

模擬試題



壹、行政學概要

1. 開發國家為公共問題擬訂政策方案，係依據科學知識，避免感情取向或神祕力量，此在學理上稱之為下列那項行政特質？
(A)功績主義 (B)冒險主義
(C)理性主義 (D)中立主義
2. 一般而言，地方縣市政府最常見的分部化方式是：
(A)功能分部化 (B)程序分部化
(C)顧客分部化 (D)地區分部化
3. 行政院所屬部會一級機關，係以下列何種組織設計型態居多？
(A)首長制 (B)委員制
(C)合議制 (D)混合制
4. 下列何者為我國所設立之第一個行政法人？
(A)國立中正文化中心 (B)國立歷史博物館
(C)國立故宮博物院 (D)國家衛生研究院
5. 有關組織中幕僚部門地位及性質的敘述，下列何者錯誤？
(A)是輔助單位而非執行單位 (B)是實作部門而非研究部門
(C)是調劑性質而非管轄性質 (D)是參贊性質而非決定性質
6. 下列何者不是非正式組織的正向功能？
(A)迅速傳播消息，助益組織溝通
(B)引導成員順服組織文化價值
(C)輔助主管的領導功能
(D)順應團體標準，阻礙組織創新



7. 組織學者雪恩 (E. H. Schien) 將組織文化分為下列那三個層次？
(A)器物、價值、基本假定 (B)器物、價值、意識形態
(C)制度、價值、基本假定 (D)器物、制度、價值
8. 學者莫根 (G. Morgan) 強調組織要因應不同的環境而採行不同的管理技術、程序及文化，是將組織比喻為：
(A)文化意象 (B)大腦意象
(C)有機體意象 (D)權力意象
9. 影響薪資水平可分「內在因素與外在因素」，下列何者不屬內在因素？
(A)基本生活費 (B)職務責任
(C)工作時間 (D)工作危險性
10. 將政府預算視為「記載誰在何種政策上獲得多少利益和負擔多少成本的文書」，此一觀點較能反映政府預算的何種性質？
(A)政治 (B)經濟
(C)政策 (D)管理
11. 相對而言，下列何種領導理論從肯定人類的價值面、人性面、文化面等來討論領導現象？
(A)權變領導 (B)轉換型領導
(C)特質領導 (D)交易型領導
12. 「見微知漸」這句話，比較適合用來指涉危機管理的那一階段？
(A)危機訊息的偵測 (B)危機中的因應
(C)危機的損害控制 (D)危機後復原工作
13. 有關職位分類制與品位分類制之比較，下列敘述何者正確？
(A)職位分類適於領導管理之通才，品位分類適於專業性工作之專家
(B)職位分類按各人資格地位高低來定待遇，品位分類則按工作多少與貢獻來定待遇
(C)職位分類以工作內涵來鼓勵人，品位分類以名分職銜來鼓勵人
(D)職位分類較會造成人與事不相稱適，品位分類較少發生前述現象



14. 「交易領導」與下列何者最不具有理論基礎的相關性？
(A)貢獻滿足平衡理論 (B)誘因理論
(C)資源交換理論 (D)工作設計理論
15. 現代政府應盡量適時且充分提供民眾所需的政策作為，這最主要是指下列那一角色？
(A)代表性 (B)可靠性 (C)務實性 (D)回應性
16. 學者馬師婁 (A. Maslow) 的「需要層級理論」，係屬下列何種激勵理論？
(A)系統理論 (B)增強理論 (C)內容理論 (D)過程理論
17. 公務員懲戒委員會隸屬於下列那個機關？
(A)考試院 (B)司法院 (C)監察院 (D)最高法院
18. 依據羅爾斯 (J. Rawls) 之見，行政倫理之核心概念為何？
(A)程序正義 (B)個人利益 (C)社會正義 (D)全意志
19. 下列那一項不是黑堡宣言主張的倫理內涵？
(A)專業主義 (B)憲政價值 (C)回應公益 (D)E 化治理
20. 行政責任的內部非正式確保途徑，不包括下列何者？
(A)行政監察官 (B)代表性官僚
(C)專業倫理 (D)弊端揭發
21. 華韋克 (D. Warwick) 認為行政裁量應考量若干倫理原則，下列何者不在其中？
(A)公共取向 (B)反省性選擇
(C)程序的尊重 (D)目標願景
22. 下列教育部單位中，何者為業務部門？
(A)教育部總務司 (B)教育部人事處
(C)教育部高等教育司 (D)教育部新聞室
23. 霍桑實驗 (Hawthorne Experiments) 第二階段的「繼電器裝配室實驗」，發現下列何種因素與提高工人的生產力有關係？
(A)人格尊重 (B)團隊工作 (C)組織參與 (D)組織學習



