

台灣自來水公司 104 年評價職位人員升任分類職位人員甄試試題

甄試類別：企業管理【H4606】

專業科目 A：1.企業概論、2.管理學

※請填寫入場通知書編號：_____

注意：①作答前須檢查答案卡、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本試卷一張雙面共 80 題，每題 1.25 分，限用 2B 鉛筆在「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。
③本項測驗僅得使用簡易型電子計算器(不具任何財務函數、工程函數功能、儲存程式功能)，但不得發出聲響；若應考人於測驗時將不符規定之電子計算器放置於桌面或使用，經勸阻無效，仍執意使用者，該科扣 10 分；該電子計算器並由監試人員保管至該節測驗結束後歸還。
④請勿於答案卡書寫應考人姓名、入場通知書號碼或與答案無關之任何文字或符號。
⑤答案卡務必繳回，違反者該科成績以零分計算。

【企業概論】

- 【2】1.企業利用環境的人力資源、財務資源、實體資源及資訊資源，來達成其目標。下列何者屬於「實體資源」？
①商譽 ②機器設備 ③員工經驗及專長 ④資訊
- 【3】2.下列何者是提高效率的方法？
①降低產品的售價 ②增加產品的銷售量
③減少生產相同數目產品所需的工時 ④增加產品的庫存量
- 【4】3. Maslow 的需求層級理論中，最高層次的需求是什麼？
①尊重需求 ②社會需求 ③安全需求 ④自我實現需求
- 【3】4.根據霍桑研究(Hawthorne studies)的結果，當一個工作表現不佳的個人加入一個工作績效很高的群體時，他的工作績效會如何改變？
①工作績效不會改變 ②工作績效會降低 ③工作績效會提高 ④工作績效會變得不穩定
- 【2】5.下列何者是指「批發商或零售品牌」？
①授權品牌 ②私有品牌 ③特許品牌 ④全國品牌
- 【1】6.企業處於哪一種「市場型態」的競爭程度最大？
①完全競爭市場 ②獨佔市場 ③獨佔性競爭市場 ④寡佔市場
- 【1】7.企業可以使用 BCG(Boston Consulting Group)矩陣來分析產品組合或事業單位組合的表現，進而決定如何有效配置公司資源。根據 BCG 矩陣，下列何種產業會有大量的現金收入，只需少量的投資來維持市場佔有率？
①金牛產業 ②明星產業 ③問號產業 ④落水狗產業
- 【2】8.人格特質的五大模型(The Big Five Model)不包括下列哪一個構面？
①外向性(extraversion) ②冒險性(risk taking)
③開放性(openness to experience) ④親和性(agreeableness)
- 【2】9.下列何者是指「使企業組織結構明確化，讓員工知道他們隸屬於企業哪一部門與業務的圖」？
①策略地圖 ②組織圖 ③魚骨圖 ④甘特圖(Gantt chart)
- 【1】10.顧客的購買決策程序始於什麼？
①確認自己的需求問題 ②資訊的蒐尋 ③購買時點 ④產品價格認知
- 【2】11.發展自有品牌已成為全球通路趨勢，統一超商推出自有品牌「7-SELECT」系列與全家便利商店推出自有品牌「FamilyMart collection」是屬於下列何種成長策略？
①向前垂直整合(forward vertical integration) ②向後垂直整合(backward vertical integration)
③水平整合(horizontal integration) ④多角化(diversification)
- 【3】12.下列何種策略聚焦在一個或以上的利基市場上以尋求市場競爭優勢，將產品的銷售對象侷限於某個地區或某一層級之消費者？
①成本領導策略 ②差異化策略 ③集中化策略 ④全面策略
- 【2】13.有關標竿學習的敘述，下列何者正確？
①尋找到標竿企業通常是一件很容易的事
②標竿的學習對象不僅限於同產業的競爭者
③標竿企業只能是國內公司，以避免文化差異的問題
④只需要集中心力蒐集標竿企業的資料，不需要檢視組織內部的現狀
- 【1】14.兩個或兩個以上國家之間的經濟整合有不同層次，由低到高依次為：
