

國立嘉義大學九十五學年度 休閒事業管理研究所碩士班招生考試試題

科目：觀光遊憩管理

一、享譽全球的「全聚德北京烤鴨」預計年中來台開設第一家分店，取得代理權的業者表示，在禽流感問題獲得解決後，鴨隻將由大陸以半成品方式直接進口，餐廳落腳台中，暑假起裝潢，冬天可開幕，未來以套餐方式供餐，套餐價 1000 多元。試從缺口理論以及 customer comments card 設計觀點，評論全聚德的「賓客評議表」。(25 分)

全聚德 賓客評議表

就餐店名: 全聚德
我們在不斷努力提高菜品及服務質量，您可以幫助我們實現這一目標。請您如實填寫以下內容，我們將不勝感激。

台號: 30 服務員號: 20

門衛: 主動 熱情 禮貌
迎賓員: 主動 熱情 呆板
服務質量: 禮貌 主動 嫺熟
 怠慢 舉止不雅

菜品質量: 好 較好 一般 較差
烤鴨質量: 好 較好 一般 較差
餐廳環境: 好 較好 一般 較差
洗手間: 好 較好 一般 較差

您對本店整體印象:
 好 較好 一般 較差

您最喜歡的菜品: 烤鴨

其它意見或建議: _____

請您將此表投放到“顧客評議箱”，感謝您的合作!

賓客簽名: 張
聯繫電話: _____
監督電話: 67016321 05年8月7日

二、BSC (Balanced Scorecard)已為許多產業所採用，假設你/妳為一連鎖飯店之負責人，旗下有四家旅館分別位於高雄、墾丁、台東及台南，你/妳要如何導入 BSC 來進行 performance management，試申論之。(25 分)

三、何謂休閒參與形態以及自由時間?並探討休閒參與形態與自由時間對生活品質的影響。(15 分)

四、以阿里山地區觀光發展為例，探討 seasonality, crowding, 及 aboriginal tribe 對地區觀光發展的影響。(15 分)

五、在永續觀光的理念下，探討觀光產業、環境以及社區之間的關係。(10 分)

六、“Long stay” 是近期觀光局極力推展的政策，請評論此一政策的可行性以及對臺灣觀光發展的影響。(10 分)