

等 別：員級晉高員級

類 科：業務類

科 目：企業管理

考試時間：2小時

座號：\_\_\_\_\_

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

- 一、依據工商組織之設立者或擁有人的身分，企業的組織型式可能有：個人擁有的商號、微型企業；特定人群組成的中小型企業；對社會投資大眾開放的上市公司；政府投資設立的國營企業；甚至，社會團體所設立的事業部門等；你認為這些不同投資者組成的企業機構，在經營目標、經營者選任、監督機制、利潤分配等方面有何差異？（請就個人商號、上市公司、國營企業分別比較說明）（20分）
- 二、一般服務性質的商業組織，為求保證服務的一致性與顧客滿意度的提升，常會為服務作業制定「標準作業流程（SOP）」，請問制定標準作業流程的重點工作有那些？（10分）組織建立標準作業流程之後，對組織運作的潛在正面與負面影響有那些？（10分）
- 三、請分別敘述 SWOT 分析與 Porter 的競爭優勢分析（或簡稱五力分析）的內容。（15分）你認為此兩種分析方法適用於何種經營挑戰，舉例而言，當廠商想要進入國外新市場時，此兩種分析方法各可以提供何種性質資訊？（10分）
- 四、企業為求降低經營資源投入，有效利用組織所擁有的有限資源，常會強調要將一些既有業務或作業項目「外包」（outsourcing），請說明：  
(一)何種條件的業務適合外包？（10分）  
(二)企業與承作外包業務的組織應該保持何種關係？才能夠一方面有效利用他們的資源，同時又提升企業產品品質。（10分）
- 五、在當前全球共同感受到地球環境惡化、經濟發展引發財富分配兩極化等，不利社會穩定發展的情況下，企業對「永續發展」的觀念，除了經濟獲利的窄化定義外，應該再加入那些社會性質的考量因素，可以為真正思考環境與社會（區）永續生存的企業，提供經營奮鬥的方向。（15分）