

兩者比較	效率(Efficiency)	效能(Effectiveness)
相同	皆是管理者追求的最終目標	
	皆是有效管理與否的重要指標	
	都是成功管理者應具備的能力	
相異	以最少資源投入獲得最大產出	預期目標達成程度
	追求最低的資源浪費	追求目標達成度
	著重手段、方法	著重於手段的
	衡量方式係以產出除以投入	實際產出除以計畫產出
	把事情做對(Do the Thing Right)	做對的事 (Do the Right Thing)

### 小試武功

- 把事情做對 (Do the Thing Right)，也就是如何做的問題，稱為：
 

(A)效能 (effectiveness) (B)控制 (control) (C)效率 (efficiency)  
(D)規劃 (planning) (E)管理 (management)
- 做對的事 (Do the Right Thing)，牽涉到目標正確與否的問題，與下列何者有關？
 

(A)效能 (effectiveness) (B)控制 (control) (C)管理 (management)  
(D)規劃 (planning) (E)效率 (efficiency)
- 下列對於效率(efficient)的描述，何者為非？
 

(A)以最少資源投入獲得最大產出 (B)是把事情做對 (doing the things right)  
(C)是做對的事情 (doing the right things) (D)在資源有限的狀況下顯得特別重要
- 下列有關「效能Effectiveness」「效率Efficiency」的敘述何者為正確？
 

(A)效能重視目標達成率 (B)效率追求最低的資源浪費  
(C)效能就是把事情做對 (Do the thing right)  
(D)效率著重手段、方法 (E)效率=投入/產出
- 一位良好的主管或經理人應該做好管理工作以達成目標，下列何者不是管理者的工作：
 

(A)目標計畫 (B)組織設計 (C)技術操作 (D)用人指導 (E)以上皆非
- 下列何者是正確的：(A)生產力=產出-投入 (B)生產力=產出+投入  
(C)生產力=產出÷投入 (D)生產力=產出×投入

#### ● 重點提示

- 組織的績效是根據「效率」與「效能」來加以衡量，管理大師彼得杜拉克說：「效能」是做對的事，「效率」是將事做對。其中「做對的事」又比「將事情做對」重要。
- 為「效能」或稱為「效向」的定義。
- (A)效能重視目標達成程度、(C)效能就是作對的事、(E)效率=產出/投入。
- 技術操作為基層員工的任務。
- 生產力為廣義的效率。

解答 1:C 2:A 3:C 4:BD 5:C 6:C。

## 004

## 管理者的角色

## 重要性



- 口訣：1. 人頭連領（聯想：人頭選票連續領取）  
 2. 資監傳發（聯想：資訊監督傳發）  
 3. 決企談危資（聯想：決議企業談論危險資訊）

明茲伯格（H.Mintzberg）在1973年出版「The Nature of Managerial Work」中將管理者（manager）扮演的角色分為三大類，即人際角色、資訊角色、決策角色。

明茲伯格的管理角色		
角色	描述	例子
<b>人際角色</b>		
頭臉人物 （Figurehead）	代表公司，象徵性的領導人	歡迎訪客、簽署法律文件
領袖（Leader）	負責激勵、用人、訓練與連絡部屬	執行所有與部屬有關事務
連絡人（Liaison）	聯繫組織內部與外部人際關係	接收消息、涉外活動
<b>資訊角色</b>		
監理者（Monitor）	接收各種訊息，以瞭解組織內部與外部情況	閱讀期刊、維持個人連絡
傳播者（Disseminator）	傳播由外界或內部員工的訊息	主持發表會、打電話傳訊息
發言人 （Spokesperson）	將組織的計畫、政策、作為與結果傳播給外界	主持股東會議、發佈新聞
<b>決策角色</b>		
企業家 （Entrepreneur）	在組織及環境中尋求機會，並發動改革，促進改變	負責策略與評估會議以發展新方案
危機處理者 （Disturbance handler）	組織面臨重要與未預期的紛亂時，負責提出矯正計畫	組織策略與評估會議以處理危機
資源分配者 （Resources allocator）	負責組織所有資源的分配	執行與預算或設計部屬工作相關活動
談判者（Negotiator）	負責在主要談判中代表組織	參與工會協約的談判

資料來源：改編自王秉鈞譯，《管理學》P12，華泰書局