

# 臺中健康暨管理學院

## 九十四學年度碩士班暨碩士在職專班招生考試試題紙

系 所 別	組 別	考試科目	考試日期	時 間	備 註
經營管理研究所碩士在職專班	甲乙	一般管理個案分析	94.4.24	10:30-12:10	共三頁

### 注意事項：

- 1.請就下列試題任選四題作答，每一題 25 分，滿分 100 分。若作答超過四題以上，一律以零分計。
- 2.作答時，請依題號順序，不用抄題目。
- 3.作答時，答案卷請以橫式書寫，否則以零分計。

### 一、案例：

由於拜電子與資訊科技進步之賜，國內手機市場亦隨之進入快速發展與市場劇烈競爭的情況。就手機功能而言，除基本接收發話功能外，又加上 PDA、照相、上網、下載音樂等多功能集於一機 (all in one)。假設目前你是一位 A 公司的業務經理，基於業務需要，你向公司單位主管提出購買具多功能最新款式手機之需求，而你的上司需要一份此一需求說明書。

#### 問題：

依此，請以身為一位消費者與學術經理的雙重身份，就消費者分析 (consumer analysis) 的架構，來書寫此份說明書。

### 二、案例：

目前在國內電視或媒體可常見諸如善存 (Centrum®) 產品、桂格 (Quaker®) 奶粉產品以及含「鈣」營養素 (如文英女士主演) 之相關產品等的廣告。

#### 問題：

假設你是一位上述相關產品的行銷部門經理，試就行銷管理與消費者行為之市場區隔 (market segmentation) 理論，比較三大類產品 (或公司) 所進行廣告之行銷管理依據為何？與消費者所認為之產品在市場定位 (product positioning) 又有何關係？

### 三、案例：

假設你有一位就讀國中三年級的女兒，向你提出她想要一台具有 Surround sound rack system model 的 CD player，若她擁有的話，可在學校下課時間與在家休息時間利用之。然而你很明確地告訴她，她必須要用她自己所存的零用錢去購買，而她僅有新台幣 5,000 元。

某週六下午，你帶你女兒到離你家有一段距離的全國電子專賣店去選購。在此之前，你已收集一些有關 CD player 的 catalog 或廣告信息，其中有一本 catalog 之第 52 頁以彩色方式列出七種不同 model 之比較表。當中有兩款是 Sony models，皆含有 22 tracks programmability、megabass、rechargeable battery、headphone、AC adaptor 和 a patch cord；其中一款售價為 6,000 元，另一款為 4,850 元。由於比較表僅顯示其中之差異是前者有 shock resistant，後者則無，而此一 resistant 之差價為 1,150 元，你懷疑此差價之價值性。

此外，另有 Panasonic model，但無 shock resistant，而其 bass boost 僅是 XBS，雖具有 24 tracks programmability，但你卻不喜歡。在此比較表內尚有兩款 AIWA models 與兩款 RCA models，但你不曉得 AIWA 的商譽，而兩款 RCA 的 CD player 皆具有 shock resistant，亦不太貴，售價皆為 5,500 元。由此，你只考量 Sony (售價 6,500 元) 與 RCA model，此一抉擇並不容易。

#### 問題：

試依據購買決策過程 (purchase decision process)，說明你與你女兒去全國電子專賣店購買此一 CD player 宜考慮的分析要素為何？



# 臺中健康暨管理學院

## 九十四學年度碩士班暨碩士在職專班招生考試試題紙

系 所 別	組 別	考試科目	考試日期	時 間	備 註
經營管理研究所碩士在職專班	甲乙	一般管理個案分析	94.4.24	10:30-12:10	共三頁

### 四、案例：

Salton, Inc.是一家為 Foreman line 及其他國際知名品牌代為處理行銷工作之公司。2004 年該公司擬在歐洲拓展有利的配銷通路，需要在英國與法國各尋找一家代理商。George Foreman 以其拳擊生涯為基礎，在世界各地有一套讓業者認知其名字的方法，其為 Foreman grills 與其他 Foreman 產品建立知名度 (awareness) 與認知度 (recognition)。然有效性行銷需要 “Salton conveys to consumers the brand’s attributes, -such as quality, convenience, state-of-the-art design, and value price.” 此在國際行銷亦常是如此，尤其需考量跨文化的問題，如不同國家在膳食準備之差異。對 Salton 與其代言者而言，在國內拓展產品線亦常面對一些挑戰，如進入戶外瓦斯烤肉架市場，以 George Foreman 為名之烤肉架就企圖取代其競爭者如 Weber 與 Sunbean，但並未成功，而 Salton 亦承認此一挫敗。不論在國內或國際市場，Salton 公司相信品牌優勢，與對他有情感的消費者，認為他是一個品牌名稱。正如 Salton 之 CEO 言道 “We saw what his name could do for us.”

