

注意事項：請於答案卷作答，未依規定作答不予計分。

一、簡答題：請解釋下列名詞（50 分，每題 5 分，共 10 題）

1. 管理程序
2. 組織文化
3. 工作分析
4. 企業社會責任
5. 需求層級理論
6. 管理方格理論
7. 多角化策略
8. 創業精神
9. 組織變革
10. 橫向整合

二、申論題（50 分，每題 25 分，共 2 題）

1. 老王是一個開在大學附近簡餐店的老闆，但最近有一件事情一直困擾著他：店裡工讀生很難請，且又有流動率過高的情形，因而經常產生人手不足，服務不周與忙不過來的現象。假設你是老王，你該如何解決此一問題？（請詳細說明您所建議的解決方案與理由）。
2. 承上題，老王發現最近競爭者愈來愈多，生意愈來愈難做，請問老王該如何解決此一困境？（請詳細說明您所建議的解決方案與理由）。