



# 南臺科技大學 104 學年度研究所考試入學招生考試

系組：餐旅系

准考證號碼：□□□□□□

科目：餐旅管理 (111)

(請考生自行填寫)

注意事項	一、請先檢查 <u>准考證號碼</u> 、 <u>報考系(組)別</u> 、 <u>考試科目名稱</u> ，確定無誤後再作答。 二、所有答案應寫於答案紙上，否則不予計分。 三、作答時應依試題題號，依序由上而下書寫，作答及未作答之題號均應抄寫。
------	---

1. 近年來食安問題在餐飲業掀起重要的討論議題，食材採購是餐廳經營很重要的一環，請說明採購必須達成之目標為何？如您負責採購，在採購上應注意那些事項？(25%)
2. 員工流動率在餐飲業一直高居不下，請具體說明採用哪些人力資源策略或方法可以有效減緩這個現象？(25%)
3. 旅館業者平時在推銷飯店時，通常會採用一些方法。請任選3種方法舉例並說明之！(25%)
4. 櫃檯人員如遇到旅客合理抱怨時，應如何處理？如果遇到旅客不合理抱怨時(所謂「奧客抱怨」)，又應如何處理？(25%)