#### 問題：

試依 Brand equity 的理論架構，解析 Salton 公司建立 George Foreman 品牌所考量的因素與其優劣點為何？

### 五、案例：

3M 是具有百年以上的產業界巨人，2004 年其毛收入有美金 20 billion，所生產的產品超過 50,000 項個別產品，範圍包括 sandpaper, sticky tape, medical devices, office supplies 與 electronic components。該公司充分發揮其 core competence – by leveraging its scientific technology，藉由專利技術常保有新產品，以達成每一個最近四年收入中有 40% 是來自此等新產品的銷售。3M 能夠達成上述目標之作法：(1)The company is a science-base enterprise with a strong tradition of innovation and risk taking；(2)採用解決顧客問題為導向之管理制度；(3)managers set stretch goals that require the company to create new products and business at a rapid pace；(4)每一位員工每天必須投入 15% 上班時間去追求自我的創意；(5)落實相關獎勵制度及推動技術分享的討論會。

#### 問題：

試就策略管理 (Strategic management) 觀點，以 corporate-level strategy 內容申述一個公司的策略形成方式有哪些？而上述 3M 公司又是採用哪一種方式？為什麼？

### 六、案例：

最近由高盛證券經濟研究團隊之預言「2050 年，世界經濟強權會劇烈地洗牌，新六大經濟體的面孔將變成：中國、美國、印度、日本、巴西、俄國；其中，中、印、巴、俄被稱為金磚四國 (Bricks)。茲以印度為例：(1)Oracle 目前已投資美金超過 50 million 在印度軟體工業；(2)General Electric 為在印度之 Bangalore 地方創設世界最大研發實驗室，其已投資美金 100 million，並在當地雇用 2,600 名科學家；(3)Fortune 1000 大廠商超過五分之一業者在印度尋求軟體組件之外包；(4)McKinsey & Co. 預估，於 2008 年，印度軟體及其服務業將有美金 87 billion 之市場潛力，其中美金 50 billion 是可外銷的；(5)就過去的十餘年 (自 1990 年至今)，印度軟體工業每年以 50% 的成長率在發展；(6)在印度超過 800 家以上廠商從事與軟體服務相關之工作；(7)印度之軟體與資訊科技廠商至 2008 年預估可雇用 2.2 million 名人力；(8)近年來，印度平均每年外資直接投資額為美金 43.7 billion，促使其 GDP 年成長率超過 10%。

#### 問題：

試就策略管理觀點，應用 Michael E. Porter “The diamond of national advantage”，說明印度在國際市場維持競爭優勢之國際策略 (international strategy) 為何？



## 臺中健康暨管理學院

## 九十四學年度碩士班暨碩士在職專班招生考試試題紙

系 所 別	組 別	考試科目	考試日期	時 間	備 註
經營管理研究所碩士在職專班	甲乙	一般管理個案分析	94.4.24	10:30-12:10	共三頁

## 七、案例：

隨著經濟成長，一個先進國家的產業結構係以服務業（service industry）為主體，諸如一家汽車維修廠（Auto repair），它是屬於 service shop 類型的服務廠商；或是如 McDonald 型的 fast-food restaurants，它是屬於 Mass service 的服務廠商。

## 問題：

試就你是一位 TOYOTA 汽車維修廠之經理或是一位 McDonald 餐廳分支店的店長（二者擇一）之立場，申述你的維修廠或餐廳關於評估 service package 之準則為何？進而你在該廠或餐廳服務之挑戰又為何？

## 八、案例：

政府所發行的「公益」彩券電視廣告中，有一則為「喜歡嗎？爸爸買給你！」篇，在 2004 年總統大選前被在野黨當為政治廣告，改篇名為「喜歡嗎？爸爸買不起！」來批評執政者沒把民生經濟搞好，因而引起爭論，讓人印象深刻。

## 問題：

就以廣告管理所論及的廣告「行銷與策略」以及「消費者行為」理論而言，你若是負責「公益彩券」廣告製作部門的實際創意者，如何看待這支廣告？這支廣告在被改為政治廣告後，就有民眾在媒體投書，改名為「喜歡嗎？爸爸我買給你！」把場景、情境因素拉大、拉長。你有何看法？

再就「公益」兩字為主軸，你要如何去設計廣告文按內容，拍成電視廣告，讓彩券行銷暢旺，又能達到「公益」目的，發揮政府一再強調寓「公益」於「彩券」的效果，請論述之。

## 九、案例：

假設你是媚婷峰企業集團負責會員活動的經理。由於公司每年在春天皆會為 i-care club 女性會眾舉辦四天三夜的定點活動。今年公司希望此一活動能兼具「寓教於樂」與「美容健身」之目的；參加的會員來自國內各地方，年齡介在 20-75 歲，教育程度與職業類別則頗為不一致，參加人數 120 人，前往地點是台東縣知本地區的老爺大飯店。

## 問題：

請同時考量「策略管理」與「休閒活動企畫」之理念，針對此一活動提出一個活動規劃報告案。

## 十、案例：

在綠野仙蹤故事情節中，主要角色桃樂絲扮演如何找到回家的路；扮演那個找尋心的錫人；以及扮演那個找尋頭腦的稻草人和扮演膽怯獅子找回勇氣。智慧、勇氣和助人的心原本每個人都有，只是自己還沒有發覺罷了。

## 問題：

若你是一位企劃者，在認定了問題後，如何引用科學理論，探討構成問題的因素，從而界定解決問題的方法？