

科目:餐旅概論

壹、名詞解釋 (32 分, 每題 4 分)

1. Market Penetration
2. HACCP
3. Continental breakfast
4. Yield Management
5. Duplex Room
6. Overbooking
7. Concierge
8. à la carte

貳、問答題 (68 分)

1. 試說明從客人進入西餐廳至離開該西餐廳之間, 餐廳服務人員 (經理、領班、服務生) 在整個服務流程中所提供的服務為何 (20 分)?
2. 試以 SWOT 分析澎湖開設賭場後對澎湖餐旅業的影響為何 (20 分)?
3. 依照我國相關法規的規範, 觀光旅館可分為哪兩種 (4 分)? 主管機關為何 (4 分)? 近期澎湖興建中或將近完成的觀光旅館近五、六家之多, 除原有的觀光旅館外, 澎湖民宿業者如雨後春筍般的大幅度的成長中, 為此, 試依照你的看法, 興建中的觀光旅館應採取何種經營策略以因應激烈的市場競爭 (20 分)?