

## 淡江大學 100 學年度轉學生招生考試試題

系別：企業管理學系二年級

科目：管理學

14-1

考試日期：7月18日(星期一) 第4節

本試題共五大題，共二頁

## 一、選擇題：共 15 分（單選題，每小題 3 分）

1. 如果一位經理說：「若你準時上班，我就不會扣你的工資」，此乃是何種行為的塑造：
  - (a) 正向增強 (positive reinforcement)
  - (b) 負向增強 (negative reinforcement)
  - (c) 懲罰 (punishment)
  - (d) 削弱 (extinction)
2. 在全面品質管理 (TQM) 中，所指的顧客是：
  - (a) 外部購買公司產品的人
  - (b) 內部生產部門的人
  - (c) 內部行銷部門的人
  - (d) 以上皆是
3. 規劃 (planning) 包含了哪二個重要元素：
  - (a) 目標 (goals) 與決策 (decisions)
  - (b) 目標 (goals) 與計畫 (plans)
  - (c) 計畫 (plans) 與決策 (decisions)
  - (d) 目標 (goals) 與行動 (actions)
4. 在費德勒 (Fiedler) 模式中，當在最不利的情境下，較適合使用哪種領導風格：
  - (a) 授權型
  - (b) 任務導向
  - (c) 參與型
  - (d) 關係導向
5. 近年來，企業在進行品質管理時，流行以「六個標準差 ( $6\sigma$ )」作為品質目標，此  $6\sigma$  是要求產品的不良率或製造過程中的錯誤率不能超過：
  - (a) 一萬分之 3.4
  - (b) 十萬分之 3.4
  - (c) 百萬分之 3.4
  - (d) 千萬分之 3.4

## 二、名詞解釋：共 25 分（每小題 5 分）

1. 策略 (Strategy)
2. 願景式領導 (Visionary Leadership)
3. 官僚體制 (Bureaucracy)
4. 保健因子 (Hygiene Factors)
5. 創新 (Innovation)

本試題雙面印刷

# 淡江大學 100 學年度轉學生招生考試試題

系別：企業管理學系二年級

科目：管理學 14-2

考試日期：7月18日(星期一) 第4節

本試題共五大題，共二頁

三、收訊者 (receiver) 的主動傾聽 (active listening) 是克服人際溝通障礙的重要方法。請問，當你 (妳) 在與他 (她) 人溝通時，主動傾聽的行為 (作法) 應如何？請條列逐一詳加說明之。(20分)

四、何謂「組織績效」？(5分)

用來衡量一組織之整體績效的指標 (準則) 主要有哪些？請條列詳加說明之。(15分)

五、有效之工作團隊應具備哪些特徵？請條列逐一申述之。(20分)