

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
傳管系	管理學

※考生請於答案卷內作答

- 一、在 E 化時代如何進行「目標管理(MBO)」以達成目標？(25 分)
- 二、試述「權變理論」學派的主張，以及它是否適用於今日的大眾傳播事業？
(25 分)
- 三、小公司可以藉由對每一位顧客(客戶)的瞭解，包括注意到他們目前的需求、記住他們過去的消費(交易)偏好，以及在未來提供顧客(客戶)有更大滿足的服務(產品)，進行所謂的「顧客關係管理」，目的是提高顧客的忠誠度與公司的獲利。請問擁有龐大數量顧客(客戶)的大企業如何進行「顧客關係管理」？試申述之。(25 分)
- 四、彼得·杜拉客(Peter Drucker)在《成效管理》一書中說明企業目標設定的問題，他把管理行為的關注重點由投入(input)轉向產出成果(output)。強調應用成效管理，而不是靠監督來管理。請就此論點提出你的看法，並申述之。(25 分)