

注意：1. 選擇題及解釋名詞請依下列格式於答案卷上標示題號：

(一) 選擇題

1	2	3	4
---	---	---	---

(空一列)

5	6	7	8
---	---	---	---

(空二列)

(二) 解釋名詞

2. 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空白，再進行下一小題之作答。

(一) 選擇題【單、複選混合，每題 3 分，24 %】

- ()下列有關管理概念的敘述何者為正確：(A)高層管理者比基層管理者更需要技術技能 (B)效率 (Efficiency) 係追求低的資源浪費，因此又稱為 Doing things right (C)「重視人性」是韋伯 (Weber) 理想科層原則之一 (D)費堯 (Fayol) 所提的管理要素中，他認為規劃和組織為最關鍵的要素 (E)對未來某一定期間內所追求之目標、及達成各該目標的決策，為管理功能中的「組織作業」。
- ()下列有關管理決策的敘述何者為正確：(A)管理人決策有以自己的直覺或靈感為基礎者，稱為「主觀滿意路線」 (B)決策人對於決策有關之各項「自然狀態」之出現均已知其相對機率，稱為「定性」(Certainty) 之決策情況 (C)管理決策風格之分類架構中，對模糊的容忍程度高及直覺思考者，屬指導型 (Directive) 決策者 (D)決策經驗法則中將判斷奠基於容易獲得的資訊之上，稱為「可獲性啟發法」(Availability Heuristic) (E)決策的心像理論 (Image Theory) 中所述之測試 (Test) 係指可行性及利益性。
- ()企業倫理與社會責任係管理者應予關注的議題，下列所述何者為正確：(A)管理者所做的決策係為了追求大多數人的最大福祉，稱為該管理者基於「公正原則」的哲學取向 (B)公平交易法的制定與施行可視為與企業倫理問題有關的法律 (C)採「社會經濟觀」社會責任論點者，認為管理者唯一的責任是追求公司利潤極大化 (D)社會回應 (Social Responsiveness) 指的是公司對社會條件變化的適應，其關心及強調的重點在道德及義務，如生產安全的產品 (E)組織的社會責任擴增階段模式中，管理者「追求高品質產品與服務、建立良好供應商關係」要比「改進工作環境、擴充員工權益」的社會責任大。
- ()下列有關環境偵測 (Environmental scanning) 技術及因應策略之敘述，何者不正確：(A)「消費者評估」屬計質性預測技術 (B)「替代效果法」(Substitution effect) 屬計量性預測技術 (C)Co-opting 屬於企業的外部策略 (D)在供不應求的情況下企業採取 Buffering 的策略最有效 (E)為降低採購價格的波動企業應採取 Contracting 的策略。
- ()已知某企業 A 產品的總固定成本為\$120,000，單位變動成本為\$6，單位售價\$10，則其損益兩平點之銷售量為幾件？(A)12,000 件 (B)15,000 件 (C)18,000 件 (D)20,000 件 (E)30,000 件。

6. ()下列有關組織結構設計的權變因素之敘述何者為正確：(A)若公司處於動態的環境中宜採機械性的組織結構 (B)大量生產型態的公司宜採有機性的組織結構(C)連續性生產型態的公司(如化工廠)宜採有機性的組織結構 (D)小型組織較傾向於專業化及更多的集權化 (E)管理學者 Alfred D. Chandler 認為策略應跟隨組織結構而作變動。
7. ()下列有關激勵與領導理論的敘述，何者不正確：(A)依照馬斯洛的需要層級理論，人類的安全需要滿足以後，繼續追求的是自尊需要 (B)David McClelland 所提的學習需要理論(或稱三需要理論)包括成長、權力、及親和需要 (C)依美國密西根大學的研究指出，組織中生產力較高的工作群體，其基層主管咸皆具有員工導向之領導方式 (D)領導壽命循環理論(Life-cycle theory)認為，當部屬處在「有能力有意願」階段時應採高任務低關係之授權式(Delegating)作風 (E)領導途徑目標理論(Path-goal theory)認為，當部屬之任務為含糊不清未臻明確時，領導人行為宜採參與型較易提升員工之績效及滿足。
8. ()下列有關變革與創新管理的敘述何者不正確：(A)當員工因調適問題而抗拒變革時，宜採教育及溝通方式來處理 (B)心理學家 Kurt Lewin 提出推動變革的三步驟模式，即規劃、執行、考核 (C)有機式組織結構較利於激發創新 (D)組織文化著重過程導向較利於激發創新 (E)組織對訓練與發展的高度承諾有利於激發創新。

(二) 請說明下列名詞之意涵【每題 6 分，24 %】

1. Boundaryless organization
2. Pygmalion effect
3. Leader-member exchange model
4. Open-book management (OBM)

(三) 問答題【52 %】

1. 請說明策略管理程序 (Strategic Management Process)，並列舉公司層級 (Corporate-level) 及事業層級 (Business-level) 之策略分類架構。(20%)
2. 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？並請運用 BCF 模式 (Behavior, Consequences, Feelings Model) 說明解決衝突的替選方案。(16%)
3. 學習理論可作為管理者應用於企業提高員工激勵效果的參考架構，請比較「操作制約理論」(Operant conditioning theory) 及社會學習理論 (Social learning theory) 的內涵及其在激勵的運用機制。(16%)