

## 中國科技大學管理學院觀光與休閒事業管理系實務專題製作要點

中華民國 97 年 1 月 18 日 休閒事業管理系課程委員會議訂定  
 中華民國 98 年 2 月 26 日 休閒事業管理系系務會議通過修訂  
 中華民國 99 年 2 月 24 日 休閒事業管理系系務會議通過修訂  
 中華民國 99 年 6 月 23 日 休閒事業管理系系務會議通過修訂  
 中華民國 102 年 10 月 4 日 觀光與休閒事業管理系系務會議通過修訂  
 中華民國 103 年 4 月 18 日 觀光與休閒事業管理系系務會議通過修訂  
 中華民國 104 年 8 月 28 日 觀光與休閒事業管理系系務會議通過修訂  
 中華民國 105 年 5 月 20 日 觀光與休閒事業管理系系務會議通過修訂  
 中華民國 106 年 2 月 15 日 觀光與休閒事業管理系系務會議通過修訂  
 中華民國 107 年 11 月 9 日 觀光與休閒事業管理系系務會議通過修訂  
 中華民國 109 年 9 月 29 日 觀光與休閒事業管理系系務會議通過修訂  
 中華民國 111 年 1 月 14 日 觀光與休閒事業管理系系務會議通過修訂  
 中華民國 113 年 2 月 19 日 觀光與休閒事業管理系系務會議通過修訂

- 一、中國科技大學觀光與休閒事業管理系（以下簡稱本系）為使學生能夠學以致用、應用專業知識於實務專題製作，並培養學生具備整合與研究分析的能力，特訂定「中國科技大學管理學院觀光與休閒事業管理系實務專題製作要點」（以下簡稱本要點）。
- 二、凡本系四技日間部三年級學生均應參加實務專題製作，採分組方式進行，並列入畢業學分。學生分組名單經指導老師簽證後，無特殊重大理由，不得任意變更，專題製作學生分組名單（附錄 A，附件一）。必須繳交分組名單的紙本與電子檔，給專題小組。若因特殊重大理由，必須更換題目、組員或指導老師者，必須在口試 1 個月前，填寫實務專題製作異動申請表的紙本與電子檔給專題小組負責老師（附錄 A，附件三），經原指導老師、新指導老師以及系主任簽核過後始得更換，上、下學期異動，各以一次為限，並在負責專題老師開放修正時間內，繳交電子檔給專題負責老師。
- 三、本系日間部學生製作專題，共 2 次口試，三年級上、下學期各舉辦一次。
- 四、實務專題製作實施流程：

專 題 作 業 事 項	截 止 時 程
<b>二年級下學期預備作業事項</b>	
1 學生依據興趣與專長自行分組（原則以 3-5 人一組）。然若因特殊狀況不足 3 人一組，得經本系實務專題負責老師提請系務會議審核同意後進行之。	
2 學生洽詢本系專任教師，擔任專題製作指導老師。學生可以參考專任教師擬定之研究主題，亦可與老師討論自己有興趣的題目。	
3 學生繳交分組名單及專題製作同意書紙本至系辦公室，電子	第 16 周截止媒合同學和

	專 題 作 業 事 項	截 止 時 程
	檔給專題小組負責老師。未確認指導老師者亦先行繳交，由本系專題負責老師進行協調媒合。	指導老師
<b>三年級上學期</b>		
4	請3年級導師確認班上同學是否都已分組完成，專題負責老師公告最後確認之實務專題分組名單	第3週
5	實務專題製作說明會	系週會（週次視行事曆而定）
6	繳交實務專題計畫書	第14周，繳交截止時間，由專題負責老師公告。
7	進行實務專題計畫口試，口試委員給予專題計畫評審建議，上學期和下學期口試委員應為同一組老師為原則。	第15週
8	專題負責老師公告評審是否通過之結果，並將口試委員建議提供給指導老師，未獲通過之組別，由指導老師繼續加強輔導。	第16週
9	指導老師繳交上學期實務專題學期成績給專題負責老師	第17週
<b>三年級下學期</b>		
10	學生繳交數份（以實際口試委員人數為主）實務專題紙本給專題負責老師	第12週（截止時間由專題負責老師公告）
11	舉辦專題競賽口試，口試委員給予評審建議，上學期和下學期評審老師應為同一組老師為原則，各組於競賽前1天或當天競賽前至競賽場地張貼海報。	第14週（時間由專題負責老師公告）
12	專題負責老師公告實務專題口試競賽評審是否通過之結果（含前3名）	第15週
13	學生實務專題，經指導老師進行專題複核修正後，在專題負責老師規定時間內，繳交3年級下學期書面完稿2份（並另附修正後完稿之Word、摘要及Powerpoint電子檔於雲端連結），書面完稿一律以藍色封面為主。如未在規定時間內，繳交完稿和相關資料者，學期成績得給予59分以下不及格之成績（由專題負責老師和系主任裁決）。	第16週
14	指導老師繳交實務專題成績	第16週
15	專題小組負責老師公布得獎專題小組前3名（以口試委員成績決定名次），得獎同學每位皆可獲得獎狀乙張、記功乙次，以茲鼓勵。	第17週

