

世新大學九十五學年度碩士在職專班招生考試試題題卷

第 1 頁共計 1 頁

系所組別	考 試 科 目
傳播管理學系	管理學

考生請於答案卷內作答

- 一、一般企業藉由對每一位顧客（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企業的獲利。請問媒體經營者的獲利主要源自於龐大數量閱聽眾，以及廣告主、廣告代理商的媒體購買應該如何進行「顧客關係管理」？試申述之。(30 分)
- 二、台積電董事長張忠謀先生曾說：「經營管理是一門『活』學問，不像物理或工程，你學會這些理論就可以解決問題。」請根據你對「管理學」的理論與實務面的瞭解提出評論,並申述之。(30 分)
- 三、名詞解釋(說明、定義)(40%)
1. 管理(management)
 2. 效率(Efficiency)
 3. 效能(Effectiveness)
 4. 職權(Authority)
 5. 權力(Power)
 6. X-理論(X-Theory)
 7. 需求層級理論(Hierarchy of Needs Theory)
 8. BCG(Boston Consulting Group)矩陣