

明新科技大學 函

地址：30401新竹縣新豐鄉新興路1號
聯絡人：王美泰
電子信箱：juliet@must.edu.tw
聯絡電話：03-559-3142#3751
傳真電話：(03)5595142

受文者：國立暨南國際大學

發文日期：中華民國106年2月16日
發文字號：明新（旅）字第1060001320號
速別：速件
密等及解密條件或保密期限：
附件：附件一(1061200169_1_ATTCH1.doc)

主旨：本校服務事業學院舉辦「2017第11屆服務創新國際研討會」即日起開放投稿，敬請惠予公告並鼓勵貴校師生踴躍投稿，以光篇幅。

說明：

- 一、本校服務事業學院舉辦服務創新國際研討會迄今已第11屆，每年均邀請國內外學者進行相關專題演講，主題包含服務產業趨勢與需求、創新模式、會展品牌、人才培養模式與實踐等議題討論。
- 二、本屆研討會舉辦資訊如下：
 1. 研討會日期：2017年04月26日(週三)。
 2. 研討會地點：本校鴻超樓1樓國際會議廳（上午場次）、本校立緒樓(下午場次)。
 3. 研討會網址：<http://conference.leisure.club.tw/>。
 4. 論文截稿日期：2017年3月17日(週五)。
 5. 結果通知日期：2015年3月27日(週一)。
 6. 檢附研討會徵稿表冊如附件一。

正本：國立政治大學、國立清華大學、國立臺灣大學、國立臺灣師範大學、國立成功大



學、國立中興大學、國立交通大學、國立中央大學、國立中山大學、國立臺灣海洋大學、國立中正大學、國立高雄師範大學、國立彰化師範大學、國立陽明大學、國立臺北大學、國立嘉義大學、國立高雄大學、國立東華大學、國立暨南國際大學、國立臺灣科技大學、國立雲林科技大學、國立屏東科技大學、國立臺北科技大學、國立高雄第一科技大學、國立高雄應用科技大學、國立臺北藝術大學、國立臺灣藝術大學、國立臺東大學、國立宜蘭大學、國立聯合大學、國立虎尾科技大學、國立高雄海洋科技大學、國立臺南藝術大學、國立臺南大學、國立臺北教育大學、國立新竹教育大學、國立臺中教育大學、國立澎湖科技大學、國立勤益科技大學、國立體育大學、國立臺北護理健康大學、國立高雄餐旅大學、國立金門大學、國立臺灣體育運動大學、國立臺中科技大學、國立臺北商業大學、國立屏東大學、國立臺灣戲曲學院、國立空中大學、東海大學、輔仁大學、東吳大學、中原大學、淡江大學、中國文化大學、逢甲大學、靜宜大學、長庚大學、元智大學、中華大學、大葉大學、華梵大學、義守大學、世新大學、銘傳大學、實踐大學、朝陽科技大學、高雄醫學大學、南華大學、真理大學、大同大學、南臺科技大學、崑山科技大學、嘉藥學校財團法人嘉南藥理大學、樹德科技大學、慈濟學校財團法人慈濟大學、臺北醫學大學、中山醫學大學、龍華科技大學、輔英科技大學、長榮大學、弘光科技大學、中國醫藥大學、健行學校財團法人健行科技大學、正修學校財團法人正修科技大學、萬能學校財團法人萬能科技大學、玄奘大學、建國科技大學、明志科技大學、高苑科技大學、大仁科技大學、聖約翰科技大學、嶺東科技大學、中國科技大學、中臺科技大學、亞洲大學、開南大學、佛光大學、台南家專學校、財團法人台南應用科技大學、遠東科技大學、光宇學校財團法人元培醫事科技大學、景文科技大學、中華醫事科技大學、東南科技大學、德明財經科技大學、明道學校財團法人明道大學、南開科技大學、中華學校財團法人中華科技大學、僑光科技大學、廣亞學校財團法人育達科技大學、美和學校財團法人美和科技大學、吳鳳科技大學、環球學校財團法人環球科技大學、台灣首府學校財團法人台灣首府大學、中州學校財團法人中州科技大學、修平學校財團法人修平科技大學、長庚學校財團法人長庚科技大學、城市學校財團法人臺北城市科技大學、大華學校財團法人大華科技大學、醒吾學校財團法人醒吾科技大學、南榮學校財團法人南榮科技大學、文藻學校財團法人文藻外語大學、華夏學校財團法人華夏科技大學、慈濟學校財團法人慈濟科技大學、致理學校財團法人致理科技大學、康寧學校財團法人康寧大學、中信學校財團法人中信金融管理學院、大漢技術學院、和春技術學院、亞東技術學院、南亞科技學校財團法人南亞技術學院、稻江科技暨管理學院、德霖技術學院、蘭陽技術學院、黎明技術學院、東方學校財團法人東方設計學院、經國管理暨健康學院、崇右技術學院、大同技術學院、亞太學校財團法人亞太創意技術學院、臺灣觀光學院、馬偕學校財團法人馬偕醫學院、法鼓學校財團法人法鼓文理學院、台北海洋技術學院學校、臺北市立大學、高雄市立空中大學、中華民國陸軍軍官學校、海軍軍官學校、中華民國空軍軍官學校、國防大學、中央警察大學、國防醫學院、國立空軍航空技術學院

