

科目：管理學

壹、問答題（50 分，每題 10 分）

- 一、請試述麥可·波特(Porter, M.E.)的產業競爭五力分析。
- 二、請說明全面品質管理的概念(Total Quality Management, TQM)及其運作方式。
- 三、何謂平衡計分卡(Balanced Scorecard)? 並請說明如何利用平衡計分卡來管理組織。
- 四、何謂目標管理(Management by Objectives)? 實施目標管理的步驟為何?
- 五、何謂控制幅度/管理幅度(span of control/span of management)? 而影響管理幅度大小的權變因素為何?

貳、申論題（50 分，每題 25 分）

- 一、目前多數管理學者將管理功能分成規劃、組織、領導與控制四大項，假設您現在被指派為麥當勞澎湖分店的經理人，請說明上述四大管理功能的意涵及您如何妥善運用此四大功能來經營麥當勞澎湖分店。
- 二、請從組織為一開放系統的觀點，說明並分析目前台灣公司的人力資源部門所須面對的內、外在環境? 而在面對上述內、外在環境的情況下，人力資源部門該如何創造其價值?