

一、單選題：共 30 題，每題 2 分，本部份總分 60 分，答錯不倒扣

- () 1. 下列何者不是經理人在組織內所擔當的重要角色：
(A) 決策角色 (B) 執行者角色 (C) 人際關係角色 (D) 資訊溝通角色
- () 2. 工作擴大化 (job enlargement) 意指：
(A) 擴大水平方向的工作內容與工作多樣性
(B) 增加垂直方向的工作內容與工作深度
(C) 同時增加水平與垂直方向的工作內容
(D) 以上皆非
- () 3. 員工認為他們從工作中所得到的結果 (或報酬)，跟他們所付出的投入有關，然後會以投入—結果 (報酬) 的比率，跟其他員工的比率做比較，此一激勵理論稱之為：
(A) 目標設定理論 (B) 公平理論 (C) 強化理論 (D) 期望理論
- () 4. 領導者給予部屬明確的任務及角色，引導與激勵部屬完成組織目標，以達到雙方相互滿足，這種領導類型稱之為：
(A) 轉換型領導 (B) 魅力型領導 (C) 交易型領導 (D) 願景型領導
- () 5. 因職位而擁有的權力稱為：
(A) 專家權 (B) 獎賞權 (C) 參考權 (D) 法定權
- () 6. 主張以科學方法、數量分析來解決管理問題，透過模擬找出啟發來協助決策者的管理學派，為下列何者：
(A) 科學管理學派 (B) 層級結構學派 (C) 開放系統學派 (D) 管理科學學派
- () 7. 下列何者係指當規模擴大時，企業也同時面臨內部管理複雜性增加，及協調整合困難度增加，成本因而升高：
(A) 範疇經濟 (B) 規模經濟 (C) 規模不經濟 (D) 範疇不經濟
- () 8. 產業結構分析常採用 Michael Porter 所提出的五力分析模式，請問下列何者非屬五力分析的構面：
(A) 替代品的威脅 (B) 組織結構分析
(C) 潛在進入者的威脅 (D) 供應商 (賣方) 的議價能力

- () 9. 管理者為了能將任務迅速完成，讓部屬執行任務時，不須凡事請示，而將自己的職權透過指揮鏈，指定某位部屬承擔，此為：
(A)授權 (B)集權 (C)分權 (D)控制幅度
- () 10. Perter Senge 提出五項修練的學習型組織，認為學習型組織需具備此五項修練，才能使成員的創造潛力得以發揮，更因此提高組織的整體競爭力，下列何者非屬該五項修練之一：
(A)自我超越 (B)改善心智模式 (C)建立共同願景 (D)社會規範
- () 11. 管理者的效果與效率可透過 PDCA 循環獲得改善，PDCA 循環係指：
(A)執行→檢討→規劃→行動
(B)規劃→執行→檢討→行動
(C)規劃→組織→領導→控制
(D)規劃→組織→執行→檢討
- () 12. 下列何種組織結構形態，較有助於組織創新的發生？
(A)機械式組織 (B)有機式組織 (C)官僚式組織 (D)科層式組織
- () 13 企業保留核心的價值創造活動，而將一些非核心的價值創造活動，移轉至外界的獨立廠商。這是哪一種策略？
(A)多角化策略 (B)全球化策略 (C)重整策略 (D)外包策略
- () 14 企業內屬於同一個組織層級的員工，彼此之間的溝通，稱之為：
(A)下行溝通 (downward communication)
(B)上行溝通 (upward communication)
(C)橫向溝通 (lateral communication)
(D)斜向溝通 (diagonal communication)
- () 15. 管理者使用例外管理 (management by exception)，主要可解決何種溝通障礙？
(A) 組織層級 (B) 組織地位 (C) 資訊超載 (D) 資訊模糊
- () 16. 企業對顧客的社會責任，通常不包括下列哪一項？
(A)誠實陳述財務資訊 (B)避免廣告不實
(C)不實施聯合定價 (D)重視消費者權益

