

111 學年上學期 健康產業科技管理學系(108 級)

學士班「健康餐飲書報討論」課程要點

1. 領域分類：健康管理(張雲菁、葉彥宏、賴坤明、吳俊錡老師)
經營管理(陳翰紳老師)
註：每位擔任專題討論的指導老師，指導學生人數上限為 7 位。
2. 性質分類：實習報告一個人實際參與實習之心得或研究成果報告；若因實習單位及性質特殊，不適合以前項方式呈現者，得以學術論文的專題討論形式呈現。所有報告內容應與本系發展方向有關之議題為主。
3. 報告內容要求：
 - A. 工作內容簡介
 - B. 個案討論(以職場實際案例為主)
 - C. 建議(如果你是領導者你會怎麼做??請引用理論)
 - D. 結論*****請附上完整摘要(含中文標題、摘要、中英文關鍵字以及參考文獻)*****
4. 摘要紙本格式參考附件一。
5. **第三週星期三前**需將題目由副班代彙整送交班導師。
6. **第五週星期三前**需將摘要交給副班代彙整。
7. **第六週星期五中午前**副班代需將摘要彙整影印裝訂並呈送**所有專任老師**，同時將主要論文電子檔彙整，透過學習平台傳給老師們及全班同學。**題目或摘要每遲交一天分別扣總成績一分，並累計之。遲交及事後有修訂者，影印費需自付，不可由班費支出！**
8. 報告所需電子檔(ppt 等)應於報告當天上課前上傳到教室電腦並測試完成。
9. 報告時每場將由負責評審的老師(經健管各一位)到場指導與評分；**每位講者報告 12-13 分鐘，討論 4-5 分鐘。12 分鐘整按第一次鈴提示；13 分鐘整按第二次鈴告知時間已到，應立即結束。**
說明:報告時間應介於 12:01-12:59 之間，但報告時間不足 12 分鐘或超過 13 分鐘，就得重報！
10. 每週報告後，未通過者需重報。**重報仍未通過者期末總成績以不及格論。**
11. 成績分配的計算方式：出席狀況 15%、發問討論 25%、報告表現 60%(含簡報檔、摘要、時間掌控、服裝儀容、問題應答、表達能力、資料收集等等)。
12. 每週報告後由到場大四(當週報告者不參與評分)與兩位評分老師共同**透 Zuvio 系統評分並回饋評講者之報告表現。但以大四的評分結果作為成績之參考，主要評分仍以兩位老師 100%之權重比例**，計算成績排名，再由兩位老師評估需重報名單，重報比例以 20%為原則，但視當週報告者表現狀況而彈性調整之，不排除完全通過，也不排除更多人重報。

預定行程：

日期(每週二)	內容	備註
第三週 111/09/13	課程及簡報注意事項說明 (透過學習平台) 9/28(週三)前繳交題目	由副班代收齊
第五週 111/10/11	10/12(週三)前繳交摘要 10/14(週五)中午前列印成冊送出	由副班代收齊
第六週 111/10/18	碩士班健管組報告(第一場)	*大四學生須參加
第七週 111/10/25	碩士班經管組報告(第二場)	*大四學生須參加
第八週 111/11/01	111/10/31-11/4 期中考週	
第九週 111/11/08	第 1, 2 場	
第十週 111/11/15	第 3, 4 場	
第十一週 111/11/22	第 5, 6 場	
第十二週 111/11/29	第 7, 8 場	
第十四週 111/12/13	大三重報週	

111/10/18 - 111/11/29 和 111/12/13(每週二)課程於 13:00 準時開始，請同學準時出席!!!
前一位報告者為下一位報告者引言介紹(第一位由每場最後一位引言)，報告者當天請著正式服裝。

■ 專題討論值日組任務

前一梯次上半場	前一梯次下半場
1. 準備計時器、響鈴及簡報器	1. 歸還計時器、響鈴及簡報器
2. 將報告者之檔案存入電腦並測試妥當	2. 當週下半場報告時，負責計時與按鈴
3. 當週上半場報告時，要負責計時與按鈴	3. 記錄當週下半場發問者及其次數
4. 記錄當週上半場的發問者及其次數	4. 茶點服務
5. 其他場地準備事項	5. 其他場地維護及善後

P.S.有問題可與班代或兩位評審老師連絡。請同學們確實盡責，以免造成大家困擾。

備註：題目只要指導老師認為有必要變更，老師們原則上尊重指導老師的決定，報告時應特別說明。但若為摘要需修改重印時，則最晚於報告日的前一天17:00前將摘要的修正檔以PDF文件形式上傳至學習平台並以Email寄發通知所有專任老師，並於報告當天13:00前由學生親送給兩位評論老師並簡單說明。至於是否會扣分，就由兩位評審老師裁量！

感恩大家配合!! 期待大家精采表現!!

