

科目：餐旅管理

系所組：餐旅管理研究所

問答題，100分。(請統一在答案卷上作答，否則不予計分)

1. 當消費者進入一家餐廳消費，你覺得影響他們用餐體驗的因素有哪些？請嘗試說明並舉例。(18%)
2. 一杯拿鐵咖啡包含8克咖啡豆2.5元、250cc牛奶15元、杯子/杯蓋2.5元；若一杯售價為100元，請問其毛利率為何？(10%)
3. 隨著網際網路的發達及跨產業的結合，請舉例敘述及說明餐飲業的創新應用(至少2例)。(10%)
4. 隨著消費者對全球環境破壞與資源枯竭的擔憂及對社會正義重視的提升，請舉例敘述及說明餐旅產業的永續作為(至少3例)。(12%)
5. A旅館在2017年的供應客房總數為2000，住房總數為1800，客房收入為200000，在2018年供應客房總數為2500，住房總數為2000，客房收入為200000。
 - I. 請計算A旅館2017年整體住房率、每日平均房價(ADR)、RevPAR (15%)
 - II. 請由所提供的數值分析並說明A旅館近兩年的營運狀況與趨勢 (10%)
6. 近年來以“共享經濟”理念興起的airbnb,讓屋主將閒置的房產出租賺取收入,讓旅客可以住到更便宜的房子。請舉例敘述及說明旅館業者應如何因應共享經濟模式對消費者習慣所帶來的影響(至少三例) (15%)
7. 近年來國際與本土品牌旅館陸續進駐台灣，請舉出兩間近3年內開幕之旅館，其旅館名稱、所屬集團、地點與目標客群 (10%)。

※ 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，試題須隨答案卷繳回。

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。

科目：管理學

系所組：餐旅管理系

請在彌封答案卷上，依序作答。

一、選擇題(每題4分，共28分)

- 目標管理(Management by Objectives)是誰提出的：
 - 尤金法瑪 Eugene F. Fama
 - 弗利曼(M. Friedman)
 - 彼得杜拉克(Peter F. Drucker)
 - 麥克波特(Michael Porter)
- 何者不適合用來衡量企業營業績效或經營能力：
 - 存貨週轉率
 - 總資產週轉率
 - 住房率
 - 流動比率
- 下列哪一項為 Herzberg 二因子理論中的保健因子？
 - 升遷
 - 滿足感
 - 薪資水準
 - 責任感
- 「近來原油價格下降，使得航空業經營成本下降」。上述外在環境變化對航空公司而言是屬 SWOT 分析中哪一項：
 - S
 - W
 - O
 - T
- 以下指標不適合做為公司規模之衡量？
 - 總資產
 - 員工人數
 - 總負債
 - 公司總營收
- 從成本習性來看，哪個成本增加易使得企業經營風險增加？
 - 變動成本
 - 設備投資之固定成本
 - 可控制成本(Controllable Costs)
 - 直接人工與直接材料等之直接成本
- 下述何者是藉由比較預定標準與實際績效，並針對任何偏差採取修正行動得以完成：
 - 規劃
 - 組織
 - 領導
 - 控制

二、問答申論題(72分)

- 何謂企業生產力？(4%)如何衡量生產力？請舉出兩個指標。(6%)
- 麥可波特 (Michael Porter) 所提出的事業層級的「競爭策略」有哪三種類型？請解釋每一種策略的特性，並請舉實例說明？(12%)
- 「臺灣連鎖餐飲龍頭王品在 2018 年 9 月起集結旗下品牌，開始以新型態的 Power Center 複合式商店進行展店，陸續開出台中崇德(禾樂+麻佬大)、台中大里(品田牧場+麻佬大)、台北(品田牧場+聚+享鴨)、台中公益 12MINI+品田牧場) 4 處複合店據點」(中時電子報，2019 年 01 月 19 日) 從上述的新聞說明，請對於這種所謂的「複合式經營」與「多角化經營」的策略有何差異？請從相關的管理策略理論論述說明之。(20%)
- 「華航機師罷工持續進行，桃園國際機場公司今天傍晚表示，根據華航在官網提供的資料顯示，12 日預估有出境共 28 個航班取消，受影響旅客約 5 千人。13 日取消 5 航班，提醒要搭機的旅客隨時注意航班動態。」(中時電子報，2019 年 02 月 11 日) 有關勞資雙方的衝突，在這次的機師罷工事件，從資方與勞方的觀點，您認為應該以哪些的溝通或因應的策略，使這樣的勞資衝突能彼此之間取得平衡點，請提出相關的理論申述之。(20%)
- 有關勞動部基本工資審議委員會決議調漲基本工資，月薪調高至 23100 元，時薪調高至 150 元，自 2019 年 1 月 1 日起實施。請從薪資管理的觀點說明此對於勞資雙方有哪些影響？(10%)

※ 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。