

科目：管理學

系所組：餐旅管理研究所

一、社會賦閒在一個組織團隊中為管理者經常面臨的議題，請簡單說明組織團隊中的社會賦閒現象(social loafing)(10%)，並說明管理者如何在組織中處理社會賦閒現象使其成為有效能的團隊(15%)。

二、一個組織的管理者若能根據不同特質的員工給予適當的激勵將會提升其在產業上的競爭優勢。請問哪一類型的員工較適合利用”增強理論”來激勵?(10%) 而身為連鎖餐廳的管理者應如何運用該理論來激勵員工?(15%)

三、何謂代理理論?(5%)

請說明在公司中，股東與管理當局的代理問題為何引起?(5%)引起的現象包括有哪些?(5%)如何解決股東與管理當局的代理問題?(10%)

四、David A. Aaker(1991)曾提出品牌權益(brand equity)模型，提出幾個概念：品牌知名度(brand awareness)、知覺品質(perceived quality)、品牌聯想(brand associations)、品牌忠誠度(brand loyalty)，請說明品牌權益與其發展的四個概念(15%)。假設您是餐旅業管理者，請提出相關策略，以增加品牌權益價值?(10%)

※ 注意：1.考生須在「彌封答案卷」上作答。

2.本試題紙空白部份可當稿紙使用。

3.考生於作答時可否使用計算機、法典、字典或其他資料或工具，以簡章之規定為準。