

國立嘉義大學九十六學年度

休閒事業管理研究所商業遊憩管理組碩士班招生考試試題

科目：休閒產業管理

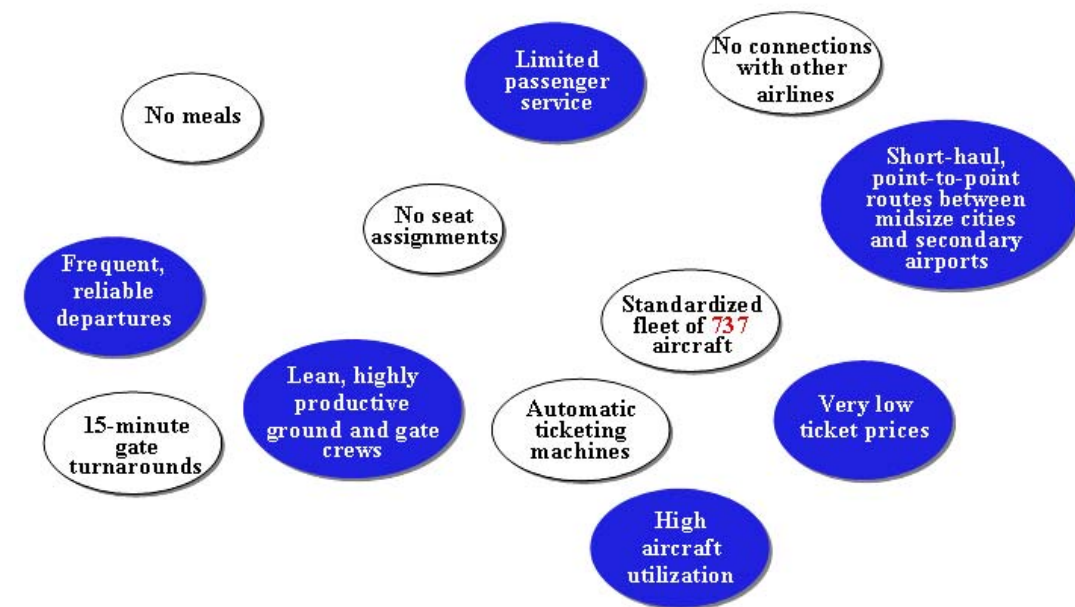
一、『工作標準化 (Job Standardization)』已經成為旅館業奉為圭臬的策略。許多企業透過工作標準化讓員工所提供的服務品質達成一致性與穩定性。但是工作標準化的結果，也可能使得顧客無法得到個別的對待，違背企業所重視的『顧客關係管理』的概念。試申論『工作標準化』與『服務品質』之間的關係內涵，並以管理實務說明之。(15分)

二、外包 (outsourcing) 制度是最近幾年盛行的管理趨勢，同時也是扁平化的延伸。目前許多公民營休閒產業已經實施外包制度，試說明外包制度對於組織的影響。(15分)

三、近年來，網際網路及其工具的發展，使得知識管理成為未來管理的主流。請分別從『知識取得』、『知識分享』及『知識應用』觀點，說明旅行業如何運用知識管理策略以獲得競爭優勢。(20分)

四、如果妳/你正草創一具有特色之「義式餐廳」於競爭強度非常高之台北市東區，妳/你會如何運用企業功能(functions of business)與管理功能(functions of management)兩者所具有之架構思維，將企業有效率之建立？(15分)

五、下圖為西南航空(Southwest Airlines)在經營上的幾項特色，試從「策略管理」的角度說明該公司採行之策略為何？並分析說明這家航空公司成功因素為何？(15分)



六、簡答題：(每題5分，共20分)

- (1) 何謂 ERP-Enterprise Resource Planning ?
- (2) 何謂 BSC-Balanced Scorecard ?
- (3) 何謂「長尾理論」?
- (4) 何謂「Web 2.0」?