

99年公務人員特種考試警察人員考試及 99年特種考試交通事業鐵路人員考試試題

等 別：佐級
類 科：運輸營業
科 目：企業管理大意
考試時間：1 小時

座號：_____

※注意：(一)本試題為單一選擇題，請選出一個正確或最適當的答案，複選作答者，該題不予計分。
(二)本科目共 50 題，每題 2 分，須用 **2B** 鉛筆在試卡上依題號清楚劃記，於本試題上作答者，不予計分。
(三)禁止使用電子計算器。

- 1 某家糖果廠專門生產高價巧克力，並只供應給五星級飯店及高檔餐館，此屬於何種競爭策略？
(A)焦點策略 (focus strategy) (B)成本領導策略 (cost-leadership strategy)
(C)成長策略 (growth strategy) (D)緊縮策略 (retrenchment strategy)
- 2 關於目標管理，下列描述何項錯誤？
(A)目標管理是授權的、參與的、合作的管理
(B)目標管理的要素包括：績效回饋、明確的期限
(C)強調「由上而下」的運作，上級設定部屬目標後，監督其達成否
(D)目標管理亦重視目標執行過程的自我檢討與自我評估
- 3 下列有關策略規劃的說明，何者最正確？
(A)決定企業的基本使命、目標與資源配置方式的過程
(B)擬定出的計畫經常是各項例行作業
(C)擬定者多為部門主管
(D)所做的規劃涵蓋時間短
- 4 下列何者屬於「定性」的預測技術？ 時間序列分析 計量經濟模型 專家意見 迴歸模型 德爾菲 (Delphi) 法
(A) (B) (C) (D)
- 5 SWOT 環境分析中，應分析組織所處外在環境的：
(A)優勢與劣勢 (strengths & weaknesses) (B)機會與缺點 (opportunities & weaknesses)
(C)長處與威脅 (strengths & threats) (D)機會與威脅 (opportunities & threats)
- 6 權變理論的特性包括： 強調情境 發展普遍性理論 動態管理 模式化與數量化 運用彈性
(A) (B) (C) (D)
- 7 A 公司每名主管有四個部屬，B 公司每名主管有八個部屬，假設這兩家公司員工人數一樣多，下列何項描述較正確？
(A) A 的組織結構比 B 扁平 (B) A 的控制幅度比 B 窄
(C) A 會比 B 更分權 (D) A 會比 B 更鼓勵授權
- 8 下列何項無法消除組織內或組織間的界線？
(A)盡可能讓組織高聳化 (B)以跨功能團隊取代功能別部門
(C)採取策略聯盟方式 (D)使用電子通勤 (telecommuting) 或遠距溝通方式
- 9 下列關於組織結構權變因素的描述，何項正確？
(A)組織規模越大，越傾向有機式組織 (B)單位／小批製造適合機械式結構
(C)環境不穩定，適合有機式結構 (D)人員自主性越高，較適合機械式組織
- 10 某公司有非常正式的結構，溝通必須遵循既定的管道，規章制度很多，工作任務也很固定，這是那一類型的組織？
(A)策略性組織 (B)機械式組織 (C)有機式組織 (D)彈性組織

