

國立臺北科技大學

九十二年商業自動化與管理研究所碩士在職專班入學考試

管理實務試題

填准考證號碼

第一頁 共一頁

--	--	--	--	--	--	--

注意事項：

1. 本試題共 **(6)** 題，配分共 100 分。
2. 請按順序標明題號作答，不必抄題。
3. 全部答案均須答在試卷答案欄內，否則不予計分。

一、常見企業將業務委外或外包 (outsourcing)，

- (1) 從策略的觀點，企業可將那些業務外包？【8分】
- (2) 請說明外包的優點。【6分】
- (3) 選擇外包廠商，應考慮那些因素？請舉例說明。【6分】
- (4) 電子商務對外包的影響？【6分】

二、有人說『大象不會跳舞』，有人說『誰說大象不會跳舞』，請說明

- (1) 大象為什麼不會跳舞？【6分】
- (2) 如何教大象才會跳舞？請以管理觀點，舉例說明。【10分】

三、 (1) 何謂內隱知識？【6分】

(2) 何謂外顯知識？【6分】

(3) Nonaka & Takeuchi (野中郁次郎 & 竹內弘高，1995) 將知識創

造區分為四種轉換模式，請以內隱知識和外顯知識加以說明。

【8分】

四、請以品質的觀點，說明『第一次就做對 (right first time)』，對生產產品和提供服務的影響。【12分】

五、解釋名詞

1. 例外管理 (management by exception) 【5分】

2. 目標管理 【5分】

3. 顧客終身價值 (lifetime value) 【5分】

4. functional benchmarking 【5分】

5. 價值鏈 (value chain) 【6分】