

# 南華大學九十六學年度 碩士在職專班 招生考試試題卷

系所別： 旅遊事業管理學系碩士班不分組

科目編號：1401

科 目： 旅遊事業行銷與管理

試題紙第    頁共    頁

## 問答題：

1. 你認為什麼是好的服務品質？請舉例一家你最喜歡的餐廳，並說明它如何維持服務品質讓你（顧客）滿意的原因。(25%)
2. 請以旅行社的經營為例說明銷售導向與行銷導向理念可能造成的管理差異（25%）。
3. Why is it difficult to measure the recreation and leisure industry?(25%)
4. Describe how the risk management grid is used in the analysis of a company's risks.(25%)