

臺北自來水事業處及所屬工程總隊 107 年新進職員（工）甄試試題
 甄試類科／職別【代碼】：企業管理／一級業務員【M0103】
 專業科目二：管理學及統計學

*入場通知書編號：_____

注意：①作答前先檢查答案卡，測驗入場通知書編號、座位標籤號碼、應試科目是否相符，如有不同應立即請監試人員處理。使用非本人答案卡作答者，不予計分。
 ②本試卷一張雙面共 50 題單選題，每題 2 分，合計 100 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請勿於答案卡上書寫姓名、入場通知書編號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、儲存程式、文數字編輯、內建程式、外接插卡、攝(錄)影音、資料傳輸、通訊或類似功能)，且不得發出聲響。應考人如有下列情事扣該節成績 10 分，如再犯者該節不予計分。1.電子計算器發出聲響，經制止仍執意續犯者。
 2.將不符規定之電子計算器置於桌面或使用，經制止仍執意續犯者。
 ⑤答案卡務必繳回，未繳回者該節以零分計算。

- 【2】1.有關行政人決策模式的敘述，下列何者錯誤？
 ①由賽門(Simon, H.A.)與馬曲(March, J.)提出 ②決策者會窮其所能找出最佳的解法
 ③建立在有限理性和滿意水準兩個概念上
 ④強調決策者不可能無限制的蒐集資訊，期待在毫無失敗風險的狀況下做決策
- 【1】2.在不同的企業間建立一種夥伴關係，藉此可以結合彼此的資源、能耐，與核心競爭力，以獲取共同利益，稱為：
 ①策略聯盟 ②整合聯盟 ③重整聯盟 ④維持策略
- 【2】3.說明一個員工若要順利執行某一特定工作，必須具備的最低資格，有效執行該工作所要具備的知識、技術與能力的書面說明，稱為：
 ①工作說明書 ②工作規範書 ③作業計畫書 ④行銷企劃書
- 【4】4.有關服務藍圖的優缺點，下列敘述何者正確？
 ①服務藍圖不只能在一個靜態的場景描繪服務，也能夠記錄動態的系統
 ②服務藍圖能客觀地描繪服務中的可見要素，而對非可見要素無法描繪
 ③能夠讓企業完全滿足所有顧客的個別要求，使服務提供過程更合理
 ④有助於企業建立完善的員工培訓
- 【2】5.有關管理顧客引發的五大不確定性，下列何者配對正確？
 ①顧客都在下班時間來到餐廳用餐 → 請求變異
 ②病患無法確切說明自己的症狀 → 能力變異
 ③在自助便當店吃完的餐盒留在座位上 → 主觀偏好變異
 ④星巴克店員除了會標明顧客的姓，還會杯子上作圖 → 到達變異
- 【4】6.下列何者非優良服務系統的特性？
 ①容易使用 ②符合成本效益 ③讓顧客看到服務價值 ④前台與後台的連結出現斷點
- 【4】7.波特所提出的五力分析，不包括下列何者？
 ①供應商 ②客戶 ③競爭者 ④政府
- 【4】8.許多企業在對產品進行定價時，會以「可負擔的奢華(Affordable Luxuries)」為訴求。這樣的定價方式其目標為：
 ①利潤最大化 ②市場占有率最大化 ③市場吸脂訂價法 ④成為產品一品質領導者
- 【1】9.在行銷管理原來 4Ps 的基礎上增加：政治權力(Policy Power)及公共關係(Public Relation)，科特勒(Kotler)將此稱為：
 ①大行銷(megamarketing) ②定價管理(pricing management)
 ③績效品質(performance quality) ④競爭優勢(competitive advantage)
- 【3】10.下列何者並非「產品設計準則」？
 ①顧客導向設計 ②品質機能展開 ③完全成本中心設計 ④價值分析/價值工程
- 【2】11.在服務系統設計矩陣(service-system design matrix)中，一個面對面、完全客製化的服務接觸(service encounter)預期會有下列何者？
 ①低銷售機會 ②低生產效率 ③高生產效率 ④低顧客／服務者接觸
- 【2】12.某鬆餅店門口總是大排長龍，店家因此限定客人在店用餐時間為一小時。請問店家這樣做的目的是：
 ①降低在製品數目 ②提高存貨周轉率 ③達到生產線平衡 ④降低生產成本

