



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(30%)

1. 科學管理學派(scientific management school)
2. 柏拉圖原理(pareto principle)
3. 賦權(empowerment)
4. 控制幅度(span of control)
5. X 理論與 Y 理論
6. ERG 理論

二、問答題

1. (1)何謂 PDCA 戴明循環(Deming Cycle)? (2)試以 Porter 五力分析模型分析綜合零售業(如百貨公司、超市、超商、量販等)之產業競爭態勢。(15%)
2. 隨著組織層級的扁平化和自我管理團隊的形成，追隨者特質將會影響領導者風格(如指揮式、支援式、參與式、成就導向式領導風格)，請從「追隨者特質--受控性、經驗、能力」等三項來說明如何影響領導者風格?(15%)
3. 星巴克(Starbucks)企業運用人力資源管理的技巧塑造出 Starbucks 型的員工。請試從人員甄選、訓練、考核、薪資福利為星巴克企業建立一套人力資源管理的方法並加以說明其內涵?(15%)
4. 裕隆汽車在面臨全球金融風暴，全球車市進行整併的競爭環境下，推出納捷智(LUXGEN)品牌，請從企業變革的角度闡述裕隆採取了哪些變革事項(提示：從策略變革、結構變革、文化變革、或是流程變革的角度著眼)?(15%)
5. 請運用「期望理論」來說明管理者如何激勵員工?(10%)