

國立高雄第一科技大學 97 學年度 碩士班 招生考試 試題紙

系所別：行銷與流通管理系

組別：乙組

考科代碼：3321

考科：管理學

注意事項：

- 1、本科目可使用本校提供之電子計算器。
- 2、請於答案卷上規定之範圍作答，違者該題不予計分。

一、請解釋下列名詞：(每小題 5%，合計 20%)

1. CEO
2. CI
3. SOP
4. NGO

二、近期國際油價已漲破每桶 100 美元，但行政院宣佈台灣中油油價凍漲。政府運用管制措施來讓價格維持低於自由市場(由供需關係)決定的水準，可能會出現什麼情況，請詳細分析之。(20%)

三、張小姐在一家知名餐廳擔任外場服務工作，她最近剪了一個新潮的髮型，她自認為相當與眾不同，但還不致於有失體統，可是餐廳經理卻不喜歡她的新髮型，要求她改回，不然就要將她改調其他工作。您是否認同經理的做法，難道主管有權管到員工的髮型嗎？(10%)

四、近年來國際化已成為台灣企業發展不可避免的趨勢，許多企業紛紛前往海外投資、設廠與營運。故請您任舉兩種台灣企業所採取不同國際組織結構的實例，並分別說明其具有哪些組織設計相關的權變因素？(15%)

五、廿一世紀是「知識經濟(knowledge economy)」的時代，隨著網際網路(internet)與通訊科技的普及應用，使得企業的領導者面對不同的情境，勢必要調整其領導方式，以適應新的領導法則。請您就上述各項環境衝擊對未來企業的領導者，在有效領導者的特徵及領導方式上可能的變化趨勢，發表您個人的讀書心得或自行研判的觀點看法。(15%)

六、以服務業的就業人口數比例或其佔 GDP 比值而論，我國產業型態早已由製造業時代進入服務業時代，而服務業的員工多以情緒工作者為主。所謂情緒工作者是指在工作場合中面對形形色色可能不會再見面的上門顧客，必須表現微笑、眼神接觸、熱忱和興趣、與顧客友善對話等的第一線服務人員，因這些工作者必須投入大量的「情緒」，而稱為情緒工作者。故請問您這會對激勵理論的適用性造成影響為何？您認為服務經濟中情緒勞工須扮演的角色與衝突理論有何關聯性？(20%)