

科目：管理學

系所組：餐旅管理學研究所 乙組

- 一、近來觀光業蓬勃發展，對於有餐飲新貴之稱的餐飲企業集團在業績方面不斷的成長突破，並有企業提出上市或上櫃申請。以王品企業集團為例，現有經營11個品牌，在國內外積極的開拓展店，並且經常在新聞媒體報導其年終獎金或是各項薪資分紅與慈善或相關的活動事件。(25%)
1. 王品餐飲集團的多品牌策略，對於市場的定位與佔有率有何區分？
 2. 對於採取多品牌的經營策略，請從人力運用分析其經營的優勢與可能面對的挑戰。
- 二、2011年在台灣發生塑化劑事件，影響國內的各項相關的食品及餐飲產業。(25%)
1. 企業經營以降低成本來獲取最大的利潤，從企業的社會責任是否該考慮那些來做為企業經營降低成本的參考？而企業社會責任又有那些層次？請說明並舉例。
 2. 面對發生危機事件，應如何應對並能將危機化為轉機，請說明並舉例。
- 三、請定義以下三個與組織績效有關的名詞，並以某一餐旅業實例說明，如何衡量或增進組織績效：1. 組織生產力；2. 組織效率；3. 組織效能。(18%)
- 四、選擇題(全為單選題，每題4分，不倒扣，32%)
- ()1. 根據BCG矩陣，金牛(cash cow)事業部或產品具有什麼特性？(A)成長性高但市佔率低(B)成長性高且市佔率高(C)成長性低且市佔率高(D)以上皆非
- ()2. 觀光局每年拍攝製作影片，將台灣好山好水之美與特色行銷到國外。根據安索夫(Ansoff)的產品與市場擴張矩陣，此屬於哪種策略？(A)市場滲透策略(B)產品發展策略(C)市場發展策略(D)多角化策略(E)以上皆是
- ()3. 有關Kaplan和Norton提出以平衡計分卡(Balanced scorecard)衡量組織績效時，下列敘述何者為非？
- (A) 財務面可以投資報酬率、營業淨利率等指標來衡量
 - (B) 領先指標(leading)具未來導向，而落後指標(lagging)基本上是歷史產出之衡量
 - (C) 領先指標(leading)多以量化指標衡量，而落後指標(lagging)多以質化指標衡量
 - (D) 財務面是屬於落後指標，顧客面則是屬於領先指標

- ()4. 以下有關員工激勵理論的敘述，何者正確：
- (A) 公平理論中，員工選擇作為參考對象者，大致可分為三類：其他人、制度和自己
 - (B) 雙因子理論裡的激勵因子是指監督、公司政策、與上司的關係、工作環境、薪資、和同事、和部屬的關係等因素，這些因素，此類因子能夠增加工作滿足，因此存在時會增加滿足感
 - (C) 所謂的正面強化是指移除掉個體原本擁有的負面結果，目的也是在鼓勵行為的重複發生
 - (D) 在工作特性模型中，技術多樣性是指工作需要完成一個整體而明確工作的程度
 - (E) 以上皆對
- ()5. 消費者在消費前，由於對產品資訊掌握不夠，因而，會以該產品來源國之刻板印象(stereotype)，自行推論某國所有產品之品質水準，有相同水準之印象，如美國的電腦科技產品領先，消費者進而認為美國製造的電腦、巧克力、服飾等產品也都很好，這是屬於：(A) 擴散效果 (B) 暈輪效果 (C) 認知效果 (D) 彙總效果
- ()6. 以下有關領導理論的敘述，何者正確：
- (A) 路徑—目標理論強調領導的效能主要由領導者與部屬間關係、任務結構以及職位權力所共同決定的
 - (B) 根據 Hersey and Blanchard 情境領導理論，推銷型領導的特性為：高任務導向及高關係導向
 - (C) 交易型領導 (transactional leadership) 強調領導者具備魅力影響 (charisma)、個別化關懷 (individualized consideration)、與實現願景的能力
 - (D) 根據費德勒(Fiedler)的研究，假設群體的情境是屬於非常不利的情況，由關係導向的領導者來帶領，則群體績效應可獲得改善
 - (E) 以上皆對
- ()7. 統一企業(食品製造)藉由成立統一超商，掌握零售通路的經營策略，稱為：(A) 向前垂直整合 (B) 向後垂直整合 (C) 水平整合 (D) 以上皆非。
- ()8. 下列何者是屬於有機式結構組織的特性？(A) 較窄的控制幅度 (B) 高度專業分工 (C) 決策集中 (D) 低度標準化與制式化 (E) 以上皆非

※ 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。