

觀光服務產業學習行動策略

摘要

歐洲人認為終身學習對個人與專業發展是非常重要的，他們也知覺到他們已學的與知識歐洲所需的技能兩者之間有差距；但是，平均而言，逾三分之一歐洲人目前並無接受任何形式的終身學習，而且有十分之一也不想終身學習，問題在於時間與金錢，造成追求終身學習的障礙。

歐盟執委會文教總署在歐洲職業訓練發展中心（CEDEFOP）協助下，在歐盟十五會員國、挪威與冰島等國自2003年一月十五日至二月廿八日對歐洲人的終身學習狀況進行調查，並與一萬八千位受訪者進行面對面口頭訪問。在提出這份調查報告時，歐盟文教執委雷汀女士表示：「這項調查肯定里斯本高峰會所訂的目標及突顯執委會終身學習及e. learning計畫的重要性，也強調歐盟與各會員國未來政策發展的重要因素；尤其是我們需說服民眾有關終身學習對個人或社會的重要性，刺激民眾學習動機來提昇及更新本身技能，特別在ICT與外語能力方面」；雷汀女士接著又說：「我們的目標是提供終身學習機會予全民，特別是那些最需要的人及最不可能取得學習機會的人；我們必須動員更多資源，交流與宣傳典範與良好政策，如執委會最近所強調“更有效投資於教育與訓練”」。

星級旅館評鑑為時勢所趨，也是台灣旅館服務品質提升，全面與國際接軌必要的策略。星級旅館代表旅館所提供服務之品質及其市場定位，有助於提升旅館整體服務水準，同時區隔市場行銷，提供不同需求消費者選擇旅館的依據。並作為交通部觀光局改善旅館體系分類之參考，星級旅館評鑑實施後，將取消現行「國際觀光旅館」、「一般觀光旅館」、「旅館」之分類，完全改以星級區分，且將各旅館之星級記載於交通部觀光局之文宣。星級不同，代表的是硬體配備不同、服務的對象不同，消費者可依自己的需求，選擇適合自己的旅館住宿。望透過星級旅館評鑑制度，讓消費者住宿第一時間可依旅遊目的需求，選擇合適的星級旅館住宿，旅館業者也可依客源的需求提供合宜的服務。

中華民國 98 年 2 月 16 觀業字第 09830002412 號函訂定，星級旅館服務品質評鑑基準表及星級旅館建築設備評鑑基準表，為星級旅館評鑑指標，有鑑於此全台各大飯店陸續向交通部觀光局正式提出星級旅館評鑑申請，積極加強各項軟硬體設備及人員服務品質。

建構學習型組織已成為二十一世紀中組織發展競爭優勢，本文將探究因應星級評鑑在服務品質評鑑指標重要內涵與學習型組織發展出策略措施進行分析。透過官方評鑑制度建構及發展學習型組織並實際運用於組織內知識管理。

壹、緒論

勞委會職訓局所推動的我國訓練品質系統(Taiwan Train Quality System)，簡稱TTQS，其中關鍵指標之一，就是讓影響訓練品質的人在過程中參與，即利益關係人的參與，符合學習型組織的五項修練：超越自我、改變思考習慣、團隊學習、共創願景與系統思考。

為建立創新學習與提升員工專業與工作技能，同時培養學習應變能力並提昇組織學習效益，建立組織學習地圖，進而導入e-Learning學習系統，整合集團學習資源，期望將學習成效貼近公司營運策略及員工發展。

藉由TTQS專案的推行，了解訓練及策略需求連結的重要性，主要還是獲得高階主管的支持與企業內部其他單位的良好溝通。各項課程的規劃與設計，透過關鍵人員的腦力激盪與經驗分享，共同激發出真實情境的案例與素材，再轉化成可教導的教材及甄選合式的講師，並配合同仁的職涯發展，讓組織內學員共同參與學習、共同譜出快樂且充實的樂章。

貳、星級旅館服務品質評鑑發展趨勢

觀光旅館業管理規則第 14 條規定：「主管機關得依職權或觀光旅館業之申請辦理等級評鑑。觀光旅館之等級評鑑標準表由交通部觀光局按其建築與設備標準、經營管理狀況、服務品質等訂定之。」。旅館業管理規則第 31 條規定：「旅館業之等級，得由交通部觀光局按其建築與設備標準、經營管理狀況、服務品質等項目訂定標準評定之。」。因應旅館市場變化及發展趨勢，引導我國旅館業者發展自我品牌與特色，協助旅館產業與國際接軌，同時區隔市場行銷並減少旅遊糾紛，交通部觀光局為讓國內旅館與國際接軌規劃辦理星級旅館評鑑。

