

經濟部辦理台電公司及中油公司 95 年度新進職員甄試試題

業務行銷 專業科目一：企業管理

注 意	1. 本試題共 6 頁(含 A3 紙 1 張、A4 紙 1 張) 2. 本試題為選擇題，60 題共 100 分，其中 1-40 題為單選題，41-60 題為複選題。 3. 須用 2B 鉛筆在答案卡劃記作答，於本試題或其他紙張作答者不予計分。 4. 本試題採雙面印刷，請注意正、背面試題。 5. 考試結束前離場者，試題須隨答案卡繳回，俟該節考試結束後，始得索取。 6. 考試時間：80 分鐘。
--------	--

【單選題：40 題，每題 1.5 分，共 60 分；請就各題選項中選出最適當者為答案，答錯者，該題不予計分，亦不扣分。】

- 依據華爾街日報的報導，至今年 6 月底止，全球總資產價值最高的銀行為下列何者？  
(A)花旗銀行 (B)匯豐銀行 (C)三菱日聯銀行 (D)美國銀行 (E)摩根大通銀行
- 有關勤業管理顧問公司提出知識管理 KPIS 公式，下列敘述何者為非？  
(A)公式為  $K=(P+I)^S$  (B)  $K=Knowledge$  (C)  $P=People$   
(D)  $I=Information$  (E)  $S=Situation$
- 麥肯錫顧問公司(Mckinsey)提出 7S 的觀念架構來診斷一家公司的經營績效，下列何者位於 7 項組織構成要素之中樞地位？  
(A) Strategy (B) Shared Value (C) Staff (D) Skill (E) System

4. 假設 A 公司行銷經理決定市場的五個行銷策略(A1-A5)，也知道競爭對手 B 公司的三個競爭策略(B1-B3)，若其不知道這五個策略的成功機率為何，但其能作出右表，顯示在 B 公司的不同策略下，A 公司可能的獲利情形如右，請問如果 A 公司行銷經理是一個悲觀主義者，則他會選那一個方案？

A 公司策略 B 公司策略	A1	A2	A3	A4	A5
B1	12	13	25	23	15
B2	10	15	20	21	19
B3	8	17	16	19	21

- 續上題，若依拉普拉斯準則(Laplace criterion)，假設 B 公司競爭策略發生的機率皆相同，則 A 公司行銷經理會選那一個方案？  
(A) A1 (B) A2 (C) A3 (D) A4 (E) A5
- 有關金磚四國的報導曾引起熱烈的討論，請問下列何者不是金磚四國之一？  
(A)中國大陸 (B)俄羅斯 (C)印尼 (D)印度 (E)巴西
- 某醫生擬依不同道德觀點來考慮如何對其篩檢出絕症的病人進行說明，是語帶保留作善意欺騙以免刺激他的情緒，或是誠實告之病情，則下列敘述何者為真？  
(A)依功利觀(utilitarian)可不必考慮病人家屬意見自行決定  
(B)依權利觀(moral rights)應依照病人家屬意見辦理  
(C)依正義觀(justice)宜語帶保留，善意欺騙  
(D)依權利觀(moral rights)醫生應著重於病患權利的維護  
(E)功利觀(utilitarian)應以過程為依歸，並提供最大利益給病患本身
- 給予工作者對所擔任工作，有較多機會參與規劃、組織及控制，這種管理方式為下列何種？  
(A)工作簡化 (B)工作擴大化 (C)工作輪調 (D)工作豐富化 (E)工作標準化

