



## 貳、複選題（每題 2 分）

26.下列何者是工作分析的重點？

- ①包括工作說明書與工作規範
- ②是蒐集、檢視及解析職位職責與工作項目，以決定基本的工作要素的系統化過程
- ③只能由員工自發性完成
- ④可提供公司於招募、甄選與教育訓練時做參考

27.品牌權益(Brand Equity)包含下列哪些元素？

- ①品牌知名度
- ②品牌風險
- ③品牌聯想
- ④品牌忠誠度

28.有關企業進行物流委外的優點，下列敘述何者正確？

- ①可集中精力發展核心業務
- ②減少投資風險
- ③減少費用
- ④對物流控制力增加

29.下列何者是外派人員失敗的主要原因？

- ①無法調適不同的文化差異
- ②無法調適不同國家的溝通方式
- ③外派人員性別影響
- ④家人無法調適不同的心理環境

30.服務應以顧客為導向，服務商品的開發須符合顧客需要。1995 年學者 Mary Jo Bitner 提出的「服務行銷金三角」是指下列哪些角色的良好合作？

- ①公司
- ②員工
- ③顧客
- ④利害關係人

31.下列何者屬於「規劃(Planning)」這個管理功能中，管理者所需要進行的工作項目？

- ①定義目標
- ②激勵員工
- ③擘畫策略
- ④制定決策

32.下列何者屬於 Mintzberg 所界定管理者所扮演十種角色中的「資訊類」角色？

- ①創業家(Entrepreneur)
- ②監測者(Monitor)
- ③傳播者(Disseminator)
- ④發言人(Spokesperson)

33.下列何者是「群體決策」的優點？

- ①決策制定速度較快
- ②決策制定過程中所收集的資訊較多
- ③決策結果較容易獲得普遍認同
- ④群體決策有助於解決較複雜的問題

34.請問垂直的行銷系統(Marketing system)包括下列哪些形式？

- ①自動式
- ②所有權式
- ③股權式
- ④契約式

35.下列何者是企業組織內部「點子王(Idea Champion)」所可能具備的特徵？

- ①高度自信
- ②堅持不懈
- ③逃避風險
- ④工作態度萎靡不振

36.下列何者可能會造成人際溝通的障礙？

- ①語言不通
- ②選擇性接受
- ③主動提出回饋
- ④訊息過濾

37.相對於口頭溝通，下列何者是「書面溝通」的優點？

- ①內容可驗證
- ②文字較為精確
- ③效率較高
- ④即時回饋

38.平衡計分卡(Balanced Scorecard)包含下列哪幾個構面？

- ①財務構面
- ②創新構面
- ③外部流程
- ④顧客構面

39.下列何者是管理者應該要「進行規劃」的理由？

- ①提供員工努力的方向
- ②減少外部環境變化所帶來的衝擊
- ③降低浪費與多餘的工作投入
- ④訂定標準以便執行控制

40.下列何者的敘述與「目標設定原則」相符合？

- ①目標越模糊越好
- ②目標應該要可以衡量
- ③目標的完成應該設有時限
- ④越不容易達成的目標越能激發員工的上進心

## 參、非選擇題二大題（每大題 10 分）

### 第一題：

請針對公司治理之概念，回答下列問題：

（一）請說明公司治理之定義為何？【5 分】

（二）公司治理原則已被各界公認為良好公司治理的國際基準，請列舉其六項原則。【5 分】

### 第二題：

溝通在企業組織運作的過程中扮演著重要的角色，請回答下列問題：【10 分】

（一）請繪製溝程序圖，並標示其中的各個要素。

（二）請列舉兩個當前企業組織運作過程中常用的溝通工具，並分別指出運用該項工具的優點及缺點各兩項。