

## CH 2 作業

### 一、單選題

1. 下列何者為目標管理的英文縮寫？ MUB MBO MIB  
MTA ARI。
2. 下列何者為決策的中心意義？ 選擇 規劃 計畫 評估 以上皆非。
3. 下列何者代表一種針對未來所擬採取的行動，進行分析與選擇的程序？  
計畫 規劃 決策 評估 以上皆非。

### 二、複選題

1. 下列何者屬於規劃程序？ 界定企業之經營使命 進行環境因素之偵測 設定目標 評估本身資源條件 發展可行的多種方案。
2. 下列何者可為控制可能之不良反應？ 本位主義 短期觀點 長期觀點 表面文章 影響士氣。
3. 控制程序可分為哪幾項？ 標準的建立 工作成果的衡量 偏差矯正 建立無效的回饋 以上皆非。
4. 有效控制的原則有哪些項目？ 必須由員工參與設定 設定有效標準的重要性 必須與工作攸關 不要求完整 不太需求明確。
5. 決策的程序中有哪幾個重要步驟？ 製造問題的階段 方案的分析階段 發現問題的階段 無須作重要的分析 方案的發展階段。
6. 有效的標準必須是： 可以觀察及衡量 可輕易達到 與工作無關 由員工參與設定 明確。
7. 目標管理包含以下哪些步驟？ 設定目標 擬定行動計畫 評價組織績效與員工表現 所有各階層經理，不用負責達成所設定之目標 評價組織績效與員工表現。

### 三、填充題

1. 規劃程序包括：界定企業之經營使命、\_\_\_\_\_、進行有關環境因素之偵測\_\_\_\_\_、選擇某一計畫方案、\_\_\_\_\_和評估及修正等所組成。  
解：設定目標、發展可行方案、實施該項計畫方案。
2. \_\_\_\_\_為整體管理過程的基準，有了此前提，才能有效地進行控制工作。  
解：規劃。
3. 規劃代表一種程序，而\_\_\_\_\_乃是規劃的產物或結果。  
解：計畫。
4. \_\_\_\_\_係指從多種可行方案中選擇一種可行方案。  
解：決策。
5. 控制的意義是將實際成果加以衡量，並與\_\_\_\_\_作比較，再對\_\_\_\_\_加以校正，使其能按照規劃達成預定的目標，當規劃付諸實施時，要能控制進度，發現偏差，提出修正行動。  
解：規劃、偏差。
6. 有\_\_\_\_\_的標準才可能有良好的工作績效。  
解：明確。

7. \_\_\_\_\_ 乃代表完整之規劃與控制系統、企業要實施此管理制度，組織結構、資訊處理乃至於預算程序等，都要相應調整配合。  
解：目標管理。
8. 規劃方案的性質，自 \_\_\_\_\_ 觀點，可以是十年、甚至二十年或更長的長期計畫，也可能是一年一季，一月或更短的短期計畫。  
解：時間。
9. 規劃方案的性質，自 \_\_\_\_\_ 觀點，是一機構之整體計畫，也可以是某一部門或某項專案之局部計畫。  
解：涵蓋範圍。
10. 規劃方案的性質，自 \_\_\_\_\_ 觀點，屬於一種生產日程，也可以是有關行銷或財務方面的活動。  
解：企業經營功能。

### 三、簡答題

1. 何謂規劃(Planning)？  
解：  
規劃，乃針對未來所擬採取的行動。具體來說，就是管理者在沒有採取負責的行動之前，先尋求可能採取的方案；一方面考慮本身所要達成的基本任務，另一方面基於未來面臨的環境狀況與內在資源條件，比較各方案之成本與效益關係，進而選擇最佳之方案。
2. 試說明規劃程序步驟？  
解：  
(1)界定企業之經營使命。  
(2)設定目標。  
(3)進行環境因素之偵測與評估本身資源條件。  
(4)發展可行方案。  
(5)選擇某一計畫方案。  
(6)實施該項計畫方案。  
(7)評估及修正。
3. 何謂目標管理(Management By Objectives, MBO)？  
解：  
(1)目標管理是一套整體管理循環體系。  
(2)目標管理係「人與工作」密切結合之管理方法。  
(3)目標管理是結果導向。
4. 試說明決策的程序重點？  
解：  
(1)問題發現階段。  
(2)資料蒐集階段。  
(3)資料與問題評議。  
(4)方案發展階段。  
(5)方案分析階段。  
(6)選擇方案階段。
5. 試說明只要運用哪些原則，不論控制系統所包含的是預算、品質，或其他方面的報告，都可以減少或消除其相關的問題？  
解：  
(1)適時控制。  
(2)設定有效標準的重要性。  
(3)有效的標準必須可以觀察及衡量。

- (4)有效的標準必須明確。
- (5)有效的標準必須無法輕易達到。
- (6)有效的標準須與工作攸關。
- (7)有效的標準完整。
- (8)有效的標準必須由員工參與設定。

6. 試說明控制會產生哪些不良的反應？

解：

- (1)本位主意。
- (2)顧此失彼。
- (3)短期觀點。
- (4)表面文章。
- (5)影響士氣。

7. 試比較規劃(Planning)與計畫(Plan)之不同觀念或內容？

解：

「規劃」代表一種程序，而「計畫」乃是規劃的產物或結果，經核定或通過的預算或文件，乃是計畫，但自管理觀點，真正重要的是在這些計畫背後，並導致這些計畫的規劃程序。良好的計畫，是藉由有效的規劃程序而產生。

8. 試說明控制程序有哪四項基本步驟？

解：

- (1)標準的建立。
- (2)工作成果的衡量。
- (3)偏差矯正。
- (4)建立有效的回饋程序。