國立臺北商業大學附設空中進修學院 114 學年度第一學期**期中考參考答案**

考試科目：**二技 8001 管理學**　　考試日期：**114 年 11 月 9 日**　節次：**3**

問答題，每題 20 分

一、請詳細說明管理的四大功能為何?

答: 管理的四大功能為

1. 規劃: 管理者決定組織目標並訂定達成目標的方法的一系列過程。
2. 組織: 管理者需要設計出一個合適的組織結構,協調人員、原物料、資金、資訊等,將計畫予以付諸實行。
3. 領導:管理者需要帶出員工的努力與承諾,以完成所交付的工作任務,達成組織目標。
4. 控制:管理者必須做到有效的控制,藉以獲致組織預期的績效水準。

二、請詳細說明管理技能有哪些並解釋?

答: 管理技能可以區分為三類技能:概念性技能、人際性技能、技術性技能。

1. 概念性技能:指可以用宏觀的角度來看問題,而不是見樹不見林。
   管理者需要能夠看到不同事情對於組織的影響效果,並且從中獲得改善問題的方法。
2. 人際性技能:包括溝通協調的能力、激勵領導他人的能力、談判與解決衝突的能力等,這些能力對於有效達成管理工作是非常重要的。
3. 技術性技能:牽涉到具體工作活動的進行,例如了解一臺機器的操作方式、進貨出貨的流程、帳務的處理細節等。

三、請問規劃的流程有哪五大步驟?

答: 規劃需要經理人針對計劃的四項要素做決策,那就是目標、資源、行動與執行。規劃的流程有五大步驟,分別是:

1. 建立目標:2.分析情境並建立計畫前提;3. 決定可行的行動方案;
4. 評估各個可行的行動方案;5.選擇並執行計劃。

四、請問葛立克認為有哪幾項領導之權力來源或基礎?

答: 葛立克(Glueck, 1977)認為,領導之權力來源或基礎有

下列數項:

1. 法定權力:一位主管經由組織正式任命,因擔任組織正式職位而取得權力,此權力是該職位所規範的職權。部屬若因主管擁有該職位所賦予指揮或命令的權力,因而接受主管的領導,此時領導權力的基礎即為法定權力。
2. 獎賞權力:一個人在組織中如果有可給予他人獎勵、酬勞或賞賜的權力(如加薪或升遷等),則可透過此種權力的發揮,經由滿足他人生理、社會或成就上的動機而影響他人的行為,此種領導的權力基礎即為獎賞權加
3. 強制權力:一個人在組織中如果有可對他人施予脅迫或懲罰的權力(如降職、取消休假等),則他人將因長懼而接受此人的命令或影響,此種領導權力的基礎即為強制權力。
4. 專家權力:一個人如果因為擁有某些專業的知識、技術、特長或才能,而在該領域享有相當的聲望與地位,則其可因此專技能力影響他人接受其建議或指揮,並贏得他人的尊敬與信從,此種領導的權力基礎即為專家權加

背面尚有試題

5. 參考權力:一個人如果因擁有某些獨特的魅力或特質(如自信、熱誠、溫暖、堅強或勇敢等),而能獲得他人的喜愛、佩服、尊敬與認同,進而願意跟從或接受其影響與指揮,此種領導權力的基礎即為參考權力。

五、請問控制的基本過程有哪些步驟?請分別簡述之。

答: 控制系統是一種系統性的流程,包含四個前後關聯的步驟:建立標準、衡量績效、將實際績效與標準進行比較、採取管理行動。

1. 建立標準:控制過程的第一個步驟是建立標準。控制標準是未來援以和實際績效比較之標的。

2. 衡量績效:若欲達到有效的控制機制,績效的衡量必須具備效力,並應持續且一致地進行。管理者常利用個人觀察、統計報告、口頭報告以及書面報告等四種方法,來獲取實際績效的資訊。

3. 將實際績效與標準進行比較:實際績效可能會高出、低於或等於控制標準。由於有些績效表現存在些許的差異,決定可接受的變動範圍便相當重要。在進行比較時,管理者除了注意實際的差距數值外,也須注意變動範圍的程度和方向。

4. 採取管理行動:管理者會採取何種決策,與其個人的分析、判斷能力有很大的關聯。比較實際績效與控制標準之間的差異後,管理者可能採取的行動有三種:維持現狀、矯正差異或修改標準。