備註：1.以上時程得依實際情況變更，並以公告為主。

2.重修實務專題製作課程之學生，應配合本要點執行之程序。

五、專題類型：三年級學生均應參加本系實務專題競賽，依製作類型分一般專題組及企劃書組，口試委員於競賽當天進行口試評分，下學期評定結果分第1名、第2名及第3名，競賽結果於三年級下學期第17週公告之，實務專題競賽規程與評分表如下：

## 實務專題競賽規程

- (一)目的：藉由實務專題競賽，除了讓學生學習理論之研究外，更藉由競賽方式激發學生對於專題研究之創意性、可行性、貢獻度、邏輯性以及實務口語表達與應對，並讓未來畢業後能與所從事之相關產業接軌。
- (二)指導單位：管理學院
- (三)主辦單位：觀光與休閒事業管理系
- (四)比賽日期： 年 月 日（星期 ）
- (五)比賽時間： 至 ：
- (六)比賽地點：依實際狀況排定教室
- (七)參加對象：以觀光與休閒事業管理系全體四技日間部三年級學生為主，一至二年級學生如欲觀摩，得經過該教室之口試委員同意，方可進入教室觀摩。
- (八)比賽獎勵：  
競賽依評審成績高低，於一般專題組及企劃書組各選定優選前三名予以獎勵，得獎組別每人頒發獎狀乙張、記功乙次，以茲鼓勵。
- (九)比賽相關規則：
- 1.該組專題全員參加，各組組員必須輪流為報告人，同學上台報告時，必須穿著與專題相關，或一般的正式服裝。
  - 2.由觀光與休閒事業管理系全體專任教師分組擔任口試委員，口試委員不可同時為該組指導專題之指導教授。
  - 3.每組專題報告時間為15分鐘，13分鐘按鈴一次提醒，15分鐘即按鈴兩次，報告組別如還未報告完畢必須強迫停止。
  - 4.每組口試委員問答為15分鐘，可指定該組專題人員回答或由該組專題自行推派人員答覆。
- (十)競賽辦法如有未盡事宜者，應隨「中國科技大學管理學院觀光與休閒事業管理系實務專題製作要點」修訂公佈之。

中國科技大學 學年度

觀光與休閒事業管理系

四技日間部實務專題競賽評分表-一般專題組/企劃書組

組員姓名		學號	
實務專題題目			
口試時間/地點			
審查(修改)意見			

評分項目		分數
書面評分	實務可行性(30%)	總分：_____分
	文章結構(20%)	
口試評分	簡報內容(25%)	<input type="checkbox"/> 通過
	簡報技巧與現場問答(25%)	<input type="checkbox"/> 不通過

備註：1.為求評分標準一致性，以達公平之原則，各項目評分標準分為優：100-90分、良：89-80分、可：79-70分、待修改：69-60分，未達60分，指導老師加強指導。

2.實務專題及格分數為60分。

口試委員簽名：

六：實務專題競賽評審方式：

(一)專題初稿完成後，各組均應參加本系實務專題競賽，依製作類型分一般專題組及企劃書組，口試委員須於競賽前一週內預先進行書面審閱，並於競賽當天一併進行書面及口試評分。評分項目分別如下：

1.一般專題組：

評分項目	評分內容		評分比重	總分
書面評分	實務可行性	題目適當性、實用價值性、創新性、貢獻性	30%	100
	文章結構	架構完整度、研究困難度、分析的正確性、文字流暢性	20%	
口試評分	簡報內容	主題掌握程度、簡報製作內容及設計	25%	
	簡報技巧與現場問答	口語表達流暢度、台風、服儀，針對評審委員之提問，提供合適之答案	25%	

