



注意事項：

1. 答案卷書寫題號依序作答，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，違反者以零分計算。
3. 請於試題紙上填寫准考證號，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，再加以詳細解釋)(35%)

1. Delegation & Decentralization
2. Contingency School
3. Peter Principle
4. Six Sigma
5. The "Big Five" Framework
6. Managerial Grid Theory
7. 360 度考核

二、問答題

1. (1)何謂目標管理？目標管理之作業流程為何？(2)企業案例說明：「3M 公司訂有一項全球性的卓越員工獎勵機制，全球各分公司的員工之間可互相提名同儕的工作優良事蹟，由總公司選出最佳表現員工，頒與獎盃及獎金」。試從目標管理之精神，討論前述案例中 3M 公司的主張是否適當，並指出是否有其他符合目標管理精神的抉擇或做法？(15%)
2. 請分別說明何謂機械式組織以及有機式組織？為何有些組織是依機械式的結構設計，有些則傾向有機式的結構設計，請說明兩種設計之適用時機或情境？(10%)
3. 試從激勵理論中的增強理論(Reinforcement Theory)為基礎，來闡述企業主管如何經由行為塑造來管理員工，以形成符合其要求的行為？(10%)
4. 若你為一家咖啡連鎖店分店之人力資源管理部門經理，請規劃該分店之人力資源管理程序並詳述其做法？例如：人力供需評估、人員招募與遣退...等程序。(15%)
5. (1)請闡述廿世紀的鐵律--「80/20 法則」以及 21 世紀初的新經濟法則--「長尾效應(The Long Tail)」為何。並評述「80/20 法則」與「長尾效應」兩者觀念有無共通或者抵觸之處？(2)試舉一個長尾效應之實際應用範例。(15%)