

試回答下列各題，每題各 20 分

壹、企業經營最主要之目標在於「創造價值」：

1. 試說明何謂核心價值？試以您在業界多年之經驗說明一個組織應如何選擇核心價值，如何經營及維持核心價值來提升公司之競爭力。
2. 試由「價值鏈」、「顧客導向」及「內部行銷」之觀點說明創造價值之方法。

貳、企業在進行 SWOT 分析時，顧客行為分析、競爭者分析及產業分析三者對於策略規劃有相當重要的影響：

1. 試說明此三種分析之內容及常用之分析方法。
2. 試說明此三種分析與策略之擬定與選擇有何關連性。

參、領導是組織運作成敗之關鍵：

1. 試由特質論、行為論及權變論的觀點說明一個好的領導者必須具備哪些條件。
2. 試從領導者與被領導者互動的觀點，說明領導者應如何與部屬溝通才會更有效，如何激勵才能使部屬更努力，如何懲罰才能使部屬心服口服。

肆、在愈來愈競爭之經營環境中，標竿管理及組織再造已成為很多企業經營者必須推動之議題：

1. 試說明標竿管理及組織再造之意義，並列舉主要學者對此二項議題的看法。
2. 試說明企業應掌握哪些關鍵要素，使標竿管理與組織再造的過程更加順利。

伍、控制之目的在於確保策略目標依照規劃順利達成：

1. 試說明策略規劃、策略執行與策略控制之關係。
2. 試說明策略績效控制、策略行動控制及策略前提(指環境前提及條件前提)控制之意義，並說明此三種控制之關鍵控管項目。