

科目： 餐旅管理

系所組： 餐旅管理學系

(請統一在彌封答案卷內作答，未在彌封答案卷內作答者，不予計分)

一、名詞解釋：寫出下列名詞的中文定義並詳加解釋 (每題 4 分，共 40 分)

1. full-service hotel
2. global distribution system
3. return on investment
4. hotel brand standard
5. empowerment
6. cost-oriented menu pricing
7. cyclical menu
8. family-style food service
9. personal hygiene
10. captive market

二、問答題 (共 60 分)

1. What is “Wow factor?” Provide one example to explain the “Wow factor” in a lodging operation. (10 分)
2. 請幫一家位於台北市市中心的三星級商務旅館，設計一張顧客意見表。此旅館的房間數約為 100 間，並設有三間各具特色的餐廳，包含：自助式餐廳、大廳咖啡廳及中餐廳，其他設施與服務就如同其他商務旅館。(20 分)
3. When we dealt with the food preparing methods, could you distinguish “from scratch” and “buying convenience”? (10 分)
4. 菜單工程 “Menu Engineering” 乃餐廳依菜單內容的接受度(popularity)與獲利率(profitability)來分析菜單的優劣與淘汰，請繪製 “菜單工程分析圖”，簡略說明並排列 plowhorse, star, dog 和 puzzle 的位置。(20 分)

※ 注意：1.考生須在「彌封答案卷」上作答。

2.本試題紙空白部份可當稿紙使用。

3.考生於作答時可否使用計算機、法典、字典或其他資料或工具，以簡章之規定為準。