

注意：①本試卷為一張單面，共 10 題填充題(每題配分 2 分)與四大題之問答題(每大題配分 20 分)。
②限以藍、黑色鋼筆或原子筆於答案卷上採**橫式**作答，並請從答案卷內第一頁開始書寫，違反者該科酌予扣分。填充題請直接寫出空格內應填入之文字、數字，無須列出任何解題說明或計算過程。所有題目不必抄題但須標示題號。
③應考人得自備僅具數字鍵 0~9 及 + - × ÷ √ % M 功能之簡易型計算機應試。
④答案卷務必繳回，否則該科以零分計算。

壹、填充題 10 題(每題 2 分)

- 1.平衡計分卡 (balanced scorecard) 的四項構面為財務面、顧客面、學習成長面，以及_____面。
- 2.決策 (decision making) 過程中的首要步驟為_____。
- 3.在波士頓顧問群的 BCG 矩陣中，處於「低市場佔有率」及「高預期市場成長率」為_____事業。
- 4.將一群工作指派給兩部機器或兩個連續工作中心，使其總完成時間最小化的方法，稱為_____。
- 5.激勵的「期望理論 (expectancy theory)」之基本模型為：努力 → _____ → 獎賞 → 目標達成 (滿足)。
- 6.服務是一種無形的產品，其特性與一般的實體商品有所不同；一般而言，「服務」的主要四大特性，分別是：無形性、不可分割性、不可儲存性，以及_____。
- 7.和平企業有產品一批 100 件送實驗室做 1000 小時之可靠度試驗，其中 5 件在測試到 500 小時發生失效，則此批產品之平均失效時間 (Mean Time Between Failures) 為_____小時。
8. De Beers 公司的鑽石廣告標題如下：「只有不到百分之一的女性可以擁有一顆一克拉或以上的美鑽」，該廣告的訴求屬於馬斯洛 (Maslow) 的_____需要層級。
- 9.採取高價策略，讓邊際利益提高，而回收成本的時間縮短，並使競爭者在短期內無法模仿的為_____定價法。
- 10.台灣加入 WTO 後，為因應二十一世紀的全球化挑戰，經濟部擬定的『兩兆雙星產業發展計畫』，勾勒出我國核心與新興產業政策方向，將加速產業升級發展。此所謂的「兩兆」指的是_____產業及影像顯示產業，而「雙星」則指數位內容產業及生物技術產業。

貳、問答題四大題(每大題 20 分)

題目一：

請以管理的角度，簡要說明效率 (efficiency) 與效果 (effectiveness) 之差異。【10 分】
並舉一實例說明之。【10 分】

題目二：

何謂「官僚體制 (或科層制, bureaucracy)」? 【5 分】 官僚體制有哪些特性(優點)? 有哪些缺點? 請分別條列說明之。【15 分】

題目三：

何謂「策略性計畫 (strategic plans)」? 何謂「作業性計畫 (operational plans)」? 【10 分】 它們的差異又何在? 請條列說明之。【10 分】

題目四：

下列為信義公司的財務資料 (單位：百萬美元)，假設各項資產及股東權益期初與期末餘額皆相同：

現金與有價證券	\$100.00
固定資產	283.50
銷貨收入	1,000.00
稅後淨利	50.00
速動比率	2.0
流動比率	3.0
平均收現期間	40 天
股東權益報酬率 (ROE)	12%

試計算該公司之：(一) 平均應收帳款、(二) 流動負債、(三) 流動資產，以及 (四) 總資產報酬率。【每小題 5 分】