質與執行力。服務品質對觀光旅館業者的經營而言，可說是其賴以為生存發展的關鍵因素之一。近年來…

Parasuraman et al. 【7】認為員工行為表現在服務流程中相當重要，因為接受服務的顧客對於品質的衡量著重於…

內文:標楷 14 左右對齊



圖文字置於圖下並置中

圖 3.1 研究架構圖

第四章 研究分析

4.1 預試結果分析

4.2 ...

4.3 因素分析

4.3.1 品質意識之因素分析

小節:標楷 14 粗體置左

中華大學

| | | |
|---------------|-----------------------------|----------------|
| 製定單位：休閒系 | 旅遊與休閒學系休閒創意專題課程 之執行與評分規範 | 文件編號：JA2-3-009 |
| 公佈日期：110年1月6日 | | 頁次：8 |

表 4.1 任職部門之品質意識 T 檢定

表文字置於表上並置左

| | 品質意識 | t 值 | P 值 |
|------------|------------|-------|-------|
| 1.高顧客接觸之部門 | 4.62(0.41) | 4.343 | 0.001 |
| 2.低顧客接觸之部門 | 4.16(0.62) | | |

註：括號內為標準差值

中華大學

| | | |
|---------------|-----------------------------|----------------|
| 製定單位：休閒系 | 旅遊與休閒學系休閒創意專題課程 之執行與評分規範 | 文件編號：JA2-3-009 |
| 公佈日期：110年1月6日 | | 頁次：9 |

參考文獻格式

參考文獻

1. 王宗炳，(1998)，企業永續經營的大動脈－品質意識，*現場與管理雜誌*，第26卷，第2期，第11－16頁。
2. 交通部觀光局，(2005)，*中華民國94年來台旅客消費及動向調查*，<http://admin.taiwan.net.tw/statistics/File/200512/94來台中摘.htm>，(查詢日期：2006/12/18)。
3. 李康哲，(2005)，*兩岸員工品質意識與工作投入之研究—以大台北與大上海電子業為例*，碩士論文，銘傳大學國際企業管理研究所。
4. 張春興，(1991)，*張氏心理學辭典*，東華書局，台北市。
5. Carlzon, J. (1987). *Moments of Truth*, Ballinger, New York.
6. Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implication. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
7. Parasuraman A., Zeithaml V.A., and Berry L.L., (1985). A conceptual model of service quality and Its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

中華大學

| | | |
|---------------|-----------------------------|----------------|
| 製定單位：休閒系 | 旅遊與休閒學系休閒創意專題課程 之執行與評分規範 | 文件編號：JA2-3-009 |
| 公佈日期：110年1月6日 | | 頁次：10 |



封面格式

中華大學

標楷 28 置中

旅遊與休閒學系

標楷 28 置中

專題研究報告

標楷 28 粗體置中

題目：員工品質意識與服務行為之關係研究—以新竹觀光旅館為例

標楷 20

指導老師：鄧維兆 副教授
專題組員：吳佳真 B09218313
曾秋芳 B09218316
曾秋芳 B09218326
劉雅惠 B09218339
高宜葶 B09218342

標楷 18

中華民國九十六年五月

標楷 20

中華大學

| | | |
|---------------|-----------------------------|----------------|
| 制定單位：休閒系 | 旅遊與休閒學系休閒創意專題課程 之執行與評分規範 | 文件編號：JA2-3-009 |
| 公佈日期：110年1月6日 | | 頁次：11 |

書背格式

中
華
大
學
旅
遊
與
休
閒
學
系

(95)

專
題
研
究
報
告

員
工
品
質
意
識
與
服
務
行
為
之
關
係
研
究
—
以
新
竹
觀
光
旅
館
為
例

吳
佳
真
曾
秋
芳
曾
秋
芳
劉
雅
惠
高
宜
葶