

仁德醫護管理專科學校教師專業成長社群成果報告一

社群名稱	觀光醫療產業教師專業成長社群	社群召集人	張建中
報告撰寫人	張建中	聯絡電話	分機：7455 手機：
活動日期	112年 9月 8日	填表日期	112年 9月 21日
活動地點	苗栗縣享沐時光莊園度假酒店	參加人數	9人
活動時間	9時 00分至 12時 30分（計 3時 30分）		
講師姓名	郭仲紋 經理	講師單位	享沐時光莊園度假酒店

活動成果報告

享沐時光莊園度假酒店位於苗栗縣苑裡鎮，為火炎山溫泉遊樂區，2017年為火炎山溫泉渡假村，是為以宗教為主題的遊樂園區，後來經過休園、易主後，2019年12月變身為現在的溫泉渡假飯店。此區的溫泉來源是過去在中油探勘石油後，留下了深水井，成為該地溫泉區，泉質為含有碳酸氫鈉成份的「重曹泉」，對皮膚進行滋潤及產生些許淨白效果，碳酸氫鈉泉為鹼性泉，以 pH7.0~7.4的弱鹼性微溫，對皮膚的保養效果最佳，可清潔皮膚、促進皮膚的新陳代謝，還有降低體溫的清爽感，進而減少併發症的發生。由於溫泉水量有限，所以目前僅一家溫泉飯店，飯店擁有有90間客房及700坪的露天風呂，溫泉池、冷泉、深淺池、兒童趣水池、SPA 等多樣設施。

台灣觀光飯店產業最初可以追溯到1956年，當時台灣可以接待外國貴賓的飯店，目前僅剩圓山大飯店依舊營運中。政府在1969年公告「發展觀光條例」，遲至1977年才發布「觀光旅館業管理規則」，以此規則規定觀光旅館業的軟硬體標準，以及營運守則。政府為了形塑台灣成為友善、智慧、體驗的旅遊地區，並積極營造台灣觀光發展，帶動在地經濟及周邊相關產業共同成長，期望以創新永續、打造在地幸福產業，多元開拓、創造觀光附加價值，安全安心、落實旅遊社會責任等發展策略，持續開拓亞洲及國際旅遊市場，並厚植國民旅遊基礎。因此，台灣於2021年永續觀光發展方案包括了「開拓多元市場」、「活絡國民旅遊」、「輔導產業轉型」、「發展智慧觀光」、「推廣體驗觀光」等，期盼以創新思維、務實作法，解決當前觀光產業發展課題，規劃台灣未來10年的觀光發展藍圖，集國家力量建設觀光，創造兆元級規模的觀光產值。

2020年的新冠肺炎（COVID-19）疫情，對於國際觀光造成嚴重衰退，使全球觀光產業減少1億7,400萬個工作機會，GDP 亦損失高達2.1兆美元，影響力是1930年經濟大蕭條以來之最，此說明著觀光產業對環境安全的敏感性，不只是疫情而已，天災、戰爭、恐攻、罷工、政治紛爭、金融危機等均會對觀光產業造成極度的威脅，凸顯各類安全危機的威脅與挑戰已成為當代觀光旅遊業需面對的重要議題，亟需各國政府與業界思考評估，進而研擬有效應對策略。

台灣觀光產業如何在後疫情時代自我省思與審視，將觀光旅遊市場創新升級，掌握最佳時機改變體質是刻不容緩之事。疫情更讓台灣發展國際觀光之資源重獲審視，重新珍視我們擁有的在地資源、生活與文化的美好。為了讓外國觀光客在臺灣體驗在地的美好，放眼未來，整合政府、觀光產業業者與觀光遊客共同攜手，融合眾人智慧，將臺灣之美深度的發掘，環境保育、永續發展才是我們共同的目標。

