

一、問答題，每題 25 分

1. (1)請說明”可控制成本”的定義並例舉其於餐飲的費用。  
(2)餐飲業主要的成本為何？請寫出二個成本控制的方法。
  
2. (1)請寫出二個餐旅品質管理的客觀指標，並說明其意義。  
(2)請寫出餐旅業主管在管理時客觀的管理指標二個，並說明其意義。

二、

請說明解釋全球化對於餐旅觀光有何正負面影響？(12%)

並請選擇：(A) MICE, (B) Cruise Industry, (C) Restaurant,  
(D) Hotel, (E) Airlines

的其中一產業，詳加說明闡述其可能之趨勢發展。(8%)

三、

請詳述「績效評估」之施行要點及其重要性。(12%)

並發展設計一與餐旅相關之績效評估方案；

而與你所設計發展的績效評估方案中，

督導 (supervisor) 或初階經理人 (First-line Manager) 所

應注意的原則為何呢？(18%)

系所組：觀光事業學系碩士班

日期節次：99 年 3 月 13 日第 1 節 9:00 -10:30

科目：觀光學

一、解釋名詞（請寫出中文名稱，並說明其意涵；每題 5%，10 題合計 50%）

1. Leisure
2. Tourism
3. MICE Industry
4. F.I.T.
5. B & B
6. Dark Tourism
7. Social Carrying Capacity
8. Hierarchy of Needs Theory
9. Tourism Satellite Account
10. Destination Image

二、請以中文解釋下列各名詞：30% (每小題 2%)

- 1.international tourist
- 2.intangible product
- 3.exchange rates
- 4.seasonality
- 5.visitor impact management
- 6.tourism planning
- 7.supply and demand
- 8.market segmentation
- 9.carrying capacity
- 10.sustainable development
- 11.mass tourism
- 12.limits of acceptable change
- 13.tourism expenditures
- 14.accessibility
- 15.distribution channels

三、試舉例說明觀光發展對環境之正面及負面衝擊(positive and negative environmental impacts)。20%