副本：本校旅館事業管理系

2017-02-16
16:34:28

第二層決行

擬辦：

一、將來文上傳本校公文系統，

公告週知。

二、文陳閱後存。

教授兼研究發展處 蔡勇斌
研 發 長 蔡勇斌
106. 2. 22

代為決行

教授兼研究發展處 蔡勇斌
研 發 長 蔡勇斌
106. 2. 22

約用 許孟瑜
106.02.20

教授兼研究發展處 鄭義榮
研 發 長 鄭義榮
106.2.21

2017 第 11 屆服務創新國際研討會

徵求論文

一、研討會主題：

明新科技大學服務創新國際研討會迄今已將舉辦第 11 屆，每年均邀請國內外學者進行相關專題演講，同時以學術發表、產學論壇等方式，主題包含服務產業趨勢與需求、創新模式、會展品牌、人才培養模式與實踐等議題討論；同時，結合應用於旅館管理、幼兒保育、休閒管理、高齡服務及其它領域之學術論文，提升創新服務品質。本研討會徵稿主題包括：

■創新服務：

旅館管理領域	幼兒保育領域	休閒管理領域	高齡服務領域	其它領域
旅館創新管理 旅館顧客關係管理 旅館服務品質管理 旅館人力資源管理 旅館行銷與消費行為 旅館客房務管理 旅館餐飲管理 其它旅館相關領域	幼兒園會展實務及行銷 經營創新策略 幼兒園顧客關係經營 家園關係營造 社區關係營造 新課綱實踐與課程創新 其它幼兒保育相關領域	會議與展覽 文化休閒 健康休閒 觀光旅遊 休閒資訊 休閒教育 休閒資源與環境 其它休閒相關領域	長期照護機構經營與管理 老人社會工作 中高齡規劃與管理 老人服務事業經營管理 遠距照護電子科技及輔具應用 銀髮族休閒運動推廣 其它高齡服務相關領域	創新管理 創新行銷 創新領導 創新思維 一般管理 社會科學 體育運動相關領域

二、論文徵稿程序

(一) 電子投稿

本研討會採電子郵件投稿(全文投稿)，投稿須知與格式請參考本研討會論文撰寫格式附件一至附件三說明。投稿者請填寫「投稿者基本資料表暨投稿聲明書」一份，請參閱附件四，隨同論文稿件上傳至研討會網址：<http://conference.leisure.club.tw/>

