

您好!

這是一份以觀光旅館為主題的研究問卷，本研究擬結合專家學者對於觀光旅館經營管理之領導風格、行銷資源、經營績效等問題之看法，以作為觀光旅館管理者之參考。本研究問卷目的在瞭解您在領導風格、行銷資源與能力以及經營管理上各相關因素之看法，素仰您對於觀光旅館經營管理領域具有豐富專業知識與獨到見解，惠予提供有關您對於旅館經營管理時之考量因素訊息。

煩勞您能撥冗填寫，您所填寫之資料僅供學術研究分析之用，絕不對外公布或做為其他用途，懇請您於10/1前完成問卷後寄回或利用傳真回傳。對於您的協助，謹致以誠摯的謝忱。

敬頌 順祺

嘉南藥理科技大學餐旅管理系
助理教授 吳正雄 敬上

TEL:0912390167

FAX:07-6266903

E-mail: wurich@mail.chna.edu.tw

【第一部分】行銷資源與能力

這個部份的問題是有關您對所屬旅館的內部資源看法，答案無所謂對與錯，請依您認知旅館內所具備之條件來回答下列問題。請在下列問題中，請把您對每一問題的答案以圈選「O」方式作答。

	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1. 完善的財務管理	1	2	3	4	5
2. 有效率的人力資源管理	1	2	3	4	5
3. 良好的經營管理專業知識與技術	1	2	3	4	5
4. 優秀的顧客服務與協助	1	2	3	4	5
5. 與關鍵目標顧客之良好的關係	1	2	3	4	5
6. 充分了解顧客之需要與要求	1	2	3	4	5
7. 積極創造與顧客間之關係	1	2	3	4	5
8. 擅長維繫與強化與顧客之關係	1	2	3	4	5
9. 開發成功的新產品與服務之能力	1	2	3	4	5
10. 有效率的新產品與服務之開發程序	1	2	3	4	5
11. 員工工作滿意度優於其他競爭者之水準	1	2	3	4	5
12. 員工留任優於其他競爭者之水準	1	2	3	4	5
13. 擁有良好的品牌名稱與聲譽	1	2	3	4	5
14. 與顧客建立良好的信賴	1	2	3	4	5

【第二部分】領導風格

這個部份的問題是有關對於主管領導風格之看法，答案無所謂對與錯，請依對自己的認知來回答下列問題。請在下列問題中，請把您對每一問題的答案以圈選「O」方式作答。

	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1. 我有強烈的成就動機與方向感，自信部屬會受到我的感染	1	2	3	4	5
2. 我清楚公司未來的發展方向，並將之傳達給部屬	1	2	3	4	5
3. 我不斷進修，擷取新知，很有上進心，影響成員帶動風氣	1	2	3	4	5
4. 我待人親切和氣，極具親和力，跟部屬相處融洽	1	2	3	4	5
5. 我常面帶笑容，幽默風趣，很能給人好感	1	2	3	4	5
6. 我會主動爭取或發掘人才，並樂於傳授經驗	1	2	3	4	5
7. 我對於問題能深思熟慮，並以行動克服解決	1	2	3	4	5
8. 我有一種魅力特質，能夠吸引部屬注意，言談之間散發影響力	1	2	3	4	5
9. 我對於新進部屬會多給予關心與照顧	1	2	3	4	5
10. 我常勉勵部屬，希望部屬見賢思齊，更上層樓	1	2	3	4	5
11. 我遇狀況會負責到底，不推諉他人，做事有擔當，有魄力	1	2	3	4	5
12. 我對於工作認真，全心投入，以公司為家	1	2	3	4	5
13. 我不墨守成規，能創造有創意的環境，讓屬下發揮想像力	1	2	3	4	5
14. 我能體諒感知部屬的感受，瞭解屬下的情緒	1	2	3	4	5
15. 我寬宏大量，具有民主包容的風度	1	2	3	4	5
16. 當部屬需要協助時，我會熱心幫助部屬解決困難	1	2	3	4	5
17. 我尊重成員的專業自主，充分授權，分層負責	1	2	3	4	5
18. 我支持組織內各種團隊活動，讓有才能的人發揮所長	1	2	3	4	5
19. 我主動關懷，愛護成員，並關心下屬的切身問題	1	2	3	4	5
20. 我會激發團隊精神，表達共同的目標，讓部屬瞭解為何而努力	1	2	3	4	5
21. 我會鼓勵成員共同分享成功經驗，激發靈感，刺激學習	1	2	3	4	5
22. 我會創造或把握表現的機會，鼓勵部屬積極參與全力以赴	1	2	3	4	5
23. 我以成員權益與需求為前提，替部屬設想，站在同一陣線	1	2	3	4	5
24. 我會提出部屬認同的座右銘，做為一起努力的策略與目標	1	2	3	4	5
25. 我經常利用機會與大家分享我對事情的理念與看法	1	2	3	4	5
26. 我能放下身段，不擺架子，對待部屬就像是我的伙伴一樣	1	2	3	4	5
27. 我能與部屬打成一片，建立親密友善的關係	1	2	3	4	5
28. 我能尊重別人的意見，重要事情能和部屬共同討論，達成共識	1	2	3	4	5
29. 我信任成員，表現出「用人不疑，疑人不用」的態度	1	2	3	4	5
30. 我為人正派，很講義氣，能替部屬主持公道或解決問題	1	2	3	4	5

