

答案紙上回答時請將題號標示清楚，字跡請清晰撰寫並且儘量工整以便批閱評分

一. 名詞解釋：20%

1. hotel revenue center
2. AH & LA
3. CI/CO
4. HACCP
5. Standard recipe

二. 試述飯店櫃台接待人員之職責範圍，及從事此項工作應有之態度。(20%)

三. 假設您考慮在中華大學外開設一家簡餐餐廳，請詳述在開設前應考慮之因素。(20%)

四. 很有名的”八方雲集”在台已有數以百計的分店，目前他們正準備進軍大陸，請以 SWOT 分析一下他們進軍大陸所可能面臨的情況？ (20%)

五. 現在已是網路科技的時代來臨，如果你是飯店的總經理，請舉出三種飯店可以使用的網路行銷方式(請說明具體作法)，並比較他們之間的優、缺點。(20%)