

摘要格式 (可自行伸縮)

發表形式	☐ 口頭發表 ☐ 海報發表
主題類別	(請由上述參徵稿主題 1-13 類別選擇代碼) 6.旅行業經營與管理
1.題目	旅行社員工對於旅行社旅遊品質與旅遊糾紛認知所組合的集群類型和 Fisher's 分類函數模式之研究
2.研究動機	旅行業屬於服務業，作業流程從行程介紹、收取團費、辦護照、簽證、行前說明會、機場事宜，以及隨團導遊的服務...等等，是否能使顧客購買滿意，服務是重要關鍵因素。在旅遊契約成立直到結束的過程中，常會產生許多問題而發生旅遊糾紛。旅遊服務者本身對於服務品質的認知是否與顧客一樣？能否與顧客有同理心，是攸關旅遊服務品質或是減少旅遊糾紛的重要因素。
3.研究目的	1.探討台北市旅行社員工對於旅行社旅遊品質與旅遊糾紛認知所組合的集群類型個數。2.探討集群類型之 Fisher's 分類函數模式。3.探討集群類型之 Fisher's 分類函數模式的判別正確率。4. 探討集群類型差異性。
4.研究方法	本研究以 PZB 五個缺口模式轉化的問卷工具，採用分層抽樣法，以台北市地區綜合旅行社員工及甲種旅行社 340 份員工為研究對象。使用因素分析和集群分析的方法。
5.預期結果與貢獻	研究結果得出 3 個集群類型、三個分類模式與 11 個關鍵變項。三個集群類型分別為 A 群「高服務品質和高旅遊糾紛型」、B 群「中服務品質和低旅遊糾紛型」、C 群「低服務品質和中旅遊糾紛型」。本研究可供台北市旅行社經營者或觀光主管機關在行銷、經營策略上，可多加予以注意及輔導。
6.作者姓名	劉惠珍、莫皓帆
7.服務單位	景文科技大學旅遊管理系、景文科技大學旅遊管理系
8.職稱	教授、副教授
9.聯絡方式(電子郵件和聯絡電話)	mo1111@just.edu.tw 02-82122000

摘要請於 **108 年 2 月 28 日 (四) 前**

以電子郵件傳送至: s110774007@just.edu.tw，王美欣小姐收，手機 0925-225-326

抬頭註明：研討會名稱_作者_題目

範例：

2019 第 16 屆台灣地方鄉鎮觀光研討會_莫皓帆_旅行社員工對於旅行社旅遊品質與旅遊糾紛認知所組合的集群類型

投稿方式與注意事項

■摘要截稿日期：撰寫 1000 字以內摘要，包括題目、研究動機、研究目的、研究方法、預期結果與貢獻，同時敘明作者姓名、服務單位、職稱及聯絡方式（參考後面摘要格式及範例），於民國 108 年 2 月 28 日（四）前以電子郵件傳送至: s110774007@just.edu.tw，王美欣小姐收。

■摘要錄取日期：主辦單位於民國 108 年 3 月 10 日（日）前將審查結果以電子郵件通知作者。

■全文截稿日期：錄取者請依參考文章，於民國 108 年 3 月 31 日（日）前將論文全文以電子郵件傳送至: s110774007@just.edu.tw，王美欣小姐收。論文撰寫格式詳附件。

（由於囿限人力、經費和裝釘等因素，全文(含中英文摘要、參考文獻)請控制在 14 頁以內，超過部分請進行修改，否則恕不接受。此外，提醒投稿作者論文若無研究結果產出，亦恕不接受。）

■全文錄取日期：主辦單位於民國 108 年 4 月 10 日（三）前將全文審查結果以電子郵件通知作者。

（注 意 事 項：經審查接受發表之論文作者須簽署「著作授權同意書」，俾利進行論文之編輯、刊印及壓製光碟，以供使用者閱覽、列印、出版之用。）

聯絡方式

■地 址：23154 新北市新店區安忠路 99 號 景文科技大學旅遊管理系

■摘要及全文收稿聯絡人：研究生 王美欣 小姐 手機 0925-225-326
收稿信箱 E-mail：s110774007@just.edu.tw
稿務聯絡 Line ID：cey1228

■公關及報名事務聯絡人：研究生 陳淑婉 小姐 手機 0972-156-047
報名信箱 E-mail：s110774005@just.edu.tw
報名聯絡 Line ID：shuwan1125

報名費每人 300 元(含研討會手冊、全文論文集光碟)。

■研討會主辦負責人：莫皓帆老師 手機 0981-189-777
E-mail：mo1111@just.edu.tw

收到稿件會發確認通知，若未收到確認通知，摘要部份請投稿人於 3 月 1 日，全文部份請於 4 月 1 日前來電王美欣小姐查詢，以免漏接稿件。

■研討會網址：<http://travel.just.edu.tw/bin/home.php>

(若連結不上，表示學校系統更新轉換中，請稍待時日再連結，或電洽各聯絡人。)

研討會重要時程彙表

摘要截稿日期	108 年 2 月 28 日 (四)
摘要錄取日期	108 年 3 月 10 日 (日)
全文截稿日期	108 年 3 月 31 日 (日)
全文錄取日期	108 年 4 月 10 日 (三)
報名截止日期	108 年 4 月 30 日 (二)
議程公告日期	108 年 5 月 17 日 (五)
研討會日期	108 年 5 月 24 日 (五)