

科目：管理學

系所組：企管碩(乙)

一、選擇題：(一題2%，共48%)

(一)、在下列情況中，找出績效低落的因素：

a.能力 b.激勵 c.資源

- ( ) 1. Latoya 前往拜訪客戶，當他打開公事包時，他發現他沒有產品型錄，當介紹客戶產品時，因為沒有產品的圖像造成無法成交。
- ( ) 2. Frank 無法生產和部門裡的其他員工一樣多的產品，因為他並沒有放太多的精神在工作中。
- ( ) 3. 我比我的田徑隊友 Heather 及 Linda 練習的時間更長且更努力，我不懂為何他們在比賽中總能贏我？
- ( ) 4. 如果我想，我可以所有功課都拿 A，但我寧願較輕鬆一點。

(二)、請依 Fred E. Fiedler 的情境領導理論判斷下列情境適合的領導風格：

a.任務導向 b.人際關係導向

- ( ) 5. Karen，經理，來自公司的規劃部門，她幫助其他部門計畫。Karen 被視為一個夢想家，她並不瞭解各部門間的不同，員工在與她交涉時通常態度較為粗魯。
- ( ) 6. Juan，經理，在銀行監督作廢支票的處理。他受到員工的喜愛，Juan 的老闆喜歡他和評估他的員工的表現。
- ( ) 7. Louis，會議的主席，受來自各部門自願參加的成員們的高度尊重，這些委員會的成員負責提出增進組織績效的方法。

(三)、決策程序包含八個步驟，請指出下列敘述是屬於哪一個步驟。

a.界定問題。b.決策準則的界定。c.分配決策準則的權數。d.發展替代方案。  
e.分析替代方案。f.選擇一替代方案。g.執行替代方案。h.評估決策效能。

- ( ) 8. 我們將使用腦力激盪方法來解決問題。
- ( ) 9. 小新，這台機器是跳機了，還是有人把它關掉了。
- ( ) 10. 在這種情況下使用線性規劃是最好的方法。
- ( ) 11. 我們沒有足夠的資源，這個方法行不通。

(四)、請填選下列領導者之領導行為：

a.放任管理 b.鄉村俱樂部 c.任務管理 d.中間路線管理 e.團隊管理

- ( ) 12. 小明在某貿易公司上班，平日老闆常關心他的需求，希望提供舒適友善的工作環境；老闆認為只要小明能很愉快地工作，其生產效率高低並不是那麼重要。

※ 注意：1. 考生須在「彌封答案卷」上作答。

2. 本試題紙空白部份可當稿紙使用。

3. 考生於作答時可否使用計算機、法典、字典或其他資料或工具，以簡章之規定為準。

科目：

系所組：

- ( ) 13. 小華在某紡織工廠工作，平日老闆盯得很嚴，非常在乎他是否有按時做完所有的工作，而且時常要求加班；但老闆從不關心小華的身心狀況，一心只想提高生產效率。這個團體有足夠的士氣，他們生產達一般水準，領導者對人員和生產一樣關心。

(五)、請選擇適合的選項。

a.事前控制 b.事中控制 c.事後控制

- ( ) 14. 每當期末考快逼近的時候，達達樂披薩店長總是要「安撫」工讀生，因為工讀生在期末考時的離職率總是特別高。
- ( ) 15. 亡羊補牢。
- ( ) 16. 有一天中華電信的客服人員打電話來，詢問你為何停租 ADSL。
- ( ) 17. 學力測驗時，在考場監考的監考人員。
- ( ) 18. 開車時，遠遠的看到黃燈亮了。

(六)、請由下列關鍵字中選擇一個「最適」的答案。

a.程式化 b.策略計畫 c.可獲性 d.集中策略 e.代表性 f.理性 g.非程式化  
h.經常性計畫 i.承諾升高 j.特定性計畫 k.有限理性 L.結構 m.差異化  
n.群體決策 o.低成本 p.群體思考

- ( ) 19. 運用規模經濟所形成的\_\_\_\_策略，做為其競爭優勢之一。
- ( ) 20. 理商必須為公司選購一些新車，這是他第六年做這種\_\_\_\_的決策。
- ( ) 21. \_\_\_\_的因素，儘管有可能是詐騙集團的詭計，有些人依舊繼續匯款。
- ( ) 22. 三個皮匠勝過一個諸葛亮指的是指\_\_\_\_的好處。
- ( ) 23. 在推行 TQM，一位管理者想擬定一個能在 12 月內降低他的部門 3% 成本的\_\_\_\_計畫。