2.企劃書組：

評分項目	評分內容		評分比重	總分
書面評分	實務可行性	主題適當性與創新性、企劃的合理性及可執行度、	20%	100
	企劃內容	企劃內容完整性、創意表現度、使用方法與工具運用	30%	
口試評分	簡報內容	簡報製作、簡報對企劃內容的表達程度及創意行銷設計的呈現	25%	
	簡報技巧與現場問答	口語表達流暢度、台風、服儀、團隊分工，針對評審委員之提問，提供合適之答案	25%	

(二)為求評分標準一致性，以達公平之原則，各項目評分標準分為優：100-90分、良：89-80分、可：79-70分、待修改：69-60分，未達60分，指導老師加強指導。每位評審老師可斟酌增或減分，並採書面及口試簡報方式同時進行評選，評定結果取前三名予以獎勵，競賽結果於下學期競賽後一周公告之。

七、實務專題競賽之獎勵：

第1名、第2名及第3名系上予以獎勵，得獎同學每位皆可獲頒獎狀乙、記功乙次以茲鼓勵。

八、實務專題製作相關書面資料與表格如下，詳見於本要點附錄A各附件：

- (一)專題組別名單，如附件一。
- (二)專題製作同意書，如附件二。
- (三)專題製作異動申請表，如附件三。
- (四)專題計畫書封面與內容，如附件四。
- (五)實務專題計劃書內容，如附件五。
- (六)實務專題正文撰寫要點，如附件

- 六。(七)專題摘要，如附件七。
  - (八)專題授權書，如附件八。
  - (九)專題製作討論紀錄表，指導教師存檔，如附件九。
  - (十)專題書背，如附件十。
  - (十一)海報格式，如附件十一。
- 八、本要點經系課程委員會議通過，自發布日施行。

中國科技大學管理學院觀光與休閒事業管理系實務專題製作要點

【附件一】

中國科技大學管理學院觀光與休閒事業管理系實務專題

組別名單

實務專題題目： \_\_\_\_\_

	班 級	姓 名	學 號	手 機	e m a i l 帳 號
1		組長			
2					
3					
4					
5					

指導老師簽名： \_\_\_\_\_

※指導老師簽名後，除有重大原因，上列成員與實務專題題目不得任意變更（上、下學期在專題競賽前1個月，各開放1次資料異動機會），並將此名單與「實務專題製作同意書」一併送實務專題小組負責老師。

中國科技大學管理學院觀光與休閒事業管理系  
實務專題製作同意書

中國科技大學管理學院觀光與休閒事業管理系，

班級：                    學生：                    (學號：                    )，已

詳閱「中國科技大學管理學院觀光與休閒事業管理系實務專題製作要  
點」，並願遵守其要求，認真學習製作，不得違反學術倫理。如有違反，  
願接受不及格處分，重新學習。

立同意書學生：(簽名)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

中   華   民   國   年   月   日

※參加實務專題製作同學，連同專題製作組別名單，一併交給實務專題小組負責老師。

中國科技大學觀光與休閒事業管理系 學年度 學期

## 實務專題製作異動申請表

學生姓名		學號		班級	<input type="checkbox"/> 臺北 <input type="checkbox"/> 新竹 日四技__年__班
聯絡方式	(H) : _____ (M) : _____ E-mail : _____				
異動理由	<input type="checkbox"/> 題目異動 <input type="checkbox"/> 組別異動 <input type="checkbox"/> 指導老師異動 說 明： _____ _____ _____ _____ 學生簽章： _____				
原指導老師 意見	簽章： _____				
新指導老師 意見	簽章： _____				
系主任意見	簽章： _____				

備註：除紙本外，也要繳交電子檔給專題負責老師。

# 中國科技大學

(標楷體置中 30)

China University of Technology

(標楷體置中 16)

觀光與休閒事業管理系 實

務專題-一般專題組/企劃組

(標楷體置中 16)

**【上學期增列「計劃書」三字，例如：實務專題計劃書-】**

## 顧客滿意度與忠誠度、抱怨行為關係之研究

### —以台茂南崁家庭娛樂購物中心為例

(標楷體置中 20)

