

問答題每題 20%

一、 管理者應具備有何種的技能?(請詳課本 1-1-2 管理者的技能。)

解答：

1. 技術化能力(technical skill):這是與各項工作攸關的專業技能。
2. 人際化能力(human skill):係指與其他人相處的能力,主管必須與公司內外部各式各樣的人物接觸。
3. 概念化能力(conceptual skill):這是較為抽象屬於心智上的能力,主管必須能分析和診斷公司複雜的現況。

二、 如果將企業視為一系統,內部環境可以區分為哪些要素?

解答：

1. 資源要素:企業內部的各項資源,包括了人力、財務、技術等。
2. 管理要素:這是組織的管理機制和規範,內容包括了計劃、組織、控制和人事等;企業雖然有了前述資源的條件,但是仍須有管理要素的配合,才能使組織有效運作。
3. 能力要素:此一觀念著重在企業內部各項有形、無形資源間的有效整合和運用,以發揮出更大的綜效。也就是說「能力」是價值觀、文化、組織決策、結構控制和操作系統下的綜合產物:它不是屬於「個人」而是屬於整個「組織」的運作能力。詳細課文所述。

三、 企業應如何判斷主管或員工的行為,是否符合倫理與道德的標準呢?

解答：

1. 功利主義的觀點(utilitarian approach):功利主義的觀點是著重在行為的結果上,簡單的說符合道德倫理的行為就應該從結果上來推斷,凡是能為大多數人爭取到最大利益的方案。
2. 道德權利的觀點(moral rights approach):指凡是決策必須與人的基本權利相符,例如生命權、自由、健康、隱私權及財產權等。
3. 四海皆準的觀點(universal approach):認為要判定行為是否符合倫理和道德,必須先判斷該事件是否在任何情形下都適用於每一個人,此即古云「己所不欲,勿施於人」的概念。
4. 正義的觀點(justice approach):是從行動背後的成本、效益是否分配均勻,來判定行動是否符合倫理和道德。

四、 何謂 PDCA?試繪圖說明之。

解答：

PDCA 是英語單字 Plan(計畫)、Do(執行)、Check(檢查)和 Action(改善)的第一個字母,PDCA 循環就是按照這樣的順序進行品質管理,並且循環不止地進行下去的科學程序。詳 7-6 圖。

五、 請闡釋目標管理及其實施的階段為何?

解答：

請詳課本 7-5-2,各階層目標的設定係採取由主管與部屬共同商討的方式,甚至於績效的評估方式與衡量標準,也可以是透過討論來決定。因此,員工在一開始,就能夠明確知道組織對他的期望是什麼,而員工也能夠親自參與其目標之制定,藉由與主管充分溝通與協調之後,也能更有效率的執行其任務了。目標管理的實施可以分為四個階段,其過程類似規劃製作的程序,1. 首先是確定總體目標、2. 再是目標的分解,分派到部門和個人身上。3. 然後是所有資源的整合和配置,展開行動與回饋,4. 最後是結果的評估和獎勵。