

系所組別： 體育健康與休閒研究所丙組

考試科目： 運動與休閒管理

考試日期：0225，節次：3

一、國人體認休閒運動在生活與健康促進的需求與重要性，台北市政府首先於各個行政設立運動中心，政府並預計於全國廣設運動中心，面對平價的運動中心逐漸擴增，若您是一位經營私人健身房業者，請運用您所學管理相關理論，您將如何面對處理這樣的衝擊變化？（50分）

二、隨著週休二日的實施與休閒意識提升，近年來國內休閒旅遊人數增加，許多觀光景點由於旅館數不足，民宿如兩後春筍般的崛起，阿成哥與阿成嫂也在五年前在墾丁地區將原本小型經營的農牧業轉型為經營民宿。由於阿成哥與阿成嫂每次對待客人如朋友般親切與熱心，對於顧客的需求有總是盡力配合，因此，口碑也漸漸傳開，生意一直保持穩健的成長。為了讓顧客有滿意的服務，阿成嫂還提供一泊二食晚餐早餐吃到飽的套裝，讓所有住宿旅客都享有直接在民宿中用餐的便利性；某天，有個訂單是豪華六人房，但當客人來 check in 時，卻出現了十個人。原本六人房附有六張早餐晚餐卷，這是原本民宿的規定，若要增加人數吃飯需要額外加錢。但這次客人訂六人房卻來了十位客人，阿成嫂原本想要睜一眼閉一隻眼的放寬客人，但沒想到阿成嫂的退一步卻是引來更多的糾紛。

顧客：「為什麼我們不能去吃吃到飽晚餐啊？我們也有付房間錢啊！！」

阿成嫂：「不好意思，你們訂六人房，只有六張晚餐餐票，如果你們其他人也要享用晚餐的話，麻煩請補差價」

顧客：「你們這是甚麼民宿啊？不是要以客為尊嗎？為什麼我們不能吃啊？你們態度也太差了吧？你們服務業的服務態度是這樣的嗎？」

阿成嫂：「我們民宿秉持著使用者付費的原則，我們沒有不講道理，但是吃霸王餐是你們得不對，如果你們想要吃晚餐請補差價」

顧客不滿地在櫃檯大吼大叫，批評民宿的不是，似乎要讓其他的客人也聽到他們的不滿，雖然，阿成嫂試著與客人解釋，但是客人並不接受，仍然大聲謾罵。對於這樣的舉動，向來以客為尊的阿成嫂認為侵犯到個人尊嚴與民宿聲譽，只好告知客人：「你這樣的行為已經威脅到我的尊嚴，我將以我個人的名義報警處理。」警察的介入雖然平復了這場風波，然而，這已經造成這寧靜的山莊小小的波動。

運動休閒服務業經常遇到客訴的問題，如何處理客訴案件，是必須正視的一個課題。對於客訴問題需要謹慎的處理，但該如何處理，並讓顧客與業者兩方雙贏，經常是兩難的決定，請依您所學的管理學相關理論分析以上案例。（50分）