

實踐大學 104 學年度日間部碩士班招生考試試題

所 別：餐飲管理學系 餐飲產業創新碩士班

80 分鐘

科 目：管理學

共 | 頁第 | 頁

→ 備註：請在答案卷上作答，於本試題紙上作答者一律不予計分。

1. 何謂馬斯洛 (Maslow) 的需求層次 (hierarchy of needs) 理論? 如何應用此理論來激勵員工? (30 分)
2. 若您是大型連鎖餐廳的總經理，您如何有效的使用電子溝通 (electronic communication) 方式與您的部屬溝通? (20 分)
3. 請針對麥當勞進行 SWOT 分析，並由此分析提出相關建議以提升麥當勞的競爭力。(25 分)
4. 顧客關係管理 (customer relationship management, CRM) 是利用資訊科技來接近顧客、瞭解顧客需求的策略方式。若您是一間五星級飯店的行銷主管，請利用顧客關係管理為您的飯店擬定一行銷計劃以增進與顧客間的長期關係。(25 分)