

朱永蕙

Cell: 0925-018-129

FB: 朱永蕙(Phyllis Chu)

E-MAIL: chuphyllis@gmail.com

主要學歷

Doctor of Philosophy in Human Environmental Sciences,

Hotel and Restaurant Administration, Oklahoma State University, Oklahoma,

U.S.A. (Graduation: December, 2007).

Master of Science in School of Hospitality Management,

Hotel and Food Service Management, Florida International University, Miami, Florida,

U.S.A. (Graduation: December, 1994).

商業管理學士，國際貿易學系，東海大學，台灣(畢業於 1991 年六月)。

國內外期刊論文

- 劉嘉麒、朱永蕙、沈乾偉(2016)。過度服務之迷思—價位是關鍵嗎? *科技與人力教育期刊*(複審中)
- 朱永蕙、莊適榮(2015)。正職員工與實習生服務失誤、服務補救與補救滿意度之差異研究—以太魯閣晶英酒店及棲蘭明池山莊為例。 *運動休閒餐旅研究期刊*, **10**(4), 44-60.
- 朱永蕙、徐函(2015)。觀光意象與吸引力對滿意度與重遊意願之影響—以駁二藝術特區為例。 *觀光與休閒管理期刊*, **3**(2), 58-69.
- 朱永蕙(2015)。服務失誤與修復類型之實證分析—以學生經管餐廳為例。 *休閒觀光與運動健康學報*, **6**(1), 51-69.
- 王翊安、朱永蕙、陳宜筠(2013)。餐旅實習生情緒勞動與服務績效、情緒耗竭之關係: 探討主管支持、同事支持的干擾效果。 *跨文化管理*, **2**, 820-836
- 王翊安、朱永蕙、吳守從(2013)。餐旅業服務人員、情緒耗竭對離職傾向關係之研究。 *台灣永續觀光期刊*, **1**(2), 13-26。
- 朱永蕙、王翊安、王儒堅(2013)。旅客行為類別與旅客主要行差異性之研究—以高雄旅遊服務中心為例。 *台灣永續觀光期刊*, **1**(1), 76-83。
- Chang, D. Y. & Chu, P. Y. (2009). University-Industry Cooperation in Action: A Case Study of the Integrated Internship Program (IIP) in Taiwan. *Journal of Hospitality & Tourism*

Education, 21(1), 6-16.

朱永蕙、鍾政偉 (2005)。策略聯盟所營造的觀光意象對遊客態度影響之研究。 **餐旅暨家政學刊**，2(3)，353-368。

Madanoglu, M., Chang, D.Y., & Chu, Y. (2004). Creating economic value in the US airline industry: Are we missing the flight? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16 (5), 294-298.

國內外研討會論文

沈乾偉、劉嘉麒、朱永蕙(2015)。過度服務與價格之迷思。「**2015 全球華人觀光餐旅產學合作高峰論壇暨國際學術研討會**」暨「**2015 海峽旅遊教育聯盟年會暨海峽兩岸旅遊觀光研討會**」。醒吾科技大學與中華觀光管理學會。

朱永蕙、劉嘉麒、薛羽真(2015)。超乎顧客期待之迷思-過度服務對服務品質、滿意度與再購意願之干擾效果。**2015 第 17 屆休閒、遊憩、觀光學術研討會暨國際論壇**。中華民國戶外遊憩學會與國立暨南國際大學。

王儒堅、朱永蕙(2014)。主管與實習生對服務失誤與補救類型之差異研究—以棲蘭與明池渡假山莊為例。**2014 海峽兩岸旅遊觀光研討會**。中國福建師範大學。

徐函、朱永蕙、王儒堅(2014)。觀光意象、吸引力、滿意度與重遊意願影響之研究—以高雄駁二藝術特區為例。**2014 海峽兩岸旅遊觀光研討會**。中國福建師範大學。

吳明哲、朱永蕙、莊適榮 (2013)。以實習生角度探討星級旅館之服務失誤與補救。**2013 餐旅產業及教育個案暨質性研究研討會論文集**。國立高雄餐旅大學。

王翊安、朱永蕙、陳宜筠 (2013)。餐旅實習生情緒勞動與服務績效、情緒耗竭之關係：探討主管支持、同事支持的干擾效果。**第三屆跨文化管理國際學術研討會暨第七屆海峽兩岸企業管理學術研討會—中國管理與世界**。中國上海外國語大學國際工商管理學院。