24. 下列何者不屬於強調內容的激勵理論範疇？
 (A)需求層次理論 (B)二因子理論
 (C)ERG 理論 (D)公平理論
25. 新公共服務理論 (New Public Service) 認為行政人員的課責對象應是：
 (A)選民 (B)顧客
 (C)弱勢族群 (D)公民

貳、法律常識

26. 下列何者是行政機關依據法律或本於職權所發布具有拘束力之公的意思表示？
 (A)條約 (B)命令
 (C)習慣 (D)判決
27. 法規特定有施行日期，或以命令特定施行日期者，自何時起發生效力？
 (A)自該特定日起發生效力
 (B)自該特定日起算至第 3 日起發生效力
 (C)自該特定日起算至第 2 日起發生效力
 (D)自該特定日起算至第 5 日起發生效力
28. 中央法規標準法規定，法規對其他法規所規定之同一事項而為特別之規定者，在適用上應如何處理？
 (A)應優先適用
 (B)請法規主管機關函釋處理
 (C)該特別規定為無效
 (D)該特別規定為效力未定
29. 法官就民事案件法律之適用，於無法律規定之情況下，應如何辦理，下列敘述何者錯誤？
 (A)依習慣 (B)援引法理
 (C)適用習慣法 (D)法官得拒絕審判



答案與解析



試題答案

題號	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
答案	C	A	A	A	B	D	A	C	A	A
題號	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.	20.
答案	B	A	C	D	D	C	B	C	D	A
題號	21.	22.	23.	24.	25.	26.	27.	28.	29.	30.
答案	D	C	A	D	D	B	A	A	D	D
題號	31.	32.	33.	34.	35.	36.	37.	38.	39.	40.
答案	C	D	B	D	A	A	C	B	A	B
題號	41.	42.	43.	44.	45.	46.	47.	48.	49.	50.
答案	D	D	C	A	B	B	A	D	D	B



試題解析

題次	解析內容
1.	<p>已開發國家之行政文化特質有：</p> <p>(1)功績主義：人才選用與升遷，是依其能力、資格、績效等客觀標準來決定。</p> <p>(2)相對主義：強調任何價值沒有永遠、不變與固定，對環境變化的適應力強。</p> <p>(3)理性主義：擬訂公共政策方案是依據科學知識，避免感情取向或神祕力量。</p> <p>(4)冒險主義：企圖心非常旺盛，不斷求新求變，勇於突破現狀。</p> <p>(5)事實取向主義：根據客觀的事實來作判斷，而非主觀的偏見。</p> <p>(6)中立主義：行政人員執行政策，不考慮自己的利害關係與政治意向。</p>
2.	<p>功能分部化是以工作活動性質的相似性作為分類的標準，對組織部門所進行的劃分，亦即將相同或相似的活動，歸類到同一個組織單位，此為政府機關與企業組織最常見的分部方式。</p>
3.	<p>行政院各部會之組織設計，原則上機關名稱若是部、署、局、處者，應為首長制。依目前行政院組織法第 3 條、第 4 條所設立的 14 部 8 會，均屬首長制。</p>
4.	<p>(1)我國於民國 93 年 1 月 20 日制定公布「國立中正文化中心設置條例」，同年 3 月 1 日施行，國立中正文化中心成為我國第一個行政法人，監督機關為教育部。</p> <p>(2)我國於民國 103 年 1 月 29 日制定公布「國家表演藝術中心設置條例」，中正文化中心已於同年 4 月 2 日納入國家表演藝術中心，「國立中正文化中心設置條例」已廢止。</p>



