

# 中華電信股份有限公司 100 年新進從業人員(基層專員)遴選試題

## 遴選類別：業務類專業職(四)第一類專員 (96801)

### 專業科目(一)：企業管理

◎請填寫入場通知書編號：\_\_\_\_\_

注意：①作答前須檢查答案卡(卷)、入場通知書編號、桌角號碼、應試類別是否相符，如有不同應立即請監試人員處理，否則不予計分。  
②本試卷為一張單面，測驗題型分為【四選一單選選擇題 30 題，每題 2 分，合計 60 分】與【非選擇題 2 題，每題 20 分，合計 40 分】。  
③選擇題限以 2B 鉛筆於答案卡上作答，請選出最適當答案，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。  
④非選擇題限以藍、黑色鋼筆或原子筆於答案卷上採橫式作答，並請從答案卷內第一頁開始書寫，違反者該科酌予扣分，**不必抄題但須標示題號**。  
⑤應考人得自備簡易型電子計算機，但不得發出聲響，且不具財務、工程及儲存程式功能。**應考人於測驗時將不符規定之電子計算機放置於桌面或使用，經勸阻無效，仍執意使用者，該科扣 10 分；計算機並由監試人員保管至該節測驗結束後歸還。**  
⑥**答案卡(卷)務必繳回，未繳回者該科以零分計算。**

### 壹、四選一單選選擇題 30 題 (每題 2 分)

- 【2】1.管理大師彼得·杜拉克認為下列何者為做對的事情 (do the right things) ?  
①績效 (performance)      ②效果 (effectiveness)      ③效率 (efficiency)      ④目標 (target)
- 【3】2.對於總體環境的描述，下列何者錯誤？  
①總體環境包括政治、經濟、社會、科技等環境      ②總體環境產生的影響不因特定企業而有所不同  
③總體環境又稱為任務環境      ④人口統計變數也是總體環境一部份
- 【4】3.有關例行性 (programmed) 決策與非例行性 (non-programmed) 決策說明，下列何者錯誤？  
①例行性決策是經常性決策  
②例行性決策只要依循規則就可以做出決定  
③非例行性決策針對特定、無明確定義、不確定性高的問題所進行的決策  
④非例行性決策可以讓組織簡化許多作業且讓行動一致
- 【2】4.在目標與計畫的層級中，高階管理者的目標與計畫，稱為：  
①戰術目標/計畫      ②策略目標/計畫      ③作業目標/計畫      ④使命宣言
- 【2】5.下列何者為『科學管理之父』？  
①吉爾伯斯 (Gilbreth)      ②泰勒 (Taylor)      ③米茲伯格 (Mintzberg)      ④費堯 (Fayol)
- 【1】6.有關 Douglas McGregor X 理論與 Y 理論的描述，下列何者錯誤？  
① X 理論將工作的心力與體力消耗視為遊戲與休息      ② Y 理論認為多數人具有相當的想像力與創造力  
③ Y 理論對目標的承諾視為對成就動機的一種獎勵      ④ X 理論認為多數人缺乏進取心，不喜歡負責、寧願被人指導
- 【1】7. Robert L. Katz 認為管理者需要具備的核心能力中，了解組織的營運模式是屬於下列哪一種能力？  
①概念能力      ②溝通能力      ③效能能力      ④人際能力
- 【1】8.關於工作設計 (job design) 的說明，下列何者錯誤？  
①工作擴大化 (job enlargement) 是把工作垂直地擴張  
②工作豐富化 (job enrichment) 是讓員工有更多的責任與自主權  
③工作輪調 (job rotation) 是員工每隔一段時間就換另外一種工作  
④工作分析 (job analysis) 是描述與記錄工作行為與工作內容的過程
- 【3】9.下列何者不是策略性計畫的特性？  
①長期性      ②單一性      ③必然性      ④具方向性
- 【2】10.協助組織決定每個事業單位應如何競爭的是下列何種策略？  
①公司整體層次策略      ②事業單位層次      ③差異化策略      ④集中化策略
- 【4】11.有關領導 (leadership) 行為理論中管理方格 (management grid) 的描述，下列何者錯誤？  
①鄉村俱樂部型領導 (Country Club Management) 關切員工需求，塑造一個舒適友善的工作氣氛  
②團隊型領導 (Team Management) 是透過團隊建立，員工認同組織、工作全力以赴、全員利害與共  
③組織型領導 (Organization Management) 要求員工完成必要的工作並維持滿意的工作士氣，以達成組織一般水準  
④威權型領導 (Authority - Obedience Management) 較少重視生產與員工，領導者做最少的事，僅維持基本工作要求
- 【4】12.在 BCG 成長佔有率矩陣中，下列何者為高市佔率、低預期市場成長率的事業單位？  
①明星 (Stars)      ②狗 (Dogs)      ③問題事業 (Question Marks)      ④金牛 (Cash Cows)
- 【1】13.學者 French & Raven 所認為領導的權力來源，下列何者非屬之？  
①魅力權 (Charismatic)      ②強制權 (Coercive)      ③專家權 (Expert)      ④參考權 (Referent)
- 【2】14.有關赫茲伯格 (Herzberg) 雙因子理論的描述，下列何者正確？  
①激勵因子與保健因子擇一就可以讓員工滿足  
②與工作不滿足感相關的外在因素稱為保健因子，與工作滿足感相關的內在因素稱為激勵因子  
③缺乏激勵因子會造成不滿足 (dissatisfaction)  
④只給保健因子就可以達到滿足 (satisfaction)
- 【3】15.在計算產品的損益平衡點時，不需決定下列哪個變數？  
①單位價格      ②單位變動成本      ③單位固定成本      ④總固定成本

