

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 (51102)、企業管理 (51104)

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 $+$ $-$ \times \div $\sqrt{\quad}$ $\%$ 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：

Peter Drucker 在 1954 年著作中提出了「目標管理」，並在擔任美國奇異電器公司顧問時，體現其目標管理之理念，也是廣為企業、組織所採用的一種管理創新。請說明：

- (一) 目標管理(management by objective, MBO)之意涵為何？【5 分】
- (二) 目標管理的功能為何？【10 分】
- (三) 成功的目標管理計劃必須注意的事項為何？【10 分】

題目二：

很多專家認為品質無法達到一定水準或無法提高品質的公司將很難在全球的競爭中立足。請說明產品品質的八個構面為何？【15 分】服務品質的六個構面為何？【10 分】

題目三：

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】