

一. 解釋名詞 (每題 5 分, 共計 25 分)

1. 公平理論 (Equity Theory)
2. 目標行銷 (Target marketing)
3. 矩陣式組織 (Matrix Structure)
4. 零基預算 (Zero-Base Budgeting)
5. 競賽理論 (Game Theory)

二. 問答題 (55 分)

1. 有人認為管理是為一種“科學”(Science), 但有人卻認為是一種“藝術”(Art), 您個人認為那一種說法較對? 為什麼? (10 分)
2. 策略規劃 (Strategic Planning) 有三大基礎 (或稱三大前提).
 - a. 請敘述此三大基礎的內容. (6 分)
 - b. 請依此三大基礎為分析架構, 為台灣鐵路管理局做策略規劃, 以擬出該機構的長期目標. (9 分)
3. 有關“領導”(Leadership) 的理論有幾種.
 - a. 請列舉其中二種較為重要的理論, 並加以說明其內容. (8 分)
 - b. 請針對您在 a. 所述的二種領導理論, 比較二者之優劣及其適用之情境. (7 分)
4. 請分別敘述下列三人對管理思想的影響及貢獻.
 - a. 費堯 (Henri Fayol) (5 分)
 - b. 泰勒 (Frederick W. Taylor) (5 分)
 - c. 彼得·杜拉克 (Peter Drucker) (5 分)

三. 計算題: (20 分) 表 A

需要量	A 顧客群		B 顧客群	
	第一年	第二年	第一年	第二年
10,000	0.1	0.1	0.5	0.3
20,000	0.5	0.6	0.4	0.4
30,000	0.4	0.3	0.1	0.3

某一貨運公司擬推出一貨運服務。該項服務可針對二類不同的顧客群 (A 和 B)。對 A 類顧客可收費每單位 \$12 元, 對 B 類顧客則為 \$20 元。而其服務成本則為對 A 類顧客為 \$6 元/每單位, 對 B 類顧客為 \$12 元。

但是上述成本為第一年的服務成本。在第二年, 服務成本可減少 20%。根據市場調查, 二類顧客群, 對貨運服務的需要量之機率分配如表 A 所示。今假定利息年利率為 10%, 且各項收入與支出皆是在年末發生。

1. 請依上述資料加以分析, 以告訴該貨運公司應針對那一類顧客, 提供服務? 為什麼?