(二) 電子投稿起迄日期：

即日起至2017年3月17日(五)截止，審查結果通知日期：2017年3月27日(一)

(三) 研討會時間及地點

時間：2017 年 4 月 26 日(星期三)。

地點：明新科技大學鴻超樓國際會議廳

(四) 費用與繳費方式

費用：1.論文收錄與參與研討會者須繳交報名費 800 元，除可參與各場次論文研討，大會並提供參加者發表證明、會議手冊、論文彙編光碟及當日茶敘及午餐(凡刊登之稿件以 15 頁為原則，超過之第 16 頁至 19 頁每頁加收工本費 300 元)。
2.僅參與研討會者須繳交報名費 500 元，除可參與各場次論文研討，大會並提供參加者研習證明、會議手冊、論文彙編光碟及當日茶敘及午餐。

不接受現場繳費報名。

繳費方式：一律採 ATM 轉帳，轉帳後請於報名網頁上傳匯款帳戶後五碼，匯款銀行「台灣企銀」，匯款帳號「32012069005」。

連絡窗口：明新科技大學旅館事業管理系王美泰小姐

連絡方式：30401新竹縣新豐鄉新興路1號 (03)5593142-3751

傳真(03) 5578647 E-Mail：service-conference@must.edu.tw

3/10

2017 第 11 屆服務創新國際研討會 論文撰寫格式

一、來稿中英文皆可，均請附不超過五百字之中英文摘要（如附件一格式），每一篇稿件以不超過 15 頁為原則，至多 19 頁，但第 16 頁至 19 頁需加收每頁工本費 300 元（皆含附件之非文字之插圖、表格、譜例等）。論文集內頁採灰階印刷。

二、文稿撰寫包括：中英文題目、中英文作者姓名（作者英文名請用全名並以名在前、姓在後之方式排列）、所屬機關、單位、職稱、機關地址、通訊作者相關資料、中英文摘要、關鍵字（以上資料均須放於文稿第 1 頁，請作者自行調整中英文摘要篇幅），本文、註解、參考文獻等。

三、文稿磁片以 Microsoft Word 編輯，各項規定如下：

（一）版面：以 A4 紙張（21cm*29.7cm）。

1、版面設定：如附件二方式操作。

2、行間距：採 1.5 倍行高：如附件二方式操作。

（二）字體：

1、題目：中文用標楷體 16pt，英文用 Times New Roman 16pt，每一個英文字的第一字母大寫，其餘字母介系詞、冠詞均小寫。

2、作者姓名：中文用標楷體 12pt，英文用 Times New Roman 12pt。

3、服務機關：中文用標楷體 8pt，英文用 Times New Roman 8pt。

4、中英文摘要：中文用標楷體 11pt，英文用 Times New Roman 11pt。

5、次標題：中文用細明體 12pt，英文用 Times New Roman 12pt。（如動機、參考文獻等）。

6、關鍵字：中文用標楷體 11pt，英文用 Times New Roman 11pt。

7、本文：中文用細明體 10pt，英文用 Times New Roman 10pt。

8、參考文獻：中文用細明體 10pt，英文用 Times New Roman 10pt。

（三）附圖、附表：

1、附圖、附表需加註編號，如表一.標題、圖二.標題、Table 1.、Figure 1.。

2、表之標題在該表之上方（置中），圖之標題在該圖之下方（置中），字形大小和本文相同。

3、圖表的資料來源與說明置於圖表的下方（靠左）。

4/10

4、圖與表請置於本文中適當位置處，圖表以不跨頁為原則。

5、圖表內文字必須清晰可辨認。

(四)子目、章節：文章篇內的節次及子目以四個層次為原則，選用次序為：一、(一)、

1、(1)。英文稿 I, II, IV.; 1, 2, 3.; A, B, C.; a, b, c.。

(五)參考文獻：參考 APA 格式第五版。

1、期刊類：作者(年代)。文章名稱。期刊名稱，期別，頁別。

例 1.沈姍姍(民 85)。教育選擇與控制理念的另類思考。教育資料與研究,4,14-15。

例 2.Powers, J. M., & Cookson, P. W. Jr. (1999). The politics of school choice research.
Educational Policy, 13(1), 104-122.

