

轉學考「管理概論」題庫

- (3)1. 管理兼有兩個層面：(1)策略與行銷 (2)規劃與決策 (3)管人與管事 (4)目標與使命。
- (1)2. 以最少的投入得到最大的產出，稱為：(1)效率 (2)效益 (3)效果 (4)效用。
- (2)3. _____是指工作的成果與投入的資源兩者的比值，部分學者專家簡單扼要的把其視為「把事情做對」：(1)效能 (2)效率 (3)目標 (4)規劃。
- (4)4. 下列何者不是第一線的管理者？(1)領班 (2)組長 (3)班長 (4)區督導。
- (3)5. 主任、協理、襄理、經理、局長、處長等，為何種管理者？(1)基層員工 (2)一線管理者 (3)中階管理者 (4)高階管理者。
- (1)6. 依據管理者的職位層級來分類，可分為高階、中階、與基層三者。請問負責組織的重大決策及整體或重要部門的成敗的層級是：(1)高階管理者 (2)中階管理者 (3)基層管理者 (4)以上皆非。
- (1)7. 制定公司使命與願景是哪一個管理者階層的工作內容？(1) 高階管理者 (2)中階管理者 (3)第一線管理者 (4)基層成員。
- (2)8. 下列何者非為從事做決定及實際執行行動方案角色的管理者？(1)企業家 (2)慈善家 (3)談判者 (4)資源分配者。
- (4)9. 管理者具備能夠與他人相處、溝通與協調的能力，為哪一種管理技能？(1)專業技術能力 (2)概念化能力 (3)面試能力 (4)人際能力。
- (3)10. 「應用於特定作業或業務工作上的專業知識、工具和方法」，描述的是何種能力？(1)溝通能力 (2)專業能力 (3)技術能力 (4)整合能力。
- (4)11. 根據 Katz 的主張，下列何者不是其主張中優秀的管理者應該具備的三種能力之一？(1)技術能力 (2)人際能力 (3)概念能力 (4)規劃能力。
- (4)12. 管理大師 Henry Mintzberg 認為管理者扮演十種不同的角色，請問下列何者屬於人際角色？(1)資源分配者 (2)危機處理者 (3)談判者 (4)領導者。
- (1)13. 下列何者為企業社會責任的簡稱？(1)CSR (2)CRM (3)CSO (4)CCP。
- (4)14. 泰勒 (Fredrick W. Taylor) 認為何者為達到最高勞動生產率的重要手段？(1)科技化 (2)常態化 (3)數量化 (4)標準化。
- (3)15. 下列何者常作為管理者規劃與控制生產進度的工具，使管理者瞭解工作目標執行的狀況，以及與預定進度之間的差距？(1)長條圖 (2)策略地圖 (3)甘特圖 (4)樹狀圖。

