

臺灣菸酒股份有限公司 104 年從業職員及從業評價職位人員甄試試題
甄試類別【代碼】：從業評價職位人員／訪銷【H6717】、訪銷-花東地區組【H6718】、
訪銷-原住民組【H6719】、
訪銷-花東地區原住民組【H6720】、
訪銷-身心障礙組【H6721】

專業科目 1：企業管理概論

*請填寫入場通知書編號：_____

注意：①作答前須檢查答案卡、入場通知書號碼、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 50 題，每題 2 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。
④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，該節扣 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。
⑤答案卡務必繳回，違反者該節成績以零分計算。

【3】1.有關管理功能之敘述，下列何者正確？

- ①管理的四個功能為規劃、組織、用人及控制 ②管理的功能是四個獨立的步驟，各自運作
③管理循環說明管理是一個動態程序，週而復始 ④控制是替組織設立目標，是管理功能的第一個工作

【本題無正確答案，一律給分，未作答者，不予計分】2.海外市場的進入策略不包括下列何者？

- ①策略聯盟 ②連鎖授權 ③授權 ④出口

【1】3. BCG 事業分析模式中的問題事業(Question Marks)之特徵為：

- ①高成長市場，但低競爭力的事業 ②市場成長趨緩，但高競爭的事業
③適合採取多角化策略，針對新市場研發新產品 ④適合採取整合發展、合資策略

【答 3 或 4，均予計分，未作答者，不予計分】4.對 Fredrick Herzberg 所提出之雙因子理論(two factor theory)之敘述，下列何者正確？

- ①激勵因子(Motivator factor)是基本必須維持的 ②保健因子(Hygiene factor)是可額外附加的
③忽略人性歸因自利與偏差解釋 ④有說明工作滿足與不滿足的績效指標

【2】5.管理方格(Managerial Grid Theory)是研究企業的領導方式及其有效性的理論，下列說明何者正確？

- ①為 Maslow 之研究成果 ②方格兩軸各九個標示點，可以分為五種領導風格
③縱軸是關心生產，橫軸是關心員工 ④內容包含有關領導特質的研究

【4】6.組織或領導者的權力來源有五種，下列何者不屬其中之一？

- ①專家權力(expert power) ②強制權力(coercive power)
③合法權力(legitimate power) ④資訊權力(information power)

【2】7.對甄選的敘述，下列何者正確？

- ①甄選工具中的人格特質測驗，可測出受測者之智商水平
②信度與效度是評估甄選工具的重要觀念
③效度是重複量測的精準性與一致性
④信度是測量工具的適切性

【3】8.有關供應鍊管理的敘述，下列何者錯誤？

- ①透過整合系統管理資訊流與物流服務 ②提供從原料供應商到顧客的整套服務
③能制式生產 ④最佳化核心作業為其中心思想

【1】9.服務具有四大特性不包括下列何項？

- ①同質性 ②無形性 ③不可分割性 ④易逝性

【4】10.有關產品價格的敘述，下列何者錯誤？

- ①為獲得商品或服務所作之犧牲 ②廣義的價格包括貨幣犧牲
③非貨幣犧牲則是非經濟的代價 ④時間成本與心力算是狹義的價格

【3】11.工作輪調的目的不包括下列何者在內？

- ①避免員工產生無聊感 ②增加不同工作經驗
③減少用人彈性 ④學習不同角度思考

【3】12.績效評估技術中的個別評估法不包括下列何者？

- ①圖表評分尺度 ②強迫選擇 ③語言表達評分 ④申論式評分

【1】13.權變理論時期研究不包括下列何者？

- ① Blake and Mouton 的管理方格 ②路徑目標理論
③ Fiedler 模式 ④情境領導理論

【4】14. Michael Porter 的五力分析中，不包含下列何者？

- ①供應商議價能力 ②購買者議價能力 ③潛在進入者 ④異業競爭者

【1】15.轉換型領導(Transforming Leadership)衡量不包括下列何者行為要素？

- ①鼓勵個體目標達成，置個人利益為上 ②願景傳達
③提供適當模範 ④高績效期望

【1】16.目標路徑理論結論不包括下列何者？

- ①外控型員工對參與領導有較高滿意
②經驗豐富員工用指導型領導是多餘的
③參與型與成就導向型領導對經驗豐富員工的績效與滿意度有用
④任務結構不明確或工作結構化程度低的情境，指導型風格會讓員工有高滿意度

