

1.您認為管理是科學還是藝術，為什麼？(20%)

2.台灣製造業長期以來，以替國際大廠代工為主，近年來產、官、學界皆呼籲台灣要走向自創品牌之路，請幫台灣製造業者如何自創品牌，提出一套可行的作法。(30%)

3.請問什麼是「中國式管理」，你對「中國式管理」的看法是什麼？(50%)

科目：企業經營實務【EMBA 乙組】

一、解釋下列名詞 (20%，每題解釋限 100 字以內)

- a. IMF
- b. LOHAS
- c. ISO
- d. Social enterprise

二、天下雜誌第 366 期 (2007/02/14) 有以「快樂的規律人生」為標題的一篇文章，其中一段引用 Grant Thomton 顧問公司調查結果指出，「台灣 CEO 是全球最焦慮的 CEO，69% 有精力衰竭的狀態」，請問，您有何感想？有何評論？(15%)

三、下面是一段新聞報導 (人間福報，96/02/23)，請您讀完後，寫出您的感想和評論 (15%，限 300 字以內)

【本報綜合外電報導】歐盟委員會二十一日宣布，將對五家著名電梯製造集團處以近十億歐元的巨額罰款，這是迄今為止，歐盟委員會針對企業市場壟斷行為，所做出的最大懲罰。

這五家電梯製造集團是德國蒂森-克魯伯公司、芬蘭科內公司、瑞士申德勃隆公司、美國聯合技術公司下屬的奧蒂斯電梯公司和日本三菱電機歐洲有限公司。涉及的並包括這些公司的十七家子公司。

歐盟委員會在一份聲明中說，調查顯示，這五家公司在一九九五年至二〇〇四年間，簽訂協議進行企業聯盟，並從事非法制訂價格的行為。

聲明說，這些公司在德國、比利時、盧森堡和荷蘭等國，透過操縱電梯採購市場和結成價格同盟等手段，在安裝及維修電梯及自動電梯方面，獲得大量壟斷收入，顯然違反歐盟法律。

歐盟委員會決定，對五家電梯製造集團處以總額達九億九千二百萬歐元 (約台幣四百三十億四千八百八十多萬元) 的罰款。其中，德國蒂森-克魯伯公司被認定多次參與市場壟斷行動，獲得的處罰最為嚴重，罰款金額超過四億七千九百萬歐元 (約二百零七億八千六百七十萬元台幣)。

主管競爭事務歐盟執委內利·柯羅斯二十一日宣布處罰時，指責這五家電梯製造集團的行為「猖狂」。她表示，這些公司聯合壟斷市場的行為，不僅影響電梯的最初供應環節，且影響後期的維護服務，所造成的損害，將會持續帶來多年的不良影響。

柯羅斯表示，希望這次的重罰，會讓這些電梯企業集團引以為戒。

四、雅虎奇摩要收購無名小站，PC Home，蕃薯藤以及 Web-TV 等公司執行長開記者會公開反對。請問你對雅虎奇摩此一購併案是贊成還是反對？為什麼？(50%)

國立中山大學 96 學年度高階碩士學程在職專班 (EMBA、EMPP) 招生考試試題

科目：科技管理實務【EMBA 丙組】

共 | 頁 第 | 頁

請回答下列問題，回答時請勿長篇大論，有系統地寫出重點最重要。

1. 請針對創新對於企業經營所扮演的角色與挑戰，詳加闡述 “Innovation is not easy, but it is imperative” 的具體意涵。(30%)
2. 請比較「資訊科技運用管理」和「研究發展 (R&D) 管理」對於企業經營策略的可能貢獻。(40%)
3. 請針對企業經營列出五點你覺得重要的科技管理議題，並簡單闡述。(30%)

科目：生技與健康管理概論【EMBA 丁組】

問題 1. 請詳細閱讀附件 1-「公主的月亮」，並回答下列問題。(50%)

1. 請評述小丑與那班聰明人(總理大臣、宮廷魔法師或宮廷數學家)在處理小公主提出要月亮的問題上，他們之問題思考模式與解決方式之差異。(25%)
2. 若你面對這樣的問題，你會如何處理？為什麼？(25%)

問題 2. 請詳細閱讀附件 2-「服務科學將推動下一波經濟浪潮？」，並回答下列問題。(50%)

1. 你認為服務創新在台灣的生技與健康產業有哪些機會？(25%)
2. 你認為台灣的生技與健康產業在服務創新上，應有什麼因應策略？(25%)

附件 1-「公主的月亮」

如果有一天，你所愛的人要你把天上的月亮摘下來給他，你怎麼辦？月球距地球有近四十萬公里的距離，又約有地球的四分之一大，怎麼可能「摘」下來呢？面對這個大難題，除了搖頭沒有什麼辦法吧！