- (4)16.梅堯 (Elton Mayo) 於美國西方電器公司的霍桑工廠透過一連串生產力的實驗，探討「不同照明度對工作表現的影響」，稱為什麼研究？(1)梅堯研究 (2)西方電器研究 (3)照明研究 (4)霍桑研究。
- (3)17.組織依據所處的內外條件隨機應變，形成一種管理取決於所處環境狀況的理論，稱為？(1)行為科學理論 (2)危機處理理論 (3)權變理論 (4)環境理論。
- (3)18.組織內部的運作方式與影響運作績效的因素總和？(1)外部環境 (2)競爭環境 (3)內部環境 (4)總體環境。
- (4)19.下列何者屬於組織可擁有的市場資源？(1)設備 (2)資產 (3)研發能力 (4)品牌。
- (4)20.杜拉克具有精準的洞察力，他認為企業的目的在於什麼，如果做不到這一點，企業便沒有存在的意義？(1)賺錢 (2)滿足股東 (3)服務社會 (4)創造顧客。
- (4)21.根據 Maslow 的需求層次理論，請問其所提出的五個層次當中，為屬最高層次的是下列哪一項需求？(1)自我尊嚴的需求 (2)自我超越的需求 (3)自我了解的需求 (4)自我實現的需求。
- (1)22.以星巴克為例，下列何者不屬於會影響管理者決策與行為的利害關係人？(1)議員 (2)咖啡農 (3)員工 (4)顧客。
- (2)23.身為流通管理幹部或門市服務人員，下列規定較無必要熟悉？(1)銷售管理 (2)全民健康保險法 (3)消費者申訴 (4)商品標示。
- (1)24.強勢組織文化裡的員工較弱勢組織文化的員工更為投入，同時也限制管理者各方面的決策選擇，但下列何種管理者的工作不受影響？(1)研發 (2)規劃 (3)領導 (4)控制。
- (4)25.通常對於低結構化的問題可以透過 DSS 的輔助尋找解決方案，請問 DSS 是下列何者的英文縮寫？(1)決策輔助系統 (2)問題分析程序 (3)問題判斷程序 (4)決策支援系統。
- (3)26.決策者針對無歷史資料可依循的事件，必須根據判斷、知識、經驗和直覺估計，以求得下列何者並進行決策？(1)事前機率 (2)事後機率 (3)主觀機率 (4)客觀機率。
- (2)27.企業營運規劃的過程中，其目標訂定涵蓋了組織的使命與願景，並涵蓋了組織的營收、利潤及成長相關願景與目標，其屬於何種目標策略之訂定？(1)戰術性目標 (2)策略性目標 (3)營運性目標 (4)以上皆非。
- (3)28.環球百貨公司行銷部，每年於十月皆配合國慶活動，進行聯合性商品企銷活動，此例行性活動規劃於企業組織規劃管理上就其期間之長短而言，其屬於何種營運規劃？(1)長期規劃 (2)中期規劃 (3)短期規劃 (4)以上皆非。

- (1)29.組織進行目標設定過程中，管理者常以 SMART 原則來研判目標設定是否妥善，下列何者非 SMART 的衡量原則？(1)滿意性(satisfaction) (2)可衡量(measurable) (3)可達成(achievable) (4)成果導向(result-oriented)。
- (4)30.「理性決策」中隱含著在現實生活中不太可能出現的假設，使得嚴格來說理性決策是非常不實用的方法，而需適度的調整。請問這些假設包括：(1)完美資訊 (2)消除不確定性 (3)客觀理性 (4)以上皆是。
- (2)31.關於企畫書的功能，下列敘述何者有誤？(1)得到主管的認同，進而爭取更多的資源協助活動實現 (2)企畫書功能僅限於活動舉辦之前的各類籌備事項 (3)使所有變項皆納入掌握之中，以使活動順利進行 (4)各項細節皆有詳細說明，以利工作人員執行
- (2)32.目標管理法係經由管理者和員工共同訂定明確的目標，其基本假設認為：(1)當員工參與目標的設定時，將會更瞭解公司實際目標 (2)當員工參與目標的設定時，將會更加努力的達成目標 (3)當管理者自行設定目標時，目標將會過於狹隘、侷限 (4)兩者共同參與目標設定時，充分的交流將使目標創新。
- (1)33.下列何者不是一個設計良好的目標應該具備的特性？(1)以表演方式呈現 (2)可衡量、可量化 (3)具明確的時間表 (4)具有適宜挑戰性。
- (2)34.下列何者不是制定 SOP(Standard Operational Procedure)的目的？(1)減少人為錯誤 (2)防止競爭抄襲 (3)降低顧客抱怨 (4)提昇經營效率。
- (4)35.整合上游製造商、物流中心以及零售業，這樣的策略操作屬於下列哪種類型？(1)向前整合 (2)向後整合 (3)水平整合 (4)垂直整合。
- (4)36.何種類型的預測是將一連串的歷史資料，套用在數學模型以預測未來的結果？(1)調查預測 (2)定性預測 (3)討論預測 (4)定量預測。
- (1)37.下列何者是用來進行不同變數之間因果關係的分析與預測的統計方法？(1)迴歸分析 (2)時間數列分析 (3)變異數分析 (4)最小平方法。
- (2)38.何種指標常被用來做為經濟指標的預測工具，當將來經濟產生變動，可由一些事前的徵候或現象先露出訊息？(1)未來指標 (2)領先指標 (3)預測指標 (4)指標徵兆。
- (3)39.在群體決策中，為避免人際互動對決策形成干擾，衍生群體盲思的現象。以下何種方式由與會者各自提出對於決策議題主張，再由全體與會者加以評分，得分最高者即為最後的決議：(1)傳統會議 (2)視訊會議 (3)名目群體 (4)會簽。
- (1)40.管理上，在兩個以上的方案中作選擇，稱為？(1)決策 (2)替代 (3)規劃 (4)情境。

