

國立臺灣科技大學  
九十五學年度碩士班甄試招生考試試題  
系所組別：管理研究所 EMBA 碩士在職專班甲組  
科目：管理實務

本試卷題目共四題，每題 25 分，總分為 100 分。

1. 組織裡的衝突常被認為是不自然的及不好的，你的看法為何？試列舉一些衝突的正面效果，並說明你平日解決人際衝突的方法。
2. 當計畫進行後，發生不如預期的狀況，身為傑出經理人員你認為有那些作法可以反敗為勝？
3. 服務業常有讓客戶「自己動手做」的服務方式，如自助餐廳由顧客自行調配沙拉，其目的或策略為何？資訊科技的發展對員工或客戶自助有何影響？試舉例說明之。
4. 舉例及評論：價值創新是知識經濟時代的主要策略。

