

等 別：五等考試
類 科：交通行政
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 波特（Porter）提出的五力分析中，所指出的五種競爭力，不包含下列何者？
(A)供應商的議價能力 (B)替代品的威脅
(C)現有競爭對手的競爭程度 (D)經濟環境的威脅
- 2 SWOT 分析為企業管理的分析工具之一，下列敘述何者正確？
(A)主要目的在於尋找能使公司資源與潛能可與市場環境配合，且為該公司特有的策略
(B)優勢及機會為組織內部觀點之分析元素
(C)須對外部環境進行劣勢及機會的分析
(D)外部環境分析主要目的為尋找組織的優勢與劣勢
- 3 相較於其他市場結構，以下對於完全競爭的特性描述，何者錯誤？
(A)買方與賣方的數量是多的 (B)產品性質差異大
(C)廠商間的競爭是激烈的 (D)潛在競爭者進入市場是容易的
- 4 下列敘述何者錯誤？
(A)效率（efficiency）指追求以最少的投入獲取最大的產出
(B)把事情做對（do things right）是效率的一種表現
(C)善用資源以減少浪費是效能的目標
(D)效能著重於結果，也就是達成組織的目標
- 5 下列何者非文化智能（cultural intelligence）的範疇？
(A)對文化的知識觀念 (B)對文化觀察力 (C)行動力 (D)創造力
- 6 企業倫理議題往往並非明確且可能有利益衝突，因此有不同觀點的指導原則。以下何種觀點認為，倫理決策係指為最多人產生最大好處的決定？
(A)功利主義觀點 (B)道德權利觀點 (C)公正觀點 (D)文化觀點
- 7 下列何者非組織變革的類型？
(A)流程 (B)人員 (C)技術 (D)結構
- 8 當發生員工因溝通不良或資訊錯誤造成抵拒組織變革時，以下何者為較佳的因應方式？
(A)協助與支持 (B)協商 (C)操控與拉攏 (D)教育與溝通
- 9 在激勵理論中，麥克里蘭（McClelland）提出三需求理論（McClelland's theory of needs），請問是那三種需求？
(A)成就需求、權利需求、生存需求 (B)成就需求、權利需求、親合需求
(C)成就需求、生存需求、親合需求 (D)生存需求、權利需求、親合需求

- 10 讓部屬知道上司對他的期望及完成工作的程序。這是指何種領導者類型？
(A)支持性領導者（supportive leader） (B)參與式領導者（participative leader）
(C)成就取向領導者（achievement-oriented leader） (D)指導式領導者（directive leader）
- 11 下列何種文件用以描述工作內容、環境以及應徵員工的條件？
(A)工作規範 (B)工作說明書 (C)工作分析 (D)工作需求書
- 12 員工績效評估方式中，360 度回饋（360-degree feedback）採用多角度觀點，但不包含以下何種評估者觀點？
(A)管理者 (B)部屬 (C)同事 (D)家人
- 13 要求管理者與每個員工設定一個具體可衡量的目標，然後定期討論其目標的達成度。這是指何種員工績效評估方式？
(A)全面品質管理 (B)關鍵事件 (C)目標管理 (D)360 度回饋
- 14 對市場所提供的商品有興趣、有足夠收入及可接近特定提供物的消費群體，稱之為：
(A)目標市場 (B)潛在市場 (C)特定市場 (D)有效市場
- 15 以下關於 20-80 法則之敘述，何者正確？
(A)最底端 20%的顧客為公司創造 80%利潤的來源 (B)最底端 80%的顧客為公司創造 20%利潤的來源
(C)最頂端 20%的顧客為公司創造 80%利潤的來源 (D)最頂端 80%的顧客為公司創造 20%利潤的來源
- 16 下列對顧客關係管理之敘述，何者錯誤？
(A)用以管理個別顧客的詳細資料與謹慎地經營所有顧客接觸到品牌與產品的情況
(B)其目的在追求顧客忠誠最大化
(C)可透過對顧客資料的有效管理，讓公司提供卓越的顧客即時服務
(D)顧客終身價值是固定的，所以顧客關係管理無法提升其價值
- 17 消費者往往處於大量的廣告刺激，但大部分的刺激會被過濾，這個過程稱之為：
(A)選擇性注意 (B)選擇性扭曲 (C)選擇性保留 (D)選擇性刪除
- 18 在採購決策過程中的七個角色，供應商選擇與進行各類談判主要由何者負責？
(A)發起者 (B)採購者 (C)使用者 (D)影響者
- 19 下列敘述何者並非服務的特性？
(A)服務的生產與消費通常具有可分割性 (B)服務在購買前是無法看到、感覺、聽到或聞到的
(C)服務無法儲存 (D)服務的提供者、服務時間及地點具有高度的變動性
- 20 下列何者為淨利率？
(A)淨利／淨銷售額 (B)淨利／總資產 (C)淨利／淨值 (D)淨銷售額／總資產
- 21 存貨週轉率（inventory turnover）的公式為：
(A)淨銷貨額／平均存貨額 (B)淨銷貨額／銷貨成本
(C)存貨額／銷貨成本 (D)銷貨成本／平均存貨額

