

類 科：商業行政

科 目：商業概論

考試時間：1 小時 30 分

座號：_____

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

- 一、稱職的管理者，懂得如何針對部屬需求，採取適當措施，使得部屬願意努力以達成組織交付的任務。心理學家馬斯洛（Abraham Maslow）所提出之需求層級理論廣為人知，請說明馬斯洛需求層級理論之內涵及各層級間之關聯性為何？又企業組織針對不同需求層級，應分別執行之措施為何？（25 分）
- 二、近來「毒醬油、毒澱粉……」等危害食品安全事件頻繁發生，造成消費者對企業的不信任與不購買行為，引發企業經營危機和困境。當企業面臨上述產品品質問題所引起之經營危機時，請說明企業應採取之危機處理原則為何？另假設你是某食品公司總經理，公司產生了問題食品，請為此危機事件擬定處理方案。（25 分）
- 三、行銷人員進行企業產品或服務銷售過程之規劃時，早期是以廠商最大利潤為主要考量，即 4P 觀念；後續學者提出，應改以顧客最大利益取代原有之廠商最大利潤原則，即 4C 觀念。請說明 4C 內容及網路對 4C 所產生之影響，並請為某企業規劃網路行銷環境下之 4C 方案。（25 分）
- 四、企業成立前或經營中，常會進行「SWOT」分析，以了解企業的產品或服務所身處之產業環境及市場競爭現況。請說明「SWOT」分析之意義和內涵，並請舉實例說明某企業「SWOT」分析結果及其根據分析結果所採取之策略內涵。（25 分）