

※請考生先在答案卷上畫出以下表格，然後作答。回答時，請注意題號。

選擇題 (50% , 2% each)

1		2		3		4		5		6		7		8		9		10	
11		12		13		14		15		16		17		18		19		20	
21		22		23		24		25		※	※	※	※	※	※	※	※	※	※

是非題 (50% , 2% each)

1		2		3		4		5		6		7		8		9		10	
11		12		13		14		15		16		17		18		19		20	
21		22		23		24		25		※	※	※	※	※	※	※	※	※	※

選擇題：

- 1 在製程研發上較重要的績效指標是？(A)專利件數 (B)製程良率提升 (C)新產品銷售比率 (D)研究報告數量。
- 2 員工流動率屬於哪類的人力資源績效指標？(A)態度面 (B)行為面 (C)成本面 (D)效用面。
- 3 在建立標準方面，強調控制的事項應該與達成組織的目標有關，則歸屬哪一項標準？(A)平衡性 (B)攸關性 (C)一致性 (D)可行性。
- 4 在行銷稽核因素方面，探討行銷活動之間是否有高度的整合與控制時，可歸屬於哪項因素？(A)顧客哲學 (B)整合行銷組織 (C)策略導向 (D)行銷資訊。
- 5 有關「激勵」的主張中，假定人類和其他動物一樣受到「趨吉避凶」的本能所驅策的是 (A)生物觀點 (B)行為觀點 (C)認知觀點 (D)社會觀點。
- 6 小明月薪 5 萬元，本來很滿意，可是在路上遇到大學同學小胖，卻發現大學時表現很差的小胖，月薪竟然有 6 萬元，於是小明感到不服氣，想要要求老闆幫他加薪。請問小明這種想加薪的動機可以適用激勵的 (A)需求理論層次 (B)增強理論 (C)期望理論 (D)公平理論。
- 7 傾聽常見的障礙有 (A)思考速度 (B)物理環境干擾 (C)刻板印象 (D)以上皆是。
- 8 認為適度的衝突可以促進新構想的產生，是屬於衝突的 (A)傳統觀點 (B)人際關係觀點 (C)互動觀點 (D)以上皆非。
- 9 在領導者與部屬上下關係惡劣，任務結構化程度低，領導者職位權力軟弱之最不利的情境中，依費德勒的領導權變模式，那一種領導方式最有效？(A)任務導向 (B)關係導向 (C)二者皆可。
- 10 整個工作團隊都可以參與決策的是屬於 (A)利用威權式領導 (B)仁慈威權式領導 (C)諮商式領導 (D)參與團隊式領導。
- 11 下列何者是組織分工的五個類別項目？(A)營運核心 (B)策略層峰 (C)中間直線 (D)以上皆是。
- 12 獨立完成富有挑戰的複雜工作，稱之為 (A)職務擴大化 (B)職務豐富化 (C)職務簡單化 (D)職務豐富化。
- 13 策略的重要性在於可以協助達成下列何項？(A)設定組織方向 (B)集中組織成員的努力並促進彼此間的協調 (C)讓內部及外界人士易於瞭解組織 (D)減少不確定性，可以集中資源來提升效率性 (E)以上皆是。
- 14 將企業的經營管理活動分解成相連結之價值創造活動，進而找出降低成本或提升差異化之方法為 (A)SWOT 分析 (B)PEST 分析 (C)價值鏈分析 (D)定義分析。
- 15 管理者運用經驗法則進行決策，可能會產生錯誤，若管理者引用公司內部一位同仁在慢跑途中因心臟病發作而死亡的案例，宣稱「慢跑對於防治心血管疾病有弊無利」，這種論述，是屬於何種

