

壹、名詞解釋 (40%，每小題 4%):

1. 全面品質管理 (Total Quality Management)
2. SWOT 分析
3. 零基預算 (Zero-based Budgeting)
4. 計劃評核術 (Program Evaluation and Review Technique)
5. 工作抽樣 (work sampling)
6. 自我管理工作團隊 (self-managed team)
7. 功能性衝突 (functional conflict)
8. 流程再造 (process reengineering)
9. 工作說明書 (job description)
10. 能力基礎計酬 (competence-based compensation)

貳、問答題 (60%，每小題 15%)

1. 為什麼過去二十年中組織增加了群體決策的使用？你認為群體決策使用的最好時機在那裡？有何優缺點？
2. 試描述無邊界組織結構之特徵？你認為明日的管理者將如何接受這些特徵？
3. 甚麼是社會學習理論？它對經理人在工作上有何意義？
4. 描述一下 Levin 變革三部曲過程。