

國立嘉義大學九十七學年度

休閒事業管理研究所碩士班（商業遊憩管理組）招生考試試題

科目：休閒產業管理

- 一、近年來相當流行之「六標準差」為一有效之方法用以解決服務品質流程管控，一般之程序可包含：Define, Measure, Analyze, Improve, and Control。某一餐廳常常為 rush hour 的等餐時間為客人所抱怨，現在請您嘗試以「六標準差」解決這個問題，並將「等餐的時間」控制及維持在「12-15 分鐘」。(25 分)
- 二、經過 2008 年於新加坡召開之海峽兩岸首領「胡瑪」會談後，2009 年 5 月 20 日分治多年的兩岸，終於順利展開歷史性之定期航班營運。不久，出現一家由「佳大」畢業生所籌組之強有力 LCC (low cost carrier) 叫 ChiaDa Airline 立即搶佔大塊市場，他們的口號是「佳大、佳大、又好又大！」深受到市場喜愛...。CI and BR 很傷心，不停思索要如何因應這個「佳大、佳大、又好又大！」對於其市佔率之影響。對於 CI and BR 這種傳統航空公司面臨 LCC 這樣的競爭與挑戰，妳/你有何因應策略建議？此外從管理的角度觀之，試分析一般 LCC 的策略定位及其競爭優勢之基礎。(25 分)
- 三、商業遊憩產業經營的模式主要可分為三種類型：
 1. company own
 2. management contract
 3. franchise請分別說明這三種經營模式的定義，並針對每一種類型舉出一個具代表性的觀光餐旅企業名稱，且針對其經營模式的優缺點做說明。(12 分)
- 四、在休閒產業中，人員是公司最大的資產，人員的訓練 (training) 則是公司最有價值的投資，請詳細說明在休閒產業中主要的訓練方式有幾種。另外，主要的訓練方法又有哪些？請詳細說明。(12 分)
- 五、一般國際間所認可的五種餐飲服務方式為何？請詳細說明之。(14 分)
- 六、請詳細解釋以下各專有名詞：(12 分)
 1. semi-buffet
 2. code share
 3. concierge
 4. time share