



一、 選擇題 (45 分)：共 15 題，每題 3 分。請選出最適當的單一答案。

1. A manager is valued by her colleagues for her ability to perform effective break-even analysis on upcoming ventures. In this case, her colleagues value her for competencies that fall within which of Katz's essential management skills categories?
 - (a) technical
 - (b) communication
 - (c) human
 - (d) conceptual
2. Organizational culture:
 - (a) is usually written.
 - (b) provides members with a sense of identity.
 - (c) generates commitment to improving market share.
 - (d) all of these.
3. Abraham Maslow organized five major types of human needs into a hierarchy that include each of the following except:
 - (a) psychological
 - (b) safety or security
 - (c) social
 - (d) ego
4. Legitimate power comes from:
 - (a) the positions in the organizations.
 - (b) skill and knowledge.
 - (c) personal characteristics.
 - (d) resources controlled by managers.
5. Balancing short-term and long-term goals is hard because:
 - (a) official goals focus on the long-term and operative goals focus on the short-term.
 - (b) official goals focus on the short-term and operative goals focus on the long-term.
 - (c) stakeholder groups have different preferences for the time frame an organization should use to pursue goals.
 - (d) organizations do not place enough emphasis on operative goals
6. Which of the following organizations will most likely have the narrowest span of control?
 - (a) A plant that produces hammers
 - (b) A science lab that does complex genetic research
 - (c) A plant that manufactures airplanes
 - (d) A police force that has a team of officers working on a murder investigation
7. Which of the following companies will *most* likely have a mechanistic structure?
 - (a) A pharmaceutical company that has a core competence in R&D
 - (b) A soft-drink company that has a core competence in marketing
 - (c) A medical equipment manufacturer that has a core competence in manufacturing



(d) A telecommunications company that operates in a dynamic environment

8. 組織是一個開放的系統，對於這樣的情況之下，下列敘述何者為非。

- (a)組織是單獨存在於環境之中的
- (b)組織與各個利害關係人之間存在著互動
- (c)組織的生存受到外在環境的影響
- (d)組織中管理者的工作是協調各方利益以達成組織的目標

9. 以下何者為促使組織變革的內在壓力？

- (a)科技產品生命週期縮短
- (b)環保團體或社工團體帶來的要求企業履行社會責任
- (c)員工薪水調漲與否的態度轉變
- (d)企業負責人表達明確的政治立場

10. 當任務具有複雜與非例行性的特質，且成員的社會與自尊需求亦較高時，下列哪一種溝通型態較適當？

- (a)鏈式溝通
- (b)Y 式溝通
- (c)圈式溝通
- (d)網式溝通

11. 關於官僚式控制(bureaucratic control)與在派閥式控制(clan control)的比較，以下何者正確？

- (a)前者強調員工承諾；後者則重員工服從
- (b)前者的組織設計偏向扁平是組織；後者偏向層級式組織
- (c)前者報酬是以團隊績效為基礎；後者以個人績效為基礎
- (d)前者的員工參與是十分有限的；後者鼓勵員工參與

12. 經理人為了抵抗外部控制的機制，常會進行一些外部抵禦的措施。下列何者非屬於外部抵禦的措施？

- (a)毒藥丸(poison pills)
- (b)改變績效評估方式
- (c)調整資本
- (d)買回大額的公司股票

13. 下列對於平衡計分卡的敘述，何者有誤？

- (a)是由卡普蘭與諾頓(Kaplan and Norton)兩位學者所提出
- (b)是一套同時重視結果與過程的績效管理制度
- (c)可以加強部門間對策略意義的溝通
- (d)其指標多為財務性指標



14. 關於受限理性的說明，下列何者為非。

- (a)決策者並未評估所有可能的替代方案
- (b)決策者評估所有可能的替代方案
- (c)決策者只要找到令人滿意的結果即可
- (d)受限理性的決策顯示的只是經過決策者簡化決策程序的最佳選擇

15. 下列何者海外市場進入模式，必須投注巨大的資金，是一種耗費最多而且風險最高的海外擴張方式，同時此種方法也無法滿足企業快速地進入多個市場的需求。

- (a)合資
- (b)技術合作
- (c)完全控股子公司
- (d)出口

二、解釋名詞 (15 分)：共 5 題，每題 3 分。

1. Network organization
2. 360-degree performance appraisal
3. Multidomestic business strategy
4. Entrepreneurship
5. Transformational leader

三、申論題 (40 分)：共 2 題，每題 20 分。

1. 程山是一家自助餐廳的老闆，自己開業已經兩年了，他在管理此家餐廳面臨了許多問題：(1) 在每天尖峰時間，結帳台往往是瓶頸，顧客要等很久，(2) 顧客經常抱怨所得到菜的份量與前後之顧客差異很大，(3) 自己取用的餐盤經常來不及補充，(4) 在星期天的中午，剛從隔壁教堂做完禮拜的人潮，往往使座位不夠。經他詢問相關同業似乎也面臨同樣的困擾，甚至程山以前服務過的餐廳老闆(程山以前的主管)向他說：「你無法使每一個人在任何時候均是快樂的」，但是程山一直懷疑難道沒有其他方法來克服？

☆問題：請問你對程山的管理有何改善建議？(請運用管理學理論說明理由) 本題 20 分

2. 李金是「雲嘉百貨公司」會計部門的職員，會計部門共有五位職員由課長吳銀管轄，上有一位會計經理張銅。李金預定在 4 月的連續春假多請假兩天赴澎湖度假及參加釣魚比賽；但是在他之前已有兩位同事先向課長吳銀請假並經核准，李金擔心向吳銀請假不能通過，就決定直接向吳銀的直屬主管張銅請假，因張銅也是釣魚比賽的高手，常參加比賽認識李金，因此張銅就核准李金請假。



當過了幾天之後吳銀才發現李金已被核准請假去澎湖了，吳銀非常生氣，並且昨天才在茶水間聽到同仁的耳語：「若想請假核准，不要浪費時間找吳銀，直接找張銅就可以了」。

☆問題：(請運用管理學理論說明理由)

(A) 張銅與李金誰做錯了？張銅應如何處理此種事情？本題 10 分

(B) 當吳銀碰到張銅時應如何解決此事件？本題 10 分