

國立高雄應用科技大學
九十八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

- 注意：a.本試題共 4 題，第一題為解釋名詞，配分 30 分；第二、三、四題為申論題，配分分別是 20 分、25 分及 25 分，共 100 分。
b.作答時不必抄題。
c.考生作答前請詳閱答案卷之考生注意事項。

一、解釋名詞 30%

1. unique selling proposition
2. perceptual mapping
3. value-binding
4. revenue management
5. management trainee program
6. baby boomers

二、請說明服務之無形性(intangibility)、不可分割性(inseparability)、多變性(veriability)，及不能庫存性(perishability) 的意涵。20%

三、請說明何謂「社會行銷概念」(societal marketing concept)? 並舉例說明餐旅業如何落實之。25%

四、請說明顧客滿意度之提高與公司利益關係人(stakeholders) 間的微妙平衡關係，並說明其與顧客忠誠度之連結關係。25%