



國立臺中技術學院 100學年度碩士班考試入學暨碩士在職專班試題
系 所：企業管理系事業經營碩士班 科 目：管理學

准考證號碼：

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。

1. 請寫出以下學者之重要管理觀點與貢獻

Henry Mintzberg (明茲伯格)

Frederick Winslow Taylor (泰勒)

W. Edward Deming (戴明)

Douglas McGregor (麥葛瑞格)

Elton Mayo (梅育)

2. 為回應顧客需求、建立競爭優勢，許多組織以創新「服務品質」，以提升顧客滿意度。請問：何謂「服務品質」？您認為國內「服務品質」最優的組織為何（請舉一例）？其有何特色？請說明之。
3. 「合併」是常見的組織變革類型，在此變革過程中，難免引起組織間衝突。請問：衝突的主要癥結原因有哪些？您認為高階管理者應如何妥善處理？
4. 何謂目標管理？與傳統管理有何差異？組織在推動目標管理時可能出現哪些障礙？你認為應如何解決？