活動議程	活動以座談會方式進行，活動主題：觀光飯店業的經營與發展		
	時間	講題內容	主講人姓名
	8:30~9:00	報到	
	9:00~10:00	講題1: 苗栗觀光產業發展及享沐時光莊園酒店介紹	經理 郭仲紋先生
	10:00~11:00	講題2: 談享沐時光莊園渡假酒店經營與管理	經理 郭仲紋先生
	11:00~12:00	講題3: 後疫情時代對觀光飯店業的影響與行銷對策	經理 郭仲紋先生
	12:00~12:20	綜合討論，Q&A，大合照	
	12:30	座談會結束	
探討問題	本次觀光醫療產業教師專業成長社群活動討論的議題重點有下列四點： 1. 認識在地發展的觀光飯店如何深耕經營與歷史發展過程。 2. 座談的主要目的是與業者一同探討關係行銷、服務品質、信任之認知與消費者忠誠度等在觀光飯店產業中的關連性。 3. 新冠疫情(covid-19)病毒開始，經歷過兩年半的震撼教育後，國際的觀光與商業重新流動以及國內的國民旅遊也開始恢復元氣，飯店業也立馬跟上成長的軌道。不過，今年飯店業者反而認為因為國人報復性出國旅遊的影響，造成國內觀光旅遊住房率有下降的趨勢。 4. 觀光飯店業者普遍認為這次的疫情衝擊為台灣甚至世界飯店業（甚至是觀光產業）帶來一次劇烈的量變、以及衍伸出緩慢的質變過程，如何重新思考規劃以實現永續發展，成為後疫情時代的重要課題。		
執行成果說明	本年度安排在地觀光飯店業的座談，要感謝苗栗苑裡享沐時光莊園渡假飯店業務經理郭仲紋先生在百忙當中願意承接這次的功課，讓在學界的教師了解業界的狀況。這麼特別的協助，在此表達萬分感激！ 隨著國人週休二日制度的實施，推升國人對觀光休閒活動的重視，觀光飯店市場競爭也趨近激烈，在開發新的消費者上已不若以往順利，觀光飯店業者除了保持其服務品質外，也必須改變其行銷策略，將重點放在現有消費者的關係聯結的維持。 若將將疫情後有關國內外重要觀光趨勢課題，本次座談會整理出以下觀點： 1. 觀光產業本身即具有複雜、綜合與多元的特性，疫情課題除了災難本身，又同時涉及政治、社會角力、經濟活動受阻、壓抑旅遊需求等各層面危機，極需要跨領域整合思考，方能提供了多元新視角重新解題。 2. 從消費者心理角度而言，遊客排斥擁擠景點，盡可能避免接觸陌生人，形成疫情改變了消費者心理與行為，也就是說疫情提升了消費者自我保護與風險意識。因此，觀光產業應組合運用現有優勢資源，並拓展未來目標客群亦是永續發展的重要議題。		

【觀光醫療產業教師專業成長社群 活動】活動花絮



拍照日期：112年9月8日

照片說明：科主任致贈感謝狀與郭仲紋經理



拍照日期：112年9月8日

照片說明：與會教師與郭仲紋經理合照



拍照日期：112年9月8日

照片說明：郭仲紋經理帶領介紹酒店露天風呂設備



拍照日期：112年9月8日

照片說明：郭仲紋經理帶領介紹酒店房務環境



拍照日期：112年9月8日

照片說明：郭仲紋經理介紹酒店周遭環境



拍照日期：112年9月8日

照片說明：郭仲紋經理介紹酒店溫泉湯屋環境

仁德醫護管理專科學校教師專業成長社群成果報告二

社 群 名 稱	觀光醫療產業教師專業成長社群	社群召集人	張建中
報 告 撰 寫	張建中	聯絡電話	分機：7455 手機：0963069639
活 動 日 期	112年 9月 8日	填表日期	112年9月 21日
活 動 地 點	台中市星和醫美診所站前店	參加人數	9人
活 動 時 間	14時 00分至 17時 30分（計 3時 30分）		
講 師 姓 名	黃悄寧 店長	講師單位	星和醫美診所

活動成果報告

近年來隨著國民所得增加、消費能力變強，及網際網路盛行、外界資訊取得容易等因素，讓國人愈來愈重視自己的外表或外觀，各醫療院所在營運自主性與利潤率較佳的情況下，相繼地投入醫學美容產業，使得醫學美容產業競爭與成熟度日漸提升。台灣醫學美容業隨著全球不斷的蓬勃發展，在十多年前就開始，從由廠商推動的全省性果酸換膚教育訓練，至脈衝光、淨膚雷射，及肉毒桿菌、玻尿酸注射等，一波波的、有計劃有賣點的推出，無論是醫療儀器或產品，都能帶動醫美產業向前衝。以廠商的儀器及產品來帶動當季的潮流，廠商、醫美院所到顧客都能參與其中，讓整個醫美產業帶來600億新台幣的業績，現今醫學美容產業的經營或管理者，尤需思考如何透過經營、管理與行銷，在這個趨近飽合與高度競爭的產業中能脫穎而出。

星和醫美診所(星和美學院)隸屬於 STARNIC 星醫美學股份有限公司，公司的理念就是致力於讓客戶擁有美麗與自信，重視客戶意見、發掘客戶需求、解決客戶困擾，為客戶打造完美的外在形象。星醫美學公司以「4S+」作為品牌精神-Smart+、Sensory+、Stylish+、Sharing+，與顧客一同打造美好的生活。星和醫美診所服務項目包括:淨化毛孔、預防保健、牙齒美學、軀體保養、頭皮理療等。

