

大葉大學九十二學年度轉學招生考試試題紙

系	組	別	日\ 第二部	年級	考 試 科 目 ( 中 文 名 稱 )	考試日期	節次	備註
	休閒事業管理		日	二	企業管理	7月23日	3	全一頁

註：考生可否攜帶計算機或其他資料作答，請在備註欄註明（如未註明，一律不准攜帶） 11=10~12=30

申論題(每題 25 分、共 100 分) 請依序作答，不用抄題

1. 請用 SWOT 分析，分析肯德基(KFC)。
2. 企業要如何處理顧客抱怨？
3. 請用 4P 分析，分析星巴克(Starbucks)。
4. 請解釋 Maslow 的需求階層理論。