

Subject 國際加盟連鎖飯店經營優勢與發展

健管院

有鑑於會展產業在全球市場的發展潛力，行政院已將發展會議展覽產業視為重點工作計畫，進行政府各部會資源的協調及整合，以期積極推動國內會展產業之蓬勃發展。但業界、行政部門及學術界，對於會展產業的知識及掌握度仍屬於起步階段，相關課程、學系的專業人才仍顯欠缺。會展產業所需人才，乃需具備有專業能力，並與國際網絡緊密連結，能夠積極進行國際行銷能力；同時能了解市場需求，以適時提供適切服務之人。健康管理學院因應政府政策，推展會議展覽產業、擴大觀光市場面向發展之需要，自109學年度起將「國際會議與展覽學程」由系級提升至院級，以提供國際會議與展覽相關領域的課程學習為主要目標。

近期因疫情肆虐全球，導致來台旅客量驟減。據交通部觀光局估算，2020年來台旅客量僅約在135至140萬人次之間，較2019年的1,186萬人次驟減8成以上。另，若以觀光局2018年調查來台旅客平均每人消費3萬7,345元計算，去年觀光收益減損金額將超過3,700億元。因此本院特地邀請新北新莊凱悅嘉軒酒店陳怡如經理，探討國際加盟連鎖飯店經營之發展前景與因應疫情變動，所做的危機處理。

陳經理舉例全球國際加盟連鎖店因疫情影響之案例、危機處理以及品牌的相對優勢與同學分享，以某酒店為例，在疫情期間，酒店細節處理到位，大廳、走道、門把、房間內遙控器每小時消毒，飯店的用餐區座位間距加大、餐點加蓋等等例子。同時綜整出消費者選擇連鎖品牌關鍵之八大要點：工程指導、品牌知名度、企業文化-使命·願景·精神、完整的人才培訓、國際行銷業務通路、資源配置最優化、常客忠誠獎勵計劃、Know-How經營管理等，讓修習會展學程的同學了解，當餐飲業遇到全球當前的疫情，是如何以適當的危機處理，度過企業難關。

