

國立高雄應用科技大學
104 學年度研究所碩士班招生考試
企業管理系碩士班
管理學

試題 共 3 頁，第 1 頁

注意：a. 本試題共 100 分。

b. 作答時不必抄題，但不須寫上題號。

c. 考生作答前請詳閱答案卷之考生注意事項。

一、選擇題 (16 題，每題 1.5 分，共計 24 分)

1. () 被尊稱為「工業工程之父」的是：(a) Frederick Taylor, (b) Frank & Lillian Gilbreth, (c) Mak Weber, (d) Henri Fayol。
2. () 被尊稱為「科學管理之父」的是：(a) Frederick Taylor, (b) Frank & Lillian Gilbreth, (c) Mak Weber, (d) Henri Fayol。
3. () 被尊稱為「管理科學之父」的是：(a) Frederick Taylor, (b) Frank & Lillian Gilbreth, (c) Mak Weber, (d) Henri Fayol。
4. () 被尊稱為「現代管理理論之父」的是：(a) Mak Weber, (b) Henry Gant, (c) Chester Barnard, (d) Elton Mayo。
5. () 提出 X 理論與 Y 理論的學者是：(a) May Parker Follet, (b) Douglas McGregor, (c) Robert Kahn, (d) Herbert Simon。
6. () 首先提出資源基礎論學者是：(a) Birger Wernerfelt, (b) Jay Barney, (c) Peter Senge, (d) Michael E. Porter。
7. () David McClelland 提出：(a) Hawthorne Motivation, (b) Broken Window Motivation, (c) Relationship Motivation, (d) Achievement Motivation；是指一個人在完成某項任務時，力圖取得成功的動機，成就動機強烈的人，偏好追求成功後的成就感，而非就其所帶來的獎勵。
8. () Edward Jones and Steven Berglas 提出：(a) Framing Behavior, (b) Loss Aversion Behavior, (c) Self Handicapping Behavior, (d) Halo Effect Behavior；是指人們為了避免或降低表現不佳所帶來的負面影響，會事前為自己製造藉口或障礙，以保護自己的信心和自尊。
9. () Jean Twenge 提出：(a) Distinction Bias, (b) Decision Fatigue, (c) Flatrate Bias, (d) Overjustification Effect；是指人在經過一連串決策後，會大量消耗意志力，無法做出最佳的選擇或正確的判斷。此刻，最好通過放鬆、休息或者進食來補充能量，讓腦袋充電一下。

10. () Abraham Luchins 提出：(a) Primacy Effect, (b) Framing Effect, (c) Halo Effect, (d) Dunning-Kruger Effect；是指人的認知會受到第一印象影響。
11. () Solomon Asch 提出：(a) Social Facilitation Effect, (b) Bandwagon Effect, (c) Pygmalion Effect, (d) Self Handicapping Behavior；是指當個體受到群體的引導或壓力，會懷疑自己的正確判斷，進而改變觀點或行為。
12. () Tanya Chartrand 提出：(a) Social Facilitation Effect, (b) Hawthorne Effect, (c) Chameleon Effect, (d) Primacy Effect；是指模仿他人是博取對方好感的技巧。只要在談話中刻意仿照他人的言行舉止，就能創造好的氣氛，有助於建立互信關係。
13. () R. Rosenthal and L. Jacobson 提出：(a) Social Facilitation Effect, (b) Hawthorne Effect, (c) Chameleon Effect, (d) Pygmalion Effect；說明主管把部屬看成人才，他(她)們就很有可能在工作表現上如你(妳)所期望；如果把他(她)們當作庸才，他(她)也會如你(妳)所料，甚至表現的比你(妳)所想像得更糟。
14. () Peter Wason 提出：(a) Confirmation Bias, (b) Distinction Bias, (c) Flatrate Bias, (d) Social Facilitation Effect；是指人會選擇性地蒐集能夠支持自己偏好的細節、資訊，來全是與觀念相左的觀點。提醒自己換位思考，廣納不同意見，有助於更全面地做判斷。
15. () Martin Seligman 提出：(a) Broken Window Effect, (b) Delaying Gratification, (c) Learned Helplessness, (d) Zeigarnik Effect；是指人們在經歷過持續、不受控制的痛苦後，由於自認為不管怎麼努力都沒辦法改變現狀，進而產生了放棄的念頭與行為，就算有脫胎換骨的機會，也會選擇什麼都不做。
16. () Timothy Wilson and Jonathan Schooler 提出：(a) Framing Effect, (b) Halo Effect, (c) Pygmalion Effect, (d) Anchoring Effect；是指人們做判斷時，會從某一個基準點開始思考，最終答案通常與最出的基準點相去不遠。

二、解釋名詞(8 題，每題 5 分，共計 40 分)

1. Value-based leadership
2. Corporate social responsibility
3. Job enrichment
4. Internet of things
5. Scanlon plan
6. Orange technology
7. Slack resources
8. Apprenticeship training

三、問答題：二大題，共計36分

1. 一提起「衝突」，一般人的反應都是退避三舍。這個詞彙充滿了負面的暗示，包括侵略性、粗魯無禮與傲慢自大。一聽到這個詞彙，就讓人想起這類的場景：惡意的個人攻擊、情緒崩潰、刻意的挑釁與慘烈的後果……這種事大多數的企業都不希望看見，更別說是提倡了。不過，事實的真相是，組織中往往盡是截然不同的個別成員，充滿了各式各樣的觀點、信念、偏見、忠誠與雄心，出現引爆點是必然的。例如，全球知名的半導體公司英特爾公司(Intel)即鼓勵「建設性衝突」，這正是英特爾能兼具紀律與創新，三十年來在半導體產業居壟斷地位的原因。

(1) 請詳細說明 Thomas 所提五種基本的衝突管理風格？(10 分)

(2) 請詳細說明管理者可應用哪些方法解決衝突？(10 分)

2. 幾乎所有的組織內部都有各式各樣的團隊，大多數人在職場生涯的某些段落中，也都有扮演團隊成員的經驗。眾人對團隊的定義或許各自不同，但從心理上而言，團隊是一組彼此依存的個人，朝向共同的目標前進，而且為特定的成果負起共同的責任。人類一向習慣過著群體生活，因此從很多方面來說，在團隊當中生存本來就屬於我們DNA的一部份，這同時也意味著，團隊運作的優勢確實明顯大過個人的單打獨鬥。不過，哈佛大學心理系教授理查·海克曼 (J. Richard Hackman)，終其一生，都在研究團隊的運作，他公開承認，許多團隊就是無法成功運作。因此，團隊管理對組織或企業是一門重要課題。

(1) 請詳細說明組織內部常見的團隊類型有哪些？(8 分)

(2) 請詳細說明建立高績效的優質團隊應包括哪些基本步驟？(8 分)