- 【3】16.下列何者不是 Burns & Stalker 機械式組織 (Mechanistic Organization) 的特色？  
①高度的專業分工      ②嚴格的部門劃分      ③控制幅度大      ④追求工作效率
- 【4】17.員工競爭好鬥與合作程度的比較，是屬於美國 Chatman 教授之組織文化剖面圖 (OCP) 中哪一構面？  
①注意細節      ②人員導向      ③創新與冒險      ④進取性
- 【1】18.有關影響控制系統設計的權變因素，下列敘述何者正確？  
①組織分權化程度越高，高階主管的控制力越弱  
②組織規模不會影響高階管理者控制程度  
③組織文化為開放、支持與相互信任的文化，應該採取正式的、外加的控制  
④作業的重要性越低，應該採用越精細、廣泛的控制
- 【3】19.下列何者之定義為「在法律與經濟規範之外，企業所負追求有益於社會長期目標之義務」？  
①社會回應      ②社會義務      ③社會責任      ④社會目標
- 【2】20.有關全面品質管理 (Total Quality Management, TQM) 之描述，下列何者錯誤？  
①管理者必須參與整個 TQM 計畫      ②以公司為中心考量，建立一個有效率的 TQM 計畫  
③必須持續改善所有的業務產品製造流程      ④組織內每一個人都要接受 TQM 相關訓練
- 【3】21.下列何者不是企業進行『規劃』的目的？  
①減低變革的衝擊      ②指出方向      ③符合管理程序      ④提供控制標準
- 【4】22.有關品管圈中的六個標準差 (6σ) 之描述，下列何者錯誤？  
①是指某個流程或產品的觀測值中，每百萬次的觀測值中，只容許 3.4 次錯誤  
②高階管理者應該扮演支持導入六個標準差的關鍵角色  
③六個標準差讓員工在遇見問題時先衡量現況，找出原因加以改善  
④主要是由 Chrysler 的李·艾科卡 (Lee Iacocca) 倡導與推動
- 【1】23.溝通過程中，訊息的傳遞者會先經過下列何種過程，才進行傳遞訊息？  
①編碼      ②整理      ③轉碼      ④解碼
- 【1】24.管理矩陣是由管理功能與下列何者之結合？  
①生產、行銷、人力資源管理、研究發展、財務      ②高階管理者、中階管理者、第一線管理者  
③專業技能、人際關係技能、概念技能      ④規劃、組織、領導、控制
- 【1】25.馬斯洛 (Maslow) 的需求層級理論中，強調成長與發揮自我的需求層級為下列何者？  
①自我實現需求      ②安全需求      ③社會需求      ④尊重需求
- 【4】26.下列何者不是目標管理 (Management by Object, MBO) 的四個基本要素？  
①目標明確化      ②主管與員工都要參與決策  
③明確的目標期限      ④利益切割
- 【2】27.有關企業進行內部分析時所採用之 SWOT 分析，下列敘述何者錯誤？  
①SWOT 是優勢、劣勢、機會、威脅      ②SWOT 分析單位是特定產業  
③優勢與劣勢包含有形與無形之描述      ④機會與威脅屬於企業外部環境
- 【1】28.下列何者為赫茲伯格 (Herzberg) 雙因子理論中的激勵因子？  
①成就感      ②工作環境      ③薪資      ④公司政策
- 【3】29.利用五力分析進行競爭者分析時，競爭型態可以分為完全競爭、獨佔性競爭、寡佔與下列何者？  
①間接競爭      ②直接競爭      ③獨佔      ④合夥
- 【3】30.關於直線 (line) 與幕僚 (staff) 職位的描述，下列何者錯誤？  
①幕僚大多只能提出建議或提供協助      ②直線職位依循指揮鏈發佈命令  
③幕僚經理無論如何都不能下達命令      ④幕僚人員在其幕僚部門內，主管與部屬仍然有直線職權

### 貳、非選擇題二大題 (每大題 20 分)

#### 題目一：

在電信產品 (例如 iPhone、iPad 等) 如此快速推陳出新的趨勢下，請以產品生命週期五階段，說明 Apple iPhone 應採行的競爭策略為何？【20 分】

#### 題目二：

Michael Porter 提出的企業價值鏈 (value chain)，觀點是指企業的經營活動由投入至產出之一系列連續的流程，每階段都對最終產品的價值有所貢獻。請自選一種產業之價值鏈分析之。【20 分】