

大葉大學 101 學年度 研究所碩士在職專班 招生考試試題紙

系所別	組別	考試科目 (中文名稱)	考試日期	節次	備註
管理學院碩士在職專班(事業經營組、資訊管理組、人力資源暨公共關係組、國際企業組、休閒事業管理組、運動事業管理組、財務金融組)		管理學(含個案分析)	3月17日	10:30~12:00	第一頁 共兩頁

一、選擇題：20%，每題1分。

- 管理的普遍性係指依組織的\_\_\_\_\_都需要管理。  
(A) 型態 (B) 大小 (C) 所在地 (D) 以上皆是
- 管理的效率是\_\_\_\_\_。  
(A) 把事情做對 (B) 做對的事情 (C) 迅速完成事情 (D) 花最少的成本
- 評估環境的不確定性矩陣，除變化程度外還要考慮其\_\_\_\_\_。  
(A) 複雜度 (B) 政府 (C) 壓力團體 (D) 以上皆是
- 核心價值被多數員工深入接納的文化是屬於\_\_\_\_\_。  
(A) 團隊文化 (B) 強勢文化 (C) 弱勢文化 (D) 社會文化
- 把焦點集中於找尋全球最好的工作方法與人才的態度是\_\_\_\_\_。  
(A) 本國取向 (B) 多國取向 (C) 全球取向 (D) 資源取向
- 下列何者非自由貿易協定區域。  
(A) NAFTA (B) ASEAN (C) EU (D) WTO
- 何種人格特質會影響個人行為是否合乎道德？  
(A) 價值觀 (B) 自我意識強度 (C) 內外控 (D) 以上皆是
- 何者為發展計畫的權變因素？  
(A) 規劃的階層 (B) 計畫的廣度 (C) 計畫的頻繁度 (D) 以上皆是
- 大部分高階管理者的計畫偏重於\_\_\_\_\_。  
(A) 特定性計畫 (B) 策略性計畫 (C) 單一性計畫 (D) 操作性計畫
- 霍桑實驗對下列那個學派貢獻影響最大\_\_\_\_\_。  
(A) 計量學派 (B) 行為學派 (C) 權變學派 (D) 古典學派
- 決定組織長期績效的一套管理決策與行動是什麼？  
(A) 策略 (B) 任務 (C) 目的 (D) 機會
- 當組織分析其組織營運所在的勞動力供給，它是在研究\_\_\_\_\_。  
(A) 組織的文化 (B) 內部的環境 (C) 外部環境 (D) 組織的結構
- 組織設計是基於\_\_\_\_\_的決定。  
(A) 專業分工和策略 (B) 指揮鏈和控制幅度 (C) 中央集權和矩陣 (D) 策略與結構
- 以下何者是按照功能別來作部門的劃分方式？  
(A) 他們執行的任務(B) 他們服務的地區(C)他們製造或者生產的產品(D)他們服務的客戶型態
- 下列哪項不是一個正式群體的類型？  
(A) 指揮群體 (B) 任務群體 (C) 跨功能團隊 (D) 業務單位聯盟
- \_\_\_\_\_階段完成，當成員開始把自己視為一個群體的一部分。  
(A) 形成期 (B) 動盪期 (C) 規範期 (D) 行動期
- \_\_\_\_\_是指一個人的努力，加強，引導，並朝著實現目標的持續的過程。  
(A) 激勵 (B) 領導 (C) 努力管理 (D) 需要配置
- 希望購買昂貴，家庭與犯罪率低是令人滿意的的住家，是哪一個需求層次呢？  
(A) 尊重 (B) 安全 (C) 生理 (D) 自我實現
- \_\_\_\_\_假設員工沒有什麼企圖心，厭惡工作，逃避責任。  
(A) Y理論 (B) X理論 (C) 自我實現需求理論 (D) 歸屬需求理論
- 根據赫茲伯格，有什麼因素與工作不滿是有關？  
(A) 升遷 (B) 和同仁的關係 (C) 工作本身 (D) 成長

大葉大學 101 學年度 研究所碩士在職專班 招生考試試題紙

系 所 別	組 別	考 試 科 目 (中 文 名 稱)	考 試 日 期	節 次	備 註
管理學院碩士在職專班(事業經營組、資訊管理組、人力資源暨公共關係組、國際企業組、休閒事業管理組、運動事業管理組、財務金融組)		管理學(含個案分析)	3 月 17 日	10:30~ 12:00	第二頁 共兩頁

二、解釋名詞：30%，每題 5 分。

1. 組織文化(organizational culture)
2. 策略聯盟(strategic alliances)
3. 綠色管理(green management)
4. 標竿管理(benchmarking)
5. 服務價值鏈(service profit chain)
6. 交易型領導者(transactional leaders)

三、管理個案分析：50%。

1. W. R. Grace & Company 公司的卡通吉祥物—粉紅橡皮擦人的設計，是為了向員工傳達一個很簡易的概念：「消除」浪費。然而，該公司的管理者很快就發現，這個向全球員工推廣的精簡方法，並不如想像中順利。當該公司在中國向員工介紹粉紅橡皮擦人時，管理階層發現中國員工表現出困惑，並夾雜著不太高興的情緒。該公司人事副總描述當時員工疑惑的質問：「您確定真的要讓這個企劃看不見嗎？」因為在中國「消除」所代表的意義就是看不見。而另一方面，令他們不高興還有橡皮擦人的顏色—粉紅色，雖然該公司並不覺得粉紅色有什麼奇怪，但在中國，粉紅色所代表的是女性化。任何有點自尊的男性，都不希望跟一個與粉紅色有關的企劃扯上邊。如果您是這家公司的管理者，您要如何解決這類跨文化的衝突呢？(18%)
2. 近幾年 7-ELEVEN 打破「坪效至上」的觀念，新成立的門市都以大坪數為主，並且設有桌椅以招徠顧客，7-ELEVEN 的經營策略顯然已改變。門市選址策略也不再以交叉路口店面為首選，馬路的中間段也是最近門市成立的新選擇。然而，2010 年，遠見雜誌主辦的服務業評比(便利商店業評比)，全家便利商店獲得第一名的殊榮，呼應『全家』近年內部改革的努力，並激勵第一線門市人員，觀察顧客需要主動提出專屬的服務。(32%，每小題 8 分)

問題 1. 為什麼 7-ELEVEN 設置桌椅有利可圖？

問題 2. 為什麼 7-ELEVEN 以大坪數設門市，總成本會提高，還有利可圖嗎？

問題 3. 為什麼 7-ELEVEN 馬路的中間段也門市選址的考量？

問題 4. 面對全家便利商店的強烈競爭，請提出 7-ELEVEN 還有何競爭策略可資運用？