參、星級旅館服務品質評鑑指標

星級旅館服務品質評鑑指標，共計 13 大項，127 項評鑑指標，配分 400 分，評鑑指標項目如下：

(一)總機服務 30 分

1. 員工是否於鈴響 3 聲內接聽電話？
2. 員工於接聽電話時是否注意電話禮儀，並注意說話語氣以使客人有愉快之感受？
3. 員工於接聽電話是否表明姓名及服務單位，並禮貌詢問客人所需服務？
4. 員工講電話時，周圍是否儘量避免吵雜聲或任何干擾？

5. 員工是否具備外語能力？口齒是否清晰？
6. 員工是否確認客人姓名，並於談話中稱呼其適當稱謂？
7. 員工於電話轉接時是否迅速且正確？（總機人員對於旅館各分機之熟悉度）
8. 電話轉接系統是否優良？（包括轉接功能、轉接等候音樂設計等等）
9. 晨喚服務是否準時且有禮貌，且能注意客人感受。

(二)訂房服務 30 分

1. 員工於接聽電話時是否注意電話禮儀，並注意說話語氣以使客人有愉快之感受？
2. 員工於接聽電話時是否表明姓名及服務單位，並禮貌詢問客人所需服務？
3. 員工是否確認客人姓名，並於談話中稱呼其適當稱謂？
4. 員工是否具備外語能力？口齒是否清晰？
5. 員工能否詳細說明旅館各項服務設施及取消訂房或其他旅館相關規定？
6. 員工能否清楚說明旅館各項設施（房間、會議室、餐廳）之型態？（如位置、大小、設備等等）
7. 員工服務態度是否積極主動並盡力提供服務？服務是否有效率？
8. 員工是否向客人複述內容，以確保交辦事項之完整性？
9. 員工對於旅館房價及其他產品價格是否熟悉？
10. 員工是否清楚紀錄客人資料及連絡方式，並將相關資料建檔以便利查詢？
11. 員工是否於客人預定日期到達前再電話確認？

(三)櫃檯服務 60 分

1. 員工是否親切友善向客人打招呼？
2. 員工之服裝儀容是否整潔美觀？是否皆配戴中外文名牌？
3. 員工是否為客人開車門並問安？
4. 員工之行為舉止是否莊重且有高素質水準？員工是否具備外語能力？
5. 網路服務品質是否良好？是否為寬頻網路？是否於各客房均提供便利之上網服務？
6. 員工之服裝儀容是否整潔美觀？是否皆配戴中外文名牌？
7. 若客人到達旅館時客房尚未準備妥當，員工是否能做妥善處置？
8. 客人於等待客房的同時，員工是否隨時告知客人房間狀況？
9. 員工與同仁工作互動時，是否留意客人的存在？
10. 員工是否迅速安排行李運送服務？或安排服務人員陪同客人至客房？
11. 員工是否保持接待櫃檯區域整齊清潔？
12. 員工於接聽電話時是否注意電話禮儀，並注意說話語氣以使客人有愉快之感受？
13. 所有留言、傳真是否在收到後 15 分鐘內送抵客人？
14. 員工對於館內設施是否熟悉？並給與客人適當之推介？
15. 員工對於館外附近區域及景點、交通、購物是否熟悉，並提供諮詢及觀光推薦服務？

16. 櫃檯是否提供最新之簡介資料或簡易地圖摺頁？
17. 員工對於旅客申訴及抱怨之處理是否妥適？
18. 遷出手續是否能於 5 分鐘內完成？或以高效率態度完成結帳作業？
19. 辦理遷出時員工是否確認客人房間號碼及客人姓名？
20. 辦理遷出時員工能否快速且清楚房帳之最新異動資料（MINI BAR、電話費等等）且將明細交客人確認？
21. 員工是否親切詢問客人停留期間是否愉快？並於客人遷出時邀請其再度光臨？

(四) 網路服務 20 分

1. 旅館架設之服務網站是否精美且具實用性？
2. 旅館架設之服務網站是否有其他外語頁面可供選擇？
3. 是否提供便利之網路線上訂房服務？
4. 服務網站之設計是否清楚易懂且容易操作？
5. 網路服務品質是否良好？是否為寬頻網路？是否於各客房均提供便利之上網服務？

(五) 行李服務 30 分

1. 員工是否親切有禮貌？並盡力提供服務？
2. 員工之服裝儀容是否整潔美觀？是否皆配戴中外文名牌？
3. 是否提供機場或其他定點接送服務？
4. 是否提供代客停車服務？服務品質如何？
5. 員工是否在客人遷入房間 10 分鐘內將行李送抵客房？
6. 員工是否將行李安放於行李架上？
7. 員工是否在接到客人遷出訊息 10 分鐘內至客房提取行李？