5.	<p>(1)幕僚部門的工作是對內的，與組織目標不發生直接的執行關係，凡不屬組織中的層級節制體系，而專司襄助或支援業務部門的單位，皆可稱為幕僚部門。</p> <p>(2)幕僚部門的地位有：輔助單位(非權力)、事務部門(非實作)。</p> <p>(3)幕僚部門的性質有：調節性質(調節減輕)、參贊性質(參預謀劃)。</p>
6.	<p>非正式組織的正向功能有「維護文化價值、進行社會控制、快速有效的溝通、提供社會滿足感、高度的彈性、分擔主管領導責任」。</p> <p>選項(D)為非正式組織的反功能。</p>
7.	<p>雪恩 (E. H. Schien) 將「組織文化」的構成區別為以下三個層次：</p> <p>(1)基本假定： 組織成員對周遭人事物，以及組織本身所持有的一種潛藏信念。</p> <p>(2)價值觀念： 個人或團體社會所偏好的事物、行為方式，有關生存的終極目標。</p> <p>(3)器物及創造物： 組織文化中最易被看見的層次，如旗幟、歷史典故、儀式、慶典、服裝。</p>
8.	<p>組織是種有機體的意象，是源自於生物學有機體的主要特徵，意即物種會找到適宜生存的利基 (Niche)，以及物種如何順應環境的變化而不斷的自我調整，以求生存發展及良好的適應。此種意象對組織發展的啟示為不同的環境會發展不同的組織，組織會因應不同的環境而採用不同的管理技術、程序及文化。</p>
9.	<p>決定薪資的水平，可以分為「內在因素」與「外在因素」兩項：</p> <p>(1)內在因素：職務的責任、工作的時間、知識與技能、工作的危險性。</p> <p>(2)外在因素：勞動市場、社會的均衡、基本生活費。</p>
10.	<p>就資源分配的權力作用而言，預算係屬於一種「記載誰在何種政策上獲得多少利益和負擔多少成本的文書」的政治文件，亦即政府預算的大餅，就是各方勢力相互競逐的動態均衡展現。</p>
11.	<p>轉換型領導肯定人員有自我實現的需求，並有自動自發的能力，領導者只要透過激勵與引導，喚醒組織成員的意識與自信，便能讓他們心悅誠服認同組織目標、肯定組織與自己的未來發展，成就組織整體的目標，因此轉換型領導不再只是透過領導工具來達成目標，而是從價值面、人性面、文化面、社會面來探討領導，故轉換型領導不只是一種管理技術，而是一種哲學觀念的實踐。</p>
12.	<p>危機管理的主要目的，即在增強機關組織預防及判斷危機的感應能力，組織應透過專業的偵測系統及作為，做好事前的預防工作，見微知漸、未雨綢繆，為危機管理的「危機訊息的偵測」階段之工作。</p>
13.	<p>(1)品位分類制： 以人為中心，就公務人員的資歷作為分類的標準。</p> <p>(2)職位分類制： 以事為中心，就職位的工作性質及職責內容作為分類的標準。</p> <p>(A)職位分類適於專業性工作之專家，品位分類適於領導管理之通才。</p> <p>(B)職位分類按工作多少與貢獻定待遇，品位分類按各人資格地位高低定待遇。</p> <p>(D)品位分類較會造成人與事不相稱適。</p>
14.	<p>交易領導強調資源交換的行為與過程，以獎懲為手段來達到與部屬間的交易，並依賴物質誘因來激勵員工達成目標；交易領導也可以追溯到貢獻與滿足平衡理論，亦即影響力的來源是領導者能夠使部屬相信貢獻與報償是公平合理的，而部屬對領導者順服與忠誠也是建立在交換互惠的基礎之上。</p>



15.	有效實踐現代政府的五種角色（政府的五 R 角色）： (1)回應性（Responsiveness）：政府須回應民眾的需求。 (2)代表性（Representation）：政府的作為必須代表民眾的利益。 (3)責任性（Responsibility）：政府應負責完成所執行的任務。 (4)可靠性（Reliability）：政府言而有信，得到人民的信賴。 (5)務實性（Realism）：政府的作為應講求實際可行。		
16.	激勵理論的類別：		
		要點	相關理論
	內容理論	探討引起行為的內容，焦點集中於何種激勵較能產生行為、指引行為和終止行為的原因。	■ 需要層級理論 ■ 激勵保護理論 ■ ERG 理論
	過程理論	試圖詮釋成員如何選擇工作行為及其選擇過程，可以瞭解成員為何選擇一種特殊的行為模式以達成工作目標。	■ 期望理論 ■ 公平理論
	增強理論	透過獎勵或懲罰的手段，對成員的行為進行定向控制或改變，以激發、維持或停止成員的某些行為，探討人員被激勵的行為如何長久維持。	■ 增強理論
17.	依司法院組織法第 6 條規定，司法院設各級法院、行政法院及公務員懲戒委員會；其組織均另以法律定之。		
18.	社會正義是探討倫理的重要理念，也是落實公共倫理的主要依據並為行政倫理的靈魂，在學界能夠將社會正義發揮得淋漓盡致者，應屬羅爾斯（J. Rawls）所建構的正義論。		
19.	黑堡宣言強調行政人員的專業責任，認為在憲法及法律的合理限制下，行政人員應扮演執行與捍衛憲法的角色，行使裁量權時也應秉持其專業與倫理，善用職權回應民意，實現公共利益。E 化治理在黑堡宣言並無特別主張。		
20.	行政責任的確保途徑：		
		正式	非正式
	外部	議會控制；司法控制； 行政監察員；選舉	公民參與；傳播媒體；資訊自由
	內部	行政控制；調查委員會；人事、 主計、政風雙重隸屬監督體制	代表性官僚體制；專業倫理； 弊端揭發
21.	華偉克（D. P. Warwick）認為一個健全的行政裁量，應考量「公共取向、反省性選擇、真誠、程序的尊重、手段的限制」五項倫理原則。		
22.	業務部門是行政組織中實際執行和推動工作的部門，是擔任直接完成組織目標的工作單位。本題選項中只有(C)教育部高等教育司屬之。		
23.	霍桑實驗階段過程及研究發現： (1)工廠照明設備研究：無結果。 (2)繼電器裝配實驗：發現人格尊重的重要性。 (3)面談計畫：發現參與、情緒發洩的重要性。 (4)接線工作室觀察實驗：發現非正式組織及其約束力。		
24.	(D)公平理論屬於激勵的「過程」理論。		

