

南華大學九十九學年度 碩士在職專班 招生考試試題卷

系所組別： 旅遊事業管理學系碩士班【甲組】

科目編號： 241-1

科 目： 旅遊實務

試題紙第 1 頁共 1 頁

1. 為了提供遊客更好的遊憩體驗及減低對自然生態的破壞，許多景點都提供解說服務以滿足遊客之需求及教育遊客如何落實「生態永續、永續生態」的觀念。而現今公、民營機構人力資源不足，且解說志工留任不易，請由『人力資源管理』角度來論述解說員制度的管理策略。20%
2. 旅遊業者為了提高其競爭能力，已將 Incentive travel 列為業務項目之一。身為旅遊業者，規劃 Incentive travel 時應做哪些準備？為了幫忙企業利用 Incentive travel 達到真正激勵員工的效果，旅遊業者製作 Incentive travel 產品時應強調的重點為何？20%
3. 冰島艾雅法拉(Eyjafjallajokull)冰河火山日前爆發，迫使歐洲多數航班停飛，造成大量旅客旅遊行程受阻。如果你是『領隊』，該如何處理，以兼顧公司利益、顧及遊客安全且維護旅遊品質，達到雙贏。20%
4. 如果你是旅館經理，發生客人於房內自殺身亡的狀況，你的處理流程為何？ 20%
5. 日前國內發生某旅行社在該公司網站標錯飯店房價，且低於實際售價 10 倍的情形，雖然飯店業者出面澄清責任歸屬，但已傷害該飯店形象及造成損失。試以『競爭優勢』角度來分析、評論該旅行社業者處理此事件之作法？ 20%