

親愛的受訪者您好：

感謝您百忙之中抽空作答，以協助本國科會專題研究順利進行。本研究之目的是想要瞭解觀光旅館之專業管家服務效益之影響因素，研究結果將有助於國內觀光旅館業者培養優秀的專業管家人才，進而提升經營績效與服務品質。因此，十分需要您的寶貴意見，麻煩您仔細閱讀每一項敘述，並在適當的答案上圈選。這是一份學術性質的問卷，您所填答的各項資料純粹僅供學術研究之用，資料**絕對保密**，不對外公開，請放心填答。在此先對您的協助致上萬分的感激。

敬祝您

萬事如意

德霖技術學院餐旅管理系

計畫主持人：陳文蓉、何瑞玲 敬上

一、請您針對您目前服務的旅館，就以下有關旅館組織文化的敘述，圈選出您個人的同意程度。圈選的數字越大，表示越同意這個問項，如圈選 1 表示非常不同意，圈選 5 表示非常同意。

非常
不同
意

普
通

同
意

非
常
同
意

= = = = = = = = = = = = =

您認為以下的形容詞適合用來描述您目前服務的旅館之程度：

1. 勇於冒險.....	1	2	3	4	5
2. 強調合作.....	1	2	3	4	5
3. 強調階級.....	1	2	3	4	5
4. 強調關係.....	1	2	3	4	5
5. 重視過程及程序.....	1	2	3	4	5
6. 有創意的.....	1	2	3	4	5
7. 會相互鼓勵.....	1	2	3	4	5
8. 合群的.....	1	2	3	4	5
9. 強調組織與結構.....	1	2	3	4	5
10. 強調秩序.....	1	2	3	4	5
11. 會激勵人心.....	1	2	3	4	5
12. 重視規定.....	1	2	3	4	5
13. 個人自由.....	1	2	3	4	5
14. 公正與合理.....	1	2	3	4	5
15. 安全.....	1	2	3	4	5
16. 挑戰性.....	1	2	3	4	5
17. 創業與進取心.....	1	2	3	4	5
18. 謹慎與細心.....	1	2	3	4	5
19. 信任.....	1	2	3	4	5
20. 精力旺盛.....	1	2	3	4	5

二、請您針對您目前服務的旅館，就以下有關主管領導方式的敘述，圈選出您個人的同意程度。圈選的數字越大，表示越同意這個問項，如圈選 1 表示非常不同意，圈選 5 表示非常同意。

非常
不同
意

普
通

同
意

非
常
同
意

= = = = = = = = = = = = = =

您認為以下的敘述適合用來描述您的主管領導作風之程度：

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. 我的主管會告訴我明確的工作方向，讓我可以獲得獎勵.... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. 我的主管會向我清楚表示，我們有什麼表現就會得到什麼獎勵或福利..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. 當我表現優異時，主管會公開表揚或是給予獎勵..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. 只要我們完成目標，主管會願意承諾某些事情..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. 主管會提出許多實質獎勵的交換條件，希望我們努力配合並完成目標..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. 我與主管相處時覺得很自在..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. 我的主管會重視我解決問題的能力並充分授權..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. 我會自然而然的尊重我的主管..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. 我的主管會激勵單位內所有的同事..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. 我的主管會鼓勵我發表個人的意見及想法..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. 我的主管會依部屬不同的特性，採不同的對待方式..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. 我的主管不僅教我如何去做，甚至以身作則..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. 我的主管會將大家團結在一起，共同為同一個目標而努力 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. 我的主管能夠很清楚說明對未來遠景的看法..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. 我的主管會鼓勵我為自己設定高目標..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. 我的主管會關懷我的私人生活與起居..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. 我有急難時，我的主管會及時伸出援手..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. 我的主管會對相處較久的部屬做到無微不至的照顧..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. 我的主管會根據我個人的需要，來滿足我的要求..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. 我的主管用人唯賢唯才，不會嫉才妒賢..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

非常
不同
意

普
通

同
意

非
常
同
意

= = = = = = = = = = = = = =

您認為以下的敘述適合用來描述您的主管領導作風之程度：

21. 我的主管為人正派，不會假公濟私.....	1	2	3	4	5
22. 我的主管對待我們公正無私.....	1	2	3	4	5
23. 我的主管要求我完全服從他/她的領導.....	1	2	3	4	5
24. 當我當眾反對我的主管時，會遭到冷漠報復.....	1	2	3	4	5
25. 我的主管心目中的模範部屬是會對他/她言聽計從.....	1	2	3	4	5
26. 本單位大小事情都是由主管獨力決定.....	1	2	3	4	5
27. 開會時，都會以主管的意思當作最後的決定.....	1	2	3	4	5
28. 我的主管不會讓我們察覺他/她下達指示真正的意圖.....	1	2	3	4	5
29. 在我們面前，主管都表現出威嚴的樣子.....	1	2	3	4	5
30. 與我的主管一起工作時，給我很大的壓力.....	1	2	3	4	5
31. 當任務無法達成時，我的主管會斥責我們.....	1	2	3	4	5
32. 我的主管會要求我們的表現一定要超過其他單位.....	1	2	3	4	5
33. 我的主管會遵照原則辦事，觸犯時，我們會受到嚴厲的處 罰.....	1	2	3	4	5

