

一、解釋名詞：請翻譯並解釋下列名詞，每小題 5 分 (40%)。

1. Corporate social responsibility。
2. Enterprise resource planning。
3. Green value chain。
4. Outsourcing。
5. Stakeholder。
6. Stereotype。
7. Total quality management。
8. World Trade Organization。

二、申論題：每小題 20 分 (60%)。

1. 請論述一企業可能進行之 innovation 的型態，並試以觀光服務產業之經營舉例之。
2. 團隊發展過程包含哪些階段？身為團隊領導人，瞭解團隊發展過程之重要性與應用價值何在？
3. 試說明航空公司間之 strategic alliance 運作方式，並任舉一您所知道的夥伴關係之名稱，以及其涵蓋的主要航空公司為何。