

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】