

# 亞洲大學

## 100 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 會計與資訊學系碩士班	管理學 (A)	100.04.16	08:20-10:00

一、請解釋下列名詞，每題十分：

- (一) 客戶(顧客)關係管理(Customer Relationship Management, CRM)。
- (二) 企業資源規劃(Enterprise Resource Planning, ERP)。
- (三) 知識管理(Knowledge Management)。
- (四) 全面品質管理(Total Quality Management)。
- (五) 平衡計分卡(Balance Scorecard)。

二、根據蓋洛普(Gallup Organization)自 1994 年至 2004 年在中國大陸所進行的一項大規模的調查研究指出，中國大陸的勞工在工作倫理、態度以及動機上，都發生了明顯的變化，如表一與表二所示。假設你/妳在一家於中國大陸營運的公司擔任人力資源主管，而蓋洛普的此項調查結果也的確反映出你/妳公司員工的實際狀況，請嘗試提出至少三項有關人力資源管理與發展的具體策略，並說明該項策略思考所涉及的管理理論。(二十五分)

表一

Closest to own attitude:	1994	2004
“Work hard and get rich.”	68%	53%
“Don’t think of money/fame, live a life that suits my own tastes.”	10%	26%
“Never think of self, give in service to society.”	4%	2%

(Adopted from *Harvard Business Review*, March 2006)

# 亞洲大學

## 100 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 會計與資訊學系碩士班	管理學 (A)	100.04.16	08:20-10:00

表二

Items	% of urban Chinese Workers who strongly agree:
1. I know what is expected of me at work.	34%
2. I have the materials and equipment I need to do my work right.	32%
3. At work, I have the opportunity to do what I do best every day.	26%
4. In the last seven days, I have received recognition or praise for doing good work.	12%
5. My supervisor, or someone at work, seems to care about me as a person.	26%
6. Someone at work encourage my development.	23%
7. At work, my opinions seem to count.	20%
8. The mission or purpose of my company makes me feel my job is important.	30%
9. My associates or fellow employees are committed to doing quality work.	27%
10. I have a best friend at work.	43%
11. In the last six months, someone at work has talked to me about my progress.	19%
12. This last year, I have had opportunities at work to learn and grow.	23%

(Adopted from *Harvard Business Review*, March 2006)

三、 2009 年 6 月 25 日晚上 9 點，PC Gamma 網站顯示器討論區，一條消息引發眾人關注：「Dell 20 “全新 LCD 三年保固只要九九九（元）含稅」。到隔天早晨七點前，戴爾網站湧進二萬六千多個消費者，約十

# 亞洲大學

## 100 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 會計與資訊學系碩士班	管理學 (A)	100.04.16	08:20-10:00

四萬台液晶螢幕的訂單。6月26日 Dell 寄了電子郵件給下單的顧客：「戴爾股份有限公司（臺灣）的網站系統（www.dell.com.tw）於6月25日 11 pm 至 6月26日 7 am 期間，資訊中出現線上價格標示錯誤，現已經將價格更正。由於價格錯誤，在此期間下的訂單將不被接受。我們正在深入調查，待瞭解狀況後將直接與顧客聯繫，妥善處理這個事情。為此給客戶帶來的任何不便，我們深感歉意。」

7月2日 Dell 終於公布補償方法，訂購液晶螢幕的顧客，「每人」可獲 1,000 元液晶螢幕現金折價券，訂購小筆電、筆記型電腦或桌上型電腦的顧客，「每人」可獲 3,000 元電腦現金折價券，Dell 並以電子郵件回覆客戶：「敬愛的顧客，您好：感謝您在 2009 年 6 月 26 日所下的訂單…戴爾最晚將於 2009 年 7 月 9 日之前，以電子郵件的方式，將折價券寄到您的這個電子郵件信箱。…此折價券有效期限為 2009 年 7 月 10 日至 2009 年 7 月 31 日為止…」。

在 7 月 5 日，戴爾筆記型電腦的網路報價竟又出錯，原本定價超過六萬元的電腦，變成一萬八千元，戴爾九個小時後才關閉網站訂購功能。戴爾事後提供二萬元的折價券。

**請以危機管理的觀點，評析 Dell 對此事件的處理經過；並請提出至少三項 Dell 在營運管理上具體可行的改善措施。（二十五分）**