9. 下列各項名詞的英文縮寫，何者錯誤？  
 (A)產品資料管理(PDM) (B)電子資料交換(EDI) (C)物料需求規劃(MRP)  
 (D)彈性製造系統(FMS) (E)電腦輔助製造(CAD)
10. 有關平衡計分卡(balanced scorecard)的組成構面，下列何者為非？  
 (A)財務 (B)顧客 (C)企業內部流程 (D)學習與成長 (E)供應商
11. 依 Kotler 所提出的產品生命週期，銷售額開始直線上升，利潤增加的階段為下列何者？  
 (A)產品開發期 (B)引介期 (C)成長期 (D)成熟期 (E)衰退期
12. 新產品導入時，訂定低價格以吸引大量購買者，並贏得較大之市場占有率的定價策略為下列何者？  
 (A)市場榨取定價法(market skimming pricing)  
 (B)市場滲透定價法(market penetrating pricing)  
 (C)心理定價法(psychological pricing)  
 (D)成本加成定價法(cost plus pricing)  
 (E)目標利潤定價法(target profit pricing )
13. 有關產品組合的構面中，公司所擁有不同產品線的數目為下列何者？  
 (A)廣度 (B)深度 (C)長度 (D)一致性 (E)數量
14. 可口可樂公司銷售單一口味的瓶裝可樂，係採用何種行銷策略？  
 (A)無差異行銷(undifferentiated marketing) (B)差異行銷(differentiated marketing)  
 (C)集中化行銷(concentrated marketing) (D)個體行銷(micromarketing)  
 (E)利基行銷(niche marketing)
15. 有關管理學者及其所提出之觀點，下列何者為非？  
 (A)泰勒(Taylor)-功能式組織(functional organization)  
 (B)吉爾博斯(Gilberth)-微動作分析(micromotional analysis)  
 (C)費堯(Fayol)-管理 14 原則  
 (D)艾默生(Emerson)-例外管理(management by exception)  
 (E)麥格瑞特(McGregor)-XY 理論
16. 依據馬斯洛(Maslow)的需求層級理論，在滿足免於遭受傷害或危險需求後，將繼續追求下列何種需求？  
 (A)生理需求 (B)安全需求 (C)社會需求 (D)尊敬需求 (E)自我實現需求
17. 下列何者非屬於 SWOT 的分析項目？  
 (A)機會 (B)組織 (C)優勢 (D)威脅 (E)劣勢
18. 近幾年來因會計醜聞或違反公司職業道德規定而下台的企業高階主管中，下列何者為非？  
 (A)恩隆公司的董事長兼執行長雷伊(Kenneth Lay)  
 (B)波音公司的董事長兼執行長康迪特(Philip M. Condit)  
 (C)荷蘭皇家殼牌集團的董事長瓦茲(Phil Watts)  
 (D)組合國際公司的執行長庫瑪(Sanjay Kumar) (E)日產汽車的執行長高恩(Carlos Ghosn)
19. 行為性變革指成員在價值觀、信念、需求、態度及行為上的各種轉變，依 Lewin 的說法其包含①改變(changing)、②解凍(unfreezing)、③再凍結(refreezing)三個步驟，其排列順序下列何者為真？  
 (A)①②③ (B)②①③ (C)②③① (D)①③② (E)③②①

