

系所組別：管理學院在職專班 (EMBA) 乙組

考試科目：管理學 (專班)

考試日期：0308，節次：1

※ 考生請注意：本試題 可 不可 使用計算機

- 一、何謂管理？管理「有效性」及「效率」有何不同？試以財務報表中之損益表來詮釋「績效管理」。(25%)
- 二、企業在做產品組群分析(Product Portfolio Analysis)時，常會使用波士頓顧問群 [Boston Consulting Group] 的成長 - 佔有矩陣，所採用的兩個構面為市場成長率及相對佔有率。試問這兩個構面在策略分析上各有何涵意？此外，在分類中屬於狗級的產品是否一定要採用殺狗策略(Shooting the dog)？(25%)
- 三、兩岸大三通之後，正負面評價均有。如果純就流通角度之人流、金流、及物流三方面來分析，那些產業將會因此而提升競爭優勢，並且從中獲益？試明確指出所論述產業的人流、金流、及物流優勢。(25%)
- 四、個案：世代電器公司(25%)

世代電器公司的總經理 Henry 剛收到公司營運報告書，他所看到數字，幾乎使他吃不下中餐，而且血壓上昇—銷貨下降、成本上升、利潤下滑、客訴增加、及員工離職率昇高。他立即叫他的秘書，通知所有的副總經理、主計長、及其他重要幕僚開會。在會議中，Henry 說：

「我剛收到一些重要指標的報告，我認為公司表現不佳，應該直接歸咎於你們缺乏領導能力。這公司已經像個鄉村俱樂部，當我走過走廊時，我看到員工圍站著聊天，似乎在參加雞尾酒會。他們似乎比較在乎的是，如何少做點事，但多得點福利。他們似乎忘記了我們是一家私人企業，沒有獲利，是無法養活所有的人。我覺得，當員工不工作時，你們應適時給予嚴重的警告，如果還不能配合，就應該開除他們。最近，有些顧客投訴，他們的服務要求，幾乎都沒有得到回應，是不是因為這些服務要求，無法立即產生交易，而無法得到業務佣金，因此，業務員都不願出門服務。我希望，你們每一部門應該仔細的查核你們的部屬，不妨去聽聽他們的電話，或許更應做個記錄，讓我看看」。

會議上，每位主管都對 Henry 的話表示贊同，唯獨 Carol，一位二十八歲的業務幕僚，提出她的看法。她懷疑，公司在管理控制上，似乎做得太過火了。她認為，人基本上是希望工作的，他們想要有所貢獻，如果給他們適當的機會，他們更想要好好地工作。她甚至認為，公司或許並沒有好好利用員工的潛力，因為目前的員工素質，就比以前的好，也希望參與公司的決策過程。她建議 Henry 向員工解釋營運

(背面仍有題目,請繼續作答)

系所組別： 管理學院在職專班 (EMBA) 乙組

考試科目： 管理學 (專班)

考試日期： 0308，節次： 1

※ 考生請注意：本試題 可 不可 使用計算機

績效不佳的原因，然後請他們協助改善生產力。

問題：

1. 如果你是業務副總，在聽完 Carol 的建議，你會說什麼？
2. Henry 與 Carol 在人性上的看法有何差異？試述在管理上，對於不同的人性看法，會有何什麼不同的管理措施？
3. 如果你是公司的外部顧問，你會有何建議？