①自由貿易區→關稅聯盟→共同市場 ②共同市場→關稅聯盟→自由貿易區
③關稅聯盟→共同市場→自由貿易區 ④自由貿易區→共同市場→關稅聯盟
- 【3】15.某家電信公司設有行動通信、國際電信、數據電信等部門，則此種部門化方法屬於下列何種類型？
①顧客別部門化 ②功能別部門化 ③產品別部門化 ④流程別部門化
- 【2】16.下列何者不是服務的特性？
①不可儲存性 ②實體性 ③易逝性 ④不可分離性
- 【4】17.下列何者不屬於引發變革的組織內部環境因素？
①組織策略修訂 ②員工態度改變 ③人員結構調整 ④科技變化
- 【2】18.下列何者是指「描述企業當年度收入、費用及獲利或虧損數字的報表」？
①現金流量表 ②損益表
③股東權益變動表 ④資產負債表
- 【2】19.下列何者無法刺激組織創新？
①具備充足資源的組織 ②對不切實際或高創意忍受度低的企業文化
③對風險的忍受度高的企業文化 ④支持高度訓練與發展的人力資源政策
- 【3】20.下列何者是「企業的流動負債」？
①現金 ②應收帳款 ③應付帳款 ④股票
- 【2】21.「休假日到遊樂園人潮眾多會影響旅遊品質，所以我都選擇平日才到遊樂園遊玩」，句中「我都選擇平日才到遊樂園遊玩」是代表態度的哪一要素？
①認知的 ②行為的 ③情感的 ④投入的
- 【4】22.具有下列何種人格特質的人較務實，喜怒不形於色、相信為達目的可以不擇手段？
①控制傾向 ②自我監控 ③自尊 ④馬基維利主義
- 【3】23.所謂 SWOT 分析中的“S”是指？
① Satisfaction ② Supply ③ Strength ④ Scale
- 【1】24.人們常將觀察對象歸屬於某一特定族群，並以此來快速判斷其性格時，所用方法是下列何種方法？
①刻板印象 ②選擇性 ③假設相似 ④月暈效應
- 【3】25.企業主動與市民代表協商有關關廠事宜，這是哪一種企業社會責任？
①經濟責任 ②法律責任 ③倫理責任 ④財務責任
- 【2】26.下列何者代表員工對於組織的忠誠，認同及投入於組織的程度？
①工作投入 ②組織承諾 ③全球的承諾 ④提升工作技能
- 【2】27.有關目標設定理論的敘述，下列何者正確？
①目標的設定不會影響工作績效 ②明確的目標可以提昇工作績效
③應盡量設定很難達到的目標 ④設定容易達成的目標會讓員工很快樂
- 【1】28.業界俗稱的直銷是屬於：
①零階通路 ②一階通路 ③二階通路 ④多階通路
- 【1】29.下列哪一指標可以衡量一個企業的短期償債能力？
①流動比率 ②固定資產周轉率 ③稅後淨利率 ④本益比
- 【4】30.下列何者是幕僚人員？
①行銷經理 ②生產經理 ③配銷經理 ④人事經理
- 【3】31.財務報表分析是下列哪一種控制技術？
①事前控制 ②事中控制 ③事後控制 ④行為替代
- 【4】32.企業招募人才可以從內部與外部招募。下列何者不屬於「外部招募」？
①校園徵才 ②網路徵才
③人才仲介機構徵才 ④內部晉升
- 【4】33.企業通常會根據消費者的人口特徵區隔市場，以便選取其目標市場。下列何者不是「消費者的人口特徵」？
①教育程度 ②性別 ③年齡 ④忠誠度
- 【1】34.為了確認資訊是否被正確地傳達與理解，組織溝通中下列何者的建立是不可或缺的重要機制？
①回饋系統 ②控制系統 ③領導系統 ④分類系統
- 【2】35.下列何種溝通方式用在橫跨工作領域及組織層級的溝通上，即不同層級不同部門間的溝通？
①上行溝通 ②斜向溝通 ③橫向溝通 ④正式溝通
- 【2】36.下列何者屬於「無店面銷售」？
①便利商店 ②網路零售商 ③百貨公司 ④大賣場
- 【2】37.直接監督生產線上員工作業是屬於下列何種控制？
①事前控制 ②事中控制 ③事後控制 ④反向控制
- 【1】38.下列何者為公司中的非正式組織？
①同鄉會 ②董事會 ③資訊處 ④總經理室
- 【4】39.下列何者不是一個設計良好的目標所具備的特徵？
①必須清晰而且可形諸於文字的結果 ②目標必須可量測或量化
③與報酬系統相連結 ④不一定要說明完成期限
- 【1】40.下列何者不是全面品管的觀念？
①品質僅是品管部門的職責 ②品質是每一個人的職責
③品質是策略性問題 ④品質是規劃出來的

