

“請於答案卷上清楚標明題號”

一、是非題：30%

1. 製造業之交期問題在餐旅服務業中並不存在。
2. 觀光飯店內西式自助餐之餐飲服務是一種間歇流程生產型態。
3. 觀光飯店之動線規劃會受飯店內設施設計與佈置影響。
4. 餐旅業之設置地點選擇，以市場面考量為主軸。
5. 生產系統中投入因素有 Management 這一個 M。
6. 組織扁平化意指管理階層之管理幅度會擴大。
7. 現今組織結構所面臨是動態環境，故情勢路線方式應屬最佳方式。
8. 工作效率與工作績效是同樣涵義的目標執行評估要項。
9. 品管圈活動可謂是企業內非正式工作群體之一種活動。
10. 授權時若未掌握階梯原則，則會產生越級報告的現象。
11. 光環效應是可能造成就業約談之誤判。
12. "關愛與親和"是屬於馬斯洛所提需要層級理論中之安全層級。
13. ABC 存貨分類制度中，A 類存貨是指存量最多的產品。
14. 管理人處理控制作業必需再穩定性與目標實現上求得平衡。
15. 績效之決定因素有角色認知一項。

二、問答題：70%

1. 組織衝突之六大來源為何？請說明之。(12%)
2. 試說明在一般評估服務業（特別餐飲業）之 QSCV 準則的意義。(12%)
3. Michael Porter 所主張之三項一般性競爭策略是哪三項？請指出。(12%)
4. 產業六力分析是指哪六個力量的分析？請說明之。(18%)
5. 公司進行變革管理時，其可分為四種層次來界定其努力之方向。此四種層次變革分別指的是什麼？(16%)