20. 牛鞭效應(bullwhip effect)的現象會發生在下列何種管理活動？  
 (A)價值鏈管理(VCM) (B)知識管理(KM) (C)供應鏈管理(SCM)  
 (D)全面品質管理(TQM) (E)顧客關係管理(CRM)
21. 依計畫評核術(PERT)，假設估計時間如下：悲觀時間 40 分、樂觀時間 30 分、最可能時間 35 分，則根據 $\beta$ 機率分配(貝他分配)，其期望時間為何？  
 (A) 30 分 (B) 35 分 (C) 40 分 (D) 45 分 (E) 50 分
22. 某公司每年需使用某種物料 2,560 單位，該物料每單位單價為 60 元，每次購買的採購成本為 15 元，單位儲存成本為每單位物料單價的 20%，若依經濟訂購量(EOQ)來採購，則每年採購次數為何？  
 (A) 32 次 (B) 34 次 (C) 40 次 (D) 57 次 (E) 80 次
23. 企業若以 ABC 存貨分析法來控制庫存物料，係以下列何者為分類標準？  
 (A)庫存價值 (B)庫存方式 (C)庫存地點 (D)庫存時間 (E)庫存料號
24. 假設某蛋糕專賣廠商固定成本是一年 120 萬元，而每個蛋糕變動成本是 5 元，售出價格則為 25 元，則每月應平均賣出多少個蛋糕，才可達年度損益平衡？  
 (A) 3,000 個/月 (B) 5,000 個/月 (C) 8,000 個/月 (D) 40,000 個/月 (E) 60,000 個/月
25. 古云：「不患寡，而患不均」，最可詮釋下列何項理論？  
 (A)期望理論(expectancy) (B)公平理論(equity) (C)權變理論(contingency)  
 (D)增強理論(reinforcement) (E)目標設定理論(goal setting)
26. 服務是指提供給個人或群體的任何活動或利益，下列何者不是其主要特性？  
 (A)易逝性 (B)無形性 (C)變動性 (D)不可分割性 (E)作業性
27. 藉由企業內部電子化，將企業內各項資源作完整有效率配置的統合系統為下列何者？  
 (A)決策支援系統(decision support system) (B)專家系統(expert system)  
 (C)企業資源規劃系統(enterprise resource planning system)  
 (D)團隊決策支援系統(group decision support system)  
 (E)執行資訊系統(executive information system)
28. 依 Katz 對管理才能的看法，下列那項才能對優秀高階主管來說最為重要？  
 (A)觀念性能力 (B)人際關係能力 (C)溝通能力 (D)領導能力 (E)技術性能力
29. 某公司營業櫃檯前經常大排長龍，為提高服務品質與效率，此時應運用下列何種作業研究方法進行改善？  
 (A)線性規劃(linear programming) (B)賽局理論(game theory)  
 (C)要徑法(critical path method) (D)等候理論(queueing theory)  
 (E)模擬(simulation)
30. 有關事業部組織(divisional structure)之敘述，下列何者為非？  
 (A)係針對不同的產品(或地區、顧客)設立獨立經營部門  
 (B)事業部負責人應對利潤與產品相關業務負責  
 (C)每個事業部在管理上獨立  
 (D)使用財務指標(利潤或 ROI)為控制的依據  
 (E)容易導致重視長期利益，而犧牲短期利益
31. 有關 Porter 的五種競爭力分析項目，下列何者為非？  
 (A)潛在競爭者 (B)購買者的議價能力 (C)供應商的議價能力  
 (D)自己產品的生命週期 (E)替代產品的威脅

32. 國內寬頻業者常根據中華電信所推出之產品或方案，進一步推出類似的產品或方案，就行銷策略而言，此為下列何種策略？
- (A)市場領導者策略 (B)市場挑戰者策略 (C)市場追隨者策略  
(D)市場利基者策略 (E)市場區隔化策略
33. 有關Fiedler的領導權變模式之「最不受歡迎工作伙伴(least-preferred coworker)量表」是用來測量下列何項因素？
- (A)部屬的需要 (B)部屬間之關係 (C)職位 (D)領導風格 (E)部屬的能力
34. 根據Locke之目標設定理論(goal setting theory)，目標設定必須具備四個條件，才能達到激勵作用，下列何者為非？
- (A)可期望的(expectant) (B)可承諾的(committable) (C)可達成的(achievable)  
(D)可明確衡量的(measurable) (E)有報酬的(rewardable)
35. 下列何者不是完全理性決策模式(rational decision making)的假設？
- (A)追求滿意解，而非最佳解 (B)理性的決策者 (C)理性的決策程序  
(D)前後決策偏好一致 (E)所有相關訊息已知
36. 彼得聖吉(Peter Senge)在「第五項修練」一書中，提及學習性組織的五項修練，下列何者為其五項修練的核心？
- (A)自我超越 (B)系統思考 (C)團體學習 (D)改善心智模式 (E)建立共同願景
37. 在餐廳用完餐後，被請求填寫顧客意見調查表，此屬於餐廳的何種控制模式？
- (A)事前控制 (B)事中控制 (C)事後控制 (D)預算控制 (E)人員控制
38. 當個體表現出正確行為就給予獎賞，表現不當行為就給予處罰，以使個體表現出我們想要的行為，或消除我們不想要的行為，此為下列何種理論？
- (A)期望理論(expectancy theory) (B)公平理論(equity theory)  
(C)增強理論(reinforcement theory) (D)ERG理論  
(E)社會比較理論(social comparison theory)
39. Jim Collins所著「從A到A+」(From Good to Great)一書提出「First Who, Then What」的建議，下列何者為其最主要內涵？
- (A)企業只要先找到對的人，這些人便會為公司開創新局  
(B)企業要尋求正確的目標，才能經營成功  
(C)要成為一流的公司，應該要培養一流的人才  
(D)一個公司不應該先找到人，再決定發展策略  
(E)一流的人才不一定會產生一流的貢獻
40. 下列那一項結果，可作為獎懲的依據？
- (A)工作評價 (B)工作規範 (C)工作分析 (D)工作說明書 (E)績效評估

