

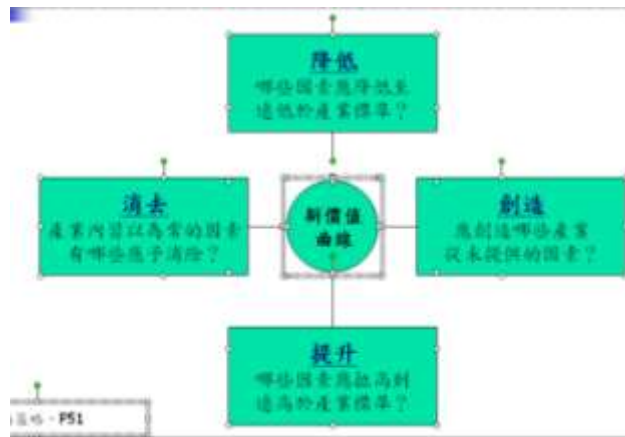
亞洲大學

100 學年度碩士在職專班入學招生考試試題紙

| 學系別 | 考試科目 | 考試日期 | 時 間 |
|----------------------------------|--------------|-----------|-------------|
| 經營管理學系碩士在職專班甲組 經營管理學系碩士在職專班乙組 | 一般管理個案分析 (B) | 100.04.16 | 08:20-10:00 |

請回答下列問題，總分 100 分

一、 在藍海策略書中，提及創造新價值的四個行動，其概念圖如下：



以貴機構(公司、學校或公家等)為例，說明你服務機構(請以 A 機構稱呼，不能寫出貴機構名稱)的新價值主張及上述四個行動的作法。(30%)

二、 Barney(1991)資源基礎觀點，主張產生持久競爭優勢的組織資源必須具備四項要件：

- 1.具價值性 (valuable)
- 2.稀少 (rareness)
- 3.不易模仿 (imperfect imitability)
- 4.無法取代 (insubstitutability)。

這些特有資源是企業競爭優勢的來源，而競爭優勢正是企業績效產生的原因，請以你的服務機構(以 A 機構稱呼，不能寫出貴機構名稱)為例，貴機構的策略性資源有那些?及這些資源的貢獻 (20%)

亞洲大學

100 學年度碩士在職專班入學招生考試試題紙

| 學系別 | 考試科目 | 考試日期 | 時 間 |
|----------------------------------|--------------|-----------|-------------|
| 經營管理學系碩士在職專班甲組 經營管理學系碩士在職專班乙組 | 一般管理個案分析 (B) | 100.04.16 | 08:20-10:00 |

三、 『服務品質是滿足顧客的需求並且要超越顧客需求』，Kano 於 1984 年提出品質的二維模式，以兩構面定義品質，第一構面為品質要素具備程度(有或無)，第二構面是顧客滿意度高低，他把品質要素分成下列：

1. 魅力品質要素 (Attractive Quality Element)：該品質要素如果具備的話，則會讓顧客感到滿意；如果未具備，顧客也會接受但不會感到不滿意。
2. 一元化品質要素 (One-dimensional Quality Element)：此品質要素如果具備，就會獲得顧客的滿意，而且如果在具備程度上有差異時，則具備的程度越高，顧客越滿意；反之若未具備，則會引起顧客的不滿意。
3. 當然品質要素 (Must-be Quality Element)：具備此品質要素會被顧客接受但是不會增加顧客滿意度；但若未具備，則會使顧客不滿意。
4. 無差異品質要素 (Indifferent Quality Element)：該品質要素不論是具備或是未具備，都不會引起顧客滿意或不滿意。

請以你的服務機構(以A機構稱呼，不能寫出貴機構名稱)為例，說明貴機構提供產品中那些特性是魅力品質，何者是當然品質，那些是無差異品質，又何者是一元化品質，其理由為何？ (30%)

四、 請評述彼得·杜拉克說「管理階層在二十一世紀必須提供的最重要貢獻，就是提高知識工作與知識工作者的生產力。」 (20%)