

國立高雄應用科技大學
九十六學年度碩士班招生考試
觀光與餐旅管理研究所

准考證號碼 (考生必須填寫)

餐旅管理

試題 共 1 頁，第 1 頁

注意：a. 本試題共四題，第一題為名詞解釋，配分 30 分；第二、三、四題為問答題，除第四題配分 20 分外，每題 25 分，共 100 分。
b. 作答時不必抄題。

一、名詞解釋(30%)

- | | | |
|-----------------------|----------------------|-------------------------|
| 1. plate service (5%) | 2. side station (5%) | 3. upselling (5%) |
| 4. master key (5%) | 5. understay (5%) | 6. connecting room (5%) |

二、請說明餐飲服務中的美式服務(American service)和法式服務(French service)及比較其優缺點。(25%)

三、請說明及比較 Timeshares Hotels 與 Condominium Hotels。(25%)

四、請說明「moment of truth」一詞在餐旅業服務品質管理上的意義及重要性。(20%)