

# 服務品質提升之研究-以京嘉絕活為例

學生:郭人桀

指導教授:童超塵 教授

國立雲林科技大學工業工程與管理系

## 摘要

本專題以京嘉絕活為例，研究餐飲業提供的服務品質模式，制定餐飲業之服務品質要素問項，以發放問卷的方式，並使用 Kano Model，來進行客群及品質要素的歸類及分析整理，再以 I-S Model 將品質要素劃分至不同區塊，並利用改善係數做改善之優先順序排列，以在有限的資源下，制定服務品質提升之策略。

關鍵字:服務品質、Kano Model、I-S Model、餐飲業