【請接續背面】

【管理學】

- 【4】41.工作分析是企業人力資源規劃(planning)的主要活動之一。當企業進行工作分析後會產生二項結果，下列何者是這二項結果？
①策略地圖與重置圖 ②策略地圖與組織圖 ③組織圖與重置圖 ④工作說明書與工作規範
- 【3】42.霍桑研究(The Hawthorne Studies)的研究發現為哪一個管理理論學派奠定基礎？
①科學管理學派 ②系統學派 ③組織行為學派 ④權變學派
- 【1】43.根據瑞典學者 Goran Ekvall 的觀點，下列何者不是創新型組織文化的特徵？
①員工嚴格遵守紀律 ②員工間互相幫助 ③員工高度自主 ④員工願意承擔風險
- 【2】44.每天的 e-mail 信箱都會收到上百封的 e-mail，要逐封仔細閱讀並回覆是不可能的，對工作者而言，他正承受了什麼溝通上的問題？
①資訊不足 ②資訊超載 ③溝通管道受限 ④資訊不及時
- 【4】45.一般來說，下列何者比較可能屬於非結構化的決策問題(unstructured problem)？
①顧客退貨 ②供應商延遲交貨
③夏天供電不足進行限電 ④進入國外某個特定市場
- 【3】46.決策者用比較偏狹的觀念來組織及分析事情，此為何種決策偏差？
①過度自信的偏差(over-confidence bias) ②先入為主的偏差(anchoring bias)
③選擇性認知的偏差(selective perception bias) ④代表性偏差(representation bias)
- 【4】47.下列何者為策略性計劃(strategic plan)的特徵？
①一年以下的計劃 ②會議中初步發想的計劃 ③經常性計劃 ④方向性計劃
- 【1】48.下列何者不是先驅者(first mover)策略的優點？
①降低研發的成本 ②建立創新者的聲譽 ③控制稀少的資源 ④維繫和客戶的關係
- 【2】49.在下列何種情況之下，企業較可能採取集權程度較高的組織結構？
①複雜而不確定的環境 ②基層管理者缺乏決策能力與經驗
③開放性的組織文化 ④地理區域分散的企業
- 【4】50.利用員工推薦做為招募人才(recruitment)的方法，最主要會產生什麼的缺點？
①僅適用於入門的職務 ②招募的成本偏高
③會有許多不合格的應徵者 ④可能無法增加員工的多樣性
- 【3】51.利用管理者、員工和同事的回饋，做為績效評估的依據。此方法稱之為：
①多人比較法 ②兩兩比較法 ③360 度評鑑 ④重要事件法
- 【2】52.某業務人員經常將好的銷售業績歸功於自己的銷售技能，而將不好的銷售業績歸咎於整體經濟環境不佳或產品設計不良時，此種歸因傾向屬於下列何者？
①基本歸因謬誤(fundamental attribution error) ②自利偏差(self-serving bias)
③像我效應(assumed similarity) ④選擇性知覺(selectivity)
- 【4】53.下列哪一種溝通網絡型式，員工的滿意度最高？
①葡萄藤(grapevine) ②鏈狀(chain) ③輪狀(wheel) ④網狀(all-channel)
- 【1】54.根據 Herzberg 的雙因子理論，下列何者屬於激勵因子(motivation factor)？
①工作本身 ②工作環境 ③與主管關係 ④薪資
- 【3】55.藉由賦予規劃與評估的責任，來垂直擴展員工的工作範疇。此稱之為：
①工作擴大化(job enlargement) ②工作多樣化(job variety)
③工作豐富化(job enrichment) ④工作回饋化(job feedback)
- 【1】56.當組織在對現有人力進行分析時發現，某部門有人力過剩的現象，下列哪一種方式不適用於處理這種狀況？
①對外徵才 ②轉調其他部門 ③裁員 ④鼓勵提早退休
- 【2】57.領導者能夠激發、喚起及鼓勵部屬投入額外的努力來達成群體的目標，是指下列何種領導者？
①交易型領導者(transactional leaders) ②轉換型領導者(transformational leaders)
③魅力型領導者(charismatic leaders) ④願景型領導者(visionary leaders)
- 【1】58.下列何者並非控制的程序之一？
①設定績效目標 ②衡量實際績效 ③將實際績效與標準比較 ④採取管理行動修正偏差
- 【2】59.走動式管理(management by walking around)屬於哪一種控制類型？
①事前控制(feedforward control) ②即時控制(concurrent control)
③事後控制(feedback control) ④資訊控制(information control)
- 【3】60.波特(M.E.Porter)的產業五力分析，不包括下列何種影響作用力的分析？
①新進入者威脅分析 ②供應商議價力分析 ③合作夥伴互補性分析 ④替代品的威脅分析
- 【2】61.組織中之管理者應具備多項管理能力，且依管理層級不同有所側重，依 Katz 的主張，相對於基層管理者，高階管理者最應具備哪項管理能力？
①技術能力 ②概念化能力 ③人際能力 ④政治能力
- 【3】62.提出以官僚體制(bureaucracy)做為管理大型企業之標準組織結構的學者是哪一位？
①柴斯特·巴納德(Chester Barnard) ②亨利·費堯(Henri Fayol)
③馬克斯·韋伯(Max Weber) ④菲德烈·泰勒(Frederick Taylor)

- 【2】63.管理者對於外在環境不確定性的衡量，通常根據哪兩個主要構面？
①複雜程度與組織規模 ②複雜程度與變化程度 ③組織規模與產業類型 ④產業類型與變化程度

