

系所(組)別：國際貿易學系

M-8-5

考試科目：管理學

一、何謂組織的外在直接環境？請詳細說明它們如何影響組織的經營活動？以及組織如何管理它們？(20%)

二、當一個管理者面對問題時，你認為他應以怎樣的決策程序才能有效解決問題？(15%)

三、在策略規劃中，使命(mission)與目標的意義為何？請舉例說明之。一個合宜使命應具備那些特性？目標與使命的關係為何？(15%)

四、管理個案(50%，每題 25 分)

請根據以下新聞案例，回答問題。

法院判：星巴克主管不得與員工分小費

美國加州一名員工控告僱主星巴克的主管，跟員工一起分小費；法院宣判員工勝訴，公司必須退還十萬員工每個人一千美金(約三萬台幣)的小費。

星巴克咖啡設有小費箱，客人把小費放進去，結帳以後通常由員工平分。但是星巴克坐領高薪的主管也去跟員工分這些錢。

提告的員工認為，這種做法違反了加州法令，他四年前提告，最近才宣判。法院規定星巴克必須把為數一億美元左右的小費，平均退還給星巴克現任和前任的十萬名員工。星巴克公司不服判決，還要提起上訴。

1.請依據馬斯洛需求理論與 ERG 理論，說明您對此事件之看法？(25 分，25%)

2.假設您為「星巴克公司執行長」，您會如何進行此事件之後續處理？(25 分，25%)