

國立高雄師範大學 103 學年度學士班轉學生招生考試試題

系所別：事業經營學系二、三年級

科 目：管理學（全一頁）

※注意：1.不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在答案卷上，於本試題上作答者，不予計分。

2.限用藍色或黑色之鋼筆、原子筆作答，以鉛筆或其他顏色作答者不予計分。

一、請舉例說明企業（或主管）可以運用何種激勵理論來激勵員工達成組織（或單位）目標？（10%）

二、（1）過去台灣人由於深具創業家精神造就了許多中小企業，並透過企業網絡與國際大廠競爭，但目前有些企業型態漸漸趨向「大型化」、「集團化」發展，你認為創業家精神是否會與企業「大型化」、「集團化」的發展趨勢相衝突？請說明你的理由？（10%）

（2）你認為目前台灣的創業家精神與過去有何不同？（10%）

三、你認為台灣低薪結構的根本問題是什麼？（20%）

四、近年來王品集團成功經營管理的案例，已廣為媒體爭相報導並探討其關鍵成功因素（KSF）。請針對下列一系列問題回答之。

（1）董事長戴勝益先生認為第一線服務人員應該至少要做到哪三個動作？才是服務品質的具體表徵（服務的DNA為何？）。（10%）

（2）戴氏人性管理學中有哪些啟示？（10%）

（3）你認為王品集團經營成功的關鍵因素為何？（10%）

（4）您認為服務業從業人員應著重哪些條件？（10%）

（5）若在服務過程中發生服務失誤，你認為要掌握哪些應對準則？（10%）