



注意事項：

1. 答案依序書寫於答案卷上，不必抄題。
2. 答案卷不可書寫任何可辨別個人姓名或特殊標記，違者不予計算。
3. 請於試題紙上填寫准考證號碼，繳卷時「試題」、「答案卷」一併繳回。

一、解釋名詞(英文名詞請先譯為中文，再解釋之) 30%

1. Bounded Rationality Decision
2. Differentiation Strategy
3. Chain of Command
4. Transformational Leadership
5. McGregor's Theory Y

二、問答題

1. 從金融海嘯以來，國內的便利超商進行各項變革，成為復甦最快的零售業態，蠶食著百貨、超市等零售業大餅，顯現出"超商盛世"的時代來臨。請從管理變革的觀點闡述，管理者為了配合環境以及顧客的改變，可以採取那些類型的管理變革？(15%)
2. (1)請任舉一種策略管理工具並加以詳述？(2)策略大師 Michael Porter 創辦的顧問公司宣告破產，其發展出的策略管理工具，如五力分析、SWOT，為數十年來管理界奉圭臬的經典策略，試評述這些管理工具是否有應用上的限制或迷思？(15%)
3. 經濟學人(The Economist)曾經用「品質爭奪戰」(Quest for Quality)來說明企業若能聘任到優秀人才，對公司營運績效的影響，可見人力資源規劃的重要。人力資源規劃程序包括人員招募、甄選、訓練、績效評估、薪酬與福利等，請說明上述程序中的「人員招募與甄選方式」有哪些以及「影響薪酬與福利水準之因素」有哪些？(15%)
4. 請說明何謂 Fiedler 權變模型，該模型中決定領導者效能的關鍵情境因素之三個權變構面為何？請繪圖說明該模型？(10%)
5. 管理者需要具備良好的溝通技巧，請闡述(1)組織溝通中何謂正式溝通以及非正式溝通？何謂正式溝通網路以及非正式溝通網路？(2)資訊科技如何影響組織成員的溝通？(15%)