

注意：一. 選擇題及解釋名詞請依下列格式於答案卷上標示題號：

選擇題

01	02	03	04	05
06	07	08	09	10

(空二行)

解釋名詞

(1)

二. 問答題請另啟答案卷新頁作答，無法作答之題號請留下適度之空白，再進行下一小題之作答。

一. 選擇題(單選，每題 2 分，20%)

01. () 王先生原為中階管理人員，經派任大陸上海廠後晉升廠長職務，屬於高階管理職務，依 Katz 所提各項管理技能的相對重要性而言，他應該提升何種管理能力：(A) 人際能力 (B) 政治能力 (C) 技術能力 (D) 概念能力 (E) 以上皆是。
02. () Herbert Simon 氏曾將管理人員的決策程序劃分為三個階段，由該決策程序的階段劃分可看出管理決策與非管理決策的差異所在，請問非管理決策較偏重於：(A) 準備階段 (B) 情報階段 (C) 設計階段 (D) 驗證階段 (E) 選擇階段。
03. () 企業為掌握環境的不確定性因素，應建立環境偵測 (Environmental Scanning) 系統，若一家公司擬採用「銷售部門的意見」來評估 2004 年銷貨收入，則該技術屬：(A) 競爭情報法 (B) 量化 (Quantitative) 預測法 (C) 質化 (Qualitative) 預測法 (D) 情境發展法 (E) 標竿設定法。
04. () 華企科技公司依 BCG 矩陣模型分析該公司現有產品群組態勢，其中隨身碟產品線屬「問題」(Question Marks) 事業群，下列之敘述何者為正確：(A) 該事業的前程不太光明 (B) 該事業成長率高，有其潛力 (C) 該產品線是高成長與高佔有率的事業 (D) 該產品線不再那麼需要巨額投資 (E) 該產品線是低成長與高佔有率的事業。
05. () 下列何者為策略規劃 SWOT 分析中的 W：(A) 對農產業者而言，加入 WTO (B) 本公司通過 ISO9001 之認證 (C) 消費者可支配所得降低 (D) 對旅遊業者而言，開放大陸人士來台觀光 (E) 本公司研發能力較競爭對手弱。
06. () 組織採內部升調，有優點也有其缺點，認為組織中管理人員不斷獲得拔擢升遷，難免升達至某一非本人能力所能勝任之層次，稱之為：(A) 泰勒原理 (B) 霍桑原理 (C) 彼德原理 (D) 費堯原理 (E) 甘特原理。
07. () 研發部林經理帶領一批經驗豐富的工程師，依 Hersey-Blanchard 領導壽命循環理論 (Life-cycle theory of leadership) 的架構，這些人員的成熟度屬「有意願有能力」階段，林經理宜採何種領導型態？(A) 推銷型 (B) 參與型 (C) 命令型 (D) 授權型 (E) 支援型。
08. () 中華公司去年度部分財務資料如下：流動資產 6 億、存貨 3 億、流動負債 5 億、總負債 8 億、總資產 10 億、稅後純益 2000 萬、營業收入 4 億。則其「ROA」為？(A) 2% (B) 4% (C) 5% (D) 10% (E) 以上皆非。
09. () 中華公司的組織文化為開放及支持性，則控制系統的設計宜採：(A) 正式控制方式 (B) 自主控制方式 (C) 較多衡量之準則 (criteria) (D) 詳細廣泛的控制方式 (E) 以上皆非。

10. ()下列有關組織結構設計的權變因素之敘述何者為正確：(A)管理學者 Alfred D. Chandler 認為策略應跟隨組織結構而作變動 (B)以「創新策略」為主的公司宜採機械性的組織結構 (C)單位或小批產品（如訂製的機器）生產型態的公司宜採機械性的組織結構 (D)大型組織較傾向於專業化、標準化及分散化 (E)處於穩定環境中的公司需要比較有彈性的組織結構。

二. 解釋名詞(30%)

- 1.TQM (Total Quality Management)
- 2.VCM (Value Chain Management)
- 3.OD (Organizational Development)
- 4.Transformational Leadership
- 5.ERG Theory

三. 問答題(50%)

- 1.請說明虛擬組織 (Virtual Organization) 的特性 (8%)
- 2.有謂領導作風之適當與否本身並無絕對標準，而是要視主管、部屬及環境等因素之變動而定，請任舉一領導權變理論模式分析說明之。(10%)
- 3.何謂一階變革 (First-order Chang) 及二階變革 (Second-order Chang)？企業變革的領域有那些？(10%)
- 4.請說明控制的程序(Control Process)及有效控制系統 (Effective Control System) 的特質為何 (至少任舉五項) (10%)
- 5.處理衝突的能力為管理者重要的技能，何謂組織衝突 (Organizational conflict)？衝突的類型及來源有那些？並請說明解決衝突的替選方案。(12%)