- 偏差？(A)可用性偏差 (B)代表性偏差 (C)確認偏差 (D)自利偏差。
- 16 下列有關群體決策的敘述，何者為非？(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 (Satisfying 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。
- 17 各功能部門根據策略性計劃來擬定部門目標與行動計畫之過程稱為 (A)策略規劃 (B)戰術規劃 (C)營運規劃 (D)排程規劃。
- 18 若規劃活動事先已經考慮到可能的環境變遷或偶發事件，並將之納入擬定目標與行動計畫的過程，稱為 (A)預期性規劃 (B)反應性規劃 (C)行動計畫 (D)情境計畫。
- 19 企業責任層次低階層是 (A)人力運用 (B)法律 (C)倫理 (D)慈善。
- 20 在 Hofstede 的研究結果中，以下哪一個是陽剛個人主義國家？(A)日本 (B)美國 (C)台灣 (D)法國。
- 21 系統的四個組成要素，分別是輸入、輸出、轉換程序 (處理)，以及 (A)資訊 (B)盈餘 (C)設備 (D)回饋。
- 22 誰提出「85-15 法則」？即事情出錯時，85%機率是系統出錯，15%機率是個別工作者出錯。(A)朱倫 (B)泰勒 (C)戴明 (D)馬斯洛。
- 23 利用各種資訊科技，就可以在家或遠處完成公司所交辦的工作，稱之為 (A)電子商務 (B)知識管理 (C)電子通勤 (D)網際網路。
- 24 管理者有四個功能：規劃、組織、領導，以及 (A)效能 (B)效率 (C)魄力 (D)控制。
- 25 管理者應扮演人際角色、資訊角色，以及_____角色。(A)監督 (B)領導 (C)傳播 (D)決策。

是非題：

- 1 在平衡計分卡中，評估產品良率歸屬內部流程觀點。
- 2 總資產周轉率的計算方式是由營業收入除以平均資產總額。
- 3 在生產與作業領域中，最重要的管理稽核活動是生產力稽核與品質稽核。
- 4 在內部控制與公司治理的具體範圍中，攸關雇用、請假等政策與程序是屬於投資循環。
- 5 根據期望理論的預測，導引員工行為有賴三個主要因素：價值(value)、工具性(instrumentality)、期望(expectancy)。
- 6 現代管理實務強調「人性化管理」，因此傾向「參與式管理」的 Y 理論優於傾向「獨裁式管理」的 X 理論。
- 7 想要離職，又不好意思跟主管說，發個 email 告知主管，是「媒體豐富性」最高且最好的處理方式。
- 8 由於常常有人說話時會有「弦外之音」，因此在溝通過程中，最容易發生溝通不良的是「訊息解碼」階段。
- 9 較大或較廣的控制幅度(span of control)通常發生於扁平式組織。
- 10 職務特徵模式將個別職務區分為下列五個層面，技能多樣性，任務身分，任務重要性，自主性及回饋。
- 11 權力的種類與來源，學者法蘭屈與雷門(French & Raven)認為有法統權力、參考權力、獎賞權力、專家權力、強制權力等五種。
- 12 若領導者對團隊成員很有吸引力，能夠讓團隊成員心甘情願的接納其領導，則稱為魅力領導。
- 13 運用既有的功能策略來維持穩定的成長與獲利，以不積極的方式面對新的產品、服務或市場，亦不追求更高的獲利與成長，此策略為穩定策略。
- 14 業者可以選擇和自己的供應商或顧客做相同的生意，可稱為「垂直整合」。

- 15 在已經證明決策失敗之下仍然主張投入更多資金以維持既有決策的現象稱為「擴大承諾」(Escalation of commitment)。
- 16 作決策是在解決已經發生的問題。
- 17 規劃可以提供努力的方向及具體的行動計劃，讓相關人員知道目標為何以及自己應該做什麼事。
- 18 若某項計畫是在正常營運中使用，不論其所屬層次和涵蓋期間為何，都可統稱為行動計畫。
- 19 玻璃頂(glass ceiling) 現象是指婦女面對爬升到較高管理職務無形障礙的隱喻。
- 20 如果組織具有強勢文化，它可以透過各種人工品以及清楚明確的價值與信念，將組織文化注入給每位員工，因此一定產生好的組織績效。
- 21 做事有效能是指以智慧的、合乎成本效用的方式利用資源。
- 22 管理者必須具備三種主要技術：技術性技術、觀念化技術，以及決策化技術。
- 23 管理的階層劃分為個人、團體、組織三個層次。
- 24 亨利費堯(Henri Fayol)在管理學上的貢獻很多，最主要的為發展出管理原則與要素。
- 25 所謂程序性決策(programmed decision)是團體決策的方法之一。