- 【2】13.組織設計有兩種最典型的模式，當中能隨環境變化而調適、具高度彈性、跨功能團隊及自由資訊流通依賴非正式溝通途徑的溝通，是屬於何種組織模式？
 ①機械式組織 ②有機式組織 ③事業部組織 ④簡單式組織
- 【2】14.下列哪種組織問題最可能發生於矩陣式組織？
 ①無法發揮專業分工之機能 ②指揮不統一，工作人員易發生角色衝突
 ③組織僵硬、缺乏機動性 ④各部門各自為政，缺乏溝通與協調
- 【4】15.組織成員共有的信念、價值、傳統和行為規範，稱為：
 ①組織環境 ②組織結構 ③組織績效 ④組織文化
- 【2】16.有關產品開發流程，下列敘述何者錯誤？
 ①以製造面來看，「概念發展」階段需要評估生產的可行性
 ②以設計面來看，「系統設計」階段必須定義零件型態
 ③以行銷面來看，「規劃」階段必須評估市場機會
 ④以製造面來看，「細部設計」階段必須定義生產流程
- 【2】17.有關創意團隊的決策發展技巧，若鼓勵成員提出方案，而不做任何批評的創意發展過程，係為下列何者？
 ①記名團體術 ②腦力激盪術 ③電子會議 ④德菲法
- 【1】18.在波特(Porter)的價值鏈(Value Chain)模式中，價值活動可分為主要活動與支援活動，請問下列何者不屬於主要活動？
 ①研發 ②進料後勤 ③生產 ④行銷
- 【3】19.團體討論後的團體決策與團體個別成員的決策往往不同，團體的決議最終不是更謹慎保守，就是要冒更大的險，請問在管理上稱這種情況為何？
 ①團體暴力 ②團體迷思 ③團體偏移 ④團體凝聚力
- 【3】20.有關目標管理，下列敘述何者錯誤？
 ①目標管理是授權的、參與的、合作的管理
 ②目標管理的要素包括：績效回饋、明確的期限
 ③強調「由上而下」的運作，上級設定部屬目標後，監督其是否達成
 ④目標管理亦重視目標執行過程的自我檢討與自我評估
- 【1】21.在進行策略規劃時，經常會使用「SWOT 分析方法」，下列敘述何者正確？
 ① SW 是針對組織內部的分析，OT 是針對外在環境的評估
 ② SO 是針對組織內部的分析，WT 是針對外在環境的評估
 ③ ST 是針對組織內部的分析，WO 是針對外在環境的評估
 ④ OT 是針對組織內部的分析，SW 是針對外在環境的評估
- 【4】22.下列何者之全球策略風險最低？
 ①合資 ②策略聯盟 ③授權／加盟 ④進出口
- 【2】23.有關全球化經營環境的敘述，下列何者錯誤？
 ①不論是製造業或是文化娛樂產業都開始進行全球行銷
 ②為了避免外國勞工搶奪本地勞工的就業機會，應該要徹底禁止外國勞工在本地就業
 ③金融全球化的出現歸功於資訊及通信科技的進步
 ④製造全球化造就了跨國分工的全球生產網絡
- 【2】24.企業面臨潛在競爭者的挑戰是屬於哪一種環境因素？
 ①內在環境 ②產業環境 ③總體環境 ④國際環境
- 【4】25.企業拓展國際多元化的主要動機為何？
 ①支援弱勢事業 ②瞭解社會價值 ③創造策略彈性 ④創造範疇經濟
- 【2】26.隨機選出某大學商學院 18 位選修「企業管理」的同學期中考成績如下：
- | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 84 | 73 | 94 | 81 | 45 | 63 | 67 | 77 | 62 | 71 | 79 | 50 | 61 | 88 | 85 | 95 | 83 | 65 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
- 請問這 18 位同學「企業管理」期中考成績的全距(range)為何？
 ① 45 ② 50 ③ 72 ④ 95
- 【4】27.下列哪一種統計圖形不適合用來呈現類別型資料？
 ①長條圖(Bar Chart) ②圓形圖(Pie Chart) ③柏拉圖(Pareto Chart) ④直方圖(Histogram)
- 【2】28.有關資料分布是否對稱的敘述，下列何者正確？
 ①峰度係數(coefficient of kurtosis)可以用來判斷資料是否對稱
 ②右偏(skew to the right)之資料通常會有平均數大於中位數的現象
 ③偏態係數為負值時，資料應該是右偏(skew to the right)
 ④對稱資料的平均數必等於眾數

【請接續背面】

