

1. 良好營運目標的條件為何?試條列說明之。(25%)
2. 在財務控制的管理工作中，常用的財務分析比率有：(1)邊際利潤率；(2)投資報酬率；(3)負債比率；(4)流動比率；(5)總資產週轉率，請寫出其公式，並解釋其值之管理上的意義。(25%)
3. 中國文化旅行社在聘用業務部新進員工時，都會要求新進員工在前三個月試用期時，實際在第一線與客人互動，以確認該新進成員是否合適於該公司的職務與企業文化；而實際互動過程中，皆會有兩位主管及一位資深員工進行觀察與評估。這三位成員包括專責輔導他的資深員工、業務部主任和業務部經理。之後，所有評估內容與意見則是由總經理彙總三位觀察者的意見後，進行最後的長期聘僱決策。今日是新進員工試用期評鑑會議，以下是三位觀察者對於新進員工 Kitty 的工作表現評論。
  - ◎ 資深員工：「Kitty 表現良好，在外貌、氣質談吐、積極度及抗壓度上均佳，非常適合我們公司。」
  - ◎ 業務部主任：「試用期間表現良好，但常感覺到 Kitty 容易緊張，此外，較不會主動支援同部門的其他同仁。」
  - ◎ 業務部經理：「表現平平，有兩次在面對客戶抱怨時忘了微笑，並有一次客人在詢問行程內容與報價時，Kitty 當場無法回答，表現得非常不知所措，可見其專業度與臨場反應明顯不足。」

問題：(1)若您是該名總經理，你會聘僱這位 Kitty 新人嗎？  
請從本個案提供之資訊與管理學相關理論進行解釋與說明。(15%)

(2)您認為一位好的旅行社新進員工，必須具備哪些能力？  
請從人力資源管理相關理論角度說明原因。(10%)
4. 請詳述以下專業管理術語之中、英文全名並解釋其內容。  
(1) BOT; (2)ERP; (3)BARS; (4) RJP; (5) KSF。(每題 5 分，共 25%)