

指導老師：余梅香

題目：探討旅館業員工授權程度影響服務補救滿意程度成效

組員：張琬容 497M0013 廖芮安 497M0015 陳建廷 497M0034 沈書慧 497M0089 陳姿妤 497M0901

摘要：本研究旨在探討服務補救(心理性與實質性)、知覺公平(互動公平、程序公平、結果公平)及授權賦能的意涵及構面之間相互影響的程度。並針對其上述相關文獻擬訂了研究大綱，透過半結構式的訪談，進行研究。研究對象為台南地區的商務飯店，共四間商務飯店，分別取櫃檯主管及第一線員工各一名，進而針對櫃檯主管及第一線員工進行兩個部分的專訪，再以三角驗證法佐證訪談內容。最後，從研究結果與文獻探討對照之下，發現結果反向；不論主管是否充分授權給予員工，皆不影響顧客對服務補救結果的滿意度以及員工對於處理服務缺失後所產生的自我成就感之影響。因此，授權給予員工提供即時性的服務失誤補救的同時，也應落實文獻探討中所提到授權賦能的三大觀點之激勵訓練觀點，進而培育出盡心的優質員工，促使顧客的忠誠度提高，達到組織的營利目的。

關鍵詞：服務缺失、服務補救、員工授權