

# 亞洲大學

## 97 學年度碩士班入學招生考試試題紙

學系別	考試科目	考試日期	時 間
經營管理學系碩士班 國際企業學系碩士班 休閒與遊憩管理學系碩士班	管理學(A-2)	97.4.26	10:40-12:20

請回答下列所有問題，請注意：

(1)每題 20 分，共 100 分；

(2)請注意，僅寫標題而未加說明將不予計分；

(3)請依序作答，並且請註明題號。

一、 學者 Henry Mintzberg 在其“The Nature of Managerial Work”書中提到  
管理者基本角色(Basic managerial roles)，請詳述各個角色並舉例說明  
之。

二、 請說明資訊系統 (Information systems)在管理者工作上的重要性？並  
說明以下之資訊系統：(1) Decision support systems (DSS); (2) Executive  
support systems (ESS); (3) Artificial intelligence (AI); (4) Management  
information systems (MIS); (5) Knowledge management systems (KMS)。

三、 組織創新已成為現代企業競爭力之重要指標，請說明組織創新的程  
序。並解釋以下幾種創新形式(Forms of innovation)：  
(1) Radical innovation; (2) Incremental innovation; (3) Managerial  
innovation; (4) Product innovation; (5) Process innovation。

四、 請說明 Maslow's 的需求理論，並以日常生活與企業組織中相對應需  
求之例子。

# 亞洲大學

## 97 學年度碩士班入學招生考試試題紙

學系別	考試科目	考試日期	時 間
經營管理學系碩士班 國際企業學系碩士班 休閒與遊憩管理學系碩士班	管理學(A-2)	97.4.26	10:40-12:20

五、請讀完下面文章之緒論，並回答下列問題：

### 臺灣物流業智慧資本之要素

「台灣是一個海島型國家，由於缺乏天然資源其經濟發展有賴對外貿易。隨著國際化的趨勢，在我國加入世界貿易組織(WTO)之後，對於紡織，食品、農業等產業的配額取消，大量開放市場進口是無法避免的趨勢，產業界將面臨到強烈的衝擊。要跨越這樣的障礙提升競爭力，必須由過去傳統工業轉型進入知識經濟的時代。企業要在時代的潮流中成長，必須注重「智慧資本」(Intellectual Capital)，才是掌握未來輸贏的關鍵。

在知識經濟時代，創新是廠商提升競爭力及績效的重要基礎與來源(蔡政安、溫肇東，2006)。曾信超(2006)從企業環境(消費者的環境、競爭者的環境、組織之工作氣氛、組織員工的工作態度、組織之獎勵與輔助制度)、技術創新能力(經驗能力、設備經費能力、產出能力資訊能力、創新能力)與技術資源管理能力(清點、評估、最佳化、豐富化、監督保護)來衡量企業創新績效，指出企業環境、技術創新與技術資源管理能力皆對創新績效有正向影響，且發現企業環境對其餘變數構面有中介變項的效果，亦即企業環境對提升企業績效有顯著的影響。

廖國鋒與鄭安裕(2005)研究亦指出對於企業知識管理程序與效能而言，組織基礎建設(資訊技術、組織結構、組織文化)對於知識管理程序(知識獲得、轉換與應用)與效能有正向影響。對企業而言，創新的結晶即智慧資本，所謂「智慧資本」是指能為公司帶來競爭優勢的一切知識與能力的總合，和傳統有形資產不同的，如專利權、製程、人員技術、科技、有關顧客與供應商的資訊、管理體系、品牌名稱、商標等被歸類為無形資產(吳安妮，2002)。Wu and Chou(2007)研究歐美第三方物流業者的智慧資本，並整理智慧資本主要文獻，亦指出智慧資本主要包括有人力資本、顧客資本及結構資本。

而智慧資產依現行管理學界的普遍觀點來看，這3個歸類亦普遍能被接受。其中人力資本為以知識為基礎的勞動力；顧客資本則指企業與客戶、供應商及所屬產業上下游間的關係網絡(Chang & Tseng, 2005)；結構資本又分為創新資本及流程資本，前者主要為專利權、商標權、著作權及知識庫，而後者主要為工作流程及營業秘密。然而智慧資本的範圍，因不易具體化，故難以量化其經濟及市場價值。

對於企業策略不可或缺的重要課題是，在全球的趨勢下，如何活用知識與智慧，並利用資訊技術將企業的知識資產用來創造更高的附加價值(中村誠，2004)。國內對於重視智慧資本的產業多為資訊、電子等科技業；遠見雜誌2004年1月號調查國內「智慧資本」排行榜前幾名中，科技業仍為大多數，傳統產業及生物醫學產業如天仁茗茶、大

※ 試題請隨卷繳回

# 亞洲大學

## 97 學年度碩士班入學招生考試試題紙

學系別	考試科目	考試日期	時 間
經營管理學系碩士班 國際企業學系碩士班 休閒與遊憩管理學系碩士班	管理學(A-2)	97.4.26	10:40-12:20

統益、台醫生物科技等雖然也並列其上，但卻獨缺物流相關產業如運輸、倉儲、零售業等（李翠卿、江逸之，2004）。

可看出台灣物流產業目前仍處於智慧資本萌芽的階段，過去國內產業與學術界等對物流業的研究多著重在軟硬體方面的探討，而在知識經濟的時代，加上無形資產逐漸受到重視，與國外同業相比，國內對物流業之智慧資本的相關研究卻甚少。因此對於如何提升國內物流業無形資產的競爭力實為一重要課題，是以本研究整理相關文獻、產業現況及產學界專家看法，彙整出量化指標來探討物流業智慧資本之關係。並比較歐美與台灣物流業的智慧資本，分析智慧資本對台灣物流產業之影響。且在分析後加入生產力衡量的標準，以提供物流業效率改善建議的參考指標。」

請回答下列問題：

- (1) 請以文章中學者之論點，說明「智慧資本」之意涵；
- (2) 請以文章中學者之論點，說明創新績效之衡量；
- (3) 請說明台灣物流產業之智慧資本是處於甚麼階段，以及國內學者的研究情形；
- (4) 請說明企業全球化之意涵，物流對於全球化之重要性。