

中國科技大學補助教師參加校外研習心得報告

研習主題：餐旅業服務品質稽核管理
研習單位：中華民國應用商業管理協會
協辦單位：世界專業人才認證協會（亞太分會）
研習日期：民國 114 年 4 月 26 日
研習時數：8 小時

報名參加「餐旅業服務品質稽核管理」主要目的是充實餐旅業實務課程教學，期待藉由授課讓學生對餐旅業有更多的認識與發展。

在競爭激烈的餐旅市場與消費者對服務品質要求日益提升的時代，餐旅業者除了提供有形的產品之外，更需要提高軟體服務品質等無形商品來增加有形產品的附加價值。餐旅業的服務品質是創造競爭力的重要因素，為了確保第一線服務人員能落實企業服務品質的要求，運用一套完整且成熟的稽核管理系統就更顯重要。

授課老師：舒程老師，法國 VATEL 瓦泰勒學院旅遊與旅館管理碩士。銘傳大學觀光研究所碩士畢。曾擔任多家企業服務品質稽核管理的神秘客，這次課程中最大的收穫是神秘客稽核實際案例的情境分析與討論。

研習心得報告：

一、為何需導入神秘客

1. 瞭解餐旅業對顧客所提供服務的實際感受。
2. 藉由有經驗的專業稽核人員於查核過程中發現改善契機並提出消費者觀點的建議。
3. 瞭解餐旅業對服務規範執行狀況的落實程度。
4. 使餐旅業服務人員能在日常操作中，隨時保持警覺性。

二、餐飲服務業神秘訪客調查範疇

（一）、環境與氛圍

1. 餐廳的整體清潔度。
2. 內部裝潢與佈局的舒適性。
3. 照明和音樂的適宜性。

（二）、服務品質

1. 員工的專業態度和禮貌性。
2. 服務的反應速度。
3. 員工對選單的瞭解程度。

（三）、食物品質

1. 食品的新鮮度和味道。
2. 餐點的擺盤和外觀。
3. 菜品的溫度（冷熱適宜）。

（四）、顧客體驗

1. 等待時間的長短（從入座到點餐及上菜）。
2. 傳遞資訊的清晰度（如選單解釋）。
3. 顧客需求的滿足程度（如特殊要求是否受到重視）。

（五）、整體滿意度

1. 顧客對整體用餐體驗的滿意度評價。
2. 是否有推薦的意願（口碑效應）。
3. 顧客是否會再次光臨的意願。

（六）、其他指標

1. 餐廳的營運效率。
2. 價格與品質的合理性。
3. 社交媒體和線上評論的影響力。

三、正確服務稽核方式將服務品質分成三大面向

（一）、環境

檢視企業經營策略方向及領導管理，是否能讓團隊凝聚向心力，具備向心力的團隊能讓人員看到環境髒亂時自動自發去整理，而不會等主管要求或是只讓清潔人員處理。

（二）、商品（流程）

找出企業服務品質計畫執行效率問題，主要檢視管理階層能否將企業決策的服務流程、便民設備等落實執行傳達給第一線的人員了解。

（三）、人員

評核一線人員服務思維內化的程度，這是最重要的面向，一個糟糕的服務感受，會讓消費者把環境及商品的缺失無限放大。

四、結論：

評核後續服務缺失之改善與追蹤是改善服務品質的最大的動力。

- （一）、確實改善缺失培訓並追蹤 3 個月。
- （二）、再收回顧客滿意度問卷，評估顧客新反應。
- （三）、業者進行第二次神秘客評核，確認服務缺失改善服務品質提升。

報告人簽章	單位主管簽章	人事室主任簽章
年 月 日	年 月 日	年 月 日