

銘傳大學 97 學年度研究所碩士在職專班招生考試

觀光研究所

觀光餐旅個案分析試題(第一節)

(第 頁共 頁)(限用答案本作答)

可使用計算機 不可使用計算機

藍山渡假飯店

位於北卡州西部藍嶺山腰的藍山豪華渡假飯店一直是由家族世代經營，員工也大多是家族相關成員，飯店經營者李氏夫婦對於家族能提供這個山區卓越的顧客也感到相當自豪。

多年來，藍山飯店是藍嶺山區中唯一的僱主，然而隨著這個山區快速發展，許多速食店、錄影帶租售店開始進駐山區，來自佛羅里達州的家族企業也爭相在山區精華地帶經營起現代式的渡假小屋。藍山飯店仍舊維繫著顯貴與優越的地位，然而飯店多年來信賴的資深員工逐漸年邁，新世代的員工似乎並沒有如資深員工抱有同樣的服務價值觀。管理階層該如何是好？這個區域的年輕人大多在高中一畢業便馬上離開到外地，只有資深員工的下一代選擇留在這間渡假飯店工作。

李氏夫妻兩人非常憂慮，年輕一代的員工人數逐漸超越資深員工，飯店原本引以為傲的服務品質也開始下滑。過去，飯店非常樂意充分授權資深的員工；但如今管理階層卻更嚴格地控管這些資深員工的下一代，懼怕如果不這麼做，這間歷史悠久的渡假飯店可能就要淪落到拍賣桌上。

女兒小君告訴這對夫妻這種做法是錯誤的：「這些年輕的員工都很棒，他們很喜愛這個古意盎然的的地方。當然，他們的…我們的想法和你們不同。但是這個世界和現在的商業環境也早已和你們年輕的時代相去甚遠。如果你們願意放手給我們這些年輕人一個機會，我們不僅會維持現況，甚至能將藍山渡假飯店重返過去的輝煌。」

1. 此個案顯現了哪些基本的領導風格與技巧議題？(30分)
2. 面對現今時代社會、文化與經濟情況的大幅改變，李氏夫婦必須具備或取得哪些領導技巧，以繼續成功地經營這間渡假飯店？若是需要，你會考慮什麼樣的補救方式？為什麼？(30分)
3. 你是否認為李氏夫妻倆雖然很有智慧、經歷豐富且充滿鬥志，但思想已過於守舊老派？它們是否能融入「新世代」的員工中？這些老馬是否也可以變出新把戲？或是很有可能飯店領導階層的未來必須維繫在女兒小君的手上，因為雖然經驗不足，但她卻較能跟上時代的腳步？(40分)

試題完