

級 別：員級晉高員級

類 別：業務類

科 目：企業管理

考試時間：2 小時

座號：_____

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

- 一、王永慶先生過去一再強調「追根究底」及「合理化」為企業管理最重要的工作，試由「管理四大活動」及「企業七大機能」的觀點，說明企業運作時應如何「追根究底」？如何「合理化」？（25 分）
- 二、受到「國際分工」及「全球整合」之影響，企業經營環境之變化相當大，試從策略規劃的角度說明有那些方法可以用來分析企業經營環境之變化？有那些因應之道可以減少環境變化的衝擊？（20 分）
- 三、在四大管理活動中，控制是否得當會立即影響到組織之正常運作。試說明組織控制之要領，並說明如何利用「平衡計分卡」來進行組織之策略控制。（20 分）
- 四、近年來，隨著「顧客關係管理」議題之備受重視，企業界愈來愈強調「內部行銷」、「外部行銷」及「互動行銷」三者，試說明此三者之意義，並舉例說明此三者應如何連動才能增進顧客之滿意度與忠誠度。（20 分）
- 五、在企業持續擴大國際化及追求永續經營的過程中，試以貴公司或貴單位為例，說明應如何履行社會責任，追求永續經營且促進國際接軌。（15 分）