

“請於答案卷上清楚標明題號”

一、是非題：30%

- 1、管理的角色中，「領導人」是屬於人際層面的角色。
- 2、溝通失敗原因中之「溝通前或溝通中的情緒」可謂是「居家優勢」溝通要訣之問題。
- 3、傳聞之傳遞皆是依著組織階層之職權制度在運行的。
- 4、製造業之交期問題在服務業中並不存在。
- 5、飯店內西式自助餐之餐飲服務是一種間歇流程生產型態。
- 6、飯店之動線規劃會受飯店內設施設計與佈置影響。
- 7、組織扁平化意指管理階層之管理幅度會擴大。
- 8、現今組織結構所面臨是動態環境，故情勢路線方式應屬最佳方式。
- 9、“關愛與親和”是屬於馬斯洛所提需要層級理論中之安全層級。
- 10、績效之決定因素有角色認知一項。

二、選擇題：40%（單複選皆有）

- 1、費堯氏所提的管理原則當中，認為『權力集中程度，應視職權與組織之正式溝通管理等因素而定』，是屬於〈1〉集中化〈2〉指揮鏈〈3〉團隊精神〈4〉職權。
- 2、策略管理亦是可採用 PDCA 循環來進行妥善運作。而其中之認清使命作業是依〈1〉經營者〈2〉顧客〈3〉社會時尚 來確認。
- 3、下列有關 Y 理論之管理理論是正確的？〈1〉一般人生性不喜歡工作 〈2〉激勵員工最佳方式是滿足其成就感〈3〉適度專業化之前程路徑〈4〉由學者麥格利哥提出。
- 4、矩陣式組織結構之可能優點，為〈1〉基層員工接受唯一之工作命令〈2〉部門經理能有較完整之企業整體歷練〈3〉對原功能別組織下之部門經理能增加其管理幅度。
- 5、未來企業組織要適應整體商業環境應具備〈1〉組織操作彈性 〈2〉組織規劃彈性〈3〉組織結構彈性。
- 6、李柯特氏指說：企業機構管理作風有四類，何者不是四類之中的方式〈1〉專制式〈2〉參與式〈3〉仁慈權威式〈4〉放任式。
- 7、品管圈活動可謂是企業內〈1〉非正式〈2〉正式 工作群體之一種活動。
- 8、訓練太空人之無重量訓練是採用何種訓練方式？〈1〉在職訓練〈2〉教室訓練〈3〉模擬職場訓練。
- 9、王經理在部門管理上採用授權作法，其平日只處理並未授權之正常決策事項，此作法為授權作法中之〈1〉例外管理〈2〉局部管理〈3〉專案管理。
- 10、組織壓力常見之可能來源為〈1〉職位不適〈2〉角色模糊〈3〉疏離感。

三、問答題：30%

- 1、Viginia Satir 提出人們溝通時常見之五種溝通風格，其分別是指什麼？
- 2、組織衝突之六大來源為何？請說明之。
- 3、「平衡計分卡」此項管理控制工具，是針對哪四項構面來衡量企業的績效？