- 11 團體成員雖然聚在一起面對面討論議案，但卻可以獨立思考做決策的是那一種團體決策技巧？
(A)腦力激盪 (brainstorming) (B)名義團體技術 (nominal group technique)
(C)互動團體 (interactional group) (D)電子會議 (electronic meetings)
- 12 依照馬斯洛 (Maslow) 的需求層次理論，20 歲出頭，家中有多名幼齡子女的單親媽媽，工作收入不高，娘家亦無人支援，此刻她最想滿足的應是何種需求？
(A)社會需求 (B)尊重需求 (C)生理需求 (D)自我實現需求
- 13 下列那兩個激勵理論的概念相近，且組成因素亦雷同？
(A)馬斯洛的需求層次理論和麥克里蘭 (McClelland) 的三需求理論
(B)馬斯洛的需求層次理論和愛德佛 (Alderfer) 的 ERG 理論
(C)赫茲伯格 (Herzberg) 的二因子理論和愛德佛的 ERG 理論
(D)佛倫 (Vroom) 的期望理論和愛德佛的 ERG 理論
- 14 根據布萊克 (Blake) 和莫頓 (Mouton) 兩位學者的管理方格 (managerial grid，或稱管理座標)，下列敘述何者錯誤？
(A)利用「關心員工」與「關心生產」兩構面來研究領導風格
(B)可得八十一種領導型態
(C)若是 (3, 8) 式的管理，代表關心生產重於關懷員工
(D)團隊型領導最為有效
- 15 根據赫賽 (Hersey) 和布蘭查 (Blanchard) 的情境領導理論 (situational leadership theory)，當部屬的工作與心理成熟度很低，沒有意願也沒有能力處理所交付的工作時，領導者應採取那一種領導方式？
(A)告知式領導 (B)推銷式領導 (C)參與式領導 (D)授權式領導
- 16 關於非正式溝通的描述，下列何者不正確？
(A)不是藉由組織高層之指定而形成的 (B)被比喻為葡萄藤 (grapevine)
(C)資訊多為小道消息 (gossip) (D)對於組織的溝通系統而言，它微不足道
- 17 根據增強理論 (reinforcement theory)，在下列何種情況下，個人會快速依循著人們所期望的方式行為？
(A)當他們舉止適當，但是沒有任何事情發生 (B)當他們做錯事時，會受到處罰
(C)他們設定明確、困難的目標去達成 (D)他們立即且持續性地被獎酬，像是每月的獎金紅利
- 18 有下列何項強烈需求的人，會想要透過提供意見和建議以直接影響他人的決定；或是透過聊天，使他人從事特定活動？
(A)歸屬 (B)成就 (C)關係 (D)權力
- 19 「士可殺不可辱」，不符合下列何種激勵理論的說法？
(A)公平理論 (B)需求層次理論 (C)雙因子理論 (D)三需求理論
- 20 下列何者不是「理性決策模式」(rational decision-making model) 的前提假設？
(A)沒有時間或成本的限制 (B)最終結果為求利益極大化
(C)問題清楚目標明確 (D)決策者是主觀的且其偏好的改變很慢
- 21 組織中若發生下列那些情況，會傾向將控制幅度降低？ 任務複雜性很高 領導者相當幹練 部屬常需要向主管請求協助 經理人除了帶領員工之外，還需花很多時間在決策上 部門成員經常分派各處出差
(A) (B) (C) (D)
- 22 在工作設計的過程中，注入更多激勵因子，例如自主性，好讓員工對工作能更認同與更有成就感，此乃：
(A)工作輪調 (B)工作簡單化 (C)工作擴大化 (D)工作豐富化
- 23 下列關於面對面溝通的敘述中，何者錯誤？
(A)豐富性居所有通路之冠 (B)可同時傳送多種訊息
(C)會造成無法及時回饋 (D)可觀察到對方之附屬語言

- 24 參加面試時，排在你前面的應徵者表現都很差，所以凸顯你的優勢，此乃：
- (A)投射作用 (projection) (B)對比效果 (the contrast effect)
(C)刻板印象 (stereotyping) (D)月暈效果 (the halo effect)
- 25 下列何者不是全面品質管理 (total quality management) 的要素？
- (A)持續改進 (B)精確衡量 (C)賦權員工 (D)股東優先
- 26 由薛華德 (Shewhart) 提出的品質管制循環，其流程為：
- (A)執行工作 (D) → 確認結果 (C) → 制定計畫 (P) → 採取對策 (A)
(B)確認結果 (C) → 採取對策 (A) → 制定計畫 (P) → 執行工作 (D)
(C)制定計畫 (P) → 執行工作 (D) → 確認結果 (C) → 採取對策 (A)
(D)採取對策 (A) → 確認結果 (C) → 執行工作 (D) → 制定計畫 (P)
- 27 下列敘述何者正確？
- (A)工作輪調是屬於縱向的工作調整
(B)組織規模擴大後易產生某些病態現象稱為「帕金森定理」 (Parkinson's Law)
(C)人力資源管理首要步驟為甄選
(D)科學管理學派主張工作擴大化
- 28 關於企業融資與舉債之描述，何者錯誤？
- (A)企業向金融機構融資時，應考量其財務結構之比率
(B)舉債即是運用財務槓桿
(C)負債越多，所面臨的財務風險越大
(D)企業舉債所產生的利息費用無法節稅
- 29 下列有關豐田式生產系統特徵之敘述，何者錯誤？
- (A)供應商參與產品設計 (B)眾多供貨來源 (C)嚴格的品管 (D)完善的製程設計
- 30 「生產力」之正確定義為何？
- (A)一生產系統之附加價值 (B)一生產系統之成本縮減
(C)一生產系統之投入產出比 (D)一生產系統之收入成長
- 31 追求每單位產品之銷售利潤最高，且適用於創新產品之定價方式稱為：
- (A)吸脂定價法 (B)市場滲透定價法 (C)模仿定價法 (D)事件定價法
- 32 行銷導向 (marketing oriented) 的經營理念為何？
- (A)企業營運重心為尋求最大產出 (B)以消費者為主體，以消費者之利益為出發點
(C)以產品來引導消費者的消費趨勢與方向 (D)以各式促銷手法，將產品順利銷售出去
- 33 電子商務發展快速，改變許多傳統的商業模式。下列何者是消費者對消費者 (C to C) 的電子商務類型？
- (A)統一超商的 POS 系統 (B)博客來網路書店 (C)成衣廠商直營網站 (D) Yahoo!奇摩拍賣網站
- 34 下列關於基層管理者的敘述，何者錯誤？
- (A)主要工作是監督員工每天的作業活動 (B)必須為管理階層的所有決策負責
(C)經常是一個工作小組的領導者 (D)也可稱為第一線管理者
- 35 關於系統的描述，以下何者錯誤？
- (A)是指相互連結、依賴及共同運作以達特定目的之結合體
(B)包括封閉及開放兩種系統型態
(C)從管理的角度來看，系統僅是一種方法或手段
(D)現代化組織所建立的管理系統是屬於一個開放系統
- 36 下列何者為科學管理 (scientific management) 根本的原則？
- (A)增加效果 (effectiveness) (B)提高效率 (efficiency)
(C)提高正當性 (legitimacy) (D)強化職權 (authority)

