

一. 為提升員工的生產力, 必須有效激勵員工的士氣. 請依據你的經驗和見解, 指出五個能夠有效激勵員工士氣的因素, 並說明其內容. (40分)

二. 假設您是一家公司的高^階主管, 為提高顧客滿意度, 請擬訂提昇顧客服務品質之行動計畫. (40分)

三. 如何提昇員工工作生活品質 (Quality of Working Life), 舉例說明之. (20分)