

准考證號碼：

※注意事項

請確實核對准考證號碼是否正確

## 嘉南藥理科技大學 102 學年度碩士班招生考試

### 管理學試題（休閒保健管理系碩士班不分組） 本試題共 1 張 1 面

一、請詳述下列學者對於管理學之重要貢獻。(25 分)

- 1、韋伯 (Max Weber)
- 2、戴明 (William Edwards Deming)
- 3、泰勒 (Frederick Winslow Taylor)
- 4、傅立葉 (Mary Parker Follett)
- 5、杜拉克 (Peter Ferdinand Drucker)

二、Parasuraman、Zeithaml 及 Berry 等三位學者於 1988 年定義認知的服務品質 (perceived service quality) 為「顧客的認知與顧客期望」之間的差距。因此，這三位學者於 1988 年發展出一套衡量服務品質的方法，稱之為 SERVQUAL。假如你是台南市某大飯店的主管，想要依據 Parasuraman、Zeithaml 及 Berry 等三位學者的理論，縮短「顧客的認知與顧客期望」之間的差距來提升服務品質，應該如何解決問題。(25 分)

三、數年前，某台商企業廠區發生員工連續跳樓事件，該企業選擇以大幅調薪因應危機。請就赫茲伯格 (Frederick Irving Herzberg) 的雙因子理論 (Two-factor Theory) 進行說明，並詳細分析這樣的措施能否有效激勵員工樂於工作。(25 分)

四、當休閒產業持續擴大國際化及追求永續經營的過程中，身為休閒產業經理人的您，請以貴公司為例，說明應如何履行社會責任，追求永續經營且促進國際接軌。(25 分)