

銘傳大學 97 學年度碩士在職專班招生考試

觀光研究所碩士在職專班(金門考區)

觀光餐旅個案分析試題

(第 / 頁共 2 頁)

(限用答案本作答)

可使用計算機 不可使用計算機

來塊披薩快餐店(Pizza-to-go)

Bob 是個相當忙碌的生意人，每天長時間的辛苦工作，連吃飯都沒時間。Bob 喜歡吃披薩，也常常光顧附近的「來塊披薩快餐店」。每週總有一次 Bob 會在下班後電話預訂一份中披薩，上面加了橄欖、香腸和雙倍鯷魚，回家時順道取餐。有一回快餐店的服務生忘了加香腸，另一次則是把橄欖弄成義大利辣味香腸，但 Bob 都原諒了服務生，且絕口不提這些小事。減肥時它可忍受少吃一些香腸，而且反正義大利辣味香腸和橄欖他都喜歡，服務生至少從沒少掉鯷魚。好多好多的鯷魚混合在義大利白乾酪裡，一直是 Bob 喜歡吃披薩的原因。

上個禮拜 Bob 下班之後心情愉快，準備好來杯啤酒以及幾塊最符合口味的披薩。但這次披薩盒裡口味搭配卻是別人的最愛，香腸、橄欖和看起來像兩倍洋蔥的東西。Bob 簡直不敢想像什麼人會這樣搭配吃披薩。他立刻拿起電話打給快餐店，接電話的是過去兩年為 Bob 準備披薩的 Vito。

「Bob 真是抱歉，希望您這次可以直接將洋蔥挑出來，下次您來點平常吃的餐點時我們免費招待您，而且還贈送您加了雙倍鯷魚的小披薩，當作對您的補償。」Bob 認為這是相當合理的補償，便謝謝 Vito，就乾脆把洋蔥挑掉，吃起了披薩，但披薩還是有洋蔥的味道。橄欖、香腸和洋蔥的味道加起來實在太濃了。

所有一切都是在星期一傍晚發生的。同一週的星期四，Bob 又點了平時最愛口味，外加一份加了雙倍鯷魚的小披薩。當他到了快餐店時卻不見 Vito 的身影。Bob 對櫃台的服務生表明身份，服務人員隨即給他兩份的披薩。Bob 還解釋因為上次服務人員把餐點攪錯，所以這兩份披薩應該是免費的。

服務人員笑了笑說：「應該沒有這回事吧！看看那邊的標示，免錢的披薩大家都愛，但這兒可是來塊披薩快餐店。」

Bob 冷靜了一會兒，表明要找 Vito 證明。

**本試題兩面印刷**

「Vito 星期一晚上辭職了，還說再也不想看到披薩。」

「過去兩年我每個禮拜都跟你們買一兩次的披薩。我叫 Bob Callahan」，到你們的資料記錄找找我的名字，看 Vito 有沒有特別說什麼。」

「什麼資料記錄啊？」服務生說道。

Bob 放棄了。他決定以後找別家店買披薩。「給我加了雙倍鯷魚的小披薩。」「不買大披薩了嗎？」

「不要了。」

銘傳大學 97 學年度碩士在職專班招生考試  
觀光研究所碩士在職專班(金門考區)  
觀光餐旅個案分析試題

(第 2 頁共 2 頁)

(限用答案本作答)

可使用計算機 不可使用計算機

「打電話叫的也不要了嗎？好吧，如果有人想吃橄欖、香腸和鯷魚的奇怪組合，我們只要熱一下就可以再賣了。」

Bob 付了錢，也沒有再給小費。回到家拿了啤酒，打開電視準備休息，打開盒子拿起的卻是加滿洋蔥的披薩。

1. 這樣的情況須要補救性服務嗎？若是需要，你會考慮什麼樣的補救方式？為什麼？
2. 如果你是 Bob，你會如何處理此一事件？
3. 如果你是此家披薩店的經理，你會對這位職員工作作何種處置措施？對自己呢？

本試題兩面印刷

試題完