

系所組：生活應用科學系碩士班乙組

日期節次：103 年 3 月 15 日第 1 節 9:00~10:30

科目：餐飲管理

一、 解釋名詞：請解釋下列名詞，並請舉例說明。(20%)

1. GHP
2. Fortified wine
3. Internal sales
4. Moment of truth

二、 近來食安議題頻傳，請說明危機處理的重要性，並請以餐飲產業管理經營的角度探討餐飲產業危機管理(Crisis Management)的執行程序及計劃流程(15%)，並請舉例具體說明實行方法及明確的改善方式。(15%)

三、 餐飲業消費者狀況調查及目標市場調查，為餐飲業決定餐廳業態與產品定位等經營方式或幫助改善經營狀況重新定位的步驟，請說明原因 (10%)。請以一實際例子說明，你將使用哪些因子分析消費者狀況及市場(20%)。

四、 餐飲業員工流動率高為餐飲產業經營人員管理主要問題，在人才培養、訓練不易、工作氣氛、員工對企業忠誠度及人事管理成本的考量之下，若你為餐飲產業經理人，你要用哪些策略降低員工流動率，請具體說明可行的方式？(20%)