(七)、請選擇一個正確的答案

( ) 24. 下列有關激勵理論的敘述何者為真？

- A. 赫茲伯格(Herzberg)認為組織必須提供激勵因子以激勵員工，保健因子不需考慮。
- B. 俗語說：『保暖思淫欲，饑寒起盜心』與馬斯洛(Maslow)的需求理論觀點類似。
- C. 依強化理論，老師用點名不到者扣分，來控制學生出席率，是以『正增強』塑造學生行為。
- D. ERG 理論將人的需求分為存在(existence)、尊重(respect)、成長(growth)。

※ 注意：1. 考生須在「彌封答案卷」上作答。

2. 本試題紙空白部份可當稿紙使用。

3. 考生於作答時可否使用計算機、法典、字典或其他資料或工具，以簡章之規定為準。

科目：

系所組：

二、問答題(52%)

1. 以下是某一店經理一天的行程：

問題(1)：請問這位店經理執行哪些管理功能？請舉例說明。8%

問題(2)：這位店經理每天的工作扮演哪些管理角色？4%

問題(3)：由此行程表判斷，請問這位店經理是否為一位好的店經理？請說明您的判斷標準。6%

問題(4)：由這位分店經理的工作來分析，這位店經理需要著重哪些一般技能？為什麼？4%

8：00A.M.

- 到達店面並巡視銷售樓層以確定前一天的晚上的打烊程序是合格的。
- 依據預測銷售額的百分比計算本週的應付薪資並請款。
- 啟動控制器（記錄店中每台收銀機的銷貨交易及計算存貨的電腦）。

8：30A.M.

- 和視覺設計人員巡視銷售樓層，並要求這些人員今天之內發展出商品新的陳列方式（製作出「執行」表給員工）

9：00A.M.

- 在開店前，聽取其他店經理或區域經理的語音信箱。
- 打電話給廠商或其他今天應聯絡的人。

9：30A.M.

- 指派銷售助理到商店各區域。
- 在收銀機抽屜中放入現金。

10：00A.M.

- 開店。
- 確定銷售助理位於樓層中各區域的工作位置。
- 確定每一位進入店裡的顧客均受到招呼與服務。
- 提供樓層的簡介與相關資訊。

12：00A.M.

- 由上月份的營運報表及毛利報告來進行營業分析。

12：30P.M.

1：30P.M.-2：30P.M.

- 準備及遞送顧客所要求的調貨商品。在電腦中記錄此筆交易。

3：00P.M.

- 與區域經理開會。

3：15P.M.

- 協調調動及聯絡其他店經理；繼續和區域經理開會。

4：00P.M.

- 會議由區域經理主持，與會者是7位一般經理及店經理。會議開始討論下列主題，並在店裡走動巡視中結束。

- 前一週的銷貨額、前一週的薪資、下個月的薪資計畫、清潔及店面的標準。

- 新的資訊、信件、一般性討論、問題等。

- 在一分店走動巡視，巡視時，這間分店的店經理會詳述一個其他分店經理可能也會想採用的新陳列方式。其他分店經理也給此間分店經理一些店面視覺上的意見。

6：00P.M.

- 打電話回店裡瞭解今天的銷售狀況，然後下班回家。

※ 注意：1. 考生須在「彌封答案卷」上作答。

2. 本試題紙空白部份可當稿紙使用。

3. 考生於作答時可否使用計算機、法典、字典或其他資料或工具，以簡章之規定為準。

科目：

系所組：

2. 某人壽公司的理財專員離職率極高，由於理財專員需要較高的專業知識與推銷技巧，因此公司對新人提供三個月的訓練，協助考照，在受訓期間保障底薪 30000，結訓後取消底薪；然而新進人員往往在進公司的第四～六個月離職，公司分析的離職原因如下：(1).抗壓性不足。(2).收入不穩定。(3).親友的反對。(4).原有人脈用盡後，無法開拓新客源。在課程中你學習到許多激勵理論，請選擇一個激勵理論，並描述你可以用那些方法來激勵你旗下的理財專員？(10%)
3. 請選擇一個你熟悉的組織，畫出它的組織圖，並從組織設計的觀點說明該組織設計的優缺點。(10%)
4. 請寫出最近讓您印象深刻的一則財經新聞，並用您所熟知的管理理論評論新聞內容。(10%)

※ 注意：1.考生須在「彌封答案卷」上作答。

2.本試題紙空白部份可當稿紙使用。

3.考生於作答時可否使用計算機、法典、字典或其他資料或工具，以簡章之規定為準。