

國立高雄科技大學 108 學年度碩士班 招生考試 試題紙

系所別：觀光管理系

觀光與餐旅管理碩士班

組別：不分組

考科代碼：1132

考科：餐旅管理

=====

注意事項：

- 1、各考科一律可使用本校提供之電子計算器，**考生不得使用自備計算器**，違者該科不予計分。
- 2、請於答案卷上規定之範圍作答，違者該題不予計分。

[第一題] 請說明餐飲業的特性。(30%)

[第二題] 請說明餐飲商品的構成要素。(20%)

[第三題] 請繪製 Parasuraman、Zeithaml 及 Berry (1985) 所提出的「服務品質缺口」模型 (10%)，並依據模型，分析說明以下個案。(20%)

[第四題] 請針對您的分析出的缺口，提出提高創業成功率的建議。(20%)

**案例一：【獨家】台人愛創業不知死活，最快 18 天陣亡、這 3 行業最短命**

台灣人愛創業。104 人力銀行分析 1.2 萬份履歷中曾有創業相關經驗、且在 5 年內曾更新履歷的求職者，描繪台灣創業家輪廓，發現平均第一次創業年齡是 26.4 歲，創業平均僅維持 4.1 年，最短的只創業 18 天就陣亡。

104 人力銀行分析發現，最常創業的三大行業是餐飲(包括手搖飲料店、咖啡店等)、餐館(包括餐廳、熱炒等)、服飾業，其中男性創業偏好餐飲，女性偏向服飾。創業存活率是否有男女差別？答案也是否定的。104 人力銀行分析發現，女性創業只比男性多撐 70 天。

台灣網友間常戲稱創業是去「賣雞排」，104 人力銀行分析發現，創業最短命的行業正是賣雞排、飲料店、早餐店等，平均創業存活天數不到 30 天。

OG 桑炸雞店老闆林老闆表示，他創業 10 多年，對於 104 的調查，賣雞排平均創業存活天數不到 30 天也認同，因為現在賣雞排的人很多，競爭也多，需要與其他雞排業者做競爭，但有些雞排店是連鎖或老店，若自行創業，除非口味比別人好或特殊，不然沒這麼好做。

林老闆說，由於一般連鎖雞排店口味較屬大眾可接受的範圍，吃雞排的民眾也因為口味關係通常會選固定幾間店家購買，再加上雞排使用的雞胸需要分切，若是自行分切，除了麻煩，還要有場所可進行分切作業；有些雞排店家面小，沒有地方可以分切，所以通常都是請盤商切好自己醃製，相對成本也會增加。

[摘錄自蘋果日報 01-19-2019]