

台灣自來水公司105 年評價職位人員甄試試題

考試別：營運士業務類、營運士業務類—抄表人員

等 別：

類科組：各科別

科 目：企業管理

- ② 1. 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 2. 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)
- ① 3. 兩個或兩個以上國家之間的經濟整合有不同層次，由低到高依序為：
- 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
- ④ 4. 以 Milton Friedman 為代表的古典經濟學派之觀點，認為企業社會責任為何？
- ①為利害關係人追求利潤最大化 ②企業社會責任是要維護員工福利與股東利益
- ③企業的社會責任是要嚴守法令規範 ④企業唯一社會責任是為股東追求利潤最大化
- ④ 5. 平衡計分卡(Balanced Scorecard)將公司策略透過財務、顧客、內部流程及學習成長等四個構面來檢視公司。所謂平衡，非由以下角度視之？
- ①外部與內部間的平衡 ②財務及非財務構面平衡
- ③領先指標與落後指標之平衡 ④顧客與員工的平衡
- ④ 6. 企業導入 CRM 系統，是屬於何種變革類型？
- ①組織結構變革 ②行為變革 ③人員變革 ④技術變革
- ③ 7. 因資訊與通訊科技發達，促使虛擬式組織(virtual organization)的發展。關於虛擬式組織的敘述，下列何者錯誤？
- 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
- ② 8. 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，稱為下列何者？
- 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 9. 代表員工與組織之間關係的心理契約(psychological contract)之相關敘述，下列何者錯誤？
- 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 10. 關於組織非正式溝通的敘述，下列何者錯誤？
- 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 11. 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
- ③ 12. 魅力型領導(charismatic leadership)的權力來源主要可對應為下列哪一種？
①專家權(expert power) ②法制權(legitimate power)
③參照權(referent power) ④強制權(coercive power)
- ① 13. 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，下列何者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 14. 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。下列何者不屬於服務三角形的面向？
①整合行銷 ②內部行銷 ③外部行銷 ④互動行銷
- ② 15. 在現代科技的支援下，透過彈性製造技術與持續的顧客聯繫，提供符合顧客需求時地之產品或服務的作業方式稱為下列何者？
①及時生產系統(JIT) ②大量客製化(mass customization)
③全面品質管理(TQM) ④供應鏈管理(SCM)
- ① 16. 關於各激勵理論的論述，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
- ④ 17. 一個有效的行銷計劃需要成功的配銷策略，將適量產品在適當的時間和地點從生產者流向消費者的路徑，屬於行銷 4 P 中的何者？
① Process 程序 ② Promotion 促銷推廣
③ Product 產品 ④ Place 通路
- ④ 18. 防止新公司進入產業的因素稱為進入障礙，下列何者不屬於常見的進入障礙？
①所需資本 ②品牌認同 ③配銷通路 ④高價策略
- ④ 19. 結合重要事件法和評等尺度法，以連續的等級評選員工，且各等級反應出員工各種有效率與無效率的行為，這種績效評估方法，稱為下列何者？
①評等尺度法(graphic rating scale)
②強迫分配法(forced attribution method)
③ 360 度評量(360-degree appraisal)
④行為定向評估尺度法(Behaviorally anchored rating scales)
- ④ 20. 下列何者不是企業建立顧客忠誠度的方法之一？
①提供超過顧客所預期的購物經驗
②找出而且酬賞重購的顧客
③提供重複購買消費者有價值的資訊，例如提供特定新產品資訊
④不斷削價競爭以吸引更多新顧客
- ① 21. 下列何者不是常見的企業家精神(entrepreneurship)特質？
①只承擔低度風險的責任 ②相信命運可以由自己掌控

公職王歷屆試題 (105 自來水評價人員)

③高度的成就需求

④自信樂觀具決斷力

① 22. 鴻海購併 Sharp 夏普，是屬於下列哪種企業策略？

①垂直整合

②水平整合

③加盟制度

④成本領導

① 23. 企業面試員工所採用的一種甄選方式，其特色是主考官會應用一套標準的題目，確實記載資訊，並給予應徵者標準化的評比，這種方式是屬於下列何者？

①結構化面談

②工作抽樣

③背景調查

④非結構化面談

② 24. 關於加盟的特點，下列何者錯誤？

①加盟主可以迅速得到專業的協助與響亮的品牌

②加盟主對加盟企業的控制力很大

③加盟主必須和加盟企業分享利潤

④加盟主通常需要付龐大的授權費

② 25. 關於 OJT(On-the-job Training)的特性，下列何者錯誤？

①可一面訓練一面工作

②會增加龐大培訓費用

③建立主管與員工之間的溝通管道

④上司不一定具教學能力，所以效果可能不一

③ 26. 下列哪一種規劃，是關於組織長期目標與活動資源配置的樣式，涵蓋組織主要部份，並且多由高階或資深主管負責規劃的發展和實行？

①戰術性規劃

②作業性規劃

③策略性規劃

④控制性規劃

③ 27. 藉組織整體目標隨著組織層次逐次展開到單位與個人，經上下階層充份討論、溝通並協議確定後，單位或個人的目標，就成為績效考核的依據。這種方法為何？

①評鑑中心

②現場審查法

③目標管理

④360度回饋評估

③ 28. 在考量甄選員工的工具時，是否能測出它應該測的結果，是指測試工具的：

①信度

②態度

③效度

④行為

② 29. 下列哪一種溝通方法，是經由朋友和熟人所組成的網路關係，透過謠言和其他非官方資訊，在人們之間傳遞訊息的方式？

①平行溝通

②葡萄藤

③肢體語言

④正式溝通

① 30. 下列哪一個不是「非店鋪零售商」主要成長的方式？

①便利商店

②購物頻道

③網路銷售

④電話行銷

① 31. 關於外包(outsourcing)的說明，下列何者錯誤？

①主要在於將公司的核心競爭能力進行外包

②為取得更專業的服務與資源

③可以降低管理成本

④外包供應商的選擇也仍有風險

② 32. 關於波士頓顧問團所提的BCG矩陣，下列何者錯誤？

①目的是協助企業分析其業務和產品系列的表現，協助企業更妥善地分配資源

②市場占有率高，成長率高的事業單位，被稱為「金牛」事業(cash cows)

