

系所組：觀光事業學系碩士班

日期節次：100 年 3 月 20 日 第 2 節 11:00-12:30

科目：餐旅管理 解釋名詞 (25%)

1. Franchise
2. Yield Management
3. A la Carte
4. Moments of Truth
5. Russian Service

二、請問台灣餐旅產業可採用那些策略和方法吸引大陸遊客來台觀光旅遊，以協助推動觀光倍增計劃？(25%)

三、行銷人員在推動行銷活動時，最常提起的就是行銷組合。所謂行銷組合基本是指行銷活動的四大單元，包括產品、價格、通路及促銷等四項，通常這四者要互相搭配，不可各自為政，才能提高行銷活動的效果。請選擇一項你認為這一兩年來相當成功的餐旅產業相關服務性產品，利用行銷組合的 4P: Product(產品), Price(訂價策略), Place(行銷通路), Promotion(促銷), 逐一分析討論其成功之處。(25/0)

四、消費者行為是指人們購買和使用產品或服務時，所相關的決策行為。請選擇一項餐旅產業相關之服務性產品(例如：餐廳提供的是餐飲服務；旅館提供的是住宿服務等)，利用消費者決策程序的七大步驟：需要確認、搜尋、購前方案評估、購買、消費、消費後評估以及處置，逐一分析討論每一步驟。(25/0)

系所組：觀光事業學系碩士班

M-8-3

日期節次：100 年 3 月 20 日 第 2 節 11:00-12:30

科目：觀光學

一、(一) 申論題 40%

1. 澳洲東北之昆士蘭於今年年初發生嚴重之水災，大量之洪水將陸地上所衝擊出來之泥沙、垃圾與其他廢棄物堆積在其沿海之大堡礁國家公園轄區內，該國家公園著名之珊瑚礁受到嚴重之破壞與衝擊，請問這次大水對該國家公園之珊瑚礁生態資源會有何衝擊？而對該國家公園之觀光遊憩活動之影響，亦請一併加以說明。(20 分)
2. 交通建設之開發常會對觀光景點之發展有重大之影響，台灣之花東地區因其山高水美，素有台灣後山之稱謂。而為了發展花東地區之經濟，蘇花高（蘇花高速公路）、蘇花改（蘇花公路山區路段改善計畫）等改進花東地區交通建設之方案屢被提出討論，請依據你對花東地區觀光資源之瞭解，對這些交通建設改善方案之興建與否所對花東地區之觀光發展之正負面影響分別提出個人看法。(20 分)

(二) 解釋名詞 10% (每題兩分)

1. Destination resort
2. National park
3. Ecotourism
4. Interpretation
5. Authenticity.

二、(一) 名詞解釋 (10%)

1. Tourist behavior
2. Sustainable tourism
3. Cultural Shock
4. Cultural Heritage Management
5. Segmentation

(二) 申論題 (40%)

1. 中國大陸對國際觀光的影响與日俱增，而台灣應如何對此深具潛力的市場進行策略規劃與行銷。20%
2. 請以波特(Michael E. Porter)的觀點去探討台灣應如何提昇其觀光的競爭優勢。20%