【1】17.股份有限公司的股東在法律上應負擔下列何種責任？

- ①有限責任 ②連帶有限責任 ③無限責任 ④連帶無限責任

【2】18.「平衡計分卡」有四大構面中，一般將「市場佔有率」指標列在哪一構面？

- ①財務 ②顧客 ③學習與成長 ④企業內部流程

【1】19.請問古典學派的哪一位學者，在其論著《國富論》(The Wealth of Nations)中，提出看法，亦即個人與企業追求的私利行為，透過那隻看不見的手(the invisible hand)，將使社會整體利益最大化？

- ① Adam Smith ② Milton Friedman ③ Frerick W. Taylor ④ Henri Fayol

【2】20.「具有雙頭馬車、角色衝突」缺失的組織部門化型式是：

- ①顧客別部門化 ②矩陣式部門化 ③流程別部門化 ④機能別部門化

【4】21.若以 Michael Porter 的五力分析(five-force analysis)為主體來探討產業結構(structure)對競爭壓力的影響，在下列哪一項情況，上游供應商有較大議價優勢？

- ①供應商所處產業的市場集中度低 ②轉換成本低
③供應商僅具有向上整合的能力 ④供應商所供應的產品具有獨特性

【2】22.根據產品來設立管理部門、劃分管理單位，把同一產品的生產或銷售工作集中在相同的部門組織進行是屬於下列哪一個組織部門化形態？

- ①功能別部門劃分 ②產品別部門劃分
③地區別部門劃分 ④顧客別部門劃分

【1】23.描述擔任某特定職務者的工作內容、執行方法、以及相關工作環境條件的文件為：

- ①工作說明書 ②工作規範 ③工作範本 ④工作指南

【請接續背面】

【4】24.從飯店大廳的環境、氣氛，到服務人員的禮貌、儀態、談吐舉止等，都決定著旅客對該飯店之印象，此種現象屬於心理學上的何種效應？

- ①激勵效應 ②移情效應 ③群體效應 ④暈輪效應

【1】25.管理的目標一般而言分為效能與效率成兩大類，請問下列敘述何者正確？

- ①效能是指組織是否做對的事(do the right thing)
②效能是表示組織是否把事做對(do the thing right)
③效能是考慮如何用最少時間及最低成本得到最大的產出
④利益關係人只指與組織營運有關係的個人

【4】26. Maslow 的需求層級理論，假設人們的需求都有五個層級，在某一層次需求未獲相當滿足之前，人們不會追逐其上一層級的需求，請問此理論由下至上的層級排列順序，下列何者正確？

- ①安全、生理、社會、尊嚴、自我實現 ②社會、生理、安全、尊嚴、自我實現
③自我實現、生理、安全、社會、尊嚴 ④生理、安全、社會、尊嚴、自我實現

【1】27.消費者採購該類產品的頻率高、單價低，而且為習慣性消費之產品，稱為：

- ①便利品 ②選購品 ③特殊品 ④忽略品

【2】28.有關財務控制之責任會計中心依權責歸屬的原則設計不同的責任中心，其中投資中心的控制工具為投資報酬率(ROI)，ROI 的計算公式是由杜邦公司發展出來，此財務控制系統之特色，是由企業現有的哪兩大主要會計報表上的數據資料，立即計算出投資報酬率？

