



一、選擇題 28% (單選，每題 2 分)

1. 請問下列何者並不屬於管理的功能 (function of management)? (A)規劃 (Planning) (B)組織 (Organizing) (C)領導 (Leading) (D)績效 (Performance)
2. 在進行規劃的時候我們常常需要考慮廠商所面對的外部環境，消費者購買力 (consumer purchasing power)、失業率 (unemployment rate) 或者利率 (interest rates)等面向可以被歸納為外部環境的那一個構面？ (A)法律與政治的構面 (legal-political dimension) (B)社會文化構面 (sociocultural dimension) (C)科技構面 (technological dimension) (D)經濟構面 (economic dimension)
3. 組織在面對高度環境不確定時，可以透過許多的作法適應環境變化，以下哪一個選項**可能不是**關鍵？ (A)廣告與公共關係 (Advertising/public relations) (B)疆界橋接的角色 (Boundary-spanning roles) (C)合併與合資 (Mergers/joint ventures) (D)組織間的夥伴關係 (Interorganizational partnerships)
4. 下列何者是規劃的程序的起點？ (A)發展作業性目標 (development of operational goals) (B)發展組織使命 (development of a mission statement) (C)腦力激盪 (brainstorming) (D)對公司所有成員溝通組織目標 (company-wide goals communication)
5. 目標管理的程序 (The process of management by objectives; The process of MBO) 中，第一步是設定目標，請問下一步為以下何者？ (A)評估朝向公司目標的進展情形 (reviewing progress toward company goals) (B)整體性績效評估 (appraising overall performance) (C)發展行動計畫 (developing action plans) (D)以上皆非
6. 當組織裡有人資、銷售、研發此三個不同部門時，該如何依序對此三個不同部門，分別強調實行何種控制機制？ (A)產出控制、產出控制、行為控制 (B)行為控制、產出控制、產出控制 (C)行為控制、派閥控制、產出控制 (D)文化控制、產出控制、行為控制。
7. 下列何種情境比較適合運用任務導向 (或工作取向)？ (A)領導者與下屬之關係好、任務結構程度高、領導者之職權強 (B)領導者與下屬之關係好、任務結構程度低、領導者之職權弱 (C)領導者與下屬之關係壞、任務結構程度高、領導者之職權強 (D)領導者與下屬之關係壞、任務結構程度高、領導者之職權弱。
8. 當員工的準備程度最高，管理者適合以什麼樣的領導方式較為合適？ (A)授權型 (B)命令型 (C)推銷型 (D)參與型。
9. 在路徑目標理論下，當下屬個人能力與經驗不足時，何種領導方式較為合適？ (A)指導型 (B)支援型 (C)參與型 (D)成就型。
10. 下列何項觀點認為沒有一個領導者特質或是行為可以適用在所有情境，意謂不同情境可能需要不同的領導者特質或是領導行為稱為？ (A)轉換型領導觀點 (B)魅力型領導觀點 (C)交易型領導觀點 (D)權變觀點。



11. 在 Alderfer 的 ERG 理論中，生存需求如同需求層級理論中的_____與_____需求。而關係需求如同需求層級理論中的_____需求。(A)自我實現、尊重、安全 (B)社會、生理、安全 (C)生理、安全、社會 (D)社會、尊重、自我實現。
12. 由 McClelland 所提出三需求理論認為個人的需求包括哪三大項？(A)生存、權力、關係 (B)成就、關係、歸屬 (C)安全、權力、成長 (D)成就、權力、歸屬。
13. 控制功能最根本的目的在於了解組織目前營運的成果是否符合當初所規劃目標，是屬於下列哪一個可以幫助組織達到之目的？(A)提供績效的評估依據 (B)預防危機的發生與擴大 (C)確保管理功能的落實 (D)因應環境的變化。
14. 由於控制系統必須依據組織規劃而設計，因此當組織的規劃內涵有所變動，控制系統或機制必須隨之調整，以因應各種變動，是屬於有效的控制系統必須具備的何種特質？(A)及時性 (B)彈性 (C)正確性 (D)客觀性。

二、情境選擇題 40% (單選，每題 4 分)

1. 家加餐廳為了瞭解顧客對於餐點及服務的滿意度，他們決定用電話來蒐集顧客來店消費的意見。請問家加餐廳的作法屬於管理功能的哪一項？(A)規劃 (Planning) (B)組織 (Organizing) (C)溝通 (communicating) (D) 控制(controlling)
2. 吳大同在著名的半導體設備公司擔任銷售經理的工作，最近他發現公司的一些銷售主管出現倦勤的現象，這些現象包括：他們對自己的工作失去了興趣，也不再具有熱情去開發新的客戶。目前公司的得獎勵制度主要針對可靠的老客戶 (old reliable accounts) 而設計，但吳大同卻面對擴大新客戶群的壓力。吳大同最近參加了一個關於企業價值體系的研討會，在研討會中他瞭解到公司的高階管理階層想要試著改變員工對公司的看法，以及員工彼此之間的關係。他也進一步體認到，想要持續的解決他的問題，就需要從根本上轉變觀念。為了影響整個價值體系 (value system)，吳大同主要的工作勢必要處理以下那一個面向的問題？(A)法律政治面向 (legal-political dimension) (B)社會文化面向 (sociocultural dimension) (C)內部文化面向 (the internal cultural dimension) (D)經濟面向 (economic dimension)
3. 陳千千剛剛獲得升遷，擔任第一線基層主管，此時的他應該關心下列哪一個目標？(A)作業性目標 (Operational goals) (B)策略性目標 (Strategic goals) (C)發展組織使命 (development of a mission statement) (D)發展組織願景 (development of a vision)
4. 張三全為連鎖超市的一個店長，這一季他被要求的營收目標為新台幣 3650 萬元，可是他並不高興，因為其他店長被要求的業績大都數介於新台幣 2650 萬元至 3150 萬元之間。此一目標的訂定有什麼缺失？(A)不明確也難以衡量 (not specific and measurable) (B)不切實際 (not realistic) (C)不具備攸關性 (irrelevant) (D)無法涵蓋其關鍵的績效領域 (does not cover key result area)
5. 大維公司想要透過各項設備的整合來達到降低成本的目標，但是目前設備分散在不同的單位，因此，為了整合設備必須重新安排組織。以上這個例子是說明策略執行的那一個構面



