

樹德科技大學 100 學年度 碩士班暨碩士在職專班入學考試筆試 **試題**

考試日期：民國 100 年 4 月 9 日(星期六)

第 1 頁，共 1 頁

系 所 別	經營管理研究所碩士班		
身 分 別	碩士在職專班生	組 班 別	A、B、C 班
考 試 科 目	經營管理分析	考 試 時 間	第一堂 09:00~10:30

※考生請在答案卷（圖紙）上作答，並清楚註明題號，請勿直接作答於本試題上。

問答題：共 2 題，第 1 題計分 60 分、第二題計分 40 分 共計分 100 分

壹、泰好料餐廳是一家經營五年位於北高雄巨蛋商圈 60 個座位的泰國料理點餐式餐廳，裝潢以現代簡約風格，主要顧客以 15 到 25 歲年輕族群為主，推出吃到飽單一價中午定價 329 元，晚上及假日定價 399 元，外加一成服務費，並推出套票買十張送一張 3000 元優惠，成立初期生意不錯頗受年輕族群歡迎，中午時段平均都有 0.8 倍的翻桌率(座位周轉率)，晚餐時段則高達 1.5 倍的翻桌率，服務品質也因為聘請 12 位正職大學餐飲科畢業員工給予每月平均超過三萬元的薪水，廣受好評，但最近一年來，因捷運的開通及漢神百貨的成立人潮流量增加，但各類式連鎖餐廳紛紛進入該商圈，競爭者眾，另外，泰式餐廳逐漸不受年輕人歡迎，裝潢也日益老舊吸引力不佳，加上租金逐年調高，原物料快速上漲，五年來價格並未調高，員工也未加薪亦未有良好的激勵制度與教育訓練而服務態度改變，出菜速度緩慢，服務品質下降，客訴不斷，員工流動率也頗高，營業額上半年已降為第一年同期的不到一半，每月虧損約二十萬元，過去幾年所賺的錢也慢慢蝕光殆盡。請回答以下問題：

1. 如果您是老闆面臨到如此處境您如何讓餐廳起死回生，請運用**市場機會分析**研擬**服務行銷 7P**? (20 分)
2. 請您用 **PZB 服務品質缺口模式**研擬改善策略?(20 分)
3. 請您依據 **PZB 服務品質五構面量表(SERVQUAL)**擬一份服務品質調查問卷題項?(20 分)

貳、根據 **Interbran 顧問公司**的「2010 年台灣國際品牌價值調查」，調查結果公布 **ACER (宏碁)**因筆電銷售強勁成功開拓新興市場，加上 2010 年順利與中國個人電腦品牌方正達成租用協議的品牌綜效，品牌價值成長幅度達 12.9%，繼 2009 年奪冠後，2010 年以新台幣 14.01 億美元再度蟬連第一名。2010 年台灣國際品牌價值第 1 至第 10 名依序為如下表。

2010 年二十大台灣國際品牌

排名	品牌	公司名稱	品牌價值(億美元)	品牌價值(億新台幣)
1	acer	宏碁公司	14.01	447.06
2	HTC	宏達國際	13.71	437.27
3	Asus	華碩電腦	12.85	410.07
4	TrendMicro	趨勢科技	12.28	391.69
5	MasterKong	康師傅控股	10.66	340.14
6	Want-Want	旺旺食品	4.82	153.82
7	Maxxis	正新輪胎	3.91	124.76
8	Giant	巨大機械	2.91	92.82
9	Synnex	聯強國際	2.76	87.94
10	Transcend	創見資訊	2.40	76.46

請回答以下問題：

1. 從 2010 台灣最有價值的前十名國際品牌，根據您的觀察與瞭解，說明他們共通的成長關鍵因素有哪些?(20 分)
2. 請您利用 **Aker(1991)**提出的**品牌權益**的五個構面說明以上其中一個品牌是如何提升其品牌資產?(20 分)

備 註	1. 考生請另卷作答，每一考生限用乙份答案卷，請謹慎作答。 2. 考生應在答案卷（圖紙）內作答，答案卷（圖紙）以外之作答不予計分。
-----	--

試題紙使用說明：1. 試題將以原件印製，敬請使用黑、藍色原子筆正楷書寫或打字（紅色不能製版請勿使用）。
 2. 書寫時請勿超出格外，以免印製不清。