

## 國立中央大學企業管理學系 100 學年度碩士在職專班入學考試

考試時間：2011 年 02 月 19 日 (星期六) 早上 10:00~12:00

考試科目：管理實務

※不准參考課本或資料

問答題及個案分析共 3 題。3 題共一百分

1. 上班工作或經營企業均需有良好的規劃，請問工作或經營企業「有良好規劃」的利益為何？(20%)
2. 一個組織應從事的工作，不可能由一個人包辦，而必需由若干人分擔，因此，組織結構之設計，應考慮「分工」「專業化」及「部門化」等問題，請分別說明「分工」「專業化」及「部門化」的意義及方法為何？(30%)

3. 個案分析：請閱讀以下短個案後依序回答下列兩問題。(50%)

J 公司原提供「路線貨運 B2B 服務」，長久以來為各契約企業(B)客戶提供企業對企業(B2B)間的貨件託運服務，因長期合作關係與各契約託運者及收件者，彼此相互熟識、且互動良好鮮少有客訴爭議事件發生，但自民國 96 年起 J 公司增加 B2C(Business to Customer)的貨件配送服務，自此即不斷接到個別收貨主(C)的許多客訴，J 公司雖在託運單背面印有託運契約，但在高層訂定不得罪託運貨主及收貨主的公司客服政策下，直接面對客戶的業務司機(Sales Driver,SD)與各營業站所經理及總公司高階主管們即飽受貨故理賠的困擾，J 公司上下均期望管理當局能提供完整的解決方案。

- 3-1 請問 B2B 與 B2C 業務有哪些本質的不同。(20%)

- 3-2 請問依前題 B2B 及 B2C 業務本質的不同，若您是公司最高主管，請說明您會對業務司機(Sales Driver,SD)、各營業站所經理及總公司高階主管，分別可以提供哪些可行的建議。(30%)