

大葉大學 98 學年度 研究所碩士班甄試 招生考試試題紙

系 所 別	組 別	考 試 科 目 (中文名稱)	考 試 日 期	節 次	備 註
休閒事業管理學系		管理學	12月13日	第一節	

註：考生可否攜帶計算機或其他資料作答，請在備註欄註明（如未註明，一律不准攜帶）

本考卷共計有三題，結合休閒事業管理實務與管理理論，請於答案卷上標示題號作答（可不依順序），另作答內容不可有表達個人身分背景之用詞。

1. 2008 年全球遭遇金融海嘯，各國均陷入通貨緊縮的情境，台灣政府首度決定發放消費卷 3600 元給全民，刺激民間消費，帶動經濟成長，就休閒、觀光、遊憩產業而言，在此波政府利多政策下，亦摩拳擦掌，想藉由各項方案來帶動消費者或顧客的前來消費；就服務產業之服務行銷組合 7P（註：Product, Price, Place, Promotion, People, Physical Evidence, Process），若您是休閒事業之經營者，您將如何利用上述服務行銷組合 7P，在景氣低迷環境下，吸引消費者或顧客前往消費？(40%)
2. 常有休閒產業之業者自嘲「一週七天，往往週休五天，僅有週末、日二天必須工作。」若將時間尺度放大，則可發現休閒產業經營具有季節性需求變動情形，例如美國佛羅里達州迪士尼樂園在每年的十一月中旬、十二月底至次年一月初、二月底、四月中以及暑假均有較高的入園人次，而在台灣各地亦有類似情形。若您是 Amusement Park 的經營者，如何利用顧客關係管理進行關係行銷？請提出您的分析前提與想法。(30%)
3. 休閒產業重視服務人員之服務提供，而服務人員亦扮演第一線行銷的角色，但服務人員的角色往往須付出很多的情感勞力（例如情緒不好時，仍需要面對顧客微笑、與顧客眼神接觸、展現友善、禮貌、同理心等），而且服務品質與生產力之間存在替換關係(Trade-off)，因此休閒產業第一線服務人員在面臨職場壓力下，往往出現比其他產業更高的人力流動率，就您的觀點而言，休閒產業的人力資源管理（例如招募、訓練或獎勵制度）應該如何著手，才能將優秀且具有正確人格特質的服務人才留在企業中，成為企業重要的人力資本？(30%)