#### 經審查委員審議通過

**(上學期繳交口試紙本，不須加「經審查委員審議通過」等文字，下學期經專題口試委員審定並修正後繳交完稿再保留「經審查委員審議通過」)**(標楷體置中 18)

系主任：(上學期請先刪除，下學期完稿時才需主任簽名)(標楷體 14)

指導老師：(標楷體 14)

學生：1005435001 X X X (標楷體 14)

1005435002 X X X

1005435003 X X X

1005435004 X X X

中華民國 年 月 日 (標楷體 14)

## 實務專題計劃書內容

### 一、畢業專題計劃書內容-一般專題組，建議內容得包括：

#### 目錄

#### 壹、緒論

- 一、研究背景與動機
- 二、研究目的
- 三、研究的範圍與對象
- 四、研究流程

#### 貳、文獻探討

- 一、
  - 二、
  - 三、
- (視研究題目增加探討)

#### 參、研究方法

- 一、研究架構
- 二、研究設計
- 三、資料分析方法

#### 肆、預期結果

#### 伍、研究期程

#### 參考文獻

## 二、實務專題計劃書內容-企劃書組，建議內容得包括：

### 目錄

#### 壹、企劃案緣起及目的

- 一、企劃目的與現況分析
- 二、為什麼會有這個企劃
- 三、說明所欲達成之目標
- 四、本企劃案的類型

#### 貳、企劃案介紹

- 一、本企劃案的特色及企劃的運作狀況
- 二、企劃案具備那些有利的資源條件、以及面對之困難
- 三、企劃案的目標與對應的詳細內容
- 四、企劃案的組織架構與執行者人力配置
- 五、企劃案的預算估計
- 六、企劃案進行的地點在何處
- 七、企劃案的執行期間

#### 參、工作流程與預期成果

- 一、工作流程
  - (一)說明工作推動的程序、時程以及重要的進度檢核點
  - (二)可採用進度圖的方式表達
  - (三)企劃的方法和運轉實施
  - (四)執行的方法策略
  - (五)執行時間、排程工作進度、時間的進程
- 二、預期成果

#### 肆、企劃期程

#### 參考文獻

## 實務專題正文撰寫要點（修正後，與院規定相同）

## 一、目錄部分

- (一) 專題正文前順序為：封面、摘要、謝誌、目錄、表目錄、圖目錄。  
 (二) 摘要撰寫：依研究動機、研究目的、研究方法及研究結果加以摘要敘述，約 500 字為限。  
 (三) 封面、摘要（皆具名）格式詳見附件。  
 (四) 摘要、謝誌、目錄、表目錄、圖目錄使用標題 1 格式、摘要、謝誌、目錄、表目錄、圖目錄之內容使用內文一致格式。

## 二、正文部分

- (一) 報告內容以中文或英文型式均可。  
 (二) 文稿請以個人電腦之文書處理進行。  
 (三) 基本格式為：A4 紙張，邊界上下各留 2.54cm，左右各留 3.17cm，內文字體為標楷體 12 號字（英文稿為 Times New Roman 12 號字），段落為最小行高 18pt，與前段距離 6pt，頁碼置於下方中間處。  
 (四) 正式段落標明方式：

第壹章 前言（標題 1、20 號字、置中）

一、研究工具（標題 2、18 號字、靠左對齊）

(一) 工作說明量表（16 號字）

- (五) 圖、表之編號以 1,2,3... 為序，中文稿論文或文章以圖 1、表 1 稱之，英文文章請以 Figure 1、Table 1 稱之，除複雜統計圖表需要用彩色圖表以利識別外，請盡量用白底黑字清晰之圖表，若圖無法在 word 中編輯，請盡量提供原稿及圖形之電腦檔案並註明所使用之軟體。

## 1. 表格

表 1 消費者是否接受營養果汁對於運動行為差異之情形（位於表上，置中）

	平均值	標準差	t 值
自覺運動利益			
有	4.32	.49	1.33*
無	4.12	.77	
運動自我效能			
有	3.15	.72	-.46
無	3.24	.84	

\*p &lt; .05

## 2. 圖片



圖1 研究架構圖（位於圖下，置中）

(六)方程式之編號以方程式(1),(2)...為序，中文稿以式(1)稱之，英文稿以 Equation(1)稱之。

(七)文獻引用：

例1：本量表示依據 House & Rizz (1972) 的「組織實務問卷」(Organizational Practices Questionnaires, OPQ) 與黃俊傑 (1995) 之「工作情緒量表」修訂而來。

例2：有的研究發現升遷的速度與學歷沒有直接相關（如陳尚民，1993；Mitchell, 1986；...）。

例3：Chakravarty and Shtub (1987) included setup and inventory carrying costs in their model.