【第三部分】競爭策略

這個部份的問題是有關您對所屬旅館競爭狀況之看法，答案無所謂對與錯，請依您對旅館之認知來回答下列問題。請在下列問題中，請把您對每一問題的答案以圈選「O」方式作答。

		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1.	公司對於取得新能力方面有持續性投資	1	2	3	4	5
2.	公司會盡可能以新服務方式來服務顧客	1	2	3	4	5
3.	公司著重於產品發展的研發費用	1	2	3	4	5
4.	公司著重於程序創新的研發費用	1	2	3	4	5
5.	致力於競爭力的領先	1	2	3	4	5
6.	優於競爭對手的產品創新的水準	1	2	3	4	5
7.	公司的優點是其他競爭對手難以模仿的	1	2	3	4	5
8.	公司的服務是獨一無二的，無人能及	1	2	3	4	5
9.	公司建立的品牌聲譽無法輕易被複製	1	2	3	4	5
10.	公司優勢是存在於公司內部而非個人身上	1	2	3	4	5
11.	其他競爭對手無法複製公司的常規、程序及文化	1	2	3	4	5
12.	定價水準低於其他競爭對手	1	2	3	4	5
13.	努力於服務傳遞程序的改善	1	2	3	4	5
14.	致力於產品/服務成本的降低	1	2	3	4	5
15.	應用現代化與自動化的生產程序	1	2	3	4	5
16.	努力達到規模經濟	1	2	3	4	5
17.	著重於設施承載利用水準	1	2	3	4	5
18.	著重於品質的控管	1	2	3	4	5
19.	強調顧客需求的滿意度	1	2	3	4	5
20.	致力於高品質的產品與服務	1	2	3	4	5
21.	追求優越的服務	1	2	3	4	5

【第四部分】經營績效

這個部份的問題是有關您對所屬旅館經營狀況之看法，答案無所謂對與錯，請依您對旅館之認知來回答下列問題。請在以下問題中，請把您對每一問題的答案以圈選「O」方式作答。

	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1. 顧客回流情形優於其他競爭對手	1	2	3	4	5
2. 服務品質優於其他競爭對手	1	2	3	4	5
3. 顧客滿意水準優於其他競爭對手	1	2	3	4	5
4. 平均住房率優於其他競爭對手	1	2	3	4	5
5. 淨營運收益優於其他競爭對手	1	2	3	4	5
6. 市場占有率優於其他競爭對手	1	2	3	4	5
7. 員工工作滿意水準優於其他競爭對手	1	2	3	4	5
8. 生產力上的滿意績效優於其他競爭對手	1	2	3	4	5
9. 營運成本的績效優於其他競爭對手	1	2	3	4	5
10. 競爭能力優於其他競爭對手	1	2	3	4	5
11. 銷售額成長水準優於其他競爭對手	1	2	3	4	5
12. 投資報酬水準優於其他競爭對手	1	2	3	4	5

【第五部分】個人背景資料

下列問題想請問您的基本資料，僅供本研究統計分析之用，絕不外流，請安心作答。

1. 請問您所屬之單位：_____
2. 請問您的職稱：_____
3. 請問您的性別：男性；女性。
4. 請問您在此職位的年資：一年以下；滿_____年以上。
5. 請問您的年資：一年以下；滿_____年以上。
6. 請問您的學歷：國中(含)以下；高中(職)；大學(專)；研究所(含)以上。

問卷到此填答結束，謝謝您的合作!

敬祝 身體健康 萬事如意!