

一、請解釋系下列各名詞 (24%)

1. A La Carte
2. Gross Profit %
3. Coperate Social Responsibility
4. Espresso
5. Cycle menu
6. HACCP

二、請舉出三種收集顧客抱怨的方式及顧客抱怨處理原則(15%)

三、請分析台灣餐飲業的現狀及未來趨勢。(16%)

四、請解釋何謂餐飲業的 supply chain 運作？並以麥當勞為案例做說明。(20%)

五、請以王品牛排為例，說明餐飲業在品牌定位、行銷手法、菜單規畫、定價、店鋪尋找、氛圍設計及營運上的策略及經營手法。(25%)