

一、「組織資本」是企業重要的無形資產，您認為企業或機構中有哪  
些「組織資本」對策略的執行非常重要？(50分)

二、面對全球化趨勢，台灣企業經營有必要進行更進一步的國際佈局，才  
能建構競爭優勢，您認為台灣產業應有什麼做法及心態？(50分)

〈共五題，每題 20 分〉

- (1) 試就所知闡述顧客關係管理(customer relationship management, CRM)的意涵。
- (2) 請說明公、私部門在推行顧客關係管理可能的差異。(如能舉實際例子說明更好)。
- (3) 請說明顧客關係管理和知識管理的關聯性。
- (4) 2月29日到3月14日在成功大學榕園有綠建築博覽會，倡導綠社區，綠建築和綠材料，請問何謂綠社區，綠建築和綠材料？(能舉例尤佳)。
- (5) 非營利組織包括(a.)財團法人(b.)社團法人(c.)非法人的社團(d.)其他，請各舉一例說明之。