

- 說明：A、每題各佔20分，合計100分。
B、請以簡要文字作答，不必長篇大論。
C、無需抄寫題目，標明題號即可。

題目：

- 一、美國學者戴明（W. Edwards Deming）等人提出「全面品質管理」（Total Quality Management）的概念，其主要內容為何？列舉之。（佔20分）
- 二、財務管理中，有所謂「損益兩平分析法」或稱「均衡分析法」（Break-even Analysis），舉例說明其涵義及適用上的限制。（佔20分）
- 三、「策略管理」（Strategic Management）的概念在當代管理學界日漸受到重視，扼要說明其基本角色與內涵。（佔20分）
- 四、人事管理強調「溝通」（Communication）的功能。在上司與下屬的溝通關係中，上司應當掌握「傾聽」（Empathetic or Attentive Listening）的技巧。運用此一技巧，有那些指導原則可資遵循。（佔20分）
- 五、從營利事業的角度觀察，大眾傳播媒介（mass media）與一般的製造業或服務業有何基本性質上的不同？扼要說明之。（佔20分）