

## 台灣自來水公司 105 年評價職位人員甄試試題

甄試類組【代碼】：營運士業務類【I6007 - I6008】、營運士業務類—抄表人員【I6009】

專業科目一：企業管理概要

\*請填寫入場通知書編號：\_\_\_\_\_

注意：①作答前須檢查答案卡、入場通知書號碼、座位標籤號碼、應試類別是否相符，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，該節不予計分。  
②本試卷一張雙面，四選一單選選擇題共 50 題，每題 2 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請勿於答案卡書寫應考人姓名、入場通知書號碼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、工程函數功能、儲存程式功能)，但不得發出聲響；若應考人於測驗時將不符規定之電子計算器放置於桌面或使用，經勸阻無效，仍執意使用者，該節扣 10 分；該電子計算器並由監試人員保管至該節測驗結束後歸還。  
⑤答案卡務必繳回，未繳回者該科以零分計算。

【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和無效率的行為，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)  
③360 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  
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

【請接續背面】

【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
- ④ 360 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

【4】36.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？

- 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團體保險福利計劃

【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？

- ①APEC
- 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