

1. 如果請您運用個案分析法(case study)來探討「影響企業實施減碳管理之關鍵因素」這個議題時，您將如何進行？
- (1) 請詳細說明您將如何挑選個案來進行研究？您會考量哪些挑選準則？ (10%)
 - (2) 針對所挑選的個案，您會運用哪些質性方法(qualitative research method)來蒐集個案的相關資料？請說明為何要運用這些資料蒐集方法，以及如何運用這些資料蒐集方法。 (15%)
 - (3) 於運用上述所使用的質性方法來蒐集個案資料時，可能會面臨哪些研究倫理問題？要如何克服或解決這些問題？ (10%)
 - (4) 請詳細說明要如何將前面運用質性方法所蒐集到的個案資料，歸納整理出影響企業實施減碳管理之因素，並撰寫成一篇學術論文。 (15%)

1. 「食農教育法」於2022年4月19日立法院三讀通過，根據第三條第一款「食農教育：指運用教育方法，培育國民瞭解國民基本農業生產、農產加工、友善環境、友善生產育養及畜牧、動物福利、食物選擇、餐飲製備知能及實踐、剩食處理，增進飲食、環境與農業連結，促使國民重視自身健康與農漁村、農業及環境之永續發展，並採取行動之教育過程。」。請在食農教育議題中設定一個可以從事研究的主題，說明如何利用質性研究中的「紮根理論」(Grounded Theory)進行分析。(20分)

2. 請畫圖說明並釐清何謂中介(Mediator)效果？調節(Moderator)效果？調節式中介(Moderated Mediation)效果？中介式調節(Mediated Moderation)效果？(15分)

3. 以下是節錄文章部分內容，請試著分析變數與變數之間的關聯性。(15分)

資料來源：H.J. Lee (2023). How do companies' net zero efforts affect consumer product evaluation through reciprocity and trust? A study in Korea. Sustainable Production and Consumption 38, 149-158.

A B S T R A C T

In order to overcome the serious climate crisis, humanity must achieve net zero. In order to achieve net zero, business participation is essential. Companies cannot be compelled to participate unconditionally because companies' participation in net zero incurs additional costs. It is important and necessary to find out whether companies have economic incentives to make a net zero effort. This is because if a company's net zero efforts have an impact on product evaluation, the company will be willing to participate. To this end, the company's net zero efforts were divided into net zero policies, net zero management, and net zero performance, and 527 data were collected to conduct frequency analysis, structural equation model, and confirmatory factor analysis to explore each impact. As a result of the study, it was found that net zero policy, net zero management, and net zero performance all positively affected reciprocity. Net zero policy was found to have a positive effect on trust, while net zero management and net zero performance did not have a positive effect on trust. Both reciprocity and trust were found to positively affect product evaluation. This study, which examines the impact of companies' net zero efforts on product evaluation through reciprocity and trust, has theoretical implications in that it presents empirical grounds that support the definition of reciprocity and the concept of trust in previous studies. In addition, the different results of a company's net zero policy, net zero management, and net zero performance will contribute to the establishment of a net zero strategy that will help the company's sustainable growth.

Table 2
Confirmatory factor analysis: Items and loadings.

Construct and scale items	Standardized factor loading	t-Value	CR	AVE	Cronbach's α
Net Zero Policy					
The company seems to be good at setting and planning Net Zero goals.	0.742	14.85*	0.796	0.499	0.788
The company seems to do a good job of setting sectoral goals for Net Zero.	0.736	14.56*			
The company seems to be working on product development for Net Zero.	0.731	12.03*			
Net Zero Management					
The company seems to be doing a good job managing greenhouse gas emissions for Net Zero.	0.766	11.89*	0.798	0.508	0.802
The company seems to be doing a good job of water management for Net Zero.	0.721	12.54*			
The company seems to be doing a good job managing waste for Net Zero.	0.714	13.43*			
Net Zero Performance					
The company's net zero efforts have resulted in reduced power usage.	0.863	18.29*	0.878	0.646	0.873
The company's net zero efforts have resulted in reduced water usage.	0.826	17.49*			
The company's net zero efforts have resulted in increased recycling of waste.	0.792	16.25*			
The company's net zero efforts have resulted in increased use of renewable energy.	0.782	14.38*			
Reciprocity					
I feel grateful for this company.	0.802	18.11*	0.832	0.712	0.825
Thank you for this company	0.713	15.78*			
Trust					
This company seems to be honest.	0.782	10.69*	0.688	0.495	0.769
This company has excellent technology.	0.736	12.56*			
Product evaluation					
I like this company's products/services.	0.854	16.48*	0.909	0.768	0.898
I have positive feelings about this company's product/service.	0.845	20.91*			
The company's products/services are of good quality.	0.809	20.55*			