- (1)41. 實際狀況與期望狀況之間的差距中，通常可以發現什麼？(1)問題 (2)決策 (3)行動 (4)目標。
- (3)42. 下列何者不是決策情境所要考慮的因素？(1)確定狀況 (2)風險評估 (3)財務分析 (4)不確定情境。
- (3)43. 在不同的決策模式中，理性決策模式所追求的方案為？(1)替代方案 (2)可能方案 (3)最佳方案 (4)理性方案。
- (3)44. 依據前次購買的資訊來決定下次購買商品的決策，稱為？(1)決策偏差 (2)確認偏差 (3)定錨效應 (4)過度自信。
- (2)45. 只注意符合自己興趣、偏好、利益等資訊，對其他資訊視而不見的心理因素稱為？(1)定錨效應 (2)選擇性知覺 (3)框架效應 (4)過度自信。
- (1)46. 下列何者是用以記載「將如何達成目標」的文件？(1)計畫 (2)報表 (3)憑證 (4)期刊。
- (3)47. 執行中階管理者擬定的方案是哪一個管理階層的工作？(1)高階管理者 (2)中階管理者 (3)第一線管理者 (4)基層成員。
- (3)48. 將成員分為若干小組，每組 6 至 12 人，大家針對問題，自由提出構想、齊集一堂共同思考，稱為？(1)深度匯談 (2)交叉辯論 (3)腦力激盪 (4)名目群體。
- (2)49. 產品要賣到多少數量時，企業才達到不賺也不虧的水準，稱為？(1)產品定位點 (2)損益平衡點 (3)最佳銷售點 (4)目標銷售點。
- (3)50. 下列何者不是控制的步驟？(1)設定績效標準 (2)衡量實際績效 (3)發放績效獎金 (4)採取矯正行動。
- (4)51. 下列何者是組織中常見的績效標準？(1)產出的數量 (2)耗費的時間 (3)花費的金錢 (4)以上皆是。
- (4)52. 管理者在比較績效與標準後，可能採取何種管理行動？(1)改善實際績效 (2)修正標準 (3)維持現狀 (4)以上皆是。
- (1)53. 下列何者是以科學方法持續改善組織的產品、服務和作業過程，以迎合顧客需求的策略控制方法？(1)全面品質管理 (2)全面品牌管理 (3)全方位策略管理 (4)全方位控制管理。
- (3)54. 下列何者非平衡計分卡 (balanced scorecard, BSC) 所考量的構面？(1)顧客 (2)財務 (3)外部流程 (4)創新與學習。
- (2)55. 使每位員工只負責特定的步驟，而非獨自做一件完整的工作，稱為？(1)工作豐富化 (2)