過去觀光與醫療的歷史經驗，以抵達溫泉地區汲取泉水飲用或泡溫泉而離開居住處至遠方旅遊，舒緩身心壓力，以期達到健康促進與恢復。現今的人們藉以旅遊合併醫療服務介入更具體化保健旅遊行為，因此發展成醫療旅遊市場。近年來，東南亞(如泰國)及東北亞(如韓國)，甚至歐美各國亦早有類似醫療旅遊行為出現。台灣地區醫療環境發達，醫療品質亦在排名在亞洲地區之前茅，加上觀光資源富饒、風光明媚，醫學美容產業可屬剛起步之新興產業。醫學美容結合醫學專業及美容技術、服務，給予顧客安全、可靠、有效、優質之整合性服務，尋求醫學美容服務逐漸在消費者的消費形態中形成一股主流趨勢；醫學美容中心為消費者提供更專業的醫學美容服務，藉由經醫學證明，安全、有效而無副作用方式，正確治療，改善各種皮膚問題，醫學與美容結合是突破傳統具有前瞻性趨勢產業。

本次的座談會活動讓老師們與醫學美容業界有所交集，讓老師認識目前醫學美容業的發展狀況，針對後疫情時代繞老師們更清楚認知醫學美容產業必須對於經營現況進行檢視，同時進行創新及重新佈局，以因應產業環境變化及同業競爭的未來。訪談黃店長的過程，瞭解星和診所的過去、現在及未來之經營管理課題，瞭解店長如何建構診所的創新經營模式與後續經營規劃，以期符合消費者的服務需求，同時也能提升醫療服務品質。

活動議程	本活動以座談會方式進行，主題:醫學美容業的經營與發展		
	時間	講題內容	主講人姓名
	13:30~14:00	報到	
	14:00~15:00	講題1:醫美發展及星和診所介紹。	店長 黃悄寧小姐
	15:00~16:00	講題2:談台灣醫美業的經營與管理-以星和醫美診所為例	店長 黃悄寧小姐
	16:00~17:00	講題3:後疫情時代對醫美業的影響與行銷對策	店長 黃悄寧小姐
	17:00~17:20	綜合座談，Q&A，大合照	
	17:30	活動結束，散會	
探討問題	本次座談會討論的議題重點有下列四點： 1. 認識星和醫美診所的發展。 2. 瞭解星和醫美診所的經營與管理。 3. 瞭解醫美診所的商業行銷方式。 4. 認識目前醫美診所的醫美療法與設備。		
執行成果說明	從本次的座談會中，瞭解到醫學美容產業在經營與管理上有幾個關鍵因素： - 顧客服務:提出適合消費者能力的價格，在行銷上效果顯著；選取交通便利的區位，讓顧客方便抵達診所；依客戶需求，去解決客戶真正的困擾問題；客製化的療程讓顧客滿意度提高並提高顧客黏著度；定期開辦顧客教育講座等。 - 內部經營管理:訓練員工為顧客做全方位一次性服務；訓練員工人性化的客戶溝通方式；要求連鎖店的服務品質達一致水準；經營開發不同等級客戶需求。 - 外部經營管理:與資訊連結，運用雲端科技做網路行銷APP；經營自己公司的網路討論社群，強化口碑行銷；強化專業形象，持續計畫的衛教文章宣導；強化社會公益形象，回饋公益義診服務；強化品牌故事之陳述，建立社區衛教演講分享；只做一門先專精有口碑，再求整合行銷；深耕社區，落實照顧病人。 - 經營團隊:強調專業性的醫療團隊；建立醫師群的共識與分工；建立流動性低、熱忱度高的員工團隊；形塑共同的公司文化核心價值、產生團結凝聚力；完整員工教育訓練，讓員工有生涯規劃進修；專業認證執照人員。 - 技術與設備:強大穩定的資金來源；藥品、保養品、保健品的供應，品質佳且穩定；儀器廠商技術服務優良。 - 研發創新:不斷有新的治療和儀器推出；有洞察力先佈局市場需求。 - 激勵制度:授權各分店楓紅比例、讓員工產生成就感、激勵薪酬制度等。 醫學美容產業跳脫傳統的醫病求醫關係，轉以服務業為體，醫事技術為用的需求，這樣牽涉到更多的現場流程管理、行政管理、策略管理，讓醫學美容診所進入企業經營管理的境界。		

【 觀光醫療產業教師專業成長社群 活動】活動花絮



拍照日期：112年9月8日

照片說明：科主任致贈感謝狀予黃悄寧店長



拍照日期：112年9月8日

照片說明：與會教師同黃悄寧店長合照



拍照日期：112年9月8日

照片說明：黃悄寧店長解說診所系列產品



拍照日期：112年9月8日

照片說明：黃悄寧店長解說診所設備及功能



拍照日期：112年9月8日

照片說明：黃悄寧店長解說醫師問診流程



拍照日期：112年9月8日

照片說明：與黃悄寧店長於醫美診所前合照