(六) 交通及停車服務 10 分

1. 員工是否親切有禮貌？並盡力提供服務？
2. 員工之服裝儀容是否整潔美觀？是否皆配戴中外文名牌？
3. 是否提供機場或其他定點接送服務？
4. 是否提供代客停車服務？服務品質如何？

(七) 客房整理品質 60 分

1. 客房地毯、地板、磁磚是否維持清潔乾淨？
2. 客房家具及窗戶、窗簾之使用功能是否維護良好且乾淨無塵？
3. 電視機、音響、電話等設備是否保持清潔且功能維護良好？
4. 被單、毛毯、枕頭、床頭板是否清潔乾淨？
5. 燈飾是否乾淨無塵？燈光是否明亮？客房所有鏡面是否乾淨無斑點？
6. 天花板及排氣孔是否乾淨無塵？空調系統是否正常運作？
7. 陽台是否維持清潔乾淨？
8. 馬桶、淋浴間、浴缸、洗臉台是否乾淨且維持良好狀況？（是否漏水或故障？）
9. 浴簾、淋浴門及浴室地板是否乾淨且維持良好狀況？

10. 毛巾是否清潔？浴室備品是否擺放整齊且無缺損？
11. 客房及浴室備品是否均已補足？
12. 供水品質是否良好？（水壓、水溫等）
13. 是否提供書報雜誌？是否提供其他免費服務？（如水果、礦泉水）品質如何？
14. 文具印刷品是否充足？是否提供旅館服務指南？
15. 客房視聽娛樂品質是否良好？（是否提供足夠電視、電影、音樂頻道等等）

(八)房務服務 30 分

1. 員工於接聽電話時是否注意電話禮儀，並提供適當且有效率之服務？
2. 員工對於客人詢問是否迅速予以處理？（如客人就備品有疑問）
3. 員工是否親切有禮並盡力提供服務？
4. 員工是否能注意基本禮節（輕敲房門、問候及是否尊重客人「請勿打擾」標識等等）
5. 客人入住後，員工是否適當清潔整理客房及浴室等各項設施？（煙灰缸、垃圾桶等等）
6. 員工對於客人置放之物品是否適當整理？（貴重物品、私人文件等不得任意整理移動）
7. 是否提供洗衣服務？其服務品質如何？
8. 是否提供鋪夜床服務？其服務品質如何？

(九)客房內餐飲服務 20 分

1. 員工於接聽電話時是否注意電話禮儀，並提供適當且有效率之服務？
2. 員工對於餐點內容是否熟悉？並依客人需求推薦菜單？員工是否具備專業外語能力？
3. 員工之服裝儀容是否整潔美觀？是否皆配戴中外文名牌？
4. 餐點是否於適當時間內送達？（本項應依所點菜式之樣式及項目多寡而定，但最長不得超過 30 分鐘）
5. 員工是否能輕敲房門並向客人問安？與客人交談是否注視客人？
6. 員工是否詢問客人希望將托盤、餐車放置處所？及用餐方式？是否將餐點及餐具擺設妥當，並服務飲料？
7. 送達之餐點是否正確而完整？員工是否簡略說明餐點及各式調味料？

(十)餐飲服務 50 分

1. 員工於接聽電話時是否注意電話禮儀，並提供適當且有效率之服務？
2. 員工是否親切有禮迎接客人並迅速帶位？
3. 員工之服裝儀容是否整潔美觀？是否皆配戴中外文名牌？
4. 員工是否具備外語能力？
5. 員工接受點菜時，是否對菜色及材料、內容均有相當了解？（點餐）
6. 是否於點餐後 15 分鐘內上菜？（點餐）
7. 員工於上菜時是否注意基本禮儀，如提醒客人要上菜了（點餐）

8. 送給客人之餐點是否正確完整？食物與菜單上名稱是否相符？（點餐）
9. 員工是否具備飲料專業知識及介紹是否詳細？（點餐）
10. 員工是否適時補充茶水及更換餐具？（點餐）
11. 自助餐台是否乾淨、美觀吸引人（自助餐）
12. 自助餐台各式食物、飲料是否清楚標示？（自助餐）
13. 自助餐台區是否有專人負責服務整理工作？（自助餐）
14. 是否提供足夠之餐具器皿？是否提供足夠份量之食物？（自助餐）
15. 廚師是否始終於自助餐台後面提供服務？（自助餐）
16. 餐廳於即將結束收餐時是否預先告知客人並提供必要服務？（自助餐）
17. 員工能否於客人離席後3分鐘內將桌面收拾乾淨？
18. 員工是否詢問客人對於餐飲及服務之滿意度？餐廳結帳作業是否迅速？