吳明哲、高偉哲、翁言芝、朱永蕙(2013)。以實習生角度探討星級旅館與渡假山莊之服務失誤與補救。**2013 文化創意產業發展新趨勢國際研討會**。實踐大學高雄校區。

林冠妘、張育皓、謝函儒、吳守從、朱永蕙(2013)。由整合行銷傳播探討期望失驗理論對重遊意願之影響—以高雄燈會藝術節為例。**2013 文化創意產業發展新趨勢國際研討會**。實踐大學高雄校區。

朱永蕙、王翊安、王儒堅 (2012)。旅遊服務中心需求差異性之研究。**2012 餐旅產業及教育個案暨質性研究研討會論文集**。國立高雄餐旅大學(ISBN978-986-03-3817-1)。

Chu, Y., Hsieh, T., & Chen, Y. (2010). Study of the Correlations between Customer Complaints, Fairness Handling and Customer Behavior Intentions. . *Proceedings of Research and*

- Academic Papers. 2010 International Conference on Asia Pacific Business Innovation and Technology Management, Cebu, Philippines.*
- Chu, Y., Chang, Y. (2008). Student Interns' Preliminary Assessment of a Joint Internship Program in Taiwan. *Proceedings of Research and Academic Papers. 6th Asia- Pacific CHRIE (APac-CHRIE) & THE-ICE International Panel of Experts Forum, Perth, Western Australia.*
- Chu, Y., Palakurthi, R., & Wang, R. (2008). The relationship between recovery satisfaction and customer loyalty with respect to failure class, failure severity, and the effectiveness of recovery effort in the casual dining restaurant in the U.S. *Proceedings of Research and Academic Paper. 13th Annual Graduate Education and Graduate Student Research Conference in Hospitality & Tourism, Orlando, U.S.A.*
- Chu, Y., & Palakurthi, R. (2007). A comparative study of the effect of the type and the magnitude of service failure and its recovery satisfaction on customer loyalty in the casual dining restaurant segment: An application of justice theory. *Proceedings of Research and Academic Paper. 12th Annual Graduate Education and Graduate Student Research Conference in Hospitality & Tourism, Houston, U.S.A.*
- Chu, Y., Wang, R., & Leong, J. (2007). Understanding the perspectives and determinants of service quality - Gap analysis. *Proceedings of Research and Academic Paper. 12th Annual Graduate Education and Graduate Student Research Conference in Hospitality & Tourism, Houston, U.S.A.*
- Wang, R., Chu, Y., & Leong, J. (2007). Relationship, loyalty and marketing - A case study of Taiwan hotel customers' perspectives. *Proceedings of Research and Academic Paper. 12th Annual Graduate Education and Graduate Student Research Conference in Hospitality & Tourism, Houston, U.S.A.*
- Chu, Y., Wang, R., Leong, J. & Qu, H. (2006). What you delivered might not be what they expected and perceived - Gap analysis between employees and customers in a city club. *Proceedings of Research and Academic Papers. 12th Asia Pacific Tourism & 4th Asia-Pacific CHRIE (APac-CHRIE) Joint Conference, Hualien, Taiwan.*
- Palakurthi, R. & Chu, Y. (2006). Backpackers' perceptions of regional accommodation choices in New Zealand. *Proceedings of Research and Academic Papers. 12th Asia Pacific Tourism & 4th Asia- Pacific CHRIE (APac-CHRIE) Joint Conference, Hualien, Taiwan.*
- Palakurthi, R., Chu, Y., & Luo, E. (2006). Empirical analysis of failure and recovery methods used in upscale hotel: The example of Formosa - Taroko Resort in Taiwan. *Proceedings*

