

逢甲大學101學年度碩士班招生考試試題 編號：094 科目代碼：

科目	管理學	適用系所	運輸科技與管理學系	時間	100 分鐘
----	-----	------	-----------	----	--------

※請務必在答案卷作答區內作答。

- 一、何謂全面品質管理(total quality management)? 試述其對運輸業的重要性。(15分)
- 二、何謂衝突(conflict)? 試述管理者如何控制與化解衝突。(15分)
- 三、試述矩陣式組織(matrix organization)及其在設計上的優缺點。(20分)
- 四、傳統的績效衡量較重視財務指標，常被質疑過於短視與狹隘，平衡計分卡(balanced scorecard)則是較為宏觀的規劃方式。請以一運輸企業為例，說明如何運用平衡計分卡進行企業績效的衡量。(15分)
- 五、請以一運輸企業為例，說明該企業所面臨的社會責任有那些?(15分)
- 六、組織變革可以那幾種基礎來進行?(10分) 請以黎溫(Kurt Lewin)的變革模式說明變革的過程。(10分)