- 有關？ (A)組織結構的設計配合策略執行 (Structural design follow strategy) (B)人力資源 (Human resources) 配合降低成本策略而予以精簡 (C)透過有效的策略領導 (Strategic leadership) 來達到策略執行的目標 (D)透過資訊與控制系統 (Information and control systems) 的整合提升效率
6. 鮑可卿是公司的產品經理，她想透過降低售價來增加產品在市場上的佔有率。可是她他不確定「產品售價」、「競爭對手對價格競爭的回應行為」、「產品品質」、及「市場佔有率」之間會如何交互作用，而這將會影響降低售價所產生的結果。以上的例子說明鮑可卿經理處在一種什麼樣的狀態下？ (A)風險 (risk) 狀態 (B)確定 (certainty) 狀態 (C)不確定 (uncertainty) 狀態 (D)以上皆是
 7. 蔣復文是客服部門主管，最近他收到來自顧客的抱怨，因此他在公司的組織架構圖上尋找這件事該向誰報告？以上的例子顯示蔣復文正在研究組織的？ (A)專業分工 (division of labor) (B)命令鏈 (chain of command) (C)集權的程度 (degree of centralization) (D)正式化的程度 (degree of formalization)
 8. 陳平與洪耀楠都在藍色公園公司擔任生產線組長的基層工作，藍色公園公司生產露營相關的產品，兩位生產線的組長對於自己的工作可以作許多的決定。以上的例子說明藍色公園公司是一家什麼樣的公司？ (A)有較窄的管理管制幅度 (a narrow span of management) (B)有較寬的管理控制幅度 (a wide span of management) (C)高度的集權 (a high degree of centralization) (D)高度的授權 (high degree of decentralization)
 9. 夢想公司有財務部門、行銷部門、及生產部門。請問夢想公司的組織設計採用的是何種部門化的基礎？ (A)功能別 (functional structure) (B)顧客別 (customer structure) (C)產品別 (product-based structure) (D)任務團隊 (team structure)
 10. 創新創意公司的組織結構是依照功能分工 (designed along functional lines)，新產品的發展非常的緩慢，製程也被許多的問題所困擾；問題之一是行銷部門的人員與生產部門的人員從不溝通。以上的例子說明創新創意公司所面對以下何種問題？ (A)協調 (coordination) (B)控制 (controlling) (C)激勵 (motivating) (D)領導 (leading)

三、複選題 32% (每題 4 分)

1. 下列何者為正確的敘述？ (A)領導者特質理論認為具備某些特質、性格與能力，因而展現相當高的領導力 (B)領導者特質觀點認為，領導者可以靠後天的訓練、學習，進而生成 (C)領導者特質觀點於 1970 年後開始逐漸沒落 (D)領導者特質觀點的發展受限是因研究者對於何謂好的領導者特質並沒有一致的定論。
2. 下列何者是不正確的敘述？ (A)高度重視生產的同時也高度重視員工，這樣的領導者是屬於權威型領導 (B)領導者所展現出來的行為不外乎是強調工作導向與關係導向這兩大類型 (C)貧乏型領導顯示管理者同時在關心員工與關心生產上付出相當的心力，沒有偏頗 (D)最理想的管理模式是中間型領導。



3. 下列何者屬於平衡計分卡之內部流程構面衡量的關鍵績效指標？ (A)法令與環境面流程 (B)顧客管理流程 (C)作業流程 (D)企業形象。
4. 下列何種敘述是不正確的？ (A)近年來學者們對於交易型領導顯示出相當大的興趣 (B)交易型領導下的員工，在無法得到利益的情況很可能離開組織 (C)命令型領導方式適合用在高任務導向、高關係導向的情況 (D)引領組織內的成員達成組織目標的能力叫做引導力。
5. 根據費德勒的情境領導模式 (Fielder's Contingency Model)，下列敘述何者是正確的？ (A)以「最不受歡迎同事量表」衡量領導風格 (B)將「領導者與部屬的關係」納入情境變數 (C)可改變領導者風格來改善模式 (D)強調對於達成工作目標之重視。
6. 下列何者屬於 Herzberg 的雙因子理論中提出的激勵因子？ (A)責任感 (B)升遷機會 (C)薪資報酬 (D)成就感。
7. 下列有關感受組織內不公平待遇時，員工可能會採取因應的方式，何者為正確的敘述？ (A)設法增加自己的產出 (B)嘗試增加自己的收入 (C)改變參考對象之選擇 (D)離開組織。
8. 下列有關激勵理論與其主張學者之配對，何者為正確的敘述？ (A) McClelland 提出的期望理論 (B) Herzberg 提出的雙因子理論 (C) Adams 提出的公平理論 (D) Alderfer 提出的 ERG 理論。