- of Research and Academic Papers. 12th Asia Pacific Tourism & 4th Asia- Pacific CHRIE (APac-CHRIE) Joint Conference, Hualien, Taiwan.*
- Wang, R., Wei, C., Chu, Y., & Leong, J. (2006). Developing a customer retention model to discover relationship between marketing strategy and customer behavior-A holistic approach in the hotel industry. *Proceedings of Research and Academic Paper. 11th Annual Graduate Education and Graduate Student Research Conference in Hospitality & Tourism, Seattle, U.S.A.*
- Southerland, D., Eliwa, R., Zhong, J., Wang, R., Chu, Y., Abdurakhmanov, A. (2006). Service failure and recovery strategies in the restaurants industry -A case study of country club. *Proceedings of Research and Academic Papers. 11th Annual Graduate Education and Graduate Student Research Conference in Hospitality & Tourism, Seattle, U.S.A.*
- Chu, Y., Southerland, D., & Wang, R. (2005). Service quality in the fine dining restaurant-A case study of country club. *Proceedings of Research and Academic Papers. Third Asia-Pacific CHRIE (APac-CHRIE) Conference, Kuala Lumpur, Malaysia.*
- 朱永蕙、鍾政偉、謝宜伶 (2005)。當地居民對推動文化創意產業態度之研究。2005 台灣外交觀光趨勢與行銷研討會。開南管理學院。
- 朱永蕙、鍾政偉、莊政翰 (2004)。天祥晶華教育合作案實施效益之研究—從學生觀點。2004 觀光新紀元國際學術研討會。銘傳大學。
- 朱永蕙、鍾政偉、陳正宏 (2004)。產學教育合作案實施效益之研究。第四屆觀光休閒暨餐旅產業永續經營學術研討會。國立高雄餐旅學院。
- Chang, D.Y., Madanoglu, M., & Chu, Y. (2003). Toward e-commerce in the hospitality and tourism industry: An exploratory survey of consumers' perception. *Proceedings of Research and Academic Papers. 2003 EuroCHRIE Congress, Bad Honnef, Germany. (Nominated for the best paper award)*
- Madanoglu, M., Chang, D.Y., & Chu, Y. (2003). Creating economic value added (EVA): The case of the U.S. airline industry. *Proceedings of Research and Academic Papers. First Asia-Pacific CHRIE (APac-CHRIE) Conference, Seoul, South Korea.*

校內外產官學計畫研究案

- 共同主持人，旗山自行車戶外休閒營運、導覽解說服務計畫，2015-2016。補助金額新台幣二十萬元(計畫編號: USC104-03-051005)。
- 共同主持人，實踐大學專題計畫，2015-2016。C-Bike 使用者動機、滿意度與再購意願之研究－以涉入為中介變項。補助金額新台幣四萬零五百六十八元(計畫編號: USC104-05-06004)。
- 共同主持人，實踐大學專題計畫，2015-2016。探討主管不當督導與偏差行為之關係: 以負向心情為中介效果。補助金額新台幣六萬七千五百元(計畫編號: USC104-05-06005)。
- 共同主持人，實踐大學專題計畫，2014-2015。以正職員工的角度探討星級旅館與渡假山莊服務失誤與補救滿意度之差異研究。補助金額新台幣五萬九千三百一十四元(計畫編號: 103-05-06002)。
- 共同主持人，休閒、觀光、旅館類英文叢書規劃案 2013-2014。補助金額新台幣五萬元(計畫編號: USC102-03-051011)。
- 共同主持人，高雄市觀光局「高雄市旅館及民宿品質提升計畫」，2012。補助金額新台幣七十四萬九千六百三十四元。
- 共同主持人，高雄市觀光局「高雄市旅館及民宿品質提升計畫」，2011。補助金額新台幣一百零六萬一千元。
- 計畫主持人，實踐大學專題計畫，2011-2012。旅遊服務中心之需求與功能差異性之研究－以高雄五大旅遊服務中心為例，補助金額新台幣八萬四千元。
- 計畫主持人，高雄市觀光局「100年旅遊服務中心委託建教合作」，2011。補助金額新台幣四百萬元。
- 計畫主持人，實踐大學專題計畫，2010-2011。Empirical Analysis of Service Failure and Recovery Strategies in Restaurants: An Example of Student Management Restaurant。補助金額新台幣六萬五千元。
- 計畫主持人，實踐大學「教師專業社群」，2010。世界特色餐飲文化，補助金額新台幣六千元。
- 計畫主持人，高雄市觀光局「新左營旅遊服務中心委託建教合作」，2010。補助金額新台幣七十四萬元。
- 計畫主持人，高雄市觀光局「龍虎塔旅遊服務中心委託建教合作」，2009。補助金額新台幣四十四萬三千元。
- 協同主持人，高雄市觀光局「愛河旅遊服務中心委託建教合作」，2009。補助金額新台幣四十五萬五千八百元。