**【複選題：20題，每題2分，共40分；請就各題選項中選出所有符合題意者為答案，每題答案為2個(含)以上，全部答對者始給分，答錯者，該題不予計分，亦不扣分。】**

41. 有關領導力量之基礎，下列何者來自於正式組織之授予？
- (A)獎酬權(reward power) (B)專技權(expert power) (C)脅迫權(coercive power)  
(D)法統權(legitimate power) (E)參考權(reference power)
42. 有關甄選的信度(Reliability)與效度(Validity)，下列敘述何者為真？
- (A)信度為甄選工具和某些標準間必需有確實的關係存在

- (B)效度為甄選工具是否能一致無誤性的衡量相同事物  
 (C)好的甄選工具應為高信度與低效度  
 (D)兩者皆為甄選工具的重要指標  
 (E)兩者皆主要在避免造成選取的錯誤(Go-error)和捨棄的錯誤(Drop-error)
43. 台灣企業進入國際市場的模式包括下列何者？  
 (A)出口(exporting) (B)國際授權(international licensing)  
 (C)國際連鎖加盟(international franchising)  
 (D)特殊模式(specialized modes)如管理合約或整廠輸出  
 (E)國外直接投資(foreign direct investment)
44. 有關價值鏈管理(value chain management, VCM)與供應鏈管理(supply chain management, SCM)之敘述與比較，下列何者為真？  
 (A)二者皆有助於提升企業競爭力 (B)VCM 為效率導向，SCM 為效能導向  
 (C)VCM 強調顧客導向，SCM 強調生產導向 (D)VCM 為以客戶為中心的動態協同作業體系  
 (E)SCM 為針對從生產地到消費地所有作業的工作流程
45. 在財務管理中下列何者可用來評估資本預算決策(capital budgeting decision)？  
 (A)淨現值法則 (B)還本期間法則 (C)平均會計報酬率法則  
 (D)內部報酬率法則 (E)獲利指數法則
46. 有關非正式組織之敘述，下列何者為真？  
 (A)由組織成員間的互動所自然發展的一種群體關係 (B)可由組織系統圖表示  
 (C)訂有組織章程 (D)對於組織績效並無影響 (E)不如正式組織穩固，各項關係時有變動
47. 有關層級結構模式(Hierarchical Structure)下列敘述何者為非？  
 (A)一般稱為官僚模式(Bureaucracy model) (B)以人治取代制度  
 (C)注意員工心理的滿足感及成就感 (D)以學者韋伯(Weber)為代表  
 (E)組織成員各因其所在地位依法取得某種職權
48. 有關參與管理(MBP)的敘述，下列何者為真？  
 (A)主管給予員工對其相關工作有參與決策的機會  
 (B)實施參與管理需考量員工的能力和經驗  
 (C)決策易受到員工較大程度的支持  
 (D)李克特(Likert)認為最具效能的參與管理系統為「第三系統」(system III)  
 (E)員工建議制度可視為參與管理的一種
49. 依據 Kim 與 Mauborgne 「藍海策略」(Blue Ocean Strategy)一書中，下列何者為其主張？  
 (A)開創沒有競爭的新市場 (B)削價競爭以增加現有市場的產品銷售量  
 (C)提供顧客高價值與低成本的產品 (D)創造新的需求，並透過成本控制追求持續領先  
 (E)創建藍海成敗的關鍵是創新與實用、價值與成本二組的密切配合
50. 依據學者 Steiner 所提出的整體規劃模式(Integrated planning model)，有關規劃的基礎包含下列何者？  
 (A)高階主管價值觀 (B)企業 SWOT 分析 (C)計劃之評核與檢討  
 (D)建立計劃之組織 (E)公司經營使命、基本經濟及社會目的
51. 有關群體決策的敘述，下列何者為真？  
 (A)決策結果容易被相關人員所接受 (B)結果易為妥協的滿意解(satisficing solution)  
 (C)容易導致風險移轉(risk shift) (D)決策速度迅速且責任劃分明確  
 (E)易產生群體思考現象(group thinking)

