

休閒遊憩與創意產業管理研究所 <一般生>

【管理學】

注意：

- 1.本試題均為問答題或申論題，計四題，每題 25 分。
- 2.請依序並標明題號作答於答案卷上。
- 3.試題隨答案卷一併繳回。

一、何謂「管理決策的過程」(decision-making process)? 又「理性模式」(rational model)與「直覺式決策」(intuitive decision making)在概念上的差異為何? 試比較說明之。(25%)

二、一般管理通常指企業(Enterprise)的經營管理，但近年來社會趨勢的演變，許多所謂的 NPO (Non-Profit Organization)或 SE (Social Enterprise)組織蓬勃發展，請說明：

- (1) 何謂 NPO? 何謂 SE? (10%)
- (2) NPO 組織對休閒、遊憩等相關產業發展的影響。(15%)

三、休閒產業是典型的服務性產業，員工應如何與顧客進行有效的溝通，減少顧客抱怨以提升顧客滿意度?(25%)

三、何謂「機械式組織」(mechanistic organization)? 何謂「有機式組織」(organic organization)? (10%) 若您是一家知名的國際觀光旅館高階主管，您要採用何種組織型態? 為什麼?(15%)