- 計畫主持人，實踐大學專題計畫，2009-2010。Perception differences of knowledge-delivery: A case study of integrated internship program (IIP)。補助金額新台幣六萬元。
- 計畫主持人，實踐大學「教師研究社群」，2009。整合式教育合作案之動機、期望與認知之差異，補助金額新台幣五千元。
- 計畫主持人，實踐大學專題計畫，2005-2006。當地居民對推動文化創意產業態度之研究。補助金額新台幣七萬五千元。
- 計畫主持人，實踐大學專題計畫，2004-2005。策略聯盟所營造的觀光意象對遊客態度影響之研究補助金額新台幣一十萬元。
- 計畫主持人，實踐大學專題計畫，2003-2004。天祥晶華教育合作案實施效益之研究－從學生觀點。補助金額新台幣一十萬元。

教學相關經歷

- February 2008 – Now 實踐大學觀光管理學系 專任助理教授
任教學科: Cases Study in the Hospitality and Tourism Industry (全美語教學)
觀光專題研討、餐旅概論、研究方法、服務業品質管理、
國際會議與宴會管理、旅館管理、餐飲管理、國際禮儀、
生活禮儀、商業禮儀、餐飲服務、餐飲專案規劃
- January 2005 – December 2007 Research Associate
School of Hotel and Restaurant Administration, College of Human Environmental
Sciences, Oklahoma State University, Oklahoma, U. S. A.
- August 1999 – December 2007 實踐大學觀光管理學系 專任講師
- January 1994 – December 1994 Teaching Assistant
School of Hospitality Management,
Florida International University, Miami, U. S. A.
- August 2003 – July 2004 國立高雄應用科技大學觀光管理學系 兼任講師
- January 1998 – July 1999 真理大學休閒遊憩事業學系 兼任講師

實踐大學行政經歷

February 2009 – Now	職工申訴評議委員會－委員
January 2014 – December 2015	教職員工福利互助委員－會委員
April 2010 – Now	大學/四技二專推甄－書審與面試委員
July 2012 – July 2013	教師申訴評議委員會－評議委員
June 2009 – January 2012	觀光管理學系－系主任
August 2009 – February 2012	文創學院課程委員會－選任委員
August 2009 –February 2012	文創學院學術與發展委員會－選任委員
August 2009 –February 2012	文創學院教師評審委員會－選任委員
August 2008 – July 2009	學生申訴評議委員會－副主任委員
August 2008 –February 2012	親善服務隊－禮儀顧問
August 2008 – July 2009	校區發展策略研究小組委員會－委員
February 2008 –July 2009	天祥晶華教育合作案－總召集人
February 2008 –February 2011	四技推甄－出題委員
February 2008 –February 2011	大學推甄－出題委員
February 2000 – July 2004	實習餐廳與實習旅館－經理人
August 2001 – July 2003	學生申訴委員會－副主任委員
August 2001 – July 2002	兩性平等委員會－委員
August 2002 – July 2003	學生輔導委員會－委員
February 2002 – July 2003	註冊組－組長
July 2001 – August 2001	觀光管理學系－代理系主任

餐旅觀光業界經歷

August 2010 – July 2012	西拉雅風景管理處－行銷顧問
August 1999 – Present	民宿管理－顧問
March 1995 – August 1999	漢來大飯店－執行辦公室秘書
March 1992 – December 1992	墾丁凱撒大飯店－客務部專員/執行辦公室秘書
September 1988 – May 1991	全國大飯店－房務部人員

餐旅觀光專業服務

February 2013 – 2014	台灣休閒與遊憩學會－第五屆 常務監事
March 2011 – 2013	中華觀光管理學會－第九屆 監事
December 2011	高雄市政府觀光局「高雄市旅館及民宿品質提升計畫」 －民宿評核委員
February 2000 - 2010	台灣國際調酒協會 國際金爵獎調酒大賽－評審
February 2002 – 2009	前鎮高中、日月光半導體、圓富國中、內門國中、內 門國小－國際禮儀講師
January 2009-2010	墾丁國家公園管理處 網站網頁及功能擴充招標評審小 組評審會－評審
August 2002 - July 2004	國立科學工藝博物館 台灣小吃展覽－評審
March 2002 - July 2004	國泰金控教育中心顧客滿意與生活禮儀－顧問講師

餐旅專業證照

1. 美國飯店業協會 AH & LA、北美教育學院 NAEI
「餐旅業督導 CHS 國際認證研習」。
2. 美國飯店業教育學會(American Hotel & Lodging Educational Institute)
「餐飲管理與服務 Managing Food and Beverage Operations」學科國際認證
3. 旅館管理專業人員認證(2015HMASLD100113)
4. 國民旅遊領團人員認證(103 國旅領字第 141000033 號)
5. CEDP 觀光餐會場統籌師乙級證照(台內設字第 1000239935)