- ①資產負債表與現金流量表 ②資產負債表與損益表
③資產負債表與股東權益變動表 ④資產負債表與股利報表

【2】29.研究人員發現，薪酬制度改變對於員工生產力的影響，比團體壓力，或是被團體接受等被他人關注的程度來得小，此研究成果被稱為：

- ①科學管理的原則 ②霍桑效應 ③需求層級論 ④雙因子理論

【3】30. TQM 代表的是：

- ①生產作業管理 ②人力資源管理 ③全面品質管理 ④財務分析管理

【1】31.效率市場可分為不同形式，其中沒有任何一個投資者可以利用過去價格資訊進行交易而獲取超額利潤稱為：

- ①弱式效率市場 ②半強式效率市場 ③強式效率市場 ④半弱式效率市場

【3】32.下列哪個理論又稱為紅蘿蔔-棍子理論？

- ①雙因子理論 ② ERG 理論
③增強行為修正理論 ④需求層級理論

【1】33.債券面額 10 萬元之 10 年期債券，每年債息 5,000 元，每年付息一次，當市場利率為下列何者時，其市價高於面額？

- ① 4% ② 5% ③ 5.5% ④ 6%

【3】34.有關企業內部環境管理，下列敘述何者錯誤？

- ①計畫的主要任務為預測、確定目標及方案
②組織是建立任務與職權關係的管理活動
③激勵的主要內容為工作設計、指揮和協調
④控制的任務在保證實際結果和計畫能相一致

【1】35.台大醫院的部門可分為醫療、檢驗、藥品、會計、研究等部門，這個例子是屬於何種部門化的類型？

- ①功能別部門化 ②產品別部門化
③顧客別部門化 ④流程別部門化

【2】36.根據權變理論中的各研究中之情境因素，下列敘述何者錯誤？

- ①在 Fiedler 的領導權變模式中，領導績效是領導風格與情境的有利程度互動下的結果
②在 House 的路徑目標理論中，工作性質與領導者特質會影響領導行為與領導績效之關係
③在 Hersey 和 Blanchard 的理論中，領導風格與部屬成熟度的搭配是成功領導的關鍵
④ Kerr 和 Jermier 的領導替代論中，組織特性、工作結構及部屬特性為影響領導行為之情境因素

【2】37.一家生鮮超市在營業期間，隨時注意冰櫃的溫度有無維持在標準的範圍內、售出的商品有無及時補貨、顧客等候結帳的人數是否過多，有無必要開新的收銀機等。此種走動式管理是屬於：

- ①前饋控制(Feedforward Control) ②同步控制(Concurrent Control)
③全方位控制(All-round Control) ④回饋控制(Feedback Control)

【4】38.請問 OECD 是指下列哪一個國際性組織？

- ①國際貨幣基金會 ②世界貿易組織 ③世界銀行 ④經濟合作發展組織

【1】39.下列何者指的是銷售量增加時，因為固定成本的分攤基礎變大，而使得單位成本降低的一種經濟效益？

- ①規模經濟 ②範疇經濟 ③社會經濟 ④自由經濟

【2】40.下列何者不屬於企業潛在競爭者威脅的進入障礙因素？

- ①差異化程度 ②策略性市場 ③資本要求 ④轉換成本

【1】41. BCG 模型中市場成長率低、相對市場占有率高的產品或市場，稱為下列何者？

- ①金牛(cash cow) ②明星(star)
③問題事業(question mark) ④落水狗(dog)

【4】42.何種訂價方式是採用與競爭者相同的價格水準作為訂價基礎，企業採用此訂價方式多半是因為市場缺乏眾多競爭者，因此任何的價格調整都可能引來對手的攻擊或報復？

- ①目標報酬訂價法 ②成本加成訂價法 ③知覺價值訂價法 ④現行水準訂價法

【4】43.一年內到期之融資性金融商品例：國庫券、商業本票、可轉讓定期存單等交易的市場稱之為何？

- ①股票市場 ②資本市場 ③債券市場 ④貨幣市場

【3】44.對廠商而言，下列何者是行銷組合中最具彈性的要素，可以最快速調整與改變？

- ①產品 ②通路 ③價格 ④推廣

【2】45.指一種產品經歷導入、成長、成熟、衰退等歷程稱之為此產品的：

- ①生產週期 ②生命週期 ③循環週期 ④成長週期

【3】46.何種報表是用來報導企業在某個特定日期所擁有的資產、負債與權益，在表達企業於特定日期的財務狀況？

- ①現金流量表 ②損益表 ③資產負債表 ④股東權益變動表

【4】47.避免集體盲思的具體作法不包括下列何者？

- ①領導者立場公正 ②增加團員異質性
③利用管理技巧克服，例如：魔鬼批評法 ④廣邀群眾參與

【2】48.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)

【2】49.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)

【3】50.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