

## 110 學年度上學期空大「管理心理學」第一次作業

(問答題非簡答，每題各 25 分，請詳實作答；作業題目的管理案例請參見教科書，或進一步查閱課外資料)

- 一、管理心理學和組織行為學是相類似的學科，目標都是為達成更有效的管理。但若嚴格地兩相比較，管理心理學更關注「以人（員工）為本」、組織行為學更關注「績效」。二者當然不是簡單的「是」或「否」的問題，但假若您是一名經營大飯店握有實權的管理者，面對自 2020 年以來新冠肺炎流行所產生的衝擊，請問您會更傾向於哪個學科的觀點？請舉例詳細剖析說明之。
- 二、「知可以戰與不可以戰者勝」。當被記者問到「要不要考慮提供星巴克等級的服務？」、「既然還沒賠錢，為什麼 50 元披薩就收了？」，吳政學總是毫不猶豫就能提供答案。決策者必須當機立斷，在組織管理上更是不可陷入泥沼。試以 85 度 C 咖啡為例，說明何謂不要陷入泥沼的的決策？自創業迄今，創辦人吳政學有哪些決策可為我們帶來正面啟示？請舉例並詳細說明之。
- 三、海底撈於 1994 年創立於中國四川，目前展店遍及台灣、新加坡、韓國、日本、美國、加拿大、英國、…等地，已有超過一千五百多家直營店。管理心理學強調用『心』管理，讓員工們能用心提供一流服務，方能成就百年事業。在員工管理上，試試著借鏡海底撈火鍋店為例，說明應如何激發員工的工作動機與服務熱情？
- 四、情緒經驗深刻影響我們的生活品質，而情緒勞務更是無所不在；不僅服務業存在情緒勞務課題，包括在製造業與上司或同事相處、或日常生活，都普遍存在著情緒勞務。請問：在您的工作或生活中，存在哪些情緒勞務？您會如何面對及做好情緒勞務管理？請舉例並詳細說明之。