(八)參考文獻與註釋自行擇一使用。

### 三、參考文獻（標題 16 號字、置中）

(一)參考文獻按照頭字或頭字母筆畫順序排列，不用編上序號，將中文文獻資料置於前面，後面接上英文文獻。

(二)英文論文中，引用的非英文之參考文獻時，其著者的姓名、書名、雜誌名，如原文有英譯者，照英譯名稱；無英譯者均以近羅馬文拼音寫出，並附註原文之語言，例如 (In U.S.A.)，註於頁數之後。

(三)參考文獻的著者為 6 名或 6 名以內時需要全部列出，為 7 名或 7 以上時只需列出最初 3 名，其他以 et al. 代替。文中引用時，如兩名以內則列出姓氏；若三名以上，限引用第一人，其他以 et al. 代之。

(四)參考文獻格式請參考下列格式編排：（文獻內以 12 號字、左右對齊）

1. 書籍（作者，書名，版次，書局所在地，出版書局，年份：頁數）如黃俊英，多變量分析，五版，臺北，中國經濟企業研究所，1995：132-144。

#### 2. 翻譯書籍

例1：Weinberg, R. S., & Gould, D. (2002). 競技與健身運動心理學（簡曜輝、季力康、卓俊伶、洪聰敏、黃英哲、黃崇儒、廖主民、盧俊宏）。臺北市：臺灣運動心理學會（原著於1995年出版）。

註：參考文獻放在英文部分，正文引用文獻為：(Weinberg & Gould, 1995/2002)。

例2：Laplace, P. S.(1951). A philosophical essay on probabilities (Truscott, F. W. & Emory, F. L.). New York: Dover. (Original work published 1814).

3. 期刊論文（作者，篇名，刊物名，年份，卷號：頁數）（期刊英文名之縮寫，請按SCI等標準縮寫方式）

例1：張政二（1995）。全民健保實施下如何提昇醫療服務品質。醫院雜誌，28卷，第4期，12-16。

- 例 2：Melnick, W. (1991). Human temporary threshold shift (TTS) and damage risk. *Journal of the Acoustical Society of America*, 90(30), 147-156.
4. 學位論文 (作者, 題目, 學校系所別, 年份: 頁碼)
- 例 1：鐘崑元 (1997)。醫院內部稽核系統雛形之建立。國立雲林技術學院工業工程與管理研究所碩士論文, 25-65。
- 例 2：Chen, Y. G. (1990). A gross-sectional study on risk factors of high blood pressure in two ruler communities. Master Thesis, Institute of Public Health, Taiwan University, 47-56.
5. 學術研討會論文 (作者, 論文集名稱, 會議名稱, 地點, 年份: 頁數)
- 例 1：黃雪玲 (1994)。石化工廠緊急操作程序之研究。1994 年人因工程安全衛生國際研討會, 臺北, 25-55。
- 例 2：Ou, S. f., Lee, C. W., & Ho, Y. T. (2015). Lead poisoning and macular lesion. *Investigative Ophthalmology & Visual Science*.
6. 未發表的論文
- 例 1：許泰彰 (2000)。國小教師運動行為及其相關因素之研究。未出版之碩士論文, 桃園縣, 國立體育學院體育研究所。
- 例 2：Devins, G. M. (1981). Helplessness, depression, and mood in stage renal disease. Unpublished doctoral dissertation. McGill University, Montreal.
- 例 3：Ryerson, J. F. (1983). Effective management training: Two models. Unpublished master's thesis. Clarkson College of Technology, Potsdam, New York.
7. 沒有作者的論文或書籍
- 例 1：學生手冊 (1990)。桃園縣：國立體育學院。
- 例 2：教育部體育司 (2004)。培養活力青少年白皮書 (草案)。臺北市：作者。
- 例 3：Publication Manual of the American Psychological Association(2001). Washington, DC: American Psychological Association (5th ed.).
- 例 4：Australian Bureau of Statistics (1990). Estimated resident population by age and sex in statistical local areas. New South Wales, June 1990 (No. 3209.1). Canberra, Australian Capital Territory: Author.
8. 印刷中的論文或書籍
- 例 1：黃崇儒。運動員自信心來源量表的編製。大專體育學刊, (印刷中)。
- 例 2：Hamner, H. A. Research in cognitive development. New York: Springer. (in press).
9. 從資料庫中引用的資料
- 例 1：Gottfredson, L. S. (1980). How valid are occupational reinforcer pattern scores? (Report No. CSOS-R-292). Baltimore, MD: Johns Hopkins University. Center for Social Organization for Schools. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 182465).
- 例 2：Pender, J. E. (1982). Undergraduate psychology majors: Factors influencing

