

# 國立嘉義大學九十五學年度

## 管理學院碩士在職進修專班招生考試試題

### 科目：觀光休閒管理實務

一、1980年代以來，業者奉為圭臬的波特（Michael Porter）競爭策略之主流思考，是以「競爭」為中心的策略。Porter認為企業如果要戰勝產業中其他競爭對手，就必須在基本的戰場（產業）上，找出有利的競爭位置。因此，他提出三種一般性策略，包括：(1) 低成本—嚴格控制成本及經常費用，使成本最小化；(2) 差異化—使企業所提供的產品及服務與競爭者形成差異；(3) 專精化—專注經營於某一特殊市場區隔，透過低成本或差異化，來提高企業績效。企業首先在產業中做選擇，一旦選定後，產業結構即告確定，並在此結構下，透過策略擬定，取得最有利的地位。

2005年歐洲管理學院教授金偉燦（W. Chan Kim）與莫伯尼（Renée Mauborgne）所提出的「藍海策略（Blue Ocean Strategy）」，是有別於Porter競爭策略的另一種思考。他們認為產業的框架可以改變，以「創新」為中心，有效擴大需求，使產業的框框變大，產生新的領域。新領域可能沒有競爭者存在或競爭者寡，因而獲利豐厚，企業便得以兼顧成長與獲利。「藍海策略」認為過度強調降低成本、改善效率，只在原有的市場進行差異化較勁，終究會落入企業削價競爭的「紅色海洋」。「藍海策略」強調，唯有不甩競爭者，才能超越現有的需求，擺脫既有的競爭局面，為顧客創造有價值的創新。

問題：（25分）

1. 觀光休閒產業如何應用Porter之競爭策略，並舉實例說明之。
2. 試評估「藍海策略」在觀光休閒產業應用之可能性，並舉例說明之。

二、劍湖山世界所屬之耐斯集團在嘉義市所興建的飯店與百貨公司預計將在今年暑假之前落成啟用，請問：

1. 若你為負責此飯店與百貨公司的行銷人員，你的行銷策略為何？（10分）
2. 嘉義市的旅館、餐飲及百貨業者又如何因應？（15分）

三、估計到2008年，全球行動服務總收入將可達到1,120億美元。而台灣通信市場目前已邁入3G (3<sup>rd</sup> Generation)，主要由五家公司所負責，分別是台灣大哥大、遠傳電信、亞太行動寬頻電信、威寶電信以及中華電信。假設妳/你現在為某觀光休閒產業(飯店、旅行社、航空公司、主題樂園、休閒農場，請自行擇一)的負責人，妳/你要如何利用3G運用於市場行銷？(15分)

四、日前「...由廈門『春暉國際旅行社』組織的夕陽紅金門『歡喜斗陣行』一行三百四十人，從廈門和平碼頭分乘『新集美』號和『同安』號客輪駛向金門，開始為期三天兩夜的『金門遊』。這是大陸第一個大型夕陽紅團隊進入金門，也是福建居民赴金門遊開通一年來第一個單團人數超過三百人的團隊...。」銀髮族在兩岸的人口比例上皆呈現上揚趨勢，試說明銀髮族在旅遊過程中可能產生之特殊性，這些特殊性在臺灣是否可以造就專門針對此市場之「銀髮族旅行社/老年旅行社」之產生？請從總體環境及產業競爭環境，論述妳/妳的看法。(10分)

### 五、Repeat Visitation in Mature Sun and Sand Holiday Destinations

European sun and sand holiday destinations that emerged in the Mediterranean in the 1960s are currently facing competition from both new destinations and new tourist demands. One of the main characteristics of these destinations is the phenomenon of repeat visitation. This article analyzes the effect that repeat visitation rates have on the intention to revisit the destination and on tourists' level of satisfaction. The results show firstly that despite the fact that repeat visitors are more likely to make a further visit to a destination, its main determinant is a high level of satisfaction. Secondly, the repeat visitation rate has only a limited effect on overall satisfaction. The study's conclusions also point to a tourists' continued interest in sun and sand products, as well as highlight a need for the product's basic components to offer high quality levels to maintain client loyalty.

（您可以用中文或是英文回答以下兩個問題）(25分)

- Q1. Based on this paragraph, what are the relationships among repeat visitations, revisit intention, and satisfaction?
- Q2. If you are asked to develop a management/marketing plan for both repeat and first time visitors, what would you do?