Goodness of fit statistics: $\chi^2 = 383.84$, $df = 168$, $p = 0.000$, $GFI = 0.904$, $AGFI = 0.898$, $NFI = 0.908$, and $CFI = 0.948$.
Notes1: * $p < 0.001$.
Notes2: CR = Construct Reliability, and AVE = Average Variance Extracted.
Notes3: GFI = goodness of fit index, AGFI = adjusted GFI, NFI = normed fit index, and CH = comparative fit index.

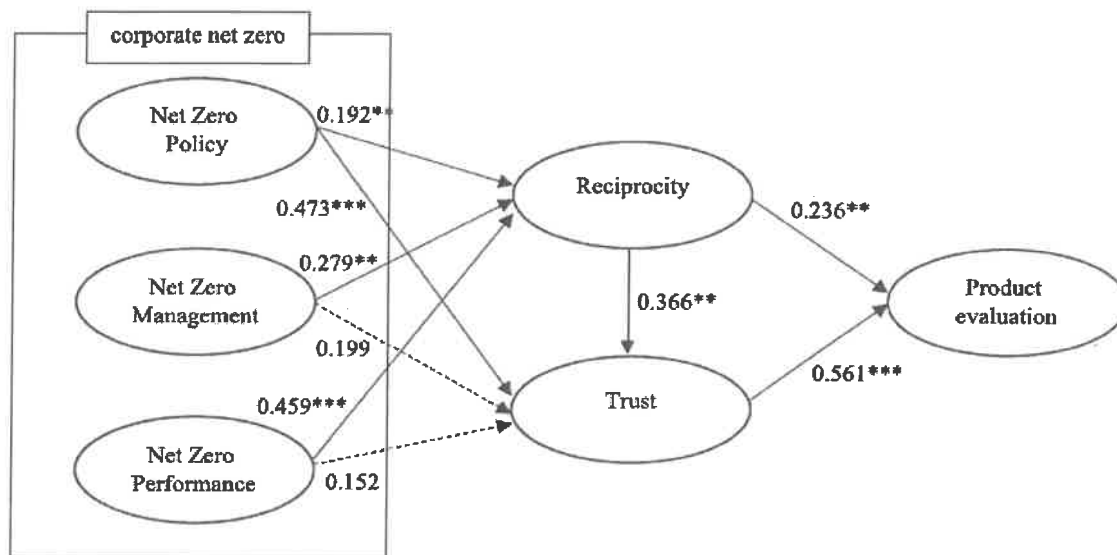


Fig. 2. Structural model results.

行銷管理試題(A卷)

1. 請完整說明「品牌共鳴模型(Brand Resonance Model)」的內容，並請試舉一例(當前市場上之品牌均可)說明之。(25%)
2. ChatGPT的出現，對於全世界的大部分產業帶來非常大的挑戰與衝擊，透過大型語言模型進行的學習技術，ChatGPT可以快速完成許多企業所需人力執行的工作任務。試評論ChatGPT對於企業在行銷工作上可能出現的正面與負面影響，並說明企業如何因應與利用ChatGPT以提升行銷工作的創新與效益。(25%)

說明：ChatGPT，全稱聊天生成預訓練轉換器（Chat Generative Pre-trained Transformer），是OpenAI開發的人工智慧聊天機器人程式。ChatGPT目前仍以文字方式互動，而除了可以用人類自然對話方式來互動，還可以用於甚為複雜的語言工作，包括自動生成文字、自動問答、自動摘要等多種任務。(說明擷取來源：維基百科)

行銷管理試題(B卷)

一、理論應用

◎隨著全球COVID-19疫情管理政策解封後，國內在五月份也正式發布將COVID-19法定傳染病從第五類改為第四類，正式回復過往生活型態。試說明在迎接報復性生活之際，請舉例某一產業面向，如何透過管理服務品質缺口，有效改善服務品質?(25%)