……。這個難題由一個生病的小公主提出，她嬌憨的告訴她的國王，如果她能擁有月亮，病就會好。

愛女心切的國王立刻召集國中的聰明智士，要他們想辦法拿月亮，但無論是總理大臣、宮廷魔法師或宮廷數學家，沒有一個人能達成任務。縱使他們每個人在過去都完成許多超困難的任務，但要拿月亮，誰都不行。而且他們分別對拿月亮的困難有不同的說詞：總理大臣說它遠在三萬五千哩外，比公主的房間還大，而且是由熔化的銅做的；魔法師說它有十五萬哩遠，用絲起可做的，而且整整是皇宮的兩倍大；數學家說月亮遠在卅萬哩外，又圓又平像個錢幣，有半個王國大，還被黏在天上，不可能有人能拿下它。國王面對這些「不可能」，心頭又煩又氣，只好叫宮廷小丑來給他彈琴解悶。

小丑問明了一切後，得了一個結論：如果這些有學問的人說得都對，那麼月亮的大小一定和每個人想的一樣大、一樣遠。所以當務之急是要弄清楚小公主心目中的月亮有多大、有多遠。

國王一聽，茅塞頓開。小丑立時到公主房裡探望公主，並順口問公主，月亮有多大？

「大概比我姆指的指甲小一點吧！」公主說，因為她只要把姆指的指甲對著月亮就可以把它遮住了。那麼有多遠呢？

「不會比窗外的那棵大樹高！」公主所以這麼認為，因為有時候它會卡在樹梢間。用什麼做的呢？

「當然是金子！」公主斬釘截鐵的回答。

比姆指指甲還要小、比樹還要矮，用金子做的月亮當然容易拿啦！小丑立時找金匠打了個小月亮、穿上金鍊子，給公主當項鍊，公主好高興，第二天病就好了。

但是國王仍舊很擔心。到了晚上，真月亮還是會掛在天上，公主如果看到了，謊言不就揭穿了嗎？於是他又召集了那班「聰明人」，向他們徵詢解決問題的方法，怎麼樣可以不讓公主看見真月亮呢？有人說要公主戴墨鏡，有人說把皇宮花園用黑絨布罩起來，有人說天黑之後就不住的放煙火，以遮蔽月亮的光華……，當然，沒一個主意可用。

怎麼辦？心急的國王深恐小公主一看見真月亮就會再生病，卻又想不出方法解決，只好再找小丑來為他彈琴。

小丑知道了那些聰明大臣的想法後，告訴國王，那些人無所不知，如果他們不知道怎麼藏月亮，就表示月亮一定藏不住。這種說詞，只能讓國王更沮喪。眼看著月亮已經升起來了，他看著就要照進公主房間的月亮，大叫：「誰能解釋，為什麼月亮可以同時出現在空中，又戴在公主的脖子上？」這個難題誰能解？

小丑倒是靈機一動，他提醒國王，大家都想不到如何拿到月亮的方法時，誰解決了這個難題呢？是小公主本人，她比誰都聰明。現在，又有難題出現了，不問她，還問誰？

於是在國王來不及阻止的當兒，他就到了公主的房間，問公主這個問題。沒想到公主聽了哈哈大笑，說他笨，因為這個問題太簡單了，就像她的牙齒掉了會長新牙，花園的花被剪下來了仍會再開一樣，月亮當然也會再長呀！

哈！困擾了所有……人的問題，對小公主原來根本不是問題呀！

很可愛的一個故事吧！可能你會覺得它只不過是個哄小孩的故事，但我卻覺得它在可愛中提醒了我們每個人幾乎都會犯的一個錯誤……。

參考資料：公主的月亮，[Online information; retrieved 09/01/2006.] <http://www.bliayad.org/articles/pages/0043.htm>.
宇宙光雜誌, 2001 年 09 月號。

附件 2 - 「服務科學將推動下一波經濟浪潮？」



服務科學將推動下一波經濟浪潮？

本篇文章摘自：商業週刊第 996 期
作者：曠文琪、彭煒琳

什麼樣的方案能讓美國擺脫印度與中國的糾纏，還能讓 IBM 在未來十年要招募五萬名相關人才？台灣，要加緊腳步了！

電腦科學風靡全球達五十年，哪門科學能夠接班？答案是：服務科學 (Service Science)。



IBM 台灣總經理董至祥 (中) 說，服務科學是台灣轉型的希望。

十二月，包含 IBM、惠普與 Accenture、EDS 等科技業的競爭對手，齊聚美國華盛頓，討論一門正在崛起的新學問。這門科學未來能否落實教育中，也在美國國家科學研究院 (National Academy of Sciences) 掀起討論。

