

國立成功大學

114學年度碩士班招生考試試題

編 號：185

系 所：電信管理研究所

科 目：管理學

日 期：0211

節 次：第 2 節

注 意：1.不可使用計算機
2.請於答案卷(卡)作答，於
試題上作答，不予計分。

一、請說明下列名詞(或理論)的內容與重要性 (40 分，每題 10 分)

1. 服務品質
2. BCG 矩陣
3. Mintzberg 管理角色
4. 領導者的權力來源

二、問答題 (60 分)

1. 現今企業多由跨世代且多元的員工組成，請以管理相關理論說明企業主管如何有效的激勵員工？(15%)
2. 適當的環境因素能造就創新的產生，請從組織結構、人力資源與文化變數探討組織如何激發創新？(15%)
3. 組織走向全球化有哪些方法？請說明其中哪些較適用於電信業者？理由為何？(15%)
4. 電信公司近年來提供更廣泛的資通訊科技應用和數位服務，試問原因為何？電信業者如何運用既有的競爭優勢並擬定相關策略來因應此變化？請說明你的看法。(15%)