

淡江大學 101 學年度碩士班招生考試試題

系別：中國大陸研究所

科目：企 業 管 理

考試日期：2 月 26 日(星期日) 第 2 節

本試題共 五 大題， 三 頁

本試題雙面印刷

一、單選選擇題：共 20 分（每小題 2 分，不倒扣）

1. 「第一次就做好 (Do right at first time) 表示：
(a) 高效率、低效果
(b) 低效率、高效果
(c) 中效率、中效果
(d) 高效率、高效果
2. 「列出為成功完成某項工作，員工需具備的資格條件」乃是指：
(a) 工作分析 (Job Analysis)
(b) 工作規範 (Job Specification)
(c) 工作說明書 (Job Description)
(d) 工作設計 (Job Design)
3. 透過外部的顧問來推動變革經常_____；而透過內部的管理者來推動，則可能_____：
(a) 費用較高；風險較大
(b) 較會抵制；較大膽
(c) 較小心；較友善
(d) 較激烈；較小心
4. 一般而言，哪一種全球策略的風險最低：
(a) 合資
(b) 策略聯盟
(c) 授權／加盟
(d) 進出口
5. 在全面品質管理 (TQM) 中，所指的顧客是：
(a) 外部購買公司產品的人
(b) 內部生產部門的人
(c) 內部行銷部門的人
(d) 以上皆是
6. 成員會出現有二位上司 (主管) 的組織設計是：
(a) 功能式結構
(b) 事業部結構
(c) 矩陣式結構
(d) 團隊式結構
7. 如果一位經理說：「若你準時上班，我就不會扣你的工資」，此乃是何種行為的塑造：
(a) 正向增強 (positive reinforcement)
(b) 負向增強 (negative reinforcement)
(c) 懲罰 (punishment)
(d) 削弱 (extinction)

淡江大學 101 學年度碩士班招生考試試題

系別：中國大陸研究所

科目：企業管理

考試日期：2月26日(星期日) 第2節

本試題共五大題，三頁

8. 哪一項財務比率分析是在衡量「經營管理」的績效：
- (a) 存貨週轉率
 - (b) 流動比率
 - (c) 負債資產比率
 - (d) 速動比率
9. 假設某產品的單位售價是 40 元，單位變動成本是 24 元，而總固定成本是 160,000 元；請問，應銷售多少數量，才會達到損益平衡點？
- (a) 5,000
 - (b) 8,000
 - (c) 10,000
 - (d) 12,000
10. 幾年前，當台灣要加入世界貿易組織 (WTO) 時，一些農民不約而同自主地集群去立法院抗議；請問，這些群體可說是：
- (a) 指揮群體
 - (b) 任務群體
 - (c) 利益群體
 - (d) 友誼群體

二、名詞解釋：共 25 分 (每小題 5 分)

1. 策略群組 (Strategic Group)
2. 學習曲線 (Learning Curve)
3. 內部創業 (Intrapreneurship)
4. 企業流程再造 (Business Process Reengineering; BPR)
5. 品牌權益 (Brand Equity)

三、「缺工」是目前台商在大陸經營所面臨的重大困境之一，尤其是在東南地區（如深圳、東莞、昆山等）更為嚴重。假設你（妳）是在深圳經營一家代工生產幾家知名品牌電腦廠商零組件的工廠，而遇到此「缺工」的困擾，造成了工廠因缺工（主要是生產線的作業人員）而無法使生產線順利運作。請回答下列問題：

1. 目前造成缺工的主要原因何在？請條列詳加說明之。(10分)
2. 你（妳）如何去克服此缺工的困境？請從短、長期的觀點加以條列申述之。(10分)

淡江大學 101 學年度碩士班招生考試試題

系別：中國大陸研究所

科目：企業管理

考試日期：2月26日(星期日) 第2節

本試題共五大題，三頁

四、台商劉宏明於二年前在中國大陸的上海獨資開設了一家中餐廳——名為「寶島餐廳」，是屬於中高品質、中高價位的餐廳。該餐廳同時共可容納 300 名顧客，主要供應午餐及晚餐，營業時間自上午 11 點至晚上 10 點，平均營業月收入約人民幣 150 多萬（折合新台幣約八百萬元），員工除了老闆劉宏明外，共有 25 名，而其中除了經理蔡明仁是台灣人外，其餘是分別來自六個省份的大陸人。劉老闆形容自己是一個「容易接近、很熱心、好溝通」的人。雖然劉老闆與所有的員工都是華人，都說中文，而且劉老闆亦覺得他與他們之間的溝通還算不錯。至少，到目前為止，並沒有太大的問題發生。然而，他們之間的語言溝通似乎面臨了一個很大的挑戰。

最近，顧客開始抱怨餐廳附近的停車位不足。如同每次有問題時，劉老闆都會找員工開會一樣，這次他也請員工們一起來討論此議題。他要求員工不要將車停在顧客專用的停車位上，有一些員工卻誤以為劉老闆要求他們不要開車來上班。劉老闆後來知道了他自己所犯的錯誤，是因為話講得太快、太大聲，而且以為所有的員工都瞭解他的意思。然而，跟劉老闆所面對的其他許多溝通挑戰相比，這一個有關停車位的溝通不良問題，還只是小事而已。

劉老闆一直認為「帳簿公開」的管理方式——每月將財務報表公開，是讓員工覺得自己與餐廳利害與共的一種有效的管理方式。最近，為了展現他分享資訊的承諾，劉老闆召集所有的員工開會，詢問大家是否都瞭解這些財務數據，每個人都點頭了。但劉老闆後來說道：「我當時並不知道他們點頭，只是表示禮貌而已」，他當初期望藉由財務報表的公開，讓員工看到自己的工作成果，而達到員工參與的理想，但是這樣的作法並沒有收到預期的效果。

針對以上的案例，請回答下列二個問題：

1. 您贊不贊成劉老闆所使用的「帳簿公開」的管理方式？為什麼？（10分）
2. 如果您是劉老闆，您要如何去改善溝通的效果呢？（10分）

五、規劃（planning）乃是管理功能活動的首要，所謂「沒有計劃，就沒有管理」，此正顯示了規劃對任何活動的重要性。然而，處於現今極為動態的環境中，欲進行有效的規劃，乃是一件不容易的事；基此，請回答下列二個問題：

1. 規劃的二十大重要元素是：目標（goals）的訂定與計畫（plans）的形成。請簡要比較「目標」與「計畫」的差異？（5分）
2. 若你（妳）身為一位管理者，應如何在動態的環境中，去進行有效的規劃？請簡要條列說明之。（10分）