③成長率和占有率都低的事業單位，被稱為「瘦狗」事業(dog)

④市場占有率低但成長率高的事業單位，被稱為「問題」事業(question mark)

③ 33. 關於組織招募內部或外部人才來源的敘述，下列何者錯誤？

①由內部擢升高階主管會有激勵士氣的效果

②組織內部人力來源的員工，對組織已有一定的瞭解

③相對於外部人力，內部人力來源較容易有新的觀念與作法

④外部人力市場較大，可以有較多的選擇

- ① 34. 「藉由增加工作的職權(authority)、自主性(autonomy)及對如何達成任務與工作的控制權，以提升員工對職務的滿意度，係屬於一種垂直式的工作重整方法。」這種方法是下列哪一種？

①工作豐富化(job enrichment) ②工作輪調(job rotation)
③工作擴大化(job enlargement) ④工作簡化(job simplification)

- ④ 35. 下列何者為科學管理學派最根本的原則？

①提高合法性 ②強化權威 ③提升效能 ④提高效率

在分析產業獲利能力的競爭力時，下面何者不屬於波特(Michael E. Porter)的五力分析內容？

- ④ 36. ①替代品的威脅 ②購買者的議價能力 ③潛在進入者的威脅 ④消費者的資料安全

- ② 37. 「有一種組織架構，有傳統的功能架構，但以達成各種專案任務為目標。專案成員由功能部門內抽調組成團隊，專案結束後，成員則自專案解編，歸回原來的部門，兼收功能專業性與專案運作的彈性。」前述係指下列何者？

①無邊界組織 ②矩陣組織 ③專案組織 ④自我管理團隊

- ① 38. 蒐集一特定工作上關於職責、需要技能、預期產出及其工作環境等資訊，其中包含工作說明書(Job Description)和工作規範(Job Specification)等內容，是屬於下列哪一種活動？

①工作分析 ②職務輪調 ③接班人計劃 ④策略夥伴

- ③ 39. 研究發展可以維持與強化市場的競爭地位、持續企業的成長與生存。下列哪一個不屬於研究發展的特性？

①具高度的風險性 ②是屬於高報酬的事業
③短期的投入通常就會有結果 ④高度依賴專業人才

- ① 40. 公司為每一個員工設定福利的額度，並列出多個福利項目供員工選擇，在設定的額度範圍內，員工可以視個人需求自由地選擇福利項目的搭配，這是下列哪一種制度？

①彈性福利計劃 ②退休福利計畫 ③共福利金計劃 ④團體保險福利

- ④ 41. 關於電子商務的敘述，下列何者錯誤？

①節省開發廣告費用 ②直接開發目標市場、增加產品通路
③直接聯繫客戶，線上售後服務 ④資訊透明，交易安全大幅提升

- ③ 42. 下列何者不是透過財務分析衡量「企業獲利能力」的重要指標？

①稅後淨利率 ②總資產報酬率 ③流動比率 ④普通股權益報酬率

- ④ 43. ISO 9000 是屬於下列哪種功能系統？

①人才與職能認證系統 ②行銷品牌與形象系統
③國際區域與關稅系統 ④品質管理系統與保證標準

- ② 44. 在資訊系統開發生命週期各階段中，將使用者需求轉換為系統開發文件，以供系統開發人員作為開發系統的依據。其可以說是使用者與資訊專業人員之間的橋樑，也是影響資訊系統開發最關鍵的因素，是指下列何者？

①系統規劃 ②系統分析 ③系統建置 ④系統設計

- ③ 45. 企業在考量國際環境時，區域性組織也是需要注意和考量的地方。下列何者不屬於亞洲的相關區域性組織？

① APEC ② TPP ③ EU ④ ASEAN

- ① 46. 經由嚴謹的分析，以特定的標準或構面，將整個市場分為多個區塊，每個區塊內的客戶有

公職王歷屆試題 (105 自來水評價人員)

高度的同質性，很容易與其他客戶加以區別，這樣的作法是屬於下列何者？

- ①市場區隔 ②大量行銷 ③產品定位 ④差異化行銷

④ 47. 消費品依使用者的購買行為模式分類，下列何者是指消費者日常使用的物品，其產品同質性高，供應商多，消費者多依其購買時的方便而採購，並不會仔細選擇比較？

- ①選購品 ②特殊品 ③未追求品 ④便利品

② 48. 廠商有計劃地將行銷產品透過電視節目、電影等，刻意將行銷事物以巧妙手法出現在既存媒體，以期藉由既存媒體的曝光率來達成廣告效果。這種行銷行為屬於下列何者？

- ①公共報導 ②置入性行銷 ③口碑行銷 ④社會行銷

③ 49. 在行銷規劃中，產品是一種包容性的觀念，分為不同的產品層次。請問「產品的運送、安裝、品質保證與售後服務」屬於下列何者？

- ①核心產品 ②有形產品 ③延伸產品 ④附加產品

② 50. 由於產品同質性高，任何廠商提出高於市場價格的訂價，購買者便會轉向其他供應商購買，這種市場結構是屬於下列哪一種？

- ①獨占市場 ②完全競爭市場 ③寡占市場 ④獨占性競爭市場