

科目：管理學

適用：觀餐系

編號：351

考生注意：

1. 依次序作答，只要標明題號，不必抄題。
2. 答案必須寫在答案卷上，否則不予計分。
3. 限用藍、黑色筆作答；試題須隨卷繳回。

本 試 題
共 | 頁
第 | 頁

一、簡答題（共 5 題，每題 10 分）

1. 請問 Henry Mintzberg 將管理者的角色分為哪十種？
2. 一般而言，規劃 (Planning) 有哪些步驟？
3. Michael Porter 的五力分析 (Five-force Analysis) 指出會影響產業競爭壓力的關鍵力量分別為何？
4. 請問官僚式組織 (Bureaucratic Organization) 有什麼特點？
5. 請問一個完整的溝通 (Communication) 程序應該包含哪些要項？

二、解釋名詞（共 3 題，每題 8 分）

1. 承諾升高 (Escalation of Commitment)
2. 目標管理 (Management by Objectives)
3. PDCA 循環 (或稱為戴明環)

三、申論題 (26 分)

試就工作動機之內容理論，比較 Maslow、Alderfer 與 Herzberg 三位學者所提出的理論之異同。