

# 世新大學九十四學年度碩士班招生考試試題卷

第 1 頁共計 1 頁

系 所 別	考 試 科 目
資管系	管理學

※考生請於答案卷內作答

## 一、解釋名詞 (20%，每題 5 分)

1. total quality management
2. Hawthorne effect
3. boundaryless organization
4. productivity

## 二、問答題

(一) 近年來，無論海峽兩岸或是國內朝、野政黨，常因溝通障礙造成許多衝突。試述造成人際溝通失敗的因素為何？並列舉可行的克服方法。(20%)

(二) 試說明需求層級理論(Maslow's Need Hierarchy)與 ERG 理論之內涵與異、同。(20%)

(三) 國內某便利商店的企業使命為「用服務的真情建構 e 世級超商」，進而規劃與其相對應的產業層級策略(例如，服務差異化：利用 e 化，提昇服務品質與效率...)與功能層級策略(例如，導入完整的 POS 系統；提供便當、現煮咖啡等日常需求之創新商品...)。

今某甲欲開設一便利商店單店

(1)何謂「使命陳述」？試為某甲提出使命陳述。(10%)

(2)何謂產業？產業層級的策略有哪些？試為某甲規劃可行之產業層級策略。(15%)

(3)何謂價值鏈？試為某甲規劃可行之功能層級策略。(15%)

(註：本題評分原則：

- i. 創意—30%
- ii. 可行性(例如，配合 SWOT 分析、五力分析...)—30%
- iii. 完整正確性—20%
- ix. 完整性—20%)