

1. (2)何謂 MOST ？

- 策略系統化的 過程，代表策略管理上從使命，下到實際作業間，所存在的整體階層關係。
- 使命(Mission)、目標(Objects)、策略(Strategic)、戰術(Tactic)

2. (9)試述波特 (Michael Porter) 的五力分析模型。

- 五種力量：來自買方的議價能力、來自供應商的議價能力、來自潛在進入者的威脅、來自替代品的威脅和現有競爭者的威脅--共同組合而創造出影響公司的第五種力量：來自現有競爭者的威脅。

3. (14)何謂關鍵成功因素？

- 獲得及維持競爭優勢的根本因素

4. (17)試說明成本領導、差異化與集中化策略。

- 成本領導(Cost Leadership)：取得比競爭對手更低成本的地位。
- 差異化(Differentiation)：廠商創造顧客高度評價且獨特的產品或服務，以享受高於同業的報酬。
- 集中化(Focus)：將產品或服務鎖定在某一特定利基市場。

5. (25)何謂 SBU 策略？

- 策略事業單位(Strategic Business Unit)，是指企業內部具有運作策略能力的組織，其規模與組成因企業而異，可以是某一品牌，亦可是部門或是生產線。

6. (31)試述平衡計分卡(Balance Score Card)的四個構面。

- 四個構面：財務、顧客、企業內部流程 及 學習與成長
- 平衡各種績效指標以及強調量化這些績效指標的優點，並歸納出這四個構面之間的因果關係。
- BSC 認為企業最終追求的是財務績效，而有想未來財務績效的最直接因素為企業目前與顧客間的關係，至於企業目前與客戶間的關係則受到過去企業內部作業流程上所做努力的影響，而企業內部作業流程的優良與否是企業學習與成長環境所造成的結果。