（十一）用餐品質 30 分

1. 餐桌擺設是否整齊美觀？
2. 餐具是否維持乾淨清潔？（無破損）
3. 佐料是否配置妥當且保持清潔衛生？
4. 食物份量是否適中？食物溫度是否恰當？食物是否新鮮且色香味俱全？
5. 能否避免廚房內吵雜聲及味道傳至餐廳用餐區
6. 餐廳整體清潔及衛生維持程度如何？
7. 餐廳整體氣氛是否維持舒適安靜？
8. 餐巾、桌布、椅套等布巾類能否維持乾淨，並燙平且無破損、汙點？

（十二）健身設施服務 20 分

1. 員工於接聽電話時是否注意電話禮儀，並提供適當且有效率之服務？
2. 員工之穿著及裝備是否恰當？服務人員是否面帶微笑，態度親切和善？
3. 各項設施之使用管理是否適當？（預約排定、使用人數控管等等）
4. 員工對各項器材設施是否悉心維護，以使功能正常運作？
5. 員工是否維持各項設施及場所之清潔乾淨？各項設施是否均提供予客人使用？
6. 員工對於各項器材與設施是否耐心講解或操作解說？（應注意對客人之禮儀）
7. 氣氛是否維持舒適？播放之音樂是否恰當？能否避免外在之干擾？（SPA 則應包含氣味、溫度等等）
8. 員工是否專注於工作？是否注意維護客人設施使用安全？
9. 員工是否具備運動傷害緊急防護、水上救生、CPR 等專業知識？
10. 員工是否提供客人所需用品？（如毛巾、沐浴乳、浴袍等）

（十三）員工訓練成效 20 分

1. 員工服務專業訓練成效
2. 員工消防安全訓練成效

肆、星級旅館服務品質評鑑與終身學習的關係

歐洲終身學習品質指標涵蓋四項範疇其中，第一範疇:技能、能力與態度，藉由政府推動星級旅館服務品質評鑑計畫，企業主動提供非正式學習活動，在工作場所設計學習課程，以促進非正規的知識轉移，建構一個良好的學習氣氛，另創造團隊合作的熱忱精神，實踐終身學習的意涵。

學習型組織建構之行動策略

- 一、推動終身學習護照(Passport Program)。
- 二、推動顧客服務課程(Heart Program)。
- 三、推動電影讀書會。
- 四、服務品質獎勵計畫。
- 五、內部講師回流訓練。
- 六、成立運動社團。
- 七、個人自主學習計畫。
- 八、員工協助方案，提供輔導諮商協助。

陸、結語

企業亦是提供另一個非正規學習的環境，並且有著提昇個人與企業的競爭力，並可實現促進個人發展與自我實現。因此將終身學習與知識管理結合，並且在個人與組織知識管理強化。台灣旅館星級評鑑已起步，觀光局透過評鑑制度選出廿四家星級旅館，其中有八間飯店成為國內第一批被正式評鑑的五星級旅館。秘密客組成份子多是退休的旅館或旅行業從業人員、外商主管與媒體工作者，經過一段時間培訓，從總機、訂房、房務到網路服務等，共有十三個項目列為評鑑依據。

柒、參考文獻

- 鄧維兆、鄭尚悅、蔡志弘、蔡世傑(2006)。旅館業服務品質評估模式之建立研究。品質月刊，11:77-81。
- 梁榮輝、劉邦典、林杰庶(2006)。旅館業服務品質與決策方向關聯性之研究—以知覺定位分析來探討。績效與策略研究，3(2)，113-127。
- 戴琨修、張偉雄、林玉婷、林舜涓(2009)國際觀光旅館教育訓練評估模式建構之初探。運動健康與休閒學刊，第13期:121-142。
- 交通部觀光局辦理觀光旅館及旅館等級評鑑收費標準(民98年3月2日)。
- 星級旅館評鑑作業要點(民98年2月16日)。
- 旅館業管理規則(民97年9月18日)。
- 發展觀光條例(民98年11月18日)。
- 觀光旅館業管理規則(民97年10月31日)。
- 觀光旅館及旅館旅宿安寧維護辦法(民91年5月17日)。
- 歐盟執委會文教總署：

http://europa.eu.int/comm/dgs/education_culture/index_fr.htm ◦
歐洲職業訓練發展中心 (CEDEFOP) : <http://www.cedefop.eu.int> ◦