

銘傳大學 102 年度研究所碩士班招生考試

觀光事業學系碩士班

第二節

「觀光學（含觀光休憩餐旅）」試題

(第 / 頁共 / 頁) (限用答案本作答)

可使用計算機 不可使用計算機

一、名詞解釋 (30%) :

1. MICE
2. Revenue Management
3. World Heritage
4. Four major characteristics of services
5. Therapeutic recreation

二、問答與申論題 (70%)

1. 觀光餐旅與休憩產業，為了要獲取長期穩定的利潤，因此應該致力於追求服務利潤鏈概念 (service profit chain) 的實踐。請說明服務利潤鏈的內容，以及其對服務行銷和人力資源管理的意涵 (20%)
2. 假設您現在要與家人前往某義大利菜餐廳用餐，請利用服務接觸 (service encounter) 與服務藍圖 (service blueprint) 的概念，繪製顧客與餐廳之間的互動過程 (20%)。
3. 近來經常傳出陸客團來台旅遊係以零團費的形態經營，造成我國內業者龐大的經營壓力。請以理論為基礎，申論何以會出現這種零團費的問題，且從行銷的角度來看，台灣觀光產業應該如何從根本上來改善此一現象？ (15%)
4. 農村人口老化與勞動力外流是台灣面對的困境之一，而生活在都市中的人們又經常承受高度的精神壓力，以至於生活品質不佳。請試著發想一個旅遊產品的概念 (product concept)，可以利用農村特色來改善農村人口老化與都市精神壓力的問題 (15%)。

試題完
End of exam

銘傳大學 102 年度研究所碩士班招生考試

觀光事業學系碩士班

第二節

「觀光學（含觀光休憩餐旅）」試題

(第 / 頁共 / 頁) (限用答案本作答)

可使用計算機 不可使用計算機

一、名詞解釋 (30%) :

1. MICE
2. Revenue Management
3. World Heritage
4. Four major characteristics of services
5. Therapeutic recreation

二、問答與申論題 (70%)

1. 觀光餐旅與休憩產業，為了要獲取長期穩定的利潤，因此應該致力於追求服務利潤鏈概念 (service profit chain) 的實踐。請說明服務利潤鏈的內容，以及其對服務行銷和人力資源管理的意涵 (20%)
2. 假設您現在要與家人前往某義大利菜餐廳用餐，請利用服務接觸 (service encounter) 與服務藍圖 (service blueprint) 的概念，繪製顧客與餐廳之間的互動過程 (20%)。
3. 近來經常傳出陸客團來台旅遊係以零團費的形態經營，造成我國內業者龐大的經營壓力。請以理論為基礎，申論何以會出現這種零團費的問題，且從行銷的角度來看，台灣觀光產業應該如何從根本上來改善此一現象？ (15%)
4. 農村人口老化與勞動力外流是台灣面對的困境之一，而生活在都市中的人們又經常承受高度的精神壓力，以至於生活品質不佳。請試著發想一個旅遊產品的概念 (product concept)，可以利用農村特色來改善農村人口老化與都市精神壓力的問題 (15%)。

試題完
End of exam