

M-8-3

Q1. 服務業的特性中包含無形性、不可貯存性、顧客在現場及多樣性等特性，請針對無形性及顧客在現場的特性說明管理者的管理重點，並以餐旅業的例子說明之。(20分)

Q2. 連鎖中式餐廳應如何維持食物品質的一致性，請詳細說明之。(20分)

Q3. 針對肉品安全“牛有毒、雞有病、豬有疫”的相關新聞，若您為一美式餐廳的管理者，請提出 4 個具體的應因作法。(20分)

Q4: 於餐飲 (Restaurant) 及旅館 (Lodging) 產業中，

人力資源管理為極重要之當代管理議題；

試選一產業，分別就 (1) 招募 與 (2) 教育訓練 兩大議題，

至少論述說明各 2 個管理重點(或挑戰)。(20分)

Q5: 一般而言，旅館之經營管理有以下幾種模式：

(A) Company or Chain owned/managed,

(B) Purchase,

(C) Lease,

(D) Management Contract,

(E) Franchise,

(F) Voluntary Chain, &

(G) Referral Chain.

第 1 頁(共 1 頁)

試任選兩種模式深入闡述其經營管理之議題及優缺點。(20分)