- 37 下列何者不是屬於官僚體系（bureaucracy）的原則？
(A)團隊精神原則 (B)清楚的定義階層原則 (C)詳訂規則及規章原則 (D)分工原則
- 38 關於霍桑研究的結論，何者正確？
(A)工作環境的差異會顯著影響員工的生產力
(B)社會規範與群體標準是影響個人工作行為的關鍵決定因素
(C)員工的行為與情緒彼此間是無關的
(D)增加薪水會顯著的提升員工的生產力
- 39 當一個社會比較偏向下列何項時，在人們遭遇困難的時候，會希望其他的人來關心他們且幫助他們解決問題？
(A)權力距離近（low power distance） (B)男子氣概（masculinity）
(C)高度不確定性規避（higher uncertainty avoidance） (D)集體主義（collectivism）
- 40 倫理信條可以區分為兩類，分別為：
(A)以服從為基礎及以正直為基礎的倫理標準 (B)以服從為基礎及以誠實為基礎的倫理標準
(C)以服從為基礎及以利潤為基礎的倫理標準 (D)以誠實為基礎及以正直為基礎的倫理標準
- 41 當您面臨民眾或旅客抱怨的時候，在第一時間應該：
(A)確認決策準則為何 (B)分配各決策準則的權重
(C)確認問題為何 (D)提出解決替代方案
- 42 下列何者的決策環境，是指決策者雖有明確的目標與充足的資訊，但各替代方案的未來結果卻是變動與不可掌握的？
(A)確定性 (B)不確定性 (C)市場性 (D)風險性
- 43 關於一個設計良好的目標，下列那一項描述是不正確的？
(A)須形諸於文字 (B)不須量化
(C)必須清晰且制定完成期限 (D)必須是有挑戰性的
- 44 「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就是下列何者的思想？
(A)組織協調能力 (B)組織溝通能力 (C)組織專業分工 (D)高階經理人的領導能力
- 45 關於工作內容的描述，如果涵蓋下列那三個構面，就可以預知員工會認為他所執行的是重要且有價值的工作？
(A)技能多樣性、工作整體性及工作重要性 (B)技能多樣性、工作整體性及自主性
(C)技能多樣性、自主性及回饋 (D)工作整體性、工作重要性及自主性
- 46 向直屬主管報告的員工人數多寡稱為：
(A)部門化 (B)多層次或扁平的組織 (C)控制幅度 (D)管理程度
- 47 下列何者是指一種驅動力，會促使人們作出特殊的、有某種目的之行為？
(A)個性 (B)良知 (C)激勵 (D)特質
- 48 下列那種情況，最有可能包含所有組織溝通的類型？
(A)同事間協調專案的細節 (B)意見箱制度
(C)來自總經理的一張備忘錄（memo） (D)每天的同仁會議（daily staff meeting）
- 49 下列那一種控制方式是以組織的價值觀和規範為基礎，透過潛移默化來同化員工的行為？
(A)預先控制 (B)審查控制 (C)事後控制 (D)社會化／調適性控制
- 50 下列關於績效衡量的敘述，何者錯誤？
(A)績效的衡量必須具備效力，且應持續、一致的進行
(B)管理者可利用統計報告、書面報告等方式來獲取績效的資訊
(C)績效都可以用量化的形式來衡量
(D)可以搭配使用判斷的衡量方式