

明新科技大學 101 學年度研究所考試入學招生 試題卷

| 系所類別 | 科目 | 節次 | 准考證號碼 (考生請填入) | 考試 日期 |
|--------------|-----|-----|------------------|----------|
| 服務事業管理研究所碩士班 | 管理學 | 第二節 | | 101/4/29 |

※答案須寫在答案卷內，否則不予計分。

一、 選擇題 (30%，每題3分)

1. 援引其他企業的卓越成就作為學習的對象，複製其成功經驗的管理方法稱為：
 - A. 標竿管理
 - B. 目標管理
 - C. 卓越管理
 - D. 績效管理
2. 企業所提供的產品或服務與競爭者所提供的有明顯不同，且這些不同處對大部分消費者是有價值的，在管理學上稱之為：
 - A. 差異化
 - B. 多元化
 - C. 多角化
 - D. 以上皆非
3. 管理程序為何？
 - A. 規劃、組織、領導、控制
 - B. 規劃、組織、命令、協調、控制
 - C. 規劃、控制
 - D. 以上皆是
4. 下列服務業的特性敘述，何者為非？
 - A. 無形性
 - B. 異質性
 - C. 易逝性
 - D. 實體性
5. Michael Porter 的五力分析中，下列何者非屬「五力」之一：
 - A. 產業內競爭者、潛在競爭者
 - B. 供應商、顧客
 - C. 跟隨者、挑戰者
 - D. 替代品

明新科技大學 101 學年度研究所考試入學招生 試題卷

| 系所類別 | 科目 | 節次 | 准考證號碼 (考生請填入) | 考試日期 |
|--------------|-----|-----|------------------|----------|
| 服務事業管理研究所碩士班 | 管理學 | 第二節 | | 101/4/29 |

6. 下列何者非屬藍海策略：
 - A. 降價促銷
 - B. 重建市場疆域
 - C. 超越現有需求
 - D. 克服組織障礙

7. 組織結構的類型有那些？
 - A. 功能別組織
 - B. 地區別組織
 - C. 產品別組織
 - D. 以上皆是

8. 領導理論包含那些內容：
 - A. 績效、目標、人際關係
 - B. 人格特質、領導行為、領導情境
 - C. 任務、關係、環境
 - D. 以上皆非

9. Schein 所指企業文化的由外而內的三個層次：
 - A. 創制器物、組織行為、深層結構
 - B. 品牌、商標、識別
 - C. 創制器物、信仰與價值、基本信仰
 - D. 以上皆是

10. 控制的類型：
 - A. 事前控制、事中控制、事後控制
 - B. 人員控制、行為控制、財務控制、營運控制
 - C. A 與 B 皆非
 - D. A 與 B 皆是

二、問答題 (70%)

1. 蘋果公司在其 iPod, iPhone, iPad 的系列產品後，持續往 Apple TV 產品系列發展，請問其策略發展的佈局為何？(20%)

明新科技大學 101 學年度研究所考試入學招生 試題卷

| 系所類別 | 科目 | 節次 | 准考證號碼 (考生請填入) | 考試 日期 |
|--------------|-----|-----|------------------|----------|
| 服務事業管理研究所碩士班 | 管理學 | 第二節 | | 101/4/29 |

2. 管理者常發生決策錯誤而失敗，請說明管理決策錯誤的原因。(15%)
3. 管理者常為組織設立目標，請說明良好目標應有哪些特性(如有挑戰性)。(15%)
4. 服務業常面臨員工高流動率或工作滿意度低情形，管理者應如何激勵員工呢？(20%)