

國立高雄應用科技大學
104 學年度研究所碩士班招生考試
人力資源發展系碩士班
管理學

試題 共 4 頁，第 1 頁

- 注意：a. 本試題共有三大類型題，分別為單選題、解釋名詞及問答題，共 100 分。其中，單選題答錯將倒扣分數。
b. 作答時不必抄題。
c. 考生作答前請詳閱答案卷之考生注意事項。

一、單選題(每題 3 分，共 10 題，答錯一題倒扣 1 分)

1. 對主管而言，以下何種情境適合採較小的控制幅度：
 - A. 部屬受過良好的訓練
 - B. 部屬需常和主管溝通、討論
 - C. 部屬的工作性質較標準化
 - D. 主管的能力強
 - E. 組織結構較簡單
2. 餐廳為能做到全面品質管控，特別透過顧客的意見回饋滿意表來作為服務水準的評估，這屬於何種績效評估法：
 - A. 多重評估法
 - B. 360 度回饋
 - C. 顧客評估
 - D. 員工自我評估
 - E. 部屬評估
3. 以下哪一力，不屬 Porter 五力分析模式之架構：
 - A. 既有競爭者
 - B. 供應商的議價能力
 - C. 買方的議價能力
 - D. 互補品的威脅
 - E. 替代品的威脅

4. 維基百科(Wikipedia)，乃是利用集結網友們各自的知識架構而成的。此概念可視為是以下何種作法的應用：
- A. Off-shoring
 - B. Turnkey
 - C. Crowdsourcing
 - D. Public relation
 - E. Customer relationship management
5. 為增進消費者消費的意願，我們常在加油站加油後，獲得麥當勞小薯一包的贈送券，這種作法不能稱為：
- A. 異業結盟
 - B. 聯合促銷
 - C. 促銷聯盟
 - D. 垂直整合
 - E. 共同行銷
6. 企業在選才時，以下何種情境較適合在招募時採壓力面談法：
- A. 業務人員
 - B. 面對多樣顧客的一線員工
 - C. 派駐至海外的管理者
 - D. 產業競爭激烈的員工
 - E. 以上皆是
7. 以下的說明，何者不正確：
- A. 霍桑實驗的發現，正式的工作群體會因所處環境的不同，而影響生產力。
 - B. Burns and Stalker 的研究發現，組織結構愈機械化，愈採高度集權、分工細密。
 - C. Burns and Stalker 認為，組織所處的環境不確定愈高，較適合採有機式的組織結構。
 - D. Kotler 提出的 6Ps，包括 Product, Place, Price, Promotion, Public relations 及 Power。
 - E. Herzberg 在兩因子理論中提到，為讓員工有好的績效表現，其維持因子只能消除工作者不滿足，不能增進滿足感；故應再加採激勵因子來刺激員工。

8. 在以下四種管理能力中，何種能力不會因管理者的職階高低不同，而需求程度不同：
- A. 人際關係能力
 - B. 技術性能力
 - C. 觀念性能力
 - D. 溝通能力
 - E. 以上皆是
9. 招募優秀人才時，看到來自南部的求職者總認為他應較能吃苦耐勞，請問這是什麼偏誤造成的：
- A. 刻板印象
 - B. 月暈效果
 - C. 趨中傾向
 - D. 對比錯誤
 - E. 近因問題
10. 阿珠便利商店看到阿花便利商店賣冰淇淋大賺，於是阿珠便利商店決定也推出冰淇淋來銷售，此作法稱為：
- A. 顧客導向
 - B. 銷售導向
 - C. 競爭導向
 - D. 行銷導向
 - E. 飢餓導向

二、解釋名詞（每題 6 分，共 5 題，30%）

1. 目標管理 (Management by Object, MBO)
2. 員工協助方案
3. 社會責任行銷
4. 轉換型領導 (Transformational Leadership)
5. Brainstorming

三、問答題（共 3 題，40%）

1. 某一汽車銷售公司的業務主管李威，乃因多年來個人的銷售業績表現亮眼，在半年前獲得肯定、進而升遷為主管職。但這半年來，他因不擅長帶領及管理部屬，使得部門團隊士氣低迷、令公司感到十分頭痛。若您是該公司的人資人員，請提出三種針對李威的職場內訓練（在職訓練，OJT）作法，並介紹及說明各作法。（15%）
2. 請說明領導的權力（power）來源。若你是公司自外部招募進來的研發部門主管，請問你在短期及長期的領導考量下，你會偏使用哪種權力來源？為什麼？（15%）
3. 面膜製造產業競爭激烈、常殺價競爭。現有一 K 面膜製造公司，在高雄及新竹各設有一個工廠，且兩個廠的技術能力都一樣。請問你建議總經理應採利潤責任中心制或成本責任中心制，來管理這兩個工廠？為什麼？有何優點及缺點。（10%）