

大葉大學 97 學年度 研究所碩士班 招生考試試題紙

共 2 頁

系所別	組別	考試科目 (中文名稱)	考試日期	節次	備註
休閒事業管理學系(所) 碩士班	甲	管理學	4月13日	第一節 8:30-10:00	一律不准攜帶 計算機

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）

本試卷分兩大部份共壹頁。第壹部份為簡答題，共五題，每題八分；第貳部份為申論題，共三題，每題二十分；總計滿分一百分，請以中文作答，將答案填寫於答題卷上並標註題號。

第壹部份 簡答題共五題，每題八分（佔 40%）  
請註明題號並寫出符合題意的最佳答案。

- A. What is the management process?
- B. What is the difference between efficiency and effectiveness?
- C. Explain the management of human resources in organization.
- D. Explain the managing interpersonal relations and communication.
- E. Explain the managing for total quality in organization.

第貳部份 計算題共三題，每題二十分（佔 60%）  
請標註題號，無須抄題作答。

第一題

20 世紀初期，被稱為「科學管理之父」的泰勒(Frederick Taylor, 1856-1915) 在其 1911 年出版的代表作《科學管理原理》(The Principles of Scientific Management)，提出作業管理理論和工作效率提高的管理方法，管理科學於是蓬勃發展，請闡述科學管理與管理科學之涵義，並論述在傳統管理學與當代管理學所面臨的議題與挑戰。

第二題

1999 年 B. Joseph Pine II 和 James H. Gilmore 出版 The experience economy : work is theatre and every business a stage 一書，提出體驗經濟時代來臨的概念，對於經濟發展的軌跡—從商品經濟，到服務經濟，現在進入「體驗經濟」。《The experience economy》的作者認為，「體驗」是一種創造難忘經驗的活動，其理想特徵是：消費是一個過程，當過程結束後，體驗的記憶將恆久存在；提供體驗的企業和它的員工，必須準備一個舞台，像是表演一樣的展示體驗。試論對於休閒產業的經營管理，體驗的經營管理核心為何？如何營造一有價值的體驗服務？

第三題

顧客關係管理 (CRM; Customer Relationship Management) 是一套結合客戶服務與銷售、行銷及支援的應用系統，許多企業都瞭解它的重要性。在休閒產業的經營管理中，如何進行顧客關係管理，其中的最大挑戰為何？應如何解決。