

國立臺灣師範大學 103 學年度碩士班招生考試試題

科目：專業論文解析（餐旅管理組）

適用系所：運動休閒與餐旅管理研究所

注意：1.本試題共3頁，請依序在答案卷上作答，並標明題號，不必抄題。2.答案必須寫在指定作答區內，否則不予計分。

請依據附錄一回答下列問題：

1. 作者論及在研究與實務上本研究有三個重要的意涵，試論述此三個重要的意涵是否與其「研究問題」能契合？（50分）
2. 此外，僅以「淡水地區黃金水岸」為對象，是否恰當？有那些利弊，試分析之。（50分）

附錄一

隨

著企業全球化、國際化的競爭趨勢，台灣產業外移是無可避免的發展，使得觀光服務產業在台灣經濟體系的地位越顯的重要，政府在2009年更將觀光旅遊列入六大關鍵新興產業中。台灣如同世界各先進國家將服務創新視為未來經濟發展的關鍵，服務創新也成為學術界和實務界重要的研究議題（Menor and Roth, 2007）。

本研究經由文獻檢視，發現過去大量且主要的創新研究皆把焦點放在製造業的技術創新，反映出創新理論的根源是在製造業為經濟主體的時代背景。服務創新在有關觀光餐旅相關領域中的研究大約是從2005年以後開始，經過多年努力，2009年期間才被廣泛熱烈的發表。

許多學者透過調查研究指出服務創新可以用來避免策略漂浮（Strategic Drift）、可以創造新的營運模式（Business Model）以及改善經營績效（Orfila-Sintes, Crespí-Cladera, and Martínez-Ros, 2005; Rodgers, 2007; Rayna and Striukova, 2009; Sinclair and Sinclair, 2009; Dwyer and Edwards, 2009; Khan and Khan, 2009）。

服務創新雖然是非技術性的，但是也有學者提出新的科技應用來改善飯店業的管理服務，例如透過RFID的導入可以幫助服務品質、顧客滿意、市場佔有率及獲利能力，應用技術創新來創造接近顧客端的服務延伸（Khan and Khan, 2009）。

國立臺灣師範大學 103 學年度碩士班招生考試試題

在旅館業組織議題上，Orfila-Sintes et al. (2005) 指出，連鎖旅館明顯比小型旅館及採取管理合約的旅館擁有較高的創新能力，產業的創新來源則是供應商驅動 (supplier-driven) 為主。在餐飲服務上，Rodgers (2007) 認為儘管這個產業中多數的廠商並不會擁有研發實驗室，但是擁有服務技術提供了差異化和成本領導的策略選項，基本上廠商採取的是被動式及防禦性的創新態度。

整體來說，服務創新的文獻仍然在早期發展的階段，其方法依舊是應用製造業的邏輯在服務創新上面，主要集中在大型企業，在產業類型方面，則是集中在金融業和資訊業。

因此，本研究的第一個研究問題是：對於中小型服務業，服務創新扮演何種角色且在淡水地區黃金水岸服務業之服務創新情況如何？

另外，自從Cohen and Levinthal (1990) 提出吸收能力之後，此概念即廣泛地應用於組織學習的研究上，但是用以解釋中小型服務業學習活動文獻仍是不多，因此本文的研究問題是：中小型服務業其吸收能力在知識管理活動、服務創新及提昇組織績效中的角色為何？

這兩項問題在研究與實務上皆有相當重要的意涵，第一是：創新和競爭優勢、組織績效是互相連結的，然而，過去已經有很多研究針對製造業及大型資訊、金融業探討創新對於持續的競爭優勢有正面的影響，卻只有少數的研究探討中小型服務業的服務創新情況 (Windrum and Tomlinson, 1999)。中小型企業是否會因為組織規模問題，使得服務創新、吸收能力、知識管理與組織績效等構念間無法達成顯著效果。

第二，在文獻上，關於知識管理的調查已經有許多文獻，這些文獻多半集中在大型的企業，例如智慧資本的研究 (Edvinsson, 1997; Edvinsson and Sullivan, 1996)、SECI知識管理循環 (Nonaka, Toyama, and Konno, 2000; Von Krogh, Nonaka, and Aben, 2001; Nonaka, Peltokorpi, and Tomae, 2005) 等，都是以大型企業為研究對象，

國立臺灣師範大學 103 學年度碩士班招生考試試題

文獻中較少對中小型服務業知識管理活動與組織績效之整合模式進行實証研究。

第三，淡水與八里地區觀光旅遊相關服務業的發展，在政府相關部門中缺乏詳盡的調查，使得老街商店的汰換率卻高居不下，無法有效改善商家之經營活動，因此本研究有其必要性和價值。

綜合上述內容，本文以淡水地區黃金水岸（黃金水岸、八里左岸）為實證背景，蒐集淡水地區利害關係人（商家、政府、文化工作者）對商家服務創新的看法，以完成下述三個研究目的：（1）、探討吸收能力對淡水黃金水岸與八里左岸地區商家扮演何種角色；（2）、藉由深入訪談與問卷調查，探討淡水地區黃金水岸商家在知識管理活動多樣性的豐富程度以及服務創新程度；（3）、藉由問卷資料，瞭解淡水地區中小型服務業的吸收能力、服務創新、知識管理活動多樣性與組織績效上，是否有顯著的關係。