decisions about college, curriculum and career. Dissertation Abstracts International, 42, 4370A-4371A.

10. 從報紙上引用的資料

例1：李湧清（003，8月11日）。學歷通貨膨脹成功要靠用功。聯合報。例2：聯合報（2005，2月3日）。少數政府必須以協商對話為首務。聯合報，A2。

例3：Schwartz, J. (1993, September 30). Obesity affects economic, social status. The Washington Post, A1- A4.

例4：The Washington Post (1993, July 15). New drug appears to sharply cut risk of death from heart failure. The Washington Post, p. A12.

11. 從網路上引用的資料

例1：藍宗標（2003，8月11日）。首度赴加，曹錦輝面臨室內賽。聯合新聞網。資料引自 <http://tw.news.yahoo.com/2003/08/11/sports/udn/4165702.html>

例2：內政部警政（2004，1月20日），93年警政統計通報。資料引自 <http://www.npa.gov.tw/count/main.htm>

例3：Hilts, P. J. (1999, February 16). In forecasting their emotions, most people flunk out. New York Times. Retrieved November 21, 2000, from <http://www.nytimes.com>

例4：Canarie, Inc. (1997). Towards a Canadian health IWAY: Vision, opportunities and future steps. Retrieved November 8, 2000, from <http://www.canarie.ca/press/publications/pdf/health/healthvision.doc>

12. 參考文獻必須有實際參考者為限，且必須於書審、口試及最後評分完成前，視評分需要於要求時間內，提供參考文獻或其影本備查，參考文獻必須有實際參考者為限（所有組別均須將參考文獻影印備查，可避免日後爭議）。

(1) 期刊部分：整本期刊或參考部分之整篇文章。

(2) 其他部分：

a. 書本、報告、論文、或其它紙本文獻，參考部分之整篇文章，僅須影印封面、目錄及參考部分之內容。

b. 電子檔：須準備該檔案與出處備查。

c. 網頁：須提供網址與出處，並以抓圖方式存檔備查。

13. 註釋：附在全篇之末，每註另起一行，其編號以每篇論文為單位，順次排列。

（如：...生命週期〔註1〕...）

#### 四、附錄

附錄資料包括：研究主題之歷史性資料、敘述性統計之圖表、參考文獻之影印本、問卷（具指導老師、組員姓名）等，格式中未完備之處，得由指導老師依各學術專業領域之慣例，酌情處理。