2、書籍類：作者(年代)。書名(版別)。出版地點：出版商。

例 1.吳明清(民 89)。教育研究-基本觀念與方法分析(3 版)。臺北市：五南。

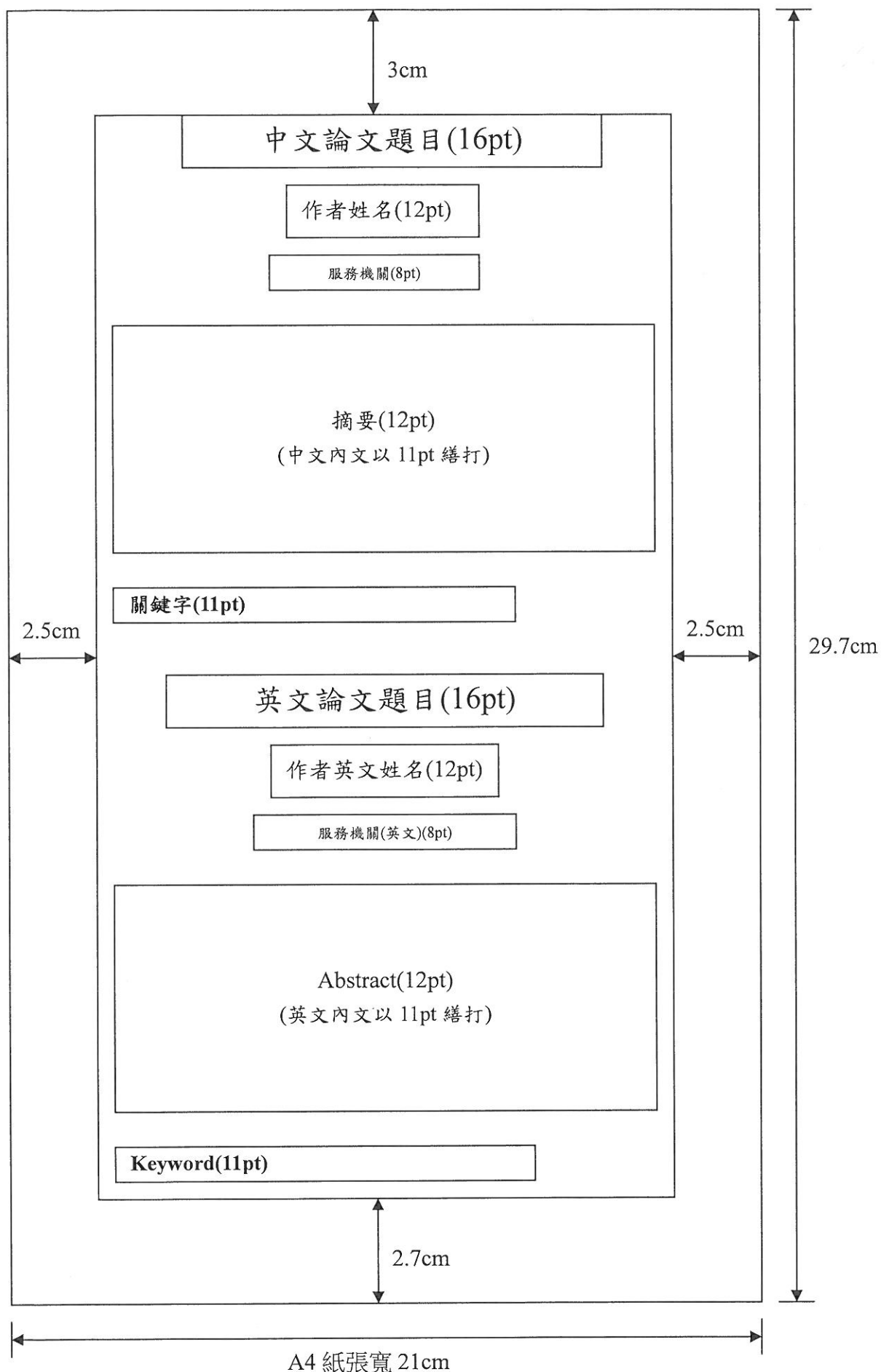
例 2.Rosenthal, R.(1987).*Meta-analytic procedures for social research*(2nd ed).
Newbury Park, CA: Sage.

