

# 銘傳大學 101 學年度研究所碩士班招生考試

## 企業管理學系碩士班甲組

### 第一節

#### 「管理學(甲)」試題

(第 1 頁共 3 頁) (限用答案本作答)

可使用計算機  不可使用計算機

#### 一、選擇題(每題2分；30%)

※ 請在答案卷中畫出跟以下所示相似的表格來作答。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15					

1. 以下哪一個管理方法與員工激勵最為相關？(A)科學管理學派；(B)組織行為學派；(C)一般管理學派；(D)系統學派。
2. 針對以下敘述，以下何者為真？(A) a,b,c,d 之敘述皆是正確的；(B)只有 a,b,c 是正確的；(C)只有 b,c 是正確的；(D)只有 b 是正確的。
  - a. 領導者一定是管理者
  - b. 「領導統御」是指引員工進行達成組織目標的工作
  - c. 「參考權力」是指基於組織中管理者的職位，組織所賦與管理者的權力
  - d. 大部份的「專家權」是企業組織所賦與的。
3. 下列何種管理角色的主要工作在與外界溝通？(A)偵察者；(B)傳達者；(C)發言人；(D)聯絡者。
4. 「If X then Y, depends on Z.」是何學派的觀點？(A)科學管理學派；(B)管理科學學派；(C)權變學派；(D)行為學派。
5. 「我覺得我們老闆無法傾聽員工的想法，所以導致我們難以和他溝通。」，請問這位老闆可能是溝通模式的哪一個部份出了問題？(A)發訊者的溝通訊息；(B)溝通路線；(C)回饋；(D)收訊者解碼。
6. 下列哪一種領導者最有可能會造成「管理過度，領導不足」的現象？(A)交易型領導者；(B)魅力型領導者；(C)特質型領導者；(D)轉換型領導者。
7. D 公司在應徵客服人員的過程中，為了測試應徵者是否能與顧客互動良好，因此請面試者自由地針對不同主題與應徵者對話，並且從其對話內容中，了解其對於顧客服務的想法。這是屬於哪一種面談方式？(A)直接面談；(B)間接面談；(C)結構面談；(D)以上皆非。
8. 以下對「雙因子理論」之敘述，以下何者敘述是正確的？(A)保健因素是指能帶來滿足的因素，激勵因素是指防止不滿足的因素；(B)工作滿足的反面即是工作不滿；(C)在上述選項中，只有(A)的敘述是正確的；(D)在上述選項中，(A)(B)的敘述皆是錯誤的
9. When problems are corrected at once to get performance back on track, \_\_\_\_\_ has been used. (A) mechanistic control; (B) immediate corrective action; (C) basic corrective action; (D) remedial corrective action.
10. Which of the following describes the primary purposes to establish a firm? (A) Strategic plan; (B) tactical plan; (C) operating plan; (D) vision planning; (E) mission statement

本試題係兩面印刷  
Exam Printed on 2 sides.

# 銘傳大學 101 學年度研究所碩士班招生考試

## 企業管理學系碩士班甲組

### 第一節

#### 「管理學(甲)」試題

(第2頁共3頁)(限用答案本作答)

可使用計算機 不可使用計算機

11. A \_\_\_\_\_ span of control is associated with many levels of management, which gives rise to a \_\_\_\_\_ organizational structure. (A) wide; tall; (B) wide; flat; (C) narrow; tall; (D) narrow; flat
12. The matrix structure: (A) always keeps dual-authority relationships. (B) should be considered only in a stable environment. (C) is designed for use within a bureaucracy. (D) is known for its quality of centralization of key decisions for organizational control.
13. Which of the following theories of motivation suggests that workers will be motivated if they are compensated in accordance with their perceived contribution of the firm? (A) expectancy theory; (B) motivation-hygiene theory; (C) reinforcement theory; (D) need theory; (E) fuzzy theory.
14. \_\_\_\_\_ is a control approach often used in organizations in which teams are common and technology is changing rapidly. (A) Market control; (B) Clan control; (C) Bureaucratic control; (D) Price control.
15. Jose is a manager in the finance department. He has just been given his objectives by his boss and is not sure whether he or his boss is responsible for completing the monthly budget forecast; this is an example of \_\_\_\_\_. (A) role conflict; (B) role overload; (C) role ambiguity; (D) role inconsistency.

#### 二、解釋名詞(30%)

- ※ 請針對以下名詞解釋的內容，寫出該解釋內容所代表之中文及英文專有名詞。各名詞須寫出完整的文字，僅以縮寫或簡稱來表示者，不予計分。
- ※ ※請在答案卷中畫出與下列相似的表格來作答。

	中文	英文
1		
2		
3		
4		
5		

1. An organization's use of outside firms for providing necessary products and services.
2. The strategy an organization follows when it wants to establish an advantage in a narrow market segment.
3. The search for the best practices among competitors or noncompetitors that lead to their superior performance.
4. Any incompatibility between two or more attitudes or between behavior and attitudes.

本試題係兩面印刷  
Exam Printed on 2 sides.

# 銘傳大學 101 學年度研究所碩士班招生考試

## 企業管理學系碩士班甲組

### 第一節

#### 「管理學(甲)」試題

(第 3 頁共 3 頁) (限用答案本作答)

可使用計算機  不可使用計算機

5. Adams's theory that employees perceive what they get from a job situation (outcomes) in relation to what they put into it (inputs) and then compare their input-outcome ratio with the input-outcome ratios of relevant others.

#### 三、問答題 (40%，每題20分)

1. 試說明管理的基本功能有哪些？又這些功能的意義與內涵為何？
2. 下列三個案例代表了企業管理非常典型的情境，請仔細閱讀後說明：
  - (1) 你認為每一個案例所對應最重要的一項「管理功能」(management function)的挑戰是什麼？
  - (2) 你認為用什麼企業管理的概念或理論，可以幫助解決每一個情境的挑戰？(請詳述)

【案例一】T 超商針對 New Cafe 這項產品推出『布第寶寶熊』兌換活動，消費者購買中杯以上的咖啡即可集點，集滿六點可兌換咖啡或小熊，最初雖標明小熊是限量兌換，但因收集人數太多，造成嚴重供不應求，遭致顧客抱怨。

【案例二】W 集團為國內知名的連鎖餐飲業者，旗下擁有眾多事業處分別掌管不同品牌。員工有感於各個事業處發展不同，而要求至其他事業處試煉。W 集團有感於人才流動之勢在必行，因此要求人資部總監提出五個人才流動方案。

【案例三】健康公司以專業醫療服務為企業之核心價值，台灣共有 200 間直營門市。目前竹北店因為店長剛離職，來了個新店長，但是總公司近期卻發現竹北店的離職狀況不斷，因此派員前往了解，明查暗訪的結果，員工表示：「自從新店長帶店後，上班要處理的事務變多了，除了原本的銷售、清潔方面，又增加店務相關處理事項，做得越多，被罰扣的錢也越多。新店長自己想請假，就要我們一定得配合排班。以前的店長都不會這樣對待兼職人員，任何事情都會先跟我們討論，像個大姊姊一樣，每次來上班的時候，都會先關心我們吃飽了沒？最近有沒有遇到甚麼困難？因此，越想越委屈，覺得自己愈來愈不適合這份工作。」

試題完  
End of exam