

國立嘉義大學九十四學年度

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、台灣地區從中央到地方政府無不大力推動觀光，其中慶典活動是主要採用的行銷策略之一。請針對以下的子題回答（案例部分請簡要說明，案例在各子題可以重複）：（25 分）

1. 若以地方行銷的角度評析，您認為成功關鍵的因素為何？請各舉一成功及失敗的案例說明之。
2. 若以提高遊憩品質的角度評析，您認為成功關鍵的因素為何？請各舉一成功及失敗的案例說明之。
3. 若以地方產業發展的角度評析，您認為成功關鍵的因素為何？請各舉一成功及失敗的案例說明之。

二、個案評析（25 分）

【中國時報】國土復育條例 衝擊觀光 高山農業面臨廢耕 違規民宿限期拆除

「國土復育條例草案」立法審議在即，南投縣高山農業面臨限期廢耕，違規民宿限期拆除，影響地方產業甚鉅，縣長林宗男已提出說帖，向行政院反映地方民意，並請縣籍立委協助為民眾爭取權益。

縣府建議，高海拔山區的觀光景點，應進行發展的重新定位，並轉化現有活動設施，配合發展生態旅遊；中海拔山區的觀光景點進行設施減量，並實施總量管制。尚未合法的休閒農場、民宿及旅館應於國土復育條例公告實施前，並在符合各項相關法令下積極輔導合法化，避免遭到限期拆除。有關國土復育條例草案內容，縣府建議，中央國土保育的地區，不應僅以高海拔高度作為唯一標準作通案式的規定，應考量各地區發展定位、觀光資源、發展現況等因素，作個案規畫與評估，以符合國家整體發展需求。縣府建議，中、高海拔地區未來在產業發展上，僅可從事生態旅遊等相關產業，並請儘早認定生態旅遊可引入的活動、設施與產業項目，以便縣府及民間業者及早研擬相關對策及計畫推動。有關國土復育地區劃設原則，其中應劃設地區包含超限利用土地集中的地區、生態環境已嚴重破壞地區等八種地區，縣府建議中央主管單位，儘早研擬各類地區認定標準，以便縣府及居民及早研擬因應對策。

問題：

1. 請評述南投縣政府針對「國土復育條例草案」之於高海拔山區觀光發展影響的說帖及對策。
2. 請說明何謂生態旅遊？生態旅遊提出的理念之一是基於「取得經濟發展以及資源保育的雙贏」理想，您認為在台灣可行嗎？請說明理由或策略作法。

三、（30 分）

顧客意見卡(customer comment card,hereafter CCC)是休閒產業品質管控重要一環，許多在服務品質表現傑出之觀光休閒企業，在這個管理環節上，都投入較多之心力，希望藉此獲取有用資訊以持續改善服務品質。而顧客意見卡設計之良窳顯著影響到資訊取得之可信度、有效性以及後續之管理行動。

以下請您針對兩份 CCC（喫茶趣 and BridgeClimb）之設計進行評論並且比較其優劣，建議您製表說明。

另，請您從一個 CEO (chief executive office)角度構思一個以 CCC 為基礎之服務品質提昇行動方案。首先請您先選擇一觀光休閒相關產業為分析主體（譬如：您可以選擇餐廳、旅行社、航空公司 等）。

其次，要請您從 CCC 要如何設計、資料要如何取得、資料要如何處理與分析、資料要如何管理與應用進行分步驟詳細說明，最後並請您說服我，這樣的方案的確能確實改善及提升服務品質。

茶 TEA	很好 GOOD	普通 AVERAGE	待改進 POORNESS
茶葉 TEA	☐	☐	☐
冰茶 ICE TEA	☐	☐	☐
熱茶 HOT TEA	☐	☐	☐

服務 SERVICE	很好 GOOD	普通 AVERAGE	待改進 POORNESS
親和力 FRIENDLINESS	☐	☐	☐
效率 EFFICIENCY	☐	☐	☐
專業度 PROFESSIONAL	☐	☐	☐

茶點 FOOD	很好 GOOD	普通 AVERAGE	待改進 POORNESS
種類 VARIETY	☐	☐	☐
口味 TASTE	☐	☐	☐
外觀 APPEARANCE	☐	☐	☐

清潔 SANITARY	很好 GOOD	普通 AVERAGE	待改進 POORNESS
廁所 TOILET	☐	☐	☐
桌地 TABLE & FLOOR	☐	☐	☐
器皿 DISHES	☐	☐	☐

分店名 STORE _____

消費時間 TIME _____ MONTH / DAY / YEAR / H : M AM ☐ PM ☐

選用產品 PRODUCT _____

你的姓名 NAME _____ 電話 TEL _____

地址 ADD _____ E-MAIL _____

其他建議 COMMENT _____

您的極度滿意是我們的信心

喫茶趣，共壹面

背面尚有試題