模擬試題



甲、填充題：60%(20 題，每題 3 分，共 60 分)

- (一)評估企業可能遭遇的各種風險(危機)時，風險評估(Risk Assessment)的步驟依序為：風險辨識、_____、風險評量。
- (二)因受評者之年齡、種族或性別不同時，會影響評等的結果，使其與實際績效不符，這種現象稱之為_____。
- (三)_____可以用來描述一個領導者會與部屬共享理念與建議。
- (四)「消費者權益宣言」於 1960 年代初期由美國甘乃迪總統所確認四項基本消費者權益(Consumer Rights)包括使用安全產品的權利、_____、有選擇的權利以及被告知產品所有相關資訊。
- (五)趨勢大師 Alvin Toffler 在「第三波」一書中，將人類的經濟變化發展區分為三個階段，其中第三波革命指的是_____。
- (六)供應商屬於企業環境中的_____環境。
- (七)公司每賺 1 元盈餘，股東願意以多少元來購買，稱為_____。
- (八)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_____。
- (九)彼得聖吉(Peter M.Senge)提出之「學習型組織」理論中，五項修練係指系統思考、自我超越、_____、建立共同願景及團隊學習。
- (十)台灣主要汽油供應僅來自中油及台塑石油二廠，此在經濟競爭類型上係屬於_____。
- (十一)「科學管理原則」一書，提出了管理組織的原則，而其中影響最深遠的思想就是組織_____。
- (十二)為了化解與改變某工作團體對其他工作團體所抱持的態度、刻板印象與知覺，經由彼此討論與分享感受，找出異同點、原因，並且用來診斷和形成改善關係的解決方案，稱之為_____。
- (十三)A 公司針對最終消費者，花費大量金錢從事廣告促銷，該公司是採取_____的銷售策略。



- (十四)提出 80-20 法則的經濟學者是_____。
- (十五)當供應鏈下游需求略微變動，變動量會向供應鏈上游擴大，而愈上游廠商的訂貨及存貨量波動愈大。擴大了上游廠商與消費者間對真實需求認知的差距稱為_____效應。
- (十六)_____指的是透過員工組成團隊，自發性定期開會，解決品質問題的管理方式。
- (十七)強調組織與個人的共同目標，採分權式管理型態，鼓勵參與管理的是_____理論。
- (十八)目標的設定並不是依照上司片面的決定，而是由主管與部屬共同討論、一起決定，稱之為_____的目標管理理念。
- (十九)呷尚飽早餐店推出集點送某遊樂園折價券，以提昇雙方業績的作法，屬於_____結盟的方式。
- (二十)管銷費用又稱_____成本。

乙、問答題：40%(4 題，每題 10 分，共 40 分)

- 一、何謂管理科學(management science)？
- 二、請說明 Peter Drucker 所提出之組織內部的創新來源為何？
- 三、如何判斷企業行為是否合乎道德，基本會受高階管理者對道德決策所抱持觀點所影響。而道德決策存有四種不同觀點，請寫出此四種觀點並解釋其內涵。
- 四、請說明以組織對環境敏感度為標準的綠化管理四個途徑。