- () 17. 下列何種權力來自於個人的魅力，使其能獲得他人的喜愛、佩服與認同，進而願意跟從或接受其影響與指揮？
(A)專家權力 (B)獎賞權力 (C)法定權力 (D)參考權力
- () 18. 下列哪一種組織變革最不容易達成？
(A)改變部門劃分 (B)工作重新設計 (C)改變工作流程 (D)改變員工態度
- () 19. 走動式管理 (management by walking around) 的控制方法，是屬於哪一種控制法？
(A)事前控制 (feed-forward control)
(B)事中控制 (concurrent control)
(C)事後控制 (feedback control)
(D)資訊控制 (information control)
- () 20. 領導者利用與部屬共享價值及信念，進而啟動組織變革進行領導。以上敘述為何種領導者類型？
(A)魅力型領導者 (B)轉換型領導者 (C)交易型領導者 (D)以上皆非
- () 21. 馬斯洛 (Maslow) 的「需求層次理論」中，包括下列五個需求：
1. 社會需求 (social needs)、2. 生理需求 (physiological needs)、
3. 尊重需求 (esteem needs)、4. 自我實現需求 (self-actualization needs)、5. 安全需求 (safety needs)，其由低至高層次的排序為：
(A)2→1→5→4→3
(B)2→3→1→5→4
(C)5→2→3→1→4
(D)2→5→1→3→4
- () 22. 薪資結構中若分成「底薪」與「績效獎金」兩部分，就兩者構成的比例而言，下列敘述何者正確？
(A)「全底薪、零績效獎金」可增加工作效率
(B)「低底薪、高績效獎金」對願意接受挑戰的人而言，可激發工作動能，有助於提升工作績效
(C)業務人員應以「高底薪、低績效獎金」為主，藉以留住人才
(D)一般行政人員工作性質較為固定，較適合採取「低底薪、高績效獎金」的薪資政策。

- ()23. 一般而言，對追求績效的民營企業，下列何者是獎金發放的最主要依據？
(A)工作表現 (B)年資 (C)學歷 (D)工作困難度
- ()24. 對企業的倫理道德規範，效果最大的是？
(A)國際規範 (B)政府的規範 (C)企業的自律 (D)產業的規範
- ()25. 企業資源中最重要且最難管理的是：
(A) 物料 (B) 人 (C)資金 (D)設備
- ()26. 下列何種訓練課程，可使新進人員認識企業營運概況及瞭解各部門的運作功能？
(A) 學徒訓練 (B)進階訓練 (C)職前訓練 (D)在職訓練
- ()27. 一般管理理論中，愛爾頓·梅友 (Elton Mayo) 所進行的霍桑實驗，發現：
(A) 工作環境的照明度會影響員工的工作產能
(B) 計件論酬的薪酬制度為主要影響工人產出的因素
(C) 群體內部的社會化規範或標準，所形成的群體壓力，遠比上述的兩項因素，對工人的產能更具影響力
(D) 透過理想化的層級組織結構及適當的管理原則，將有效提升員工的生產力
- ()28. 下列何者不是群體決策的優點：
(A)可獲得更完整的資訊與知識 (B)增加解決方案的接受度
(C)增加合法性 (D)群體壓力的存在
- ()29. 下列何者不是目標管理 (MBO) 的四個要素之一：
(A)正式的作業規範 (B)目標特定性
(C)參與決策 (D)明確的期間 (E)績效回饋
- ()30. 組織結構的類型，可以「機械式」與「有機式」來加以劃分，其中「有機式」的組織結構，具有下列哪種特性：
(A) 正式化、集權化與複雜化的程度均高
(B) 正式化、集權化的程度高，但複雜化的程度低
(C) 正式化、集權化與複雜化的程度均低
(D) 正式化、集權化的程度低，但複雜化的程度高

二、 複選題：共 20 題，每題 2 分，全對才給分，本部份合計 40 分，答錯不倒扣。

- () 1. 外在環境是組織外界裡，對於組織績效有影響力的的機構或壓力，可分成「一般環境」與「特定環境」，其中「特定環境」可能包括下列何者：
(A)競爭者 (B)大眾壓力團體 (C)經濟 (D)顧客
- () 2. 組織內衝突的主要來源，包括下列何者：
(A)不相容的目標 (B)結構關係 (C)稀少資源 (D)溝通上的歪曲
- () 3. 管理者或組織用來降低組織變革抵制的方法，包括下列何者：
(A)教育和溝通 (B)參與和商議 (C)操縱和高壓 (D)以上皆非
- () 4. 根據凱茲(Katz)對技術性技能、人際關係技能與概念化技能三個管理技能的描述，下列敘述何者為錯誤？
(A)對第一線管理者最重要的是人際關係技能
(B)對中階管理者最重要的是技術性技能
(C)除了中階管理者與高階管理者需要概念化技能外，第一線管理者最好也能具備概念化技能
(D)隨著管理者的階層愈高，概念化技能的相對重要性會提高
- () 5. 有關「損益平衡點」(Break-Even Point)的敘述，下列何者為正確？
(A)總收入等於總成本的銷售量
(B)總收入等於總變動成本的銷售量
(C)總收入等於總固定成本的銷售量
(D)牛肉麵一碗的變動成本為 50 元，店面營運每個月的固定成本為 350,000 元，若牛肉麵一碗的售價為 100 元，則該店每個月的損益平衡點為 7,000 碗牛肉麵。
- () 6. 下列何者為強勢組織文化 (strong cultures) 的特質？
(A)核心價值為少數員工所接納
(B)組織文化總是傳遞一致的訊息
(C)員工對組織文化有強烈的認同感
(D)組織核心價值與員工行為間沒有關聯