分工 (3)輪調 (4)工作縮減。

- (3)56.為了解決組織內部門分工過細的問題，常需要設計何種機制？(1)組織 (2)分工 (3)協調 (4)調整。
- (1)57.下列何者不是組織中常見的協調機制？(1)私下和解 (2)規則或程序的標準化 (3)技能的標準化 (4)產出的標準化。
- (3)58.協助直線管理者達成組織目標的權力，本身並無直接指揮的權力，但以專業功能輔佐直線管理者的職權是？(1)權力職權 (2)專業職權 (3)幕僚職權 (4)指揮職權。
- (4)59.組織結構的設計最常受到什麼權變因素的影響？(1)環境 (2)策略 (3)生產技術 (4)以上皆是。
- (4)60.下列何者為組織文化形成之根源？(1)創辦人之信念 (2)組織成員的學習經驗 (3)新領導者所引入之新價值觀 (4)以上皆是。
- (1)61.現今的組織成員因為加入越來越多的異質性成分，使產生何種必須關注的管理議題？(1)多元化管理 (2)次文化管理 (3)新住民管理 (4)異質文化管理。
- (4)62.組織文化包含從外在層面的制度與表象，到內在層面的組織成員共享的？(1)價值觀 (2)信念 (3)態度 (4)以上皆是。
- (1)63. 何種導向的領導者其主要動機是在追求與部屬良好的人際關係？(1)關係導向 (2)任務導向 (3)目標導向 (4)情境導向。
- (4)64.下列何者不是 Maslow 的需求層級理論 (hierarchy of needs) 的層級？(1)生理需求 (2)安全需求 (3)自尊需求 (4)目標需求。
- (4)65.透過影響人們的內在需求來誘導、激發組織成員的工作意願和行動，使他們完成組織目標的過程，稱之？(1)指導 (2)命令 (3)誘因 (4)激勵。
- (2)66.運用新的技術知識或市場知識，以提供顧客新的產品及服務，稱之？(1)創意 (2)創新 (3)創造 (4)創業。
- (1)67.下列何者是創業的藍圖，也是創業家向外籌資的重要依據？(1)營運計畫書 (2)服務藍圖 (3)產品規格書 (4)策略藍圖。
- (3)68.分配企業活動給不同的部門，並集結不同職位於同一部門，此過程稱為什麼？(1)組織化 (2)組織集結 (3)部門化 (4)部門建構。
- (3)69.工作經過指派或任命之後，正式化單位的組織，進而形成組織結構，若以書面的圖示方式表現，稱之？(1)圓餅圖 (2)雷達圖 (3)組織圖 (4)流程圖。

- (1)70. 十八世紀經濟學家 Adam Smith 出版的《國富論》當中主張企業應如何提升其生產效率？
(1)分工 (2)壓榨 (3)規劃 (4)訓練。
- (3)71. 以團隊為基礎的工作設計日益普遍，其更具彈性地回應市場變化、因應競爭者，使企業走向扁平化，成為下列何者？(1)複雜化組織 (2)密集化組織 (3)水平式組織 (4)高能式組織。
- (1)72. 控制幅度的觀念引起組織設計者重視，請問下列何種組織屬於控制幅度大、層級少？(1)扁平式結構 (2)階層式組織 (3)縱深式結構 (4)垂直式組織。
- (2)73. 成員對組織的目標信念表達認同，並願意付出心力、留任組織的態度，稱為？(1)組織認同 (2)組織承諾 (3)團隊認同 (4)團隊承諾。
- (2)74. 美國和加拿大地區比較容易採行目標設定理論的原因，與下列哪個因素有關？(1)自信能力 (2)國家文化 (3)內控特質 (4)回饋激勵。
- (1)75. 王品的員工享有分紅入股的獎勵制度，抱持「即時獎勵、立即分享」的理念，請問這符合何種理論？(1)期望理論 (2)需求層級理論 (3)公平理論 (4)增強理論。
- (3)76. 領導者所展現的行為與態度，包括領導方式、觀念和意識型態、領導行為等，稱為領導者的？(1)領導理念 (2)領導機制 (3)領導風格 (4)領導態度。
- (2)77. 專制—民主的連續模式中，實際的領導行為同時取決於四種變項，下列何者為非？(1)部屬的因素 (2)環境的因素 (3)群體的因素 (4)組織的因素。
- (2)78. 「領導者提供極少的指示、支援，但與部屬的關係薄」此敘述屬於情境領導理論中的何種領導風格？(1)告知式 (2)授權式 (3)推銷式 (4)參與式。
- (4)79. 所有團隊的領導者皆須承擔某些共同的責任，並扮演特定的領導角色，下列何者非其需要扮演的角色？(1)教練 (2)問題解決者 (3)衝突管理者 (4)生活輔導者。
- (1)80. 領導行為理論強調領導者的關鍵應在於，領導者具有與眾不同的？(1)領導風格 (2)個人特質 (3)管理經驗 (4)用心程度。
- (1)81. 領導者創造並清楚表達一種能改善現狀、務實、可信與具吸引力的未來願景。指的是下列哪一類型的領導者？(1)願景型領導者 (2)創造型領導者 (3)實踐型領導者 (4)務實型領導者。
- (3)82. 有效的溝通過程應包含三個層面，下列何者不包括？(1)發訊者正確地進行溝通 (2)收訊者瞭解收到的訊息 (3)傳送有意義的訊息過程 (4)採用適當的溝通方法。
- (3)83. 人際溝通的過程複雜，在人際溝通的過程極易受到噪音影響，所謂噪音不包含下列何