(六)文字敘述中，如需小註時，以阿拉伯字 1.2.3 等置於備註文字之右上角，小註內容置於該頁之下端(字體：中文用細明體 10pt，英文用 Times New Roman 10pt)，並冠以同樣的號碼。

(七)致謝欄另成一段置於本文之最後(即本文與參考文獻之間)，內容可載明協助完成論文之個人姓名、服務機關與協助事項，以及提供經費、設備等之單位名稱，以便讀者進一步追蹤研究。

四、本規定未完備之處得由作者依各學術專業領域之慣例衡情處理。

五、論文編輯格式範例，請參考附二。論文摘要編輯格式範例，請參考附件三。



版面設定 [?] [X]

邊界(M) | 紙張大小(S) | 紙張來源(P) | 版面配置(L) | 文件格線(G)

上(T): 3 cm
 下(B): 2.7 cm
 左(B): 2.5 cm
 右(B): 2.5 cm
 裝訂邊(U): 0 cm

與頁緣距離
 頁首(A): 1.5 cm
 頁尾(R): 1.75 cm

☐ 左右對稱(1)
☐ 單面雙頁(2)

預覽

套用於(Y): 整份文件
 裝訂邊位置
☒ 左(E) ☐ 上(O)

預設值(D)... 確定 取消

行距

段落 [?] [X]

縮排與行距(I) | 行與分隔設定(P) | 中文印刷樣式(H)

對齊方式(G): 左右對齊
 大綱階層(O): 本文

縮排
 左(L): 0 字元
 右(R): 0 字元
☐ 文件格線被設定時，自動調整右側縮排(D)

指定方式(S): (無)
 位移點數(Y):

段落間距
 與前段距離(B): 0 列
 與後段距離(E): 0 列
☐ 文件格線被設定時，貼齊格線(W)

行距(N): 標準倍數
 行高(A):

預覽

定位點(I)... 確定 取消

從主管觀點探討房務部人力流動率高之原因

蕭淑華^{1*} 李瑀琪² 陳代怡² 許育瑄² 黃心品² 黃美雲² 盧秀燕²

1：明新科技大學旅館事業管理系專任助理教授

2：明新科技大學旅館事業管理系日四技學生

摘要

近年來國內觀光餐旅相關產業蓬勃發展，觀光餐旅相關科系熱門，然而學生畢業後從事飯店房務部工作者鮮少，房務部專業人才流失對飯店業無疑是個重大的衝擊。飯店房務部人員流動率高將造成客房品質無法維持穩定的水準，進而影響飯店客房組織運作，該如何解決此問題，實為重要之課題。因此本研究以飯店房務部人力流動率為研究主題進而探討及解決飯店房務部人力快速流失的問題。以北部三家飯店房務部主管為研究對象並採用質化研究之半開放式訪談方式進行探討，以了解房務部人力流動率高之問題與解決方法。本研究總共訪談八位在飯店房務部工作的主管，從訪談結果分析得知主管們一致認同「薪資待遇」及「工作壓力」為房務部人力流動率高的兩大主要原因，而「升遷機會」是造成流動率高的次要原因。依據分析結果本研究建議飯店採用以下方式來改善房務部人力流動率高的問題：調整基本薪資、建立績效獎金制度、適度維持基本工作量及設立明確升遷制度。本研究結果冀能提供建議給飯店業者在人力資源管理上之參考並期望讓飯店業者能正視房務部人員流動的問題。