#### 五、實務專題計畫書及實務專題初、完稿裝訂及編排順序

##### (一) 實務專題計畫書

採用 A4 輸出，裝訂於左。

(二)實務專題初稿

採用 A4 輸出，裝訂於左。

(三)實務專題完稿

1.採用A4輸出並膠裝裝訂，封面統一使用藍色並上光。

2.編排順序：封面（請刪除系主任字樣）→系主任、指導老師簽名頁→摘要→謝誌→目錄→表目錄→圖目錄→正文→附錄→專題論文授權書。

(四)完稿在 30 頁以上請參考附件十三製作書背。

中國科技大學管理學院觀光與休閒事業管理系

實務專題摘要

---

專題題目：顧客滿意度與忠誠度、抱怨行為關係之研究-以台茂南崁家庭娛樂購物中心為例

頁數：84

指導老師：XXX 老師

學生：XXX、XXX、XXX、XXX、XXX

畢業時間：中華民國 年 月

---

內容摘要：

本研究之目的在探討顧客滿意度對於顧客忠誠度及顧客抱怨行為之因果關係，以台茂南崁家庭娛樂購物中心消費者為樣本，針對曾來過台茂南崁家庭娛樂購物中心消費過之消費者發出 200 份問卷，以便利抽樣直接發放之方式做訪查，有效回收 200 份，經過整理剔除「不滿意但不抱怨」之受訪問卷 5 份，實得有效問卷 195 份，有效回收率 97.5%。本研究透過因素分析與相關分析、線性結構方程式分析，驗證以上三者之關係，結果證實當顧客滿意度高時，顧客忠誠度亦高，兩者呈現正向關係；當顧客滿意度高時，顧客之抱怨行為會減少，兩者呈現反向關係。其中忠誠度的兩個構面，以態度忠誠較行為忠誠具反應效果，而抱怨行為的兩個構面，私下抱怨較公開抱怨具反映效果。依照本研究之結果，台茂南崁家庭娛樂購物中心若是想要增加顧客的忠誠度，降低顧客抱怨行為，使顧客能夠經常到此消費，增加台茂南崁家庭娛樂購物中心之營收，必須要提高顧客滿意度，最後本文亦提出提高顧客滿意度的具體方法。

**關鍵字：**顧客滿意度、顧客忠誠度、顧客抱怨行為

## 專題論文授權書

本授權書所授權之論文為本人在中國科技大學管理學院觀光與休閒事業管理系，取得之論文

論文題目：

同意      不同意

本人具有著作財產權之論文全文資料，授予本人畢業學校圖書館或系上，為學術研究之目的，以各種方法重製，或為上述目的再授權他人以各種方法重製，不限地域、時間，惟每人以一份為限。

同意 不同意

茲同意將授權人所擁有之著作權之上列論文全文(含摘要)，非專屬、無償授權於中國科技大學管理學院觀光與休閒事業管理系，不限地域、時間與次數，以微縮、光碟或其他各種數位化方式將上列論文重製。

指導教授：

授權人

學生姓名：\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_

日期：中華民國\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 實務專題討論進度紀錄表

討論主題：		
第 ( ) 次討論	日期：	
	出席組員：(簽名，註明班級、學號、姓名)	
指導老師審核	本次討論內容：	
	學生投入程度： <input type="checkbox"/> 十分投入 <input type="checkbox"/> 投入 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不投入 <input type="checkbox"/> 十分不投入	
指導老師簽名		
實務專題討論照片	(照片 1)	(照片 2)
註：請依紀錄時間排序存檔，建議每學期學生必須與老師進行至少 6 次討論，每次合照至少 2 張照片並放入實務專題的附錄中。		

書背範例

中國科技大學

觀光與休閒事業管理系

實務專題

顧客滿意度與忠誠度、抱怨行為關係之研究以台茂南崁家庭娛樂購物中心為例

中華民國

××年

×月

## 海報檔格式

### 實務專題海報格式-1

中國科技大學管理學院觀光與休閒事業管理系



實務專題競賽

題目：

指導老師：

專題學生：

1.一般專題：內容呈現包括研究目的、研究架構、研究方法、研究結果、結論。

2.企劃專題：內容呈現包括企劃目的、企劃流程、企劃方法、企劃內容、財務分析、實施方式、成效。

(採用 A1 版面輸出，長 840mm，寬 594mm)

## 海報檔格式-2

中國科技大學觀光與休閒事業管理系專題海報底圖-非業師協同版

中國科技大學 China University of Technology  
College of Management

# 管理學院

## 學生實務專題成果

### 觀光與休閒事業管理系

專題名稱

參與同學

指導教授

點一下 放照片二張

企劃/研究緣起

企劃/研究方法

企劃/研究成果

企劃/研究心得

本活動由教育部補助 高等教育深耕計畫  
CHINA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

## 海報檔格式-3

中國科技大學觀光與休閒事業管理系專題海報底圖-業師協同版

中國科技大學 China University of Technology  
College of Management

**管理學院**  
**學生實務專題成果**  
**觀光與休閒事業管理系**

專題名稱

參與同學

協同業師

指導教授

點一下 放照片二張

企劃/研究緣起

企劃/研究方法

企劃/研究成果

企劃/研究心得

本海報由教育部補助 高等教育深耕計畫  
CHINA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

備註：提供以上 3 種建議格式版本，也可依實務專題內容自行設計海報呈現格式