者？(1)收訊者不專心 (2)文化差異 (3)天候狀況 (4)字跡太潦草。

(4)84.「說話的內容、寫信的信件內容、作畫時的圖畫」這些屬於人際溝通過程的何項要素？

(1)通路 (2)編碼 (3)媒介 (4)訊息。

(4)85.今日的員工面對資料暴增的情況，幾乎無法處理與消化而呈現什麼狀態？(1)資訊豐富

(2)資訊不足 (3)資訊繁雜 (4)資訊過載。

(3)86.主動傾聽是指不加判斷或解釋而聽取對方的原意，請問下列何者不是表現主動傾聽的行為？

(1)設身處地地使對方覺得自在 (2)避免表現使人分心的動作或姿勢 (3)保持適當的面部表情及避免點頭 (4)順利的轉換發言者和傾聽者的角色。

(2)87.請問在組織當中，何種型態的溝通可增進不同部門間企業成員的瞭解與合作，並可滿足

企業成員的社會需要，進而提高其服務精神與工作興趣？(1)垂直溝通 (2)水平溝通 (3)團體溝通 (4)跨領域溝通。

(2)88.何種解決衝突的方法，較能結合雙方的觀點和利益，創造出彼此都能接受的解決方式？

(1)競爭 (2)統合 (3)順應 (4)退避。

(4)89.在實務上，採取例外管理之目的為何？(1)降低成本 (2)品質管制 (3)增加盈餘 (4)節省時間。

間。

(2)90.對管理者而言，確定部屬的表現是否如預期是件重要的工作，藉由何者衡量為最直接的方法？

(1)員工出勤 (2)員工績效 (3)員工品格 (4)員工專業。

(1)91.績效(performance)是指一項活動的最終結果。下列何者不屬於績效分析的層級？(1)

企業及文化 (2)組織與社會 (3)部門及單位 (4)個人。

(3)92.組織的內外環境中存在著許多與組織相關的人或團體，一般稱之為？(1)股東關係人 (2)

政治關係人 (3)利害關係人 (4)組織關係人。

(3)93.下列何者「負責監督公司的高階主管、會要求組織產出足夠的利潤」？(1)顧客 (2)員工

(3)董事會 (4)所有權人。

(1)94.下列何者不是費堯所提出的十四項管理原則？(1)專業原則 (2)分工原則 (3)紀律原則

(4)目標一致原則。

(3)95.「組織內具有相同的目標，並依據一套計畫來引導管理者與員工的行動」是費堯的哪一

項管理原則？(1)指揮統一原則 (2)公平原則 (3)目標一致原則 (4)紀律原則。

(4)96.組織文化是指組織在長期的生存和發展中，所形成特有的且為多數成員共同遵循的 (1)