同一時間，全球教育界也發現，包括美國的柏克萊、史丹佛、康乃爾、南加大、以及英國的牛津大學，都已經悄悄開設相關課程或投入研究。這學問就是服務科學。此外，IBM 也宣布，在未來十年內，將招募五萬名服務科學人才。

《紐約時報》報導，服務科學已是大勢所趨，也是未來美國要擺脫中國與印度糾纏的解決方案。美國《商業週刊》(BusinessWeek) 則說，這是下一波經濟浪潮的推動關鍵。

儘管有人批評，服務科學聽來太抽象，難以變成科學。但，「當初電腦科技 (Computer Science) 要成為一門被深入研究的學問，也曾被懷疑。事實證明，電腦科學的學問確實有價值。」《紐約時報》指出。

另外一個關鍵的理由是，去年台灣有七三% 國民生產毛額 (GDP) 來自服務業，用數字說，就是服務業產出高達新台幣八兆兩千億元；美國服務業占 GDP 比重達到七八·七%，但弔詭的是，服務業創造這麼大的產值，卻沒有嚴謹的研究，連「服務」是什麼都說不清楚，這是全球的問題。

「我們現在最需要把服務與科技結合，但偏偏大家最不懂這塊。」美國《商業週刊》指出。

科目：生技與健康管理概論【EMBA 丁組】

指標二：

梅約靠個人化服務 建構新就醫模式

世界上能做好服務創新的案例陸續冒出。全球最大民營醫療機構梅約 (Mayo clinic) 醫學中心已有成果。梅約透過電腦技術，建立一個可以分析各種來源或格式的病患資料的資料庫，這樣，醫護人員看到相似病例時，可以在最短時間內抓出關連性，提供更正確的診斷。

而且，這個電腦技術還能夠從病人的資訊裡，很快跑出病人對不同藥物的反應，這樣未來醫生對症下藥時，可以更個人化，而不是一百個生相同病的人，拿到的藥量或是藥名都完全相同。梅約一開始是透過資訊科技，來達到改善服務的目標，接下來，因為解決跨醫學領域的問題，病人不用再因為一種病，還要外科、內科的到各種科別找病因，未來病人接受醫院服務的流程，可能就會因此改變，創新的商業模式正在形成。

我們必須承認，把服務科學化的難度不低。「做服務最難的在於，人的感覺不斷在變。」王品集團董事長戴勝益說。「在數學領域，我們知道A加上B，會等於C，但是在服務領域，我們卻常常難以預測，A加上B會等於多少？因為每個人接收到的服務，反應都會不同，」葉天正說。

「但，這不代表不能管理，變成系統化經營，」這是戴勝益深入服務領域十多年的心得，王品能成為台灣餐飲界服務領導品牌，是他們自己摸索的結果，「我們把廁所清潔度、餐飲滿意度都量化出來，這樣統一要求標準化，每家店不會因為店長的風格不同而改變服務方式，這是後來王品得以一口氣在大陸開十七家店，大量複製的原因。」現在，王品把架構設立好後，開始思考如何做些創新的模式。

戴勝益認為，服務科學若能協助所有人認清，服務是賣感覺，而不是做交易，就可以幫助非常多人。對王品來說，現在正在架構系統，要減少來自人的變數。同時，努力不讓服務的感覺太制式，還要添加一些服務員溫暖自然的人性介面，讓客戶感到被特別尊寵，這已經是更深一層的平衡藝術。而這，恰巧也是服務科學最終追尋的目標之一。

展望：

衝破既成限制 七、八年後研發將趨於成熟

服務科學就像是打開潘朵拉寶盒的鑰匙，「它會忽然間幫你衝破很多限制，」葉天正說。比如，過去你的管理能量只能管理一百人，超過一百人，你可能不認得每個員工，但有一天，你所有的員工都配戴了RFID（無線射頻識別系統）的標誌，你隨時佩戴著耳機，當你碰到每個員工時，耳機會傳來這個員工的名字與職稱，你隨時能叫出所有人的名字，那時你可以管的人，或許將呈倍數增長。只是，還像是新生兒的服務科學，到底要多久才能成熟？見證電腦科學花三十年時間才趨於成熟的葉天正，沉思了一下說，大約需要四分之一的時間，也就是七、八年的時間，科技的演進，縮短了醞釀的時間。

服務科學在全球開始被討論，對台灣來說是個警訊。台灣雖一直喊著要轉型服務，「但若非痛到底，轉型不是這麼簡單。」IBM台灣總經理童至祥說，我們在製造業的成功，甚至可能成為未來的包袱。

不過，幸好，在服務科學這個新領域，大家都站在相同的起跑點上，全世界都還在微光中摸索，台灣未嘗沒有迎頭趕上的機會！