二、行銷觀察

◎試以ESG思維解析數位旅遊工具或應用程式所扮演之角色?(10%)

◎近期星宇航空JX800航班因日本成田機場恐怖側風無法降落，導致後續一連串的影響，竟演變成最後讓乘客睡在候機室的鬧劇。危機管理(Crisis Management)是組織或企業處理危害組織、股東及公共大眾行為等重要事件的流程。危機管理流程中，需要確定危機的種類；不同的危機需要使用不同的危機管理策略。請試以此事件說明危機管理的5R理論或其他行銷相關理論應用。並分析此次星宇航空在整體危機處理的利弊。(15%)

註：5R表示是Relevance、Receptivity、Responsive、Recognition、Relationship

策略管理試題(A卷)

一、請根據「策略規劃程序模式」主要要素(策略制定與策略執行)來分析星宇航空延誤事件，公司策略失誤為何？如何修正改善？(20分)

星宇航空延誤事件簡述：

星宇航空JX800航班(6)日因日本成田機場恐怖側風無法降落，一度轉降名古屋後，導致後續2個航班JX801、JX803也受到影響，演變成最後讓乘客睡在候機室的鬧劇。然而，在這次危機當中，雖然星宇航空受到不少的批評指教，但有更多人認為處理的方式「沒有任何不妥，甚至高過同行的規格」。回顧該起事件，星宇航空(JX800)飛到成田機場後，因為風大無法降落，中途飛到名古屋，晚上才又回到成田機場，打亂後續作業節奏，後來因為(JX800)來不及飛，所以只能將原先要搭乘(JX800)的旅客改由B機(JX803)處理。

不過後來又因為B機的機組人員已經超過工作時間，依法不能執行飛行任務，所以又從台北調了2個機師到成田，再過了差不多3小時，最後機師到了之後，可以執行飛行任務，但碰到機場宵禁，不能起飛，300個旅客就這樣在飛機上待了7、8個小時，好不容易凌晨2點讓旅客下了飛機，結果機場人員都下班了，只好讓旅客睡在管制區。事後，星宇航空承諾將全額退費來回機票，以星宇航空桃園飛東京來回1.9萬元估算，乘上滯留的旅客302位，賠償金額高達573萬元，後來旅客在6日下午終於返抵國門。

對於該處理方式，除了補償禮、全額退費外，星宇航空董事長張國煒更是親臨機場致歉，讓旅客認為已經非常有誠意，未來不至於「不再搭乘」，因為換作別家航空不見得有這種補償方案。而對於該爭議，星宇航空表示，已經將旅費退還給機上302名旅客，強調「我們認為我們做的已經夠了，差不多」目前尚無其他補償方案。(資料引自：YAHOO新聞，2023年5月8日 記者張嘉哲/綜合報導)

二、多角化(diversification)可以創造價值，也可以破壞價值，試從以下五大觀點論述如何經由多角化提升組織獲利能力？並且每一個觀點，均須舉例說明。(30分)

- 1.利用一般性組織能力；
- 2.利用產品搭售；
- 3.共享資源與能力；
- 4.善用能力創造新事業；
- 5.跨事業的能力移轉。

策略管理試題(B卷)

一、公司公司層級策略(Corporate-Level Strategy)可分為: Horizontal Integration, Vertical Integration, and Strategic Outsourcing。

(一)、請解釋三者的主要內涵(15%)

(二)、據報導美國電動車新創業者Lordstown Motors Corp. (LMC)表示,由於和鴻海集團之間的投資合作協議恐生變,可能被迫聲請破產;鴻海集團則表示,將持續履行協議義務,也對持續磋商持開放態度。這場糾紛為雙方未來能否持續合作投下新的變數,彭博資訊分析師則認為,這可能讓鴻海集團的電動車前景蒙上陰影。

如果您是鴻海集團電動車部門的策略長,集團正打算進軍中國大陸電動車市場,面對上述報導的不確因素,您將會採用哪一種公司層級策略?請詳述內容(20%)

二、(一)、請問企業如何創造競爭優勢?(5%)

(二)、承上,面對台灣少子女化的現象,大專校院面臨了前所未見的嚴酷挑戰,請以長榮大學為例,如何創造本校競爭優勢?請舉3個可行策略(10%)