

# 銘傳大學九十學年度觀光研究所碩士班招生考試

## 第四節

### 餐旅館管理 試題

- 一、 簡答題。(每題各 6 分，共 24 分)
  1. Hospitality Best Practices ?
  2. Hospitality Marketing Mix ?
  3. The Definition and Scope of Hospitality ?
  4. Perceptual Map/Service Attribute Matrix(Four Categories) ?
- 二、 現代旅館業的發展，從產品型態(Product Patterns)、市場型態(Market Patterns)、所有權型態(Ownership Patterns)與管理型態(Management Patterns)等四方面觀點，分別探討之。(23 分)
- 三、 餐飲業(Food Service Industry)的範疇，從整體分類、餐飲市場、產品區隔、價位與服務、顧客滿意屬性等方面，探討之。(23 分)
- 四、 從策略管理的觀點，探討那些「驅策改變的力量」(Major Forces Driving Change)，對餐旅業造成重大的衝擊(Impacts)？試以實例，分別說明之。(20 分)
- 五、 二十一世紀的餐旅管理者(Tomorrow's Hospitality Manager)，應具備哪些願景與能力？扼要說明之。(10 分)

試題完