

准考證號碼

注意事項 試題卷右上角填上准考證號碼，請依題號順序在「答案卷」作答，考完後請將「試題」及「答案卷」一併繳回。

一、選擇題：40%

1. 產業環境或市場環境指的是下列何種環境？
 - A. 超環境
 - B. 總體環境
 - C. 個體環境
2. 組織內部與個體環境間的疆界為？
 - A. 組織疆界
 - B. 產業疆界
 - C. 知識疆界
3. 以下何者不是行銷中間機構？
 - A. 批發商
 - B. 廣告公司
 - C. 經濟部商業司
4. 組織文化內涵架構包括四個層次，由根本的第四層次開始至第一層次，其順序何者正確？
 - A. 基本假設→行為型態→價值與信念→文化表象
 - B. 基本假設→價值與信念→行為型態→文化表象
 - C. 基本假設→價值與信念→文化表象→行為型態
5. 根據組織文化分類架構，正式的控制導向為彈性，而注意的焦點為內部時，此屬於哪一類型的組織文化？
 - A. 宗族型文化
 - B. 創業家型文化
 - C. 市場型文化
6. 組織文化中的符號與服飾準則等是屬於 Hunt 提出的四層次組織文化內涵架構中的哪一個？
 - A. 價值與信念
 - B. 文化表象
 - C. 行為型態
7. 以下何者不屬於杜拉克所提出的八大目標領域？
 - A. 公共責任
 - B. 生產力
 - C. 永續經營
8. 以下對於目標管理的敘述何者錯誤？
 - A. 目標由下屬與上司共同決定。
 - B. 特色主要是將目標作為控制員工與組織績效的手段。
 - C. 持續對員工回饋有關其所追求目標的達成度，並且很多回饋是透過定期的正式檢討會議完成。

- 9 界定問題→制定決策準則→賦予決策準則相對的權重→發展替代方案→分析替代方案→選擇替代方案→執行所選擇的方案→評估決策的績效，此一決策程序為？
- 理性決策模式
 - 有限理性決策模式
 - 政治決策模式
- 10 整個決策過程相關的資訊必須齊全，而且資訊必須正確。此說明下列何者？
- 決策資訊理性
 - 決策程序理性
 - 決策者理性
- 11 組織圖中的不同方塊代表不同的工作領域，這說明下列哪一項組織結構的重要資訊？
- 任務
 - 分工
 - 管理的層級
- 12 以下有關控制幅度的敘述，何者為非？
- 探討一位管理者所可以有效地管理的部門數目。
 - 控制幅度對組織的一個重要影響便是決定組織的階層數。
 - 當控制幅度很小時，組織會偏向一種高塔式組織。
- 13 以下何種觀念是由組織所合法授予的，也就是來自於法定性？
- 職權
 - 權力
 - 影響力
- 14 當部門化的規模達到某一程度時，部門就可以擴張為事業部。此是指哪一種部門化？
- 顧客部門化
 - 產品部門化
 - 地理部門化
- 15 以下有關 X 理論與 Y 理論的敘述，何者正確？以下有關 X 理論與 Y 理論的敘述，何者正確？
- 由麥克里哥所提出。
 - X 理論偏向認為是社會與尊重的需要支配個人行為。
 - 實證研究已證明 Y 理論觀點較 X 理論能產生更佳的績效。
- 16 以下有關公平理論的敘述，何者錯誤？
- 存在他人、系統、自我三種主要的參考對象。
 - 員工的激勵作用顯著地受到相對報酬與絕對報酬的影響。
 - 投入和報酬的界定與公平的衡量都是以明確的客觀標準而定。
- 17 工作績效來自於高組織承諾的員工，試圖建立互信與互尊的關係。此理念屬於管理方格理論的哪一種領導風格？
- 任務型
 - 鄉村俱樂部型
 - 團隊型
- 18 有關費德勒模式之敘述，何者錯誤？
- 又稱為「最不受歡迎之同事」理論
 - 領導效能取決於領導者本身的領導風格與領導者所在的情境
 - 認為個人的領導風格會因情境而有所不同。

- 19 以下敘述何者為非？
- A. 編碼的關鍵因素不在於發訊者所發送的是什麼，而在於接收者所收到的是什麼。
 - B. 訊息會開始產生誤解的階段是於回饋時發生。
 - C. 溝通管道通常由發訊者選擇。
- 20 以下關於溝通障礙的克服，何者正確？
- A. 溝通時很難迴避主觀因素的影響，因此要保持主動傾聽。
 - B. 若負面回饋是客觀與理性時，則很難被接受。
 - C. 回饋著重於一般的行為。

二、個案情境題 20%

隨著製造業外移，台灣的發展重心已經轉到服務業，其中台灣的好山好水使旅遊業成為最具開發價值的產業。台灣有天然溫泉，從日據時期開始便有許多的業者經營這個特殊的行業，但是多屬於小本經營，格局不大，精緻與雅緻程度不足；溫泉區內各種規模的旅店或民宿，也因缺乏整體開發或規劃，不僅視覺景觀雜亂，品質更是無法控管。

雖然如此，仍有業者致力於經營精緻且具特色的溫泉飯店，台東知本老爺酒店及是其中之一。地處於台東知本，擁有大片的溫泉土地，且因業者高規格的開發，並且結合當地原住民文化的特色與森林保育的概念，成為國內唯一附設溫泉的五星級休閒渡假飯店，不但是台灣旅客到知本的首選飯店，更是日本觀光團指定的行程之一。比較特別的是，整個飯店區中有一處規畫為封閉園區，謝絕外人參觀，只有住戶才能進入，提供消費者安全、單純且寧靜的安全空間，有如在私人別墅度假，不受外人干擾，提供給消費者安全、尊貴的感覺。採取高單價的消費水準，卻為擊退客人的住房意願，往往供不應求，吸引台灣的頂級客層，使得知本老爺酒店在不易經營的旅館業中，擁有令人稱羨的業績。

根據上述內容選出正確答案

- 1 台灣的溫泉業，從日據時期便已經存在，請問這個產業目前處於產品生命週期的哪一個階段？
 - A. 導入期
 - B. 成長期
 - C. 成熟期
 - D. 衰退期
- 2 知本老爺酒店的產品分為兩類，一種為一般的飯店客房，一種為封閉園區之休閒客房，請問一般的飯店客房如同 BCG 成長矩陣中的何種商品？
 - A. 明星產品
 - B. 變現產品
 - C. 問號產品
 - D. 笨狗產品
- 3 承上題，封閉園區之休閒客房，又如同 BCG 成長矩陣中的何種商品？
 - A. 明星產品
 - B. 變現產品
 - C. 問號產品
 - D. 笨狗產品
- 4 知本老爺酒店成立封閉園區的經營策略，打破了溫泉產業中的既有經營模式，如同藍海策略中所提出的應從消費者的利益提出不同的思考出發，這樣的觀念更合乎了藍海策略中的哪一項核心概念？
 - A. 打破產業界線
 - B. 價值創新
 - C. 變更產業結構
 - D. 以小制大
- 5 若以波特的五力分析思考知本老爺酒店的競爭策略，下列何者正確？
 - A. 先取得整體成本的領先地位，把低成本當成利器。
 - B. 在產業內佔據特殊地位。
 - C. 把酒店資源集中特定的利基市場區塊。
 - D. 以上皆是。

三、問答題 40%

1. 「主管人員不應使用懲罰的手段，來對付問題員工」，對於這句話，您同不同意？請說明理由。
2. 試說明何謂全面品質管理(TQM)及其特色。