- 22 下列那個指標可用於評估公司的短期償債能力？
(A)銷貨報酬率 (return on sales) (B)存貨週轉率 (inventory turnover)
(C)流動資產週轉率 (current assets turnover) (D)流動比率 (current ratio)
- 23 在資產負債表 (balance sheet) 中，主要呈現那三個會計科目？
(A)資產、負債、業主權益 (B)資產、費用、業主權益
(C)資產、負債、收益 (D)資產、貸款、營收
- 24 對資訊系統廣泛地認識，包含對系統的管理、組織及技術層面的了解，稱之為：
(A)科技素養 (B)電腦素養 (C)資訊系統素養 (D)知識素養
- 25 網路的能力或價值，以使用人數的函數成指數成長。此為何種定律？
(A)梅特卡夫定律 (Metcalf's law) (B)大量數位儲存定律 (Law of mass digital storage)
(C)摩爾定律 (Moore's law) (D)摩菲定律 (Murphy's law)
- 26 供應鏈管理上的一個惡性循環，其原因在於產品的需求資訊隨著供應鏈上成員間的傳遞而產生扭曲。此稱之為：
(A)干擾效應 (B)中介效應 (C)長尾效應 (D)長鞭效應
- 27 企業之社會責任，包括下列那些項目：①經濟責任 ②法律責任 ③倫理責任 ④慈善責任 ⑤家教責任
(A)①②⑤ (B)①②④⑤ (C)①②③④⑤ (D)①②③④
- 28 泰勒 (F. W. Taylor) 被喻為「科學管理之父」，其重要主張為企業應實施：
(A)分工制度 (B)科層制度 (C)差別計件工資 (D)作業研究
- 29 主張企業必須視組織所處環境之特徵來選擇適當結構之學派為：
(A)系統學派 (B)權變學派 (C)行為學派 (D)管理科學派
- 30 界定出企業行為是正確或錯誤之規定與原則，為：
(A)企業標桿 (B)企業倫理 (C)企業關懷 (D)企業滿意度
- 31 呈現出組織存在目的之文件，稱為：
(A)使命宣言 (B)工作宣言 (C)願景宣言 (D)理想宣言
- 32 管理學中所稱 5W1H 規劃方法 (5W1H Planning)，其中所指之“H”，係指那一項規劃層面？
(A)如何 (B)為何 (C)何物 (D)何時
- 33 下列何者為語言溝通為主之群體決策？
(A)會簽 (B)電子會議 (C)德菲群體 (D)名目群體
- 34 下列何者屬於有限理性決策之描述？
(A)找到滿意的方案就終止評估 (B)選擇整體評價最高的方案
(C)建立完整周詳的評估準則 (D)優先考慮主要的議題
- 35 企業組織的經營目標與藉以達成這些目標的行動計畫，稱為：
(A)預算 (B)方案 (C)策略 (D)執行計畫

- 36 企業領導者因為受到仰慕熱愛而得以讓其他人服從，所產生的權力，稱為：
(A)法定權力 (B)獎賞權力 (C)專家權力 (D)參考權力
- 37 在溝通過程中，下列何者為書面表達部分之基本原則？
(A)事先熟記綱要或講稿，必要時預先演練 (B)維持目光接觸
(C)引用資料時必須注意其時效、正確性及可靠性 (D)運用視覺補助工具來展示複雜或重要的資訊
- 38 泛指各種用以預防或消弭衝突的活動，稱為：
(A)衝突診斷 (B)任務衝突 (C)雙贏調和 (D)衝突管理
- 39 下列何者非屬企業 SWOT 分析之範疇？
(A)機會 (B)威脅 (C)弱點 (D)運氣
- 40 針對問題，設定目標並蒐集相關資訊，藉以擬定數個可行方案，然後從中評估並選擇最適方案的一套邏輯思維者，係指下列何種決策理論？
(A)理性決策 (B)有限理性決策 (C)直覺決策 (D)隨機決策
- 41 在組織行為中，強調對每個人收入與報酬結果做比較並維持平衡之公平理論，又稱為：
(A)期望理論 (B)目標設定理論 (C)增強理論 (D)社會比較理論
- 42 下列那些步驟為控制的必要程序：①評量績效 ②修正偏差 ③建立衡量績效標準 ④改善衝突 ⑤比較績效與標準
(A)①②④⑤ (B)③④⑤② (C)③②①④ (D)①②③⑤
- 43 涉及到創造一個新的製造、銷售及配銷方式者，稱為：
(A)產品創新 (B)管理創新 (C)程序創新 (D)技術創新
- 44 在動態、複雜的環境下，對未來可能的發展，勾勒出某些主觀的景象，此種規劃技術稱為：
(A)指標分析 (B)資料採礦 (C)景象分析 (D)策略分析
- 45 實驗發現，當員工得到特別的關注時，不論工作條件如何改變，生產力都可望增加，此種現象稱為：
(A)激勵效應 (B)學習效應 (C)藤原效應 (D)霍桑效應
- 46 在決策過程，由部屬與上司共同參與制定，部屬可實際分享直屬上司的決策權，稱為：
(A)共同管理 (B)參與管理 (C)民主管理 (D)自主管理
- 47 學習團隊合作之類型有多種，其中持續性針對產品生產與服務提供的工作單位，係指：
(A)工作團隊 (B)平行團隊 (C)專案團隊 (D)管理團隊
- 48 組織結構中，用來分辨直線（line）與幕僚（staff），最明顯之差別，在於：
(A)待遇 (B)成就感 (C)責任 (D)任務
- 49 在組織內表明職權、責任與溝通的正式管道，稱為指揮鏈。指揮鏈的建立有那二項原則？①互動原則 ②一條鞭原則 ③有效控制原則 ④命令統一原則
(A)①③ (B)③④ (C)②④ (D)①②
- 50 為獲得共同的策略利益，二個或以上潛在或實際競爭者之間的合作協議，稱為：
(A)供應商聯盟 (B)聯合投資協議 (C)合作競爭聯盟 (D)策略聯盟