關鍵字：人力流動率、工作壓力、升遷機會、房務部、薪資待遇

The Exploration of High Labor Turnover Rate in the Housekeeping Department—From Managers' Perspective

Shu-Hwa Hsiao^{1*}

Yu Chi Lee² Tai I Chen² Yu Hsuan Hsu² Hsin Pin Huang² Mei Yun Huang²

Shiou Yan Lu²

1：Minghsin University of Science and Technology, Department of Hotel Management Assistant Professor

2：Minghsin University of Science and Technology, Department of Hotel Management four years University Students

Abstract

Recently the tourism and hospitality industry has been developed rapidly in domestic. The tourism and hospital i ty and related majors are very popular now. However, students work in the housekeeping departments after graduating are few. The loss of professional housekeeping workers is a real big attack to the hotel industry. The high labor turnover rate causes the unstable quality of

* 通訊作者：蕭淑華 地址：新竹縣新豐鄉新興路1號 Tel：5593142 轉 1234 E-mail：shs5i@must.edu.tw

the guestrooms. That influences the operating of the hotel rooms division. Solving such problem is a very important issue. Therefore, this research focuses on the labor turnover rate in the housekeeping department and tries to solve the high labor turnover problem. The research samples are the housekeeping managers in three northern hotels. The qualitative research method, semi-interview, is applied to collect the data and helps to realize and solve the problem of the high labor turnover rate of the housekeeping department. Totally eight managers are interviewed. The analysis of the results show that "the salary and remuneration", and "work stress" are the two major reasons that cause high labor turnover rate. "Promotion opportunities" is the second major reason. According to the analysis results, this research suggests the following solutions to the high labor turnover rate in the housekeeping department: adjust the basis salary, establish the system of achievement reward, maintain the basis workload, and establish the clear rule of promotion. The research results are expected to provide suggestions to the hotelier in human resource management and raise the issue of high labor turnover rate in the housekeeping department.

Keywords: Housekeeping Department, Labor Turnover Rate, Promotion Opportunities, Wage, Work Stress

2017 第 11 屆服務創新國際研討會

投稿者基本資料表暨投稿聲明書

投稿日期		年 月 日	論文編號	(免填)
論文 基本 資料	論文名稱	中文：		
		英文：		
	論文領域	☐ 旅館管理領域 ☐ 幼兒保育領域 ☐ 休閒管理領域 ☐ 高齡服務領域 ☐ 其它領域		
	語文類別	☐ 中文 (含摘要、表格、附件等所佔篇幅在內，共_____頁。) ☐ 英文 (含摘要、表格、附件等所佔篇幅在內，共_____字。) 		
	發表方式	☐ 口頭發表 ☐ 海報發表		
論文 作者 資料	作者順序	姓名 (如為通訊作者，請註明)	服務機關及單位名稱 (全名)	職稱
	作者 1	中文：		
		英文：		
	作者 2	中文：		
		英文：		
	作者 3	中文：		
		英文：		
	作者 4	中文：		
		英文：		
	通訊地址	□□□□□ (郵遞區號)		
聯絡電話	公：()	行動電話：		
	宅：()	傳真號碼：()		
E-mail				
投稿聲明	茲擔保以下列為題之中英文稿件乙篇投稿於貴刊，稿件內容未曾以任何文字形式發表、出版，或一稿多投，特此聲明。如有聲明不實，而致貴刊違反著作權法或引起版權糾紛，本人願負一切法律責任。 本人並同意於審稿期間若主動提出撤回所投稿件，本研討會二年內將不接受該篇文章所有作者之稿件。 作者簽章：_____ 日期：_____			