

國立臺灣師範大學 108 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、請以中文寫出下列理論或概念名詞的內容意涵，並進一步闡述其對於在地獨立餐廳(independent restaurant)經營時的內場生產與外場行銷之影響。(50 分)

(請先將每小題抄入答案卷上再行作答)

(一) glocalization (15 分)

(二) customer value (20 分)

(三) social enterprise (15 分)

二、申論題 (50 分)

以下為餐旅營運狀況的描述，請以 PDCA 四個步驟回答下列問題。

(一) T 旅館在 TripAdvisor 上的顧客評分排名皆在同類型旅館中倒數 5 名，客務部總監設定明年目標須達到同類型旅館評分排名前 10 名，且正面評論數量要大於負面評論數量；如果你是客務部總監，請說明如何利用 PDCA 循環，確保明年的目標能順利達成？(20 分)

(二) S 餐廳平均每天中午時段營業 4 小時，其平均營業收入為 10 萬元(平均客單價 200 元)，營業費用為 5 萬元；晚上時段營業 4 小時，其平均營業收入為 20 萬元(平均客單價為 400 元)，營業費用為 13 萬元；另食材成本皆佔營業收入 40%。請以餐廳經營者角度分析：(1) S 餐廳中午與晚上營業時段之損益 (15 分)；(2) 請以 PDCA 循環敘述其改善之方法 (15 分)。