52. 依據 Berlo 的技術性溝通模式，噪音(noise)干擾因素主要存在於下列那些溝通要素中？  
 (A)編碼(encode) (B)解碼(decode) (C)通路(channel)  
 (D)收訊者(receiver) (E)發訊者(sender)
53. 有關目標管理(MBO)的敘述，下列何者為真？  
 (A)由杜拉克(Drucker)首先提出  
 (B)績效目標係由高階主管單方面訂定，並強制分配下屬執行  
 (C)使組織內實施更大幅度的授權  
 (D)以目標為基礎的管理工具  
 (E)是一個規劃與控制系統
54. 有關 BCG 模式的敘述，下列何者為真？  
 (A)由波士頓顧問群針對策略事業單位所提出之成長與占有率模式  
 (B)狗(dogs)為低成長、低占有率的事業，應採擴大投資策略  
 (C)問題(Question Marks)為市場高度成長但低占有率的事業  
 (D)明星(Stars)為組織產生許多現金流入，其為低度成長市場中的領導廠商  
 (E)金牛(Cash Cows)為高度成長市場中的領導廠商
55. 有關規模經濟(economy of scale)與範疇經濟(economy of scope)的敘述，下列何者為真？  
 (A)規模經濟指隨內部綜效及產出的增加，使單位成本下降的現象  
 (B)範疇經濟即為多樣化經濟  
 (C)金融控股公司跨足了銀行、保險、證券等業務，並訓練理財專員，可賣保險、基金等多種金融商品即是規模經濟的現象  
 (D)因大量採購而有折扣優待為範疇經濟的現象  
 (E)二者皆為企業追求成長，降低成本之競爭策略
56. 下列那些企業發跡於荷蘭？  
 (A) Nestle (B) Nokia (C) Philips (D) Heineken (E) Reebok
57. 有關管理學派的敘述，下列何者為真？  
 (A)霍桑(Hawthorne)實驗係行為學派學者霍桑，研究工人生產力和照明度的關係  
 (B)科學管理學派與管理科學學派皆強調科學精神  
 (C)古典學派強調控制幅度愈大愈好  
 (D)權變學派認為沒有一個管理理論可以適用所有的情況  
 (E)古典學派的學者泰勒(Taylor)提出時間研究
58. 企業日益重視員工滿意度的提昇，下列何者為學者伏隆(Vroom)衡量工作滿意度的構面？  
 (A)升遷機會 (B)工作內容 (C)工作環境 (D)工作同事 (E)金錢待遇
59. 依 Ansoff 的產品-市場擴展矩陣(product/market expansion grid)，下列敘述何者為真？  
 (A)使用產品及市場所形成的組合方式來分析市場機會  
 (B)對舊產品、舊市場而言，宜使用多角化策略  
 (C)對舊產品、新市場而言，宜使用市場開發策略  
 (D)對新產品、舊市場而言，宜使用產品開發策略  
 (E)對新產品、新市場而言，宜使用市場滲透策略
60. 依 Mintzberg 觀察管理者所扮演的角色，下列何者屬於資訊角色(informational role)？  
 (A)聯絡者(liaison) (B)發言人(spokesperson) (C)資源分派者(resources allocator)  
 (D)監視者(monitor) (E)傳播者(disseminator)