

所別： 服務與創新管理研究所 組別： 不分組 科目： 管理學

注意：  不准  一般計算器  工程用計算器，考試時間總計：100 分鐘。試題共 1 頁，第 1 頁

---

一、名詞解釋(40%，每題 5%)

1. Innovation Management
2. Business Ethics
3. Business Level Strategy
4. Group Decision Making
5. Virtual Organization
6. Balanced Score Card
7. Customer Relationship Management
8. Learning Organization

二、(15%) 請以你(妳)曾經工作過或研究過的一個組織為例，說明其組織設計的主要基礎，並評估該組織設計的特性與效能？如果你(妳)有機會對該組織進行合理化調整，你認為應該考慮哪些重要議題？

三、(15%) 相關報導指出新世代的年輕族群抗壓性弱，自殺事件時有所聞。請問你(妳)認為現今管理者扮演的角色和過去有何不同？身為現代管理者應如何激勵並管理新世代的員工？試舉激勵理論說明之。

四、(15%) 為因應全球激烈競爭，各企業組織均進行程度不等的企業變革，以提升企業的競爭力。請論述何謂變革管理 (change management)？並說明變革會面臨哪些困難、如何克服、及變革對組織造成何種影響？

五、(15%) 請舉出三位你(妳)最景仰的企業領導者，說明他們的領導哲學、對該企業的重要建樹與影響，及其值得學習之處。