

台灣糖業股份有限公司 97 年新進人員甄選試題

甄選類組：企業管理 (51201)

科目：企業管理

\*請填寫入場通知書號碼：\_\_\_\_\_

注意：①本試卷為一張單面，共有四大題之申論題或計算題，每大題各占二十五分。  
②限以藍、黑色鋼筆或原子筆於答案卷上採橫式作答，**不得使用鉛筆作答，否則不予計分**；並請從答案卷內第一頁開始書寫，違反者該科酌予扣分。不必抄題但須標示題號。  
③應考人得自備僅具數字鍵 0~9 及 + - × ÷ √ % M MU GT TAX+ TAX- 功能之簡易型計算機應試。  
④答案卷務必繳回，違者該科以零分計算。

**題目一：**

企業的經營決策支援系統(Management Decision Supporting Systems)內包含之三階輔助系統為何？【10 分】並請詳述各階系統之內容。【15 分】

**題目二：**

今日企業營運的本質在於以利益關係人(stakeholders)為導向的關係管理與關係行銷，請說明：

- (一)關係管理(relationship management)之內涵。【5 分】
- (二)了解顧客並建立信賴長遠關係的關係行銷(relationship marketing)，要如何改善內部顧客(internal customers)經驗【10 分】與外部顧客(external customers)經驗？【10 分】

**題目三：**

快速的外在環境變化促進企業組織的改變以強化競爭力，請解釋組織的三種變革類型？【12 分】並說明如何降低變革失敗的方法。【13 分】

**題目四：**

在高度競爭的環境中，不論整體企業組織層級、單位層級至個人層級，都要分析清楚所擁有的「核心能力 core-competence」、「特殊能力 distinctive competence」及「競爭優勢 competitive advantage」，才能知己知彼、百戰百勝。因此，請解釋三種能力之定義。【10 分】並以條列式分析你個人的「核心能力」、「特殊能力」及「競爭優勢」。【15 分】