三、請您就以下有關您個人特質的敘述，圈選出您個人的同意程度。圈選的數字越大，表示越同意這個問項，如圈選 1 表示非常不同意，圈選 5 表示非常同意。

非常不同意 不同意 普通 同意 非常同意

= = = = = = = = = = = =

您認為以下的敘述適合用來描述您個人人格特質之程度：

1. 我喜好嘗試新事物及面對新挑戰.....	1	2	3	4	5
2. 我能對事物作多方面的嘗試.....	1	2	3	4	5
3. 我能從不同角度考慮問題.....	1	2	3	4	5
4. 某些方面我能影響別人所作的決定.....	1	2	3	4	5
5. 我常以客觀的角度思考事情.....	1	2	3	4	5
6. 我對藝術相當喜歡且重視.....	1	2	3	4	5
7. 我喜歡從事社交活動.....	1	2	3	4	5
8. 我願意承擔風險.....	1	2	3	4	5
9. 我會盡責去完成事情並達成目標.....	1	2	3	4	5
10. 我能控制自己的情緒.....	1	2	3	4	5
11. 我能肯定自我.....	1	2	3	4	5
12. 我重視實質多於表面形式.....	1	2	3	4	5
13. 我認為成敗皆是歸因於自己的努力與否.....	1	2	3	4	5
14. 面對失敗和困境，我會產生阿 Q 精神以適度保護自己.....	1	2	3	4	5
15. 我會以容忍和寬宏大量的胸襟去對待別人.....	1	2	3	4	5
16. 我會接受與自己不同看法的人.....	1	2	3	4	5
17. 我具有團隊合作的精神.....	1	2	3	4	5
18. 我做事可靠能被人所信任.....	1	2	3	4	5
19. 我的想法很開明.....	1	2	3	4	5
20. 我重視人際關係的維持，並能善加利用.....	1	2	3	4	5
21. 我能靈敏的察覺他人的感受.....	1	2	3	4	5
22. 我具有不錯的適應力及應變力，能因周遭情境而調節自己的行為.....	1	2	3	4	5
23. 我常感到平和、知足，以及能與他人和諧相處.....	1	2	3	4	5

四、請您針對您目前服務的旅館，就以下有關旅館內部服務與支援的敘述，圈選出您個人的同意程度。圈選的數字越大，表示越同意這個問項，如圈選1表示非常不同意，圈選5表示非常同意。

非常
不同
意

普
通

同
意

非
常
同
意

= = = = = = = = = = = = = =

您對以下有關您目前服務的旅館內部服務與支援感到同意之程度：

- | | | | | | |
|---------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. 我能方便與即時取得旅館所提供的設施、服務、活動等相關資訊..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. 我能方便取得為提供給顧客良好服務所需要的設備支援..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. 我會在第一時間將任務圓滿達成..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. 我在工作上極少發生失誤..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. 我對旅館提供的新進員工訓練感到滿意..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. 當旅館服務業務有所調整時，我會得到適當的訓練..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. 如果發現我傳遞給同事的工作出現問題，我會高度關注並立即處理..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. 當同事有問題時，我會即時回應不推託..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. 當主管提出問題時，我會向主管或旅館高層提出我的意見與建議..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. 當我對別人承諾要在某時間點前完成某件事時，我一定會做到..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. 我努力為我所在的部門謀求最大的利益..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. 當我將我的工作做好時，我會得到主管或旅館高層的認同 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. 當我幫助同事時，會得到對方正面的回應..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. 當同事有需要時，我會主動關心幫忙..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. 我和同部門的同事間溝通良好..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. 我和其他部門的同事間溝通良好..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. 當我有需要時，我的主管會給我幫助..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

五、個人基本資料（請勾選）

1. 性別 ① 男 ② 女

2. 年齡

① 20 歲以下 ② 21-24 歲 ③ 25-39 歲 ④ 40-49 歲 ⑤ 50 歲以上

3. 教育程度

① 國中（含）以下 ② 高中 ③ 專科 ④ 大學 ⑤ 研究所（含）以上

4. 婚姻狀況 ① 單身(含未婚、離婚、鰥寡等) ② 已婚

5. 您在旅館業的工作年資約

① 1 年以下 ② 1-3 年 ③ 4-6 年 ④ 7-10 年 ⑤ 10-15 年 ⑥ 15 年以上

6. 您在目前所服務的旅館的工作年資約

① 1 年以下 ② 1-2 年 ③ 3-5 年 ④ 6-9 年 ⑤ 10-12 年 ⑥ 13 年以上

7. 個人每月收入約(新台幣)

① 2 萬元（含）以下 ② 2 萬元以上~4 萬元 ③ 4 萬元以上~6 萬元

④ 6 萬元以上~8 萬 ⑤ 8 萬元以上~10 萬元 ⑥ 10 萬以上

8. 您在目前所服務的旅館中是屬於什麼部門？

① 客房部 ② 房務部 ③ 餐廳 ④ 行政單位（請說明：_____）

⑤ 其他(請說明：_____)

9. 您目前所服務的旅館有設置專業的管家團隊嗎？：① 有 ② 雖然沒有設置專業

的管家團隊，但視顧客要求有提供管家服務 ③ 沒有提供管家服務

10. 您在目前所服務的旅館中是專職的管家嗎？ ① 是（請填擔任管家的年資約：

年） ② 否

11. 您目前所服務的旅館是位在哪一區域？

① 北部(基隆、台北、桃竹苗) ② 中部(台中、彰化、南投、雲林)

③ 南部(嘉義、台南、高雄、屏東) ④ 東部(宜蘭、花蓮、台東)

辛苦您了，本問卷到此結束，請您檢查一下是否有遺漏，非常感激您的幫忙。