

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 100 學年度碩士班暨碩士在職專班招生

管理學試題(環境工程與科學系碩士班一般生乙組、溫泉產業研究所碩士班一般生不分組、休閒事業管理研究所碩士班一般生不分組)

本試題共 1 張1面

一、解釋名詞(40 分，每題 10 分)

- 1.矩陣式組織(matrix organization)
- 2.顧客關係管理(CRM)
- 3.目標管理(MBO)
- 4.全面品質管理(TQM)

二、申論題(60 分，每題 30 分)(溫泉所、環工所考生請回答『1』、『2』題；休閒事業管理研究所考生請回答『3』、『4』題) 請依規定答題，違者以零分計算！

- 1.何謂「企業社會責任」？並試以利害關係人(Stakeholder)的立場，解析台灣地區產業發展（報考環工所學生請以環工產業為例作答，報考溫泉所學生請以溫泉產業為例作答）之「企業社會責任」的對象與內涵。
 - 2.何謂規劃？何謂控制？請以個人進入研究所後之讀書計畫為例，說明你將如何「規劃」完成論文？執行歷程所須使用的「控制」工具有那些？
-
- 3.(1)何謂「組織學習」？(2)台灣休閒產業之發展漸趨成熟，休閒事業單位如何應用學者彼得·聖吉(Senge, 1990)提出的「學習型組織」中的五項「學習修練」，藉此改善組織行動，並滿足快速改變的消費者需求？試說明之。
 - 4.(1)何謂「管理決策」？(2)面對氣候快速變遷，身為休閒事業之管理者的您，奉命進行一項休閒農場開發的管理決策，在考量「企業倫理」能減少企業對大自然環境破壞之基礎下，請問您的「決策過程」為何？試說明之。