

台灣糖業股份有限公司 99 年新進人員甄選試題

甄選職位／類組【代碼】：評價 6 等人員／企業管理 5【79807】

專業科目 2：創新管理

*請填寫入場通知書編號：_____

注意：①本試卷為一張單面，共有四大題之非選擇題，各題配分均為 25 分。
②限以藍、黑色鋼筆或原子筆於答案卷上採橫式作答，並請從答案卷內第一頁開始書寫，違反者該科酌予扣分。不必抄題但須標示題號。
③應考人得自備使用簡易型電子計算機(簡易型電子計算機限僅有數字鍵 0~9 及 $+ - \times \div \sqrt{\%} =$

▶	+/-	C	AC	CE	TAX+	TAX-	GT	MU	MR	MC	MRC	M+	M-	HMS	M/EX
---	-----	---	----	----	------	------	----	----	----	----	-----	----	----	-----	------

之功能，且不具財務、工程及儲存程式功能)；若應考人於測驗時將不符規定之電子計算機放置於桌面或使用，經勸阻無效，仍執意使用者，該科目成績扣 10 分；計算機並由監試人員保管至該節測驗結束後歸還。
④答案卷務必繳回，未繳回者該科以零分計算。

題目一：

過去曾有許多學者針對創新提出定義，儘管這些定義不盡相同，不過學者們大體都同意創新對於企業的永續發展是相當重要的。請從你的觀點闡述，創新是什麼？【5 分】而創新又為何重要？【5 分】

根據 Schumann 等學者的觀點，組織創新可分為產品創新 (Product Innovation)、製程創新 (Process Innovation) 以及方法創新 (Procedure Innovation) 三種，請分別描述這三類創新的內涵並各舉出一個例子。【每項各 5 分】

題目二：

新產品開發流程的管理對於想要致力於創新的企業來說，是相當重要的議題；學者 Cooper 曾經提出了著名的階段關卡模式 (Stage-Gate Model)，作為企業進行新產品開發流程管理的依據。在 Cooper 的模式中，包含了五個不同的關卡：篩選想法、第二次篩選、發展決定、測試決定以及導入決定，請分別描述負責管理新產品開發的人員在這五個關卡所可能要進行的活動。【每項各 4 分】另外，目前將顧客以及供應商納入新產品開發流程中是相當常見的作法，請問顧客或是供應商在新產品開發流程中可以扮演什麼樣的角色？【5 分】

題目三：

持續創新 (Continuous Innovation) 對於當前面對不斷變化的市場情勢的企業來說，是攸關可否永續經營的重要議題；然而，創新對於許多企業來說卻有著相當高的難度。請從你的觀點，針對企業組織推動創新，舉出三項重要的內外部阻礙因素，並說明這三項重要因素對於創新所可能造成的影響。【10 分】其次，目前在世界上有一些以創新聞名的企業，請針對你在前一個問題中所提到的阻礙因素，以三家你所認為具備創新特質的企業為例，說明這三家企業用什麼樣的方式來突破上面所舉出的三項阻礙。【15 分】

題目四：

提升顧客的消費體驗是近年來服務業所關注的重要議題，體驗經濟一詞的崛起，也讓行銷的重點從實體產品、服務環境轉為顧客經驗的管理。假設，你是一家地方性特色民宿的經營者，請問你的顧客體驗可能會由哪幾個層面構成 (請從消費前、消費中以及消費後三個階段來說明)？【10 分】以民宿經營者的角度，請針對消費前、消費中以及消費後分別提出三個行銷方案以滿足或提高顧客的消費體驗。【15 分】