

1. 近二、三年來，『知識管理』成了一個熱門的課題，很多企業也積極在推動而形成一股風潮，妳/你認為『知識管理』的本質應該是什麼？有專家學者主張推動知識管理的企業，應該在內部設立一個『知識長』(Chief Knowledge Officer)，以統籌知識管理有關業務。妳/你認為有此必要嗎？為什麼？(15%，答題請勿超過 200 字)
2. 不久前東元與聲寶二個家電廠宣布將進行合併(merger)，妳/你認為，這二家企業為何不進行合作(如策略聯盟)而要選擇難度較高的合併？又妳/你認為合併有哪些可能的風險？(20%，答題請勿超過 300 字)

3. 張教授自行研發了一種家庭淨水器，可以將水中的各種有害物質過濾掉，達到可以生飲的地步；該項發明已經申請到國內的專利，目前正在申請日本、美國、歐洲各國的專利當中。他估計該淨水器的材料成本大約要每台新台幣一千元，再加上機器設備、人工成本和其他製造經營成本，將來的出廠價格大約要在每台一萬元到二萬元之間。張先生請人估計，初期的設廠製造投資大約需要八千萬元，他本身的家庭資產大約有五百萬元的現金及一棟市價大約一千萬元房子，沒有貸款或其他負債。現在張先生面對兩項重要的決策：

(3.1) 該如何來籌措資金，以生產製造該淨水器？

請依照你的實務經驗，針對張教授的狀況，列舉四種籌措資金的管道，並分別說明各種管道的優缺點。(20%) (請勿超過 600 字)

(3.2) 將來製造生產出來的淨水器，應選擇哪一種方式來銷售？

請依照你的實務經驗，針對張教授的狀況，列舉三種可能的銷售方式，並分別說明各種方式的優缺點。(15%) (請勿超過 500 字)

4. 創業是否需要寫一份計畫書，這是一項見仁見智的問題。在所有介紹創業管理的書籍，大都會談到如何撰寫一份創業計畫書。而許多大學開設的創業管理課程，更以如何有系統的陳述創業步驟與撰寫創業計畫書，做為課程教授的核心部份。但也有一些實務專家認為，創業的重點在行動，而不在研究規劃。因此，與其花大部份時間在紙上談兵，倒不如邊做邊學來的有效。

事實上，經歷過創業歷程的人也都知道，創業計畫書的規劃與預測，往往和後來實際執行情況會有極大的落差。不過自管理的 PDCA 基本程序來看，計畫是執行所有活動的第一步。所謂人無遠憂，必有近慮。指的就是，如果沒有計畫與目標，在執行的過程中，風險會相對提高。但如果能夠對創業構想進行有系統的規劃，並設定計畫目標與行動方案，相信應該是有助於提高創業成功的機率。這大概也是為何許多投資者，雖然都知道創業計畫書與未來營運實況會有很大落差，但仍然要求創業家提出一份詳細的書面經營計畫書。

一般而言，創業計畫書會因為需求對象的不同，而有不同的內容重點與撰寫方式，並大致可以區分為三者類型。第一類是為吸引投資家的注意，做為向外界籌資溝通的工具，稱之為簡報摘要(Executive Summary for Elevator Pitch) (Elevator Pitch 指的是投資家在搭電梯的時間內即可完成閱讀這份資料，並能吸引他回到辦公室後，就會立即打電話給你)；第二類是為滿足投資評估上的需求，稱之為評估用經營計畫書(Business Plan for Assessment)；第三類則是做為創業者事業發展規畫的自我參考藍圖，稱之為營運管理用經營計畫書(Business Plan for Operation Decision)。

請分別針對上述三類創業計畫書，說明其撰寫時應有的重點內容。(30%) (答題字數請勿超過 300 字)

國立中山大學九十學年度碩博士班招生考試試題

科目：管理實務（乙）【企管系（乙）碩士班】

共（頁第 / 頁

一、簡答題

1. 物流系統〈十分〉
2. 精實生產系統〈十分〉
3. 全面品質管理〈十分〉

二、在企業的顧客關係管理〈Customer Relationship Management〉中，如何建立與改善顧客滿意度〈Customer Satisfaction Index, CSI〉？顧客滿意與企業經營指標/員工績效考核有何關係？並請舉實例討論之。〈二十五分〉

三、如何改善業務人員〈Salespersons〉的招聘、訓練、發展與考核？如何針對提昇業務人員的士氣，以滿足顧客的需要與慾望及達成公司既定的營業目標？請均以實例說明。〈十分〉

四、敘述一件你在管理實務上所曾遭遇的難題，及你如何圓滿解決的過程。〈十七分〉

五、未來十年你在管理實務上會遭遇哪些難題〈當然不止一項〉？怎麼辦？〈十八分〉