背面有試題

- () 7. 關於有限理性(bounded rationality)的說明，下列何者為正確？
- (A)決策者並未評估所有可能的替代方案
 - (B)決策者收集所有相關資訊，並評估所有可能的替代方案
 - (C)決策者只要找到令人滿意的結果即可
 - (D)有限理性的決策，顯示的只是經過決策者簡化決策程序的最佳選擇
- () 8. 關於 BCG 模型(Boston Consulting Group Model)，下列敘述何者為正確？
- (A)單以相對市場佔有率，無法完整顯示組織競爭力，應該再考慮市場成長率。
 - (B)屬於問題兒童(question marks)和狗(dogs)的策略事業單位或產品，是企業的資源耗用者，若不能改善，應予以捨棄
 - (C)被歸類為金牛(cash cows)的策略事業單位或產品，是組織資源的耗用者和未來的接班人
 - (D)此模型用於探討企業中不同事業單位，在整個企業中所應扮演的角色，以及其與資源分配的關係
- () 9. 下列敘述何者為錯誤？
- (A)扁平式組織結構(flat organizational structure)的組織層級，較少於高架式組織結構(tall organizational structure)
 - (B)管理者的控制幅度大，意指其管理的部屬較少
 - (C)高架式組織結構(tall organizational structure)優點在於員工有較大之授權與自主性、工作滿足度較高，且組織不易官僚化
 - (D)授權包括分派責任與授予職權
- () 10. 對於組織公民行為(organizational citizenship behavior, OCB)的敘述，下列何者為錯誤？
- (A)是一種用以評估工作效率與效能的績效指標
 - (B)會在員工的正式工作說明書內提及的行為
 - (C)組織中的個人不求報酬，自動自發地表現出有利於組織績效的行為
 - (D)探討組織中的個人自願與非自願地永遠離開組織的行為
- () 11. 在管理的定義，關於效率 (efficiency) 的意義或指標，包括下列哪些項目？
- (A)增加生產力 (B)目標達成
 - (C)減少資源使用 (D)把事情做對 (doing things right)

- () 12. 正式主管職位對於下屬權力的來源，通常包括下列何者：
(A) 法制權 (legitimate power) (B) 強制權 (coercive power)
(C) 獎賞權 (reward power) (D) 參考權 (referent power)
- () 13. 下列何者屬於赫茲伯格(Herzberg)兩因子理論中的激勵因素？
(A) 薪資 (B) 成就 (C) 肯定 (D) 個人成長
- () 14. 下列有關企業人力資源管理內涵的敘述，何者正確？
(A) 選才是幫企業挑選最適宜的人，坐適當的職位
(B) 用才目的在於讓所有員工在自己的工作職位上，皆能發揮所長
(C) 育才包括職前訓練與在職訓練
(D) 留才包括了工會及維繫與政府的關係等
- () 15. 組織對員工的獎懲原則，應該是：
(A) 王子犯法與庶民同罪 (B) 職位愈高懲處愈輕
(C) 獎懲應慎重公平 (D) 對累犯者從嚴議處
- () 16. 管理的功能包括下列何者：
(A) 計畫 (B) 組織 (C) 領導 (D) 執行 (E) 控制
- () 17. 一般管理理論中，情境(或權變)學派認為，沒有一種放諸四海皆準的原則，可以應用到所有的組織上，應依據情境而定，其中被廣泛考慮的情境變數包括下列何者：
(A) 組織規模 (B) 工作技術之例行性 (C) 外在環境之不確定性
(D) 員工的差異性 (E) 領導者的偏好
- () 18. 權力的來源包括下列何者：
(A) 強制權 (B) 獎賞權 (C) 專家權 (D) 參考權 (E) 合法權
- () 19. 平衡計分卡包括下列那些構面的績效指標：
(A) 財務構面 (B) 顧客構面 (C) 內部流程構面
(D) 學習成長構面 (E) 以上皆非
- () 20. 員工的任用可分為外聘及內升兩種，下列何者為外聘的優點？
(A) 可使組織年輕化 (B) 可引進新的技術
(C) 激發員工的工作鬥志 (D) 利於組織事務處理的革新