「健康餐飲書報討論」摘要格式規範

1. 摘要以 300—500 字為限，而關鍵詞以 5 個為限。中文一律使用標楷體，英文一律使用 Times New Roman.
2. 內容本文一律橫式書寫，英文及數字以 Times New Roman 12 號，單行間距進行編輯。本文版面格式、每頁行數、每頁字數、及左右緣距，依 Word 文件原始設定之邊界為準（上下 2.54cm，左右 2.4 cm）。
3. 題目置於文頁中央，先英文題目再中文題目，英文及數字以 Times New Roman 16 號，中文以 16 號標楷體。內文以 12 號標楷體，段落以最小行距 20pt。
4. 摘要應仔細校對，避免出現錯落別字，影響 seminar 品質。
5. 參考文獻(按照美國心理學會 (APA) (第 7 版) 格式書寫。
 - 中文參考文獻依作者姓氏比劃排列，外文參考文獻則依作者姓氏字母順序排列。書名或期刊名與卷名應為斜體字。茲舉例說明如下：
 - (1) 書籍：作者(出版年代)。書名。出版地。
李銘輝、郭建興 (2000)。觀光遊憩資源規劃。台北：揚智文化事業股份有限公司。
張友恆 (1999)。運輸經濟學 (第二版)。台北市：華泰文化事業股份有限公司。
Hwlaon, H. (1964). *Adaptation-Level Theory*. New York : Harper & Row.
Spicher, P. (1995). *Structural Time Series* (5th ed) . New York : John Wiley & Sons.
 - (2) 未出版的博碩士論文：作者(出版年代)。論文名稱。未出版的博碩士論文及其完成之學校所在地及名稱。
侯錦雄 (1997)。市民休閒生活態度與公園使用滿意度之相關研究。未出版博士論文，國立台灣大學，台北市。
Freysinger, V.J. (1988). *The Experience of Leisure in Middle Adulthood : Gender Differences and Changesince Young Adulthood*. Unpublished doctoral dissertation, University of Wisconsin, Madison, Wisconsin.
 - (3) 期刊：作者(出版年代)。論文篇名。期刊名稱，卷(期)，起訖頁數。
林宴洲 (1994)。社會遊憩容許量評估方法之比較。戶外遊憩, 13(1), 43-58。
<https://doi.org/10.5297/ser.1201.002>
Cronin, J. & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
<https://doi.org/10.1177/002224299205600304>

中山醫學大學健康產業科技管理學系

健康餐飲管理專案報告

服務品質對顧客滿意度之影響

—以路易莎咖啡為例

演講者：陳慶芸

報告日期：110年11月16日

指導老師：張曉平 老師

場次：第一場 第一位

摘要

近年來，強調風格與品質的連鎖咖啡店在台灣掀起熱潮，愈來愈多人將咖啡店作為辦公、讀書、喝咖啡的角落空間，除考慮到咖啡店餐飲的特色之外，店員的服務品質更是再願意願的重要考量因素。現今，各式咖啡店如雨後春筍般湧現，若想要從中脫穎而出，服務品質的提升、滿足顧客需求，進而提高顧客滿意度已成為創造競爭優勢的關鍵要素

本實習報告以實習場所路易莎咖啡為例，利用服務品質五個構面探討服務品質的差異對顧客滿意度產生的影響，並進行案例之探討。案例一：點餐人員漏點客人之餐點，導致客人需要花費更多時間等待。案例二：店員未即時為客人進行清理服務，造成客人的負面認知。案例三：員工對產品缺乏專業知識，導致無法立即回應顧客的提問。

綜上所述，企業若無法提供良好、可靠的服務，使顧客的需求獲得滿足，將會大幅度降低顧客對企業的滿意度與信賴感，冀望路易莎咖啡可透過上述的案例分析探討針對目前服務尚不完善之處進行改善，以提供顧客更優質的服務承諾，進而提升顧客滿意度及品牌的忠誠度。

關鍵詞：服務品質(Service quality)、顧客滿意度(Customer satisfaction)、服務品質量表(SERVQUAL)

參考文獻：

Jani, D. & Han, H. (2014). Personality, satisfaction, image, ambience, and loyalty: Testing their relationships in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 37, 11-20. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.10.007>