規範 (2)辦法 (3)命令 (4)信念。

- (1)97.在定義企業目的與使命時，最關鍵的問題是？(1)誰是我們的顧客 (2)我們是誰 (3)我們為什麼要做這個 (4)誰來做最好。
- (2)98.對管理者而言，管理工作的本質就是在制定？(1)制度 (2)決策 (3)規章 (4)法條。
- (3)99.為了提升決策品質，管理者必須遵循何種問題解決的特性？(1)便利性 (2)一致性 (3)科學性 (4)公平性。
- (3)100.下列何者為正確的決策程序步驟？(1)檢視與評核決策結果、確定決策準則、衡量準則權重、界定問題、選擇方案、發展備選方案、執行方案 (2)發展備選方案、衡量準則權重、界定問題、確定決策準則、檢視與評核決策結果、選擇方案、執行方案 (3)界定問題、確定決策準則、衡量準則權重、選擇方案、發展備選方案、執行方案、檢視與評核決策結果 (4)衡量準則權重、界定問題、確定決策準則、發展備選方案、選擇方案、檢視與評核決策結果、執行方案。
- (2)101.下列何者指的是「做對的事情」(do the right thing)？ (1)效率 (2)效能 (3)領導 (4)中階幹部。
- (3)102.關於管理功能，下列何者為是 (1)管理的四個功能為規劃、組織、用人及控制 (2)管理的功能是四個獨立的步驟，各自運作 (3)管理循環說明管理是一個動態程序，週而復始 (4)控制是替組織設立目標，是管理功能的第一個工作。
- (3)103.西蒙(Simon)提出有關的決策概念為(1)絕對理性 (2)完全理性(3)有限理性 (4)無限理性。
- (1)104.下列關於權變理論，何者為非？ (1)重視原則 (2)關心能否有效管理 (3)沒有一套絕對的組織原則 (4)強調管理的三個階層包括；技術核心、協調及策略三個階層。
- (3)105.外顯知識 (Explicit Knowledge) 指的是 (1)對公司文化強烈的感覺 (2)提供專家建立對問題解決具創造性的見解 (3)建立可以編撰、儲存並重複使用的之事之電子文件 (4)在會議中分享故事及學習歷史。
- (2)106.公司明訂員工可以質疑公司的升遷管道的公正性，以確保每位員工應有的權利，這是道德觀點中倫理的 (1)功利觀 (2)權利觀 (3)正義觀 (4)綜合觀。
- (3)107.某家傳統製造商分析網路消費行為的轉變，發現線上機票與旅遊服務的商機，而決定設立旅遊網站，此一決策分析主要屬於 SWOT 分析的哪一層面 (1)Strength (2)Weakness (3)Opportunity (4)Threat。

- (4)108.當百事公司想辦法結合百事可樂，國際七喜汽水的時候，這是發展那種層級的事業策略？ (1)功能 (2)系統 (3)管理 (4)公司。
- (4)109.「在正確的時間，將正確的物品及數量放在正確的地方」、「零庫存」。上述指的是何種系統敘述？(1) EDI (2) BTC (3) SCM (4) JIT。
- (2)110.兩因素理論中，例如有意義的工作與成就感，式屬於： (1)保健因素 (2)激勵因素 (3) X因素 (4) Y因素。
- (1)111.「關注於全組織人員的團隊活動、增加消費者滿意與降低成本，其目標是零缺點的品質水準」指的是： (1) TQM (2) MIS (3) DSS (4) ERP。
- (2)112.台灣的產業目前在國際分工的主要地位是(1)科技研發 (2)生產製造 (3)品牌行銷 (4)技術授權。
- (4)113.高科技產業的核心競爭力在於(1)管理 (2)資本 (3)設備 (4)人。
- (3)114.人格特質是(1)恆定不會改變的 (2)經常改變的 (3)相對穩定但可能緩慢改變的 (4)變動不定的。
- (2)115.問題的結構化程度(1)和我們對問題的了解程度有關 (2)和問題本身的結構有關 (3)以上兩者皆有關 (4)以上兩者皆無關。
- (2)116.為了完成某特定任務而組成的群體稱為(1)指揮群體 (2)任務群體 (3)利益群體 (4)友誼群體。
- (1)117.公平理論主張人們是依據什麼來決定他們的努力程度(1)相對報償 (2)絕對報償 (3)貨幣所得 (4)金錢報償。
- (3)118.MRP 即是：(1)供應鏈管理 (2)資源整合系統 (3)物料需求規劃 (4)以上皆非。
- (3)119.「企業用來確保能在原先規劃的方向運行的一切活動，在過程中不斷的衡量與矯正，以達成組織目標」，上述所指的是： (1)規劃 (2)稽核(3)控制 (4)以上皆非。
- (1)120.某企業的「CEO」是指該企業的： (1)執行長 (2)董事長 (3)長期經營目標 (4)短期經營目標。
- (2)121.以「需求階層理論」來看，企業給於員工工作保障、退休金、離職金是要滿足員工何種需求？ (1)生理需求 (2)安全需求 (3)尊重需求 (4)自我實現需求。

