

東吳大學 107 學年度碩士班研究生招生考試試題

第 1 頁，共 2 頁

系級	企業管理學系碩士班 A 組	考試時間	100 分鐘
科目	管理學	本科總分	100 分

※請標明題號後，依序作答於答案卷上。

第一部分：選擇題，一題 2 分

1. 有效的人際溝通是組織有效經營的一部分。然而，人際溝通仍經常會出現障礙，以下何者非人際溝通的障礙？A 過濾 B 資訊過載 C 降低防禦性 D 情緒語言
2. 以下哪種組織溝通網路的員工滿意度最高？A 鏈狀式 B 網狀式 C 輪狀式 D 垂直式
3. 以下何者非人際溝通的程序？A 訊息編碼 B 訊息解碼 C 噪音 D 主管
4. 團隊形成一般分為五個階段，哪個階段屬於遊戲規則制定的階段？A 形成期 B 動盪期 C 規範期 D 行動期
5. 組織結構一般可分為有機式組織和機械式組織兩種。以下何者非有機式組織的特質？A 高度的專業分工 B 跨功能團隊 C 地方分權 D 自由流通的資訊
6. 以下何者為「多元本土化企業」之 (multi-domestic corporation) 定義？A 在全球各地提供一致性的服務 B 權力下放分公司，提供符合當地口味的產品 C 以全球為市場，重新設計組織功能部門
7. 泰勒是「科學管理」之父，以下非科學管理之原則？A 科學方法 B 科學培訓 C 科學執行 D 行為動素。
8. 以下何者為「霍桑實驗」的描述？A 亮度加強，兩組產生增加，亮度減弱，兩組產出減弱 B 亮度加強，兩組產生增加，亮度減弱，兩組產出仍增加 C 亮度與產生沒有關係 D 亮度加強，兩組產生減弱，亮度減弱，產出減弱。
9. 以下何者非全面品質管理的內涵？A 重視顧客 B 重視流程 C 一次性改善 D 改進組織內每一件事的品質
10. 何謂「風險」？A 可以估計各種可能方案的成敗依據 B 對可能結果與機率一無所知 C 對所有可能方案結果皆已知

第二部分：問答題（共 80 分）

- 一、一般行政管理學派大師亨利費堯 (Henri Fayol) 提出組織管理的四大職能為何？請說明之。(10%)
- 二、管理者就是決策者。知名管理學家敏茲柏格 (Henry Mintzberg) 指出，組織管理有三種層次，基層管理，中階管理，與高階管理。請各詳述不同管理階層所應具備的能力 (10%)。
- 三、中華航空正積極進行組織的轉型再造，並開始發展廉價航空。已在 2014 年 6 月開飛「虎航」。「虎航」是新加坡航空與中華航空合資成立者。如果您是虎航執行長，請回答以下問題。(20%)
 - (一)請以 SWOT 分析，說明廉價航空的優勢為何，又創新機會在哪裡？
 - (二)如果你是虎航執行長，會如何規畫航線？為什麼？
 - (三)請以五力分析說明廉價航空可能遭遇的挑戰。

東吳大學 107 學年度碩士班研究生招生考試試題

第 2 頁，共 2 頁

系級	企業管理學系碩士班 A 組	考試時間	100 分鐘
科目	管理學	本科總分	100 分

四、組織的結構設計主要基於專業分工。但不同組織卻會發展出不同的部門分工方式。請回答以下問題（15%）。

- (一)請問，何種組織會依照地理區域別劃分？為什麼？
- (二)請問，何種組織會依照產品部門別劃分？為什麼？
- (三)請問，何種組織會依照客戶別劃分？為什麼？
- (四)請問，何種組織會依照程序別劃分？為什麼？

五、組織管理者常會有決策偏差，請說明以下幾種類型的決策偏差。（10%）

- (一)What is “Bounded Rationality”? How do you resolve this kind of challenging issues?
- (二)What is “anchoring effect”? How do you resolve this kind of bias in decision-making?
- (三)What is “Sunk cost error”? How do you meet this kind of challenge?

六、行銷管理最常以 4P 說明，其中在產品定位上有所謂的 STP，請說明之。另外，如果你是雀巢即溶咖啡，如何進行產品線的延展（包括產品線的加長與加寬）？（15%）