【3】64.有關目標管理(management by objectives, MBO)的描述，下列何者正確？

- ①所制定的目標必須是可以很容易完成的 ②目標是由員工獨自決定的
③目標是由管理者與員工共同決定的 ④目標管理不需要明確期限

【2】65.管理者為了提升道德行為，透過對於組織的基本價值觀及公司對員工道德標準的期望的正式說明，以減少模糊與困擾，稱為：

- ①作業目標 ②道德規範(code of ethics)
③道德領導 ④工作規範

【1】66.在下列何種情況下，管理者的控制幅度無法增加？

- ①部屬工作任務相似性降低 ②管理者愈偏好高控制幅度
③透過資訊科技輔助資訊處理與傳達 ④工作程序的標準化程度增加

【4】67.關於變革與組織文化之間的關係，下列敘述何者正確？

- ①變革通常都與組織文化一致 ②組織文化屬於非正式規範，通常可在短期內改變
③資深組織的文化有利於變革 ④強勢組織文化不利於組織變革

【3】68.面對全球競爭的環境，一個具有持續學習、調適與應變的組織，稱為：

- ①網路組織(network organization) ②無疆界組織(boundaryless organization)
③學習型組織(learning organization) ④團隊組織(team organization)

【4】69.根據路徑-目標理論，下列何種領導風格下的領導者是友善的、容易親近的，並且關心部屬的需要和內心感受？

- ①指導型(directive) ②成就導向型(achievement-oriented)
③參與型(participative) ④支援型(supportive)

【3】70.因資訊與通訊科技發達，促使虛擬式組織(virtual organization)的發展。以下有關虛擬式組織的敘述，何者錯誤？

- ①虛擬式組織並非正式的組織結構 ②虛擬式組織通常是任務導向的
③虛擬式組織為一常設性的組織 ④虛擬式組織的成員通常來自外部不同領域的專業者

【3】71.規劃是首要的管理功能，規劃工作主要涵蓋哪兩項重要內涵？

- ①方案與預算 ②預算與流程 ③目的（或目標）與計畫 ④效能與效率

【2】72.在正式工作要求之外，員工從事對組織營運有益的自願性行為，稱為：

- ①工作投入(job involvement) ②組織公民行為(OCB) ③員工生產力 ④員工支持

【3】73.代表員工與組織之間關係的心理契約(psychological contract)之相關敘述，何者錯誤？

- ①是一種正式定義員工與組織之間權利義務的非正式契約
②心理契約管理乃攸關企業如何取得心理契約、公平性及用人需求之間的平衡
③員工與組織間的心理契約具有穩定恆常性
④心理契約管理需要考慮個人異質性

【1】74.下列關於組織非正式溝通的敘述，何者錯誤？

- ①資訊多為小道消息，毫無事實根據，管理者無須重視
②其途徑被比喻為葡萄藤(grapevine)
③其溝通的速度與範圍常比正式溝通要快及廣
④與組織層級及指揮鏈無關

【3】75.下列何者不屬於團隊領導者主要扮演的角色？

- ①問題解決者 ②教練 ③控制者 ④外界關係聯繫者

【4】76.有關領導理論的相關敘述，何者錯誤？

- ①費德勒(Fiedler)的權變領導理論，認為有效的領導應該改變情境來配合管理者的領導風格
②早期特質論認為領導者是天生的
③大多數研究認為有魅力的領導是可以在後天經過訓練與學習來展現
④ Hersey and Blanchard 的領導理論認為對有達成任務能力但無意願的員工，應該採取推銷型(selling)領導風格

【2】77.控制程序由四個單獨步驟所組成：a.衡量實際的績效；b.建立績效標準；c.比較績效標準與實際績效間的差異；d.評估差異的結果並採取必要的修正行動。下列何者為控制程序正確的順序？

- ① acbd ② bacd ③ dabc ④ abcd

【1】78.平衡計分卡的績效衡量，除了傳統財務構面之外，尚包含了其他構面的績效，以下哪一項並不屬於該衡量系統的主要構面？

- ①實體環境 ②學習與成長 ③顧客 ④內部流程

【1】79.服務業為了追求顧客滿意，必須考慮影響服務品質的各種因素；所謂服務三角形(service triangle)可代表企業瞭解顧客對其服務品質滿意與否的主要影響面向。以下哪一項不屬於服務三角形的面向之一？

- ①整合行銷 ②內部行銷 ③外部行銷 ④互動行銷

【1】80.有關各激勵理論的敘述，下列何者錯誤？

- ① McClelland 的三需求理論，是指成長、關係與權力三者
② Herzberg 試圖區分工作本身與工作外兩種因素的效果
③ Vroom 的期望理論以努力與績效、績效與報酬、報酬與其吸引力三者關係來解釋員工行為
④增強理論認為行為是其結果的函數