

國立臺灣師範大學 106 學年度碩士班招生考試試題

科目：管理學(含餐旅管理)

適用系所：運動休閒與餐旅管理研究所

注意：1.本試題共 1 頁，請依序在答案卷上作答，並標明題號，不必抄題。2.答案必須寫在指定作答區內，否則依規定扣分。

- 一、Osterwalder and Pigneur (2010) 提出之商業模式九宮格內容如下，請以一餐旅企業為例，任選其中五個元素說明該餐旅業在各元素中可能含括之實際內容 (25 分)

關鍵夥伴	關鍵活動	顧客價值主張	顧客關係	目標客群
	關鍵資源		通路	
成本			收入流	

- 二、試以某一餐旅企業為例，說明 4P 的定義與該企業之行銷 4P 策略 (25 分)

- 三、名詞釋義：請解釋下列五個名詞在管理學上的意義。若只有寫出該名詞中文翻譯，將不予給分。(每一小題 5 分，共 30 分)。

- (一) millennials
- (二) O2O
- (三) Adversity Quotient
- (四) social media
- (五) mobile marketing
- (六) artificial intelligence

- 四、高齡化社會及其衍生之議題是近年來全球關注的焦點，餐旅企業在未來十年內逐漸面臨如何為年老顧客提供適切服務的需求。請你針對老人生理、心理、和社會行為特性與需求的了解，列點並具體論述餐旅企業服務年老顧客時的角色以及應有的準備。(20 分)