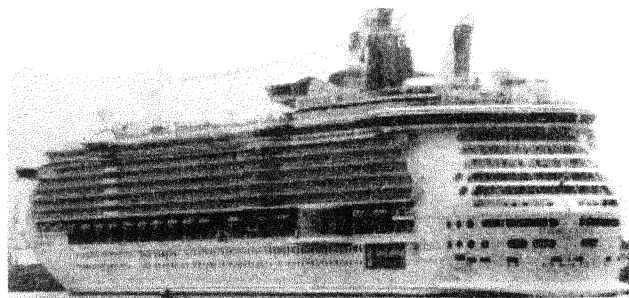


招生學年度	100	招生類別	碩士在職專班
系所班別	管理學院高階經營管理碩士在職專班		
科目	高階經營實務		
注意事項	中英文命題		

- 請依序作答，並於答卷上標明題號
- 可依答題所需，自行設定假設與條件

1. 設想您是一郵輪(如下圖)的最高階經理,在一次七天航期中,船上搭載 1400 位旅客,第四天的晚間發現有約 200 位旅客與十幾位工作人員發生輕微食物中毒的情形。
  - 1) (15 分)請問您的三件最優先工作為何?(也請解釋為何)。
  - 2) (20 分)當郵輪完成航行後,請以 250-300 字的內容,發佈一事件說明的新聞稿給媒體!
  - 3) (15 分)若事後調查發現是原料供應來源的品質出問題,請問您會如何建議公司處理?



2. 市調顯示,台灣電腦用戶每年平均發生至少 2 次故障,其中軟體設定佔故障原因高達 70%;宏碁董事長施振榮採用台灣區事業群總經理林顯郎建議,把握此商機,於 2004 年 7 月,由服務工程處人員開發了數位宅修服務系統,結合客服中心、服務資訊平台 HSS(home service system)、及授權合作的經銷商,首創不限電腦品牌的數位宅修。到府維修的工程師除需經技術認證外,並需接受服務業禮儀訓練。在客服中心內甚至設有「充電室」,讓受委屈的人員處理情緒。林顯郎認為,「顧客的忠誠度愈來愈低,做不到忠誠,至少好感。」
  - 1) (15 分)宏碁於 2004 年採取的是何種市場策略?請站在 2011 的時間點上評論此策略之優劣。
  - 2) (15 分)除個案中所提的工程師禮儀訓練及情緒處理,您認為在組織管理上,還應做何種調整?
3. 請就以下四題,先進行名詞解釋,再舉一企業界之實例說明。
  - 1) (5 分) Organizational life cycle
  - 2) (5 分) Bottom-up change
  - 3) (5 分) Balanced scorecard
  - 4) (5 分) vertical integration