

銘傳大學 100 學年度研究所碩士班招生考試

企業管理學系碩士班(甲組)

第三節

管理學(甲)試題

(第 1 頁共 2 頁) (限用答案本作答)

可使用計算機 不可使用計算機

一、簡答題(1)：40 分，每小題 10 分

許多管理理論或活動，都有其適用的情境以及優缺點。下列名詞，請您先提出其對應的中文譯名（2 分），再描述其主要意涵（2 分），進而敘述其適用的情境（3 分），以及應用不當可能會產生的風險（3 分）。

1. benchmarking
2. Key Performance Index, KPI
3. reengineering
4. 360-degree feedback

二、簡答題(2)：20 分，每小題 5 分

下列的描述是若干理論或觀點的部分主要論述，請說明這個理論或觀點是由誰提出的（2 分），以及這個理論或觀點的完整描述（3 分）

1. 「滿足」的對立面不是「不滿足」。
2. 人的需求有不同的層級。
3. 工作的動機主要來自三種不同類型的需求。
4. 個人的行為會受到此行為所產生的結果，以及此結果對個人的吸引力而影響。

本試題兩面印刷

三、簡答題(3)：20 分，每小題 4 分

請就下列的專業用語，用一個實際的例子來解釋它。注意，請不要死背它的定義；寫定義不寫例子不給分。例如：「沉沒成本錯誤(sunk cost error)」：我已經投入了五百萬元及三年的精力，卻一直看不到明顯的成果，為了避免損失這些錢，所以我應該繼續投入資金。

1. 定錨效應(anchoring effect)
2. 選擇性認知(selective perception)
3. 月暈效果(halo effect)
4. 事前控制(feedforward control)
5. 企業的社會責任(social responsibility)

銘傳大學 100 學年度研究所碩士班招生考試

企業管理學系碩士班(甲組)

第三節

管理學(甲)試題

(第 2 頁共 2 頁)(限用答案本作答)

可使用計算機 不可使用計算機

四、管理小個案(1)20 分

凱文因為績效良好，因此剛被經理升任為業務主任，負責新北市南區的業務活動。和其他十餘位業務主任一樣，他帶領著六位業務同仁；唯一不同的是凱文來自後勤單位，這是他第一次走到第一線。在凱文上任之初，他就將自己定位在同仁的協助者的角色；同時也希望能和同仁們之間能像哥兒們一樣，以便拉近自己和同仁之間的關係。

為了顯示他是個充份授權的主管，凱文決定除非部屬遇到困難，否則他絕不任意插手部屬們的業務活動，但為了扮演好協助者的角色，凱文在碰到同仁工作上不順利之處，總會給予意見和協助；可是非業務出身的凱文，往往無法說服同仁接納他的意見。有時，部屬遇到問題希望凱文能協助他們向上反應；凱文雖然都努力地替同仁們爭取，但經理卻往往以凱文不清楚狀況，被部屬誤導為由而未採納凱文的建議。

每當凱文被主管責難，凱文總是會故意向同仁提及自己又被主管罵了，以便讓同仁以為凱文是和大夥站在同一陣線，希望能取得同仁對他的支持。沒想到久而久之，同仁在向凱文提出意見反應時，往往會加上一句：「你真的能處理嗎？」新官上任三個月，身心俱疲的凱文打開管理學課本中關於領導的章節，希望能到自己所需要的答案。

問題：

1. 你認為凱文犯了哪些錯誤？(5 分)
2. 根據個案的描述，請問凱文可以參考哪些領導理論？這個理論的主要論點為何？請詳細描述之。(10 分)
3. 根據這個理論，你會建議凱文接下來要如何提升他的領導能力，進而提升單位績效？(5 分)

本試題兩面印刷

試題完