答案與解析



填充解答

(一)	(二)	(三)	(四)	(五)
風險分析	刻板印象	參與型領導	有申訴權利	資訊
(六)	(七)	(八)	(九)	(十)
任務	本益比	獨佔	改善心智模式	寡佔
(十一)	(十二)	(十三)	(十四)	(十五)
專業分工	團際發展	拉式策略	帕列托	長鞭
(十六)	(十七)	(十八)	(十九)	(二十)
品質圈	Y	MBO	異業	期間



問答擬答

題一

管理科學，又稱計量管理，興起於第二次世界大戰中期。管理科學主張以電腦為輔助工具，解決複雜的決策問題、尋求最佳方案、減少決策風險、提高決策品質，確證投入與產出的效率。管理科學可以說是管理學中的數量分析法，其依據科學的方法和客觀的事實來解決管理問題，提供決策方案，設法把科學的原理、方法和工具應用於管理的過程。管理科學有下述三大特色：

- (一)以數量模式將科學分析的方法應用於解決管理問題，尋求最佳解。
- (二)將人視為經濟人，而且能以「模型」來描述，不考慮其心理狀態。
- (三)大量使用電腦為工具。

題二

組織內部的創新來源，即來自企業內部的四項創新來源，只存在於企業內，故只有處於該產業或是服務部門的人得以發現。基本上都是一些「徵兆」，但卻是正在發生的改變(或是只要少許努力就能促使改變)。四項創新來源分別是：



(一)意料之外的事件

意外的成功或失敗事件，都是一個獨特的機會。例如 3M 公司發明帶膠便條紙、杜邦公司發明 Kevlar—高強度人造纖維(防彈背心材料)。

(二)不一致的狀況(矛盾—即現實與理應如此之間的出入)

「實際狀況」與「預期狀況」之間的不一致，也是創新的主要來源。例如，Apple 推出使用者付費的網路音樂賣場 iTunes，下載一首歌要支付 99 美分，結果在網路上大賣。

(三)基於程序需要(流程需求)的創新

即產銷作業過程中，比較薄弱、不便之處，就是創新的機會。例如 Apple 打破傳統的音樂銷售方式，把手機與音樂視為一體，跳脫了傳統音樂銷售程序的框架。

(四)產業結構或市場結構上的改變

當產業或市場結構改變時，在產品、服務及企業營運方面，必有創新的機會。例如因應全球化通路管理的興起，聯強成功由 PC 製造轉型為 3C 物流。

題三

道德決策存在著以下四種不同的觀點：

(一)功利主義之觀點：

完全依據其發生的後果或結果作出決策，此觀點著重於行為的結果，而非行為背後的動機。

(二)綜合社會契約理論之觀點：

綜合考量實證和規範兩個方面的因素作決策，此觀點主張把實證和規範兩種方法同時併入。

(三)道德權利之觀點：

在尊重和保護個人基本權利(生命權、自由、健康、隱私權及財產權等)的前提下作出決策，此觀點主張決策必須與基本的權利相符。

(四)公平理論之觀點：

依據公平的原則作出決策，此觀點從成本與效益是否分配均勻，來決定行動是否符合道德。



題四

所謂「綠化管理(或稱管理的綠化)」，即組織管理者對「組織的行動及其對自然環境所造成的衝擊」之間的認知。組織行動引發的全球環境問題，主要有「溫室效應、天然資源耗竭、有毒廢棄物污染」等。

我們以「組織對環境的敏感度」為標準，可以將組織綠化管理的途徑由低敏感度至高敏感度，區分為下列四個途徑：

(一)守法途徑：

顧名思義，即公司在國家制定的法條、法規範內、或行政機關之法規命令，以及公司章程規範下，能夠遵從其所規定的最低標準。這是組織最基本的社會責任。採此途徑的組織對環保議題敏感度最低，他們雖然遵守法律的規範，但也僅止於此。

(二)市場途徑：

公司製造產品時，會對「顧客的環境偏好」有所回應；亦即企業會儘可能提供顧客「對環境友善」的產品。當組織對環保議題更瞭解與投入時，他們可能會採行此途徑。例如「杜邦公司發展新的除草劑，每年幫助全世界農民減少 4,500 噸的農藥用量」，即是市場途徑的代表。

(三)利害關係人途徑：

公司盡力滿足組織的利害關係人(如顧客、社會與政治團體、競爭者、貿易與產業工會、政府、媒體、供應商、社區、股東、工會、員工等)對環境問題的要求。

(四)積極途徑：

公司以尊重地球與天然資源為組織文化，會主動設法維護之。