

系所組：觀光事業學系碩士班

日期節次：102 年 3 月 15 日第 2 節 11:00~12:30

科目：餐旅管理

M-8-3

- 一、請討論開放陸客自由行對餐旅產業的三個正負面衝擊，並以餐廳與旅館兩個產業分別論述。(25%)

- 二、餐旅產業中有五個服務品質管理的指標，請任選兩個指標說明其意義，並分別舉一餐旅服務的例子加以說明。
(25%)

- 三、請就目前台灣觀光餐旅行銷環境，分別就經濟環境、社會文化環境、政治環境、科技環境、生態環境作一解析討論，並提出因應之相關行銷策略。(50%)