

1. 在管理者方面，X 理論，以命令服從為行事基礎，不給員工發言權；Y 理論，以吸引員工方式行事，滿足尊重和自我實現需求，期許員工自律工作。在員工方面，X 理論假設人們不喜歡工作，缺乏野心；Y 理論，假設人們樂於工作，並負責任有創意。
2. 權變理論指管理者沒有絕對的對，面對不同的情境，需要不同的管理方式，主張領導績效與人際關係、工作結構、職務權力有密切關係。將權變應用到階層式組織，則強調組織內權力的結構不變，建立在清楚的分工、明確的權力階級、以及要有理性的目標導向。
3. 量化分析例子：
 - (a)數據預測-石油公司利用數據預測將來的存量以計畫容量的大小、未來石油使用的耗盡率。
 - (b)庫存分析-公司藉由降低存貨成本解決利潤率的問題，存量分析幫助預測、控制庫存並自動訂購貨物。
 - (c)等候理論-分配工作站，讓顧客等待時間、個人付出成本達到最小。
- 4-1. 什麼是最好的績效考核方法？哪種方法最適合高績效團隊？如何設計和實施績效薪酬制度？什麼時候直接下指令的管理者最好？你如何建立一個組織去做創新？
- 4-2. 從業者的專業意見、當地證據、重要的估算、會被影響之人的意見。
- 4-3. 有清楚識別的研究問題、可能的解釋有一或多個假設、假說有不錯的假設檢定、檔案有嚴格的篩選過、假說能被證據認可或反對。
- 5-1. 智慧資產就是結合腦力和共享知識的重要資產。

Intellectual Capital is the collective brainpower or shared knowledge of a workforce.
- 5-2. 智慧資產 = 能力 X 努力
$$\text{Capital} = \text{Competency} \times \text{Commitment}$$
6. 組織效能方法是計算任務或目標而成的產出
7. UPS 分類人員在地方轉運點被安排任務規定和要求裝載一個 set 的貨運到卡車上，GPS 用來規劃最短路徑，避免轉彎繞路耗損時間。
- 8-1. 探討怎樣讓員工工作效益極大化和產生最大產出。
- 8-2. 實驗變因是有沒有讓員工休息。實驗結果是讓員工適度的休息能有較高的產出。
- 8-3. 管理者轉移到社會和人的因素，作為生產力和驅動力，員工的感受、態度、同事周遭人際關係會影響他們的工作，而團體對個人也有重大影響。
- 9-1. 全球化讓資源、產品市場、商業競爭相互依存，無論哪個國家、跨海企業都可以最低成本找到資源和人才。
- 9-2. 產業回歸是將工廠和工作機會從海外轉移至國內。
- 10-1. 組織是一種獨特的社會現象，集合員工以達成共同目的，使其員工能夠執行遠超過個人成就範圍的任務。目的是要提供良好的商品或服務價值，實現有效分工讓商品效益極大化。
- 10-2. 問題??

回答是確定公司各部門的問題，建立特殊任務來解決問題，並推薦具體的解決方案。
- 11-1. 他認為一般組織執行力很差，階層式組織能比其他的系統更有效率的使用資源且更加平等的對待員工。
- 11-2. 階層式組織目的在明確分工、清楚的權力階級、形式上的規則和程序、客觀不受人性影響、績效為導向。
- 11-3. 在處理問題、面對不斷變化的客戶需求、高壓抵制變革和員工冷漠時，陷入過多的文書作業或官僚手續，階層式組織不夠彈性化。
12. 同 15. 題
13. 倫理利用論指道德行為為多數人帶來多少最大的利益。

一位管理者面對財務危機時可能選擇裁掉 30%的員工以維持公司的利潤和保證剩下的員工有工作。(他無法保證不做這個決策，公司會變好或更壞)

14. 公平正義論：

- (a)程序正義-關注政策和規則得到公平應用
- (b)公平分配-結果是否公平
- (c)互動尊重-尊重他人的程度
- (d)公平交易-交易對各方的公平程度

15. 倫理兩難：

- (a)歧視-你的老闆認為雇用一個為了宗教而戴頭巾的人是一個錯誤，顧客可能會因為她的外觀而感到不適。
- (b)性騷擾-一名女性下屬要你對一名因為對她有性別評論而讓她感到不適的員工做出懲處，但那名員工是你的朋友，他說他只是開玩笑，要你別做出任何對他的職位有威脅的決策。
- (c)利益衝突-其他公司送你一個昂貴的禮物，要你做出對送你禮物的人有利的決策，你知道這是職場文化，你的同事也都做過這種事。
- (d)產品安全-你的公司面臨財務危機，所以對一項產品買進較低品質的原物料，然而這樣做會提升顧客罹難的機率。
- (e)私用公司資源-你把公司電腦帶回家以便在家辦公，你的老婆卻問你能不能借她使用。

16. 生活準則、判斷對錯行為之依據、倫理衝突和決策。

17. 目的論：

- (a)內涵-強調達成目的。
- (b)案例-自尊、安全、自由、快樂。

結果論：

- (a)內涵-強調為了達成目的的手段。
- (b)案例-誠實、抱負、想像力、自律。

18. 個人道德發展：

- (a)前成規期-避免傷害或懲處、做出對個人有利決策
- (b)成規期-與其他同行一致行動、遵守規則幫助社會良好運行
- (c)後成規期-履行有關個人權利的社會契約、按照正義行事

19. 顧客希望有合理的價格和優良的產品；老闆希望投資有利潤和回報；供應商希望長期的商業關係；社會希望有好的市民權和提供公共服務；員工希望有良好的薪水、利益、安全和滿足感在他們的工作上；未來世代希望擁有沒有工廠排放廢氣的好環境。