

世新大學九十九學年度碩士在職專班招生考試試題卷

第 1 頁共計 1 頁

系所組別	考 試 科 目
觀光學系	觀光學

※本考題 ☐ 可使用 ☒ 禁止使用 簡易型電子計算機

※考生請於答案卷內作答

一、解釋名詞（共 20 分，每題 5 分）

1. 文化觀光
2. Incentive tour
3. Sustainable development
4. SWOT analysis

二、問答題（共 80 分，每題 20 分）

1. 請詳述「休閒」、「觀光」、「遊憩」的關係和異同？
2. 何謂「優質旅遊」？台灣如何應用現有的觀光資源來推行國際及國內的優質旅遊？
3. 一個好的工作設計可以使員工產生激勵的作用，工作特徵模型(job characteristic model, JCM)即是從五個構面來探討一個工作的特性。如果你是一位餐廳的經理，請問你如何應用「工作特徵模型」來設計一份基層服務人員的工作？
4. 觀光服務產業經常面臨顧客的抱怨，而服務保證(service guarantees)也是一種服務補救的方法，如果你是一位旅館經理，你會如何設計一個好的服務保證來滿足顧客？