- (4)122.管理學上所稱「MBO」是指：(1)現場管理 (2)走動管理 (3)科技管理 (4)目標管理。
- (3)123.「企業為提升競爭力而將所提供的產品或服務與競爭對手所提供的有所差別」我們稱企業在執行：(1)專業化 (2)多角化 (3)差異化 (4)以上皆非。
- (4)124.管理學所稱PLC 是指：(1)職務生命週期 (2)企業生命週期 (3)管理生命週期 (4)產品生命週期。
- (1)125.「及時生產」是由哪一公司所發明？(1) TOYOTA (2) IBM (3) HP (4) ACER。
- (3)126.具有「簡單、非正式、低度集權」特性的企業是屬於何種組織形式：(1)官僚式組織 (2)機械式組織 (3)有機式組織 (4)以上皆非。
- (3)127.「從事某一項工作經驗的累積可以造成所需投入成本的降低」是指：(1)規模經濟 (2)邊際效果 (3)經驗曲線 (4)以上皆非。
- (3)128.企業以誇大的廣告誤導消費者，是不符合(1)企業的經濟責任 (2)企業的法律責任 (3)企業的倫理責任 (4)企業的道義責任。
- (4)129.員工生涯發展管理是(1)員工的責任 (2)主管的責任 (3)組織的責任 (4)組織和員工雙方共同的責任。
- (3)130.組織行為的研究重點在(1)員工個人的行為 (2)員工小組的行為 (3)員工個人身為組織一份子時的行為 (4)員工集團的行為。
- (4)131.二十世紀之前對管理思想影響最大的事件當屬(1)亞當史密斯所提出的分工原理 (2)科層組織 (3)霍桑實驗 (4)工業革命。
- (3)132.管理者對組織績效的影響較合理的看法應是(1)管理者必須為組織績效負全責 (2)管理者受環境影響無法為組織績效負責 (3)管理者對組織績效應負有限的部份責任 (4)視情況而定。
- (4)133.溝通指(1)說服對方肯定自己的意念 (2)訊息的傳遞 (3)說服對方接受自己的意念 (4)意念的表達與了解。
- (2)134.決定企業如何與產業內競爭的策略層次是(1)總體策略 (2)事業策略 (3)網絡策略 (4)作業策略。
- (1)135.在波斯頓顧問團模式中，資料的提供是(1)金牛 (2)明星 (3)問題兒童 (4)狗。

- (2)136.管理者在激勵員工時應該(1)一視同仁 (2)因人而異 (3)憑喜好而為 (4)一律嚴厲。
- (1)137.科學管理的代表人物是(1)泰勒 (2)孔茲 (3)麥那瑪拉 (4)費堯。
- (3)138.在羅伯·凱茲(Robert L. Katz)所指出管理者應具備的三種能力中，有那一個是對所有層級的管理者同樣重要的(1) 概念化能力 (2)技術能力 (3)人際關係能力 (4)溝通能力。
- (2)139.在波特教授的產業競爭分析架構中和企業站在競合作的立場的是(1)替代品 (2)供應商 (3)潛在進入者 (4)代理商。
- (4)140.效率與效果之間的關係為(1)效率就是效果 (2)有效果才會有效率 (3)有效率才會有效果 (4)二者相互獨立沒有關係。
- (2)141.以生產線工人動作與時間分析最有名的學者是:(1)甘特 (2)季伯萊茲夫婦 (3)泰勒 (4)亞當史密斯。
- (2)142.比較能徹底解決群體決策問題的方法是(1)經驗法 (2)德爾菲法 (3)腦力激盪 (4)草根法。
- (2)143.改變人員行為與態度的主要技巧稱為(1)組織變革 (2)組織發展 (3)組織再造 (4)組織創新。
- (2)144.下列描述何者為真(1)規劃可以減少外界環境的變化(2)規劃可以減少環境變化所帶來的衝擊(3)規劃與環境變化無關(4)規劃可以增多外界環境的變化。
- (4)145.下列何者理論常被使用在不確定環境下的決策、貿易談判、嫌犯審問上：(1)期望理論 (2)權變理論 (3)藍海策略理論 (4)賽局理論。
- (3)146.在波斯頓顧問團模式中，對問題兒童應該如何處理(1)增加投資 (2)捨棄 (3)減少投資 (4)評估後決定是否要投資。
- (4)147.下列何者是管理的功能：(1)控制 (2)協調 (3)組織 (4)以上皆是。
- (2)148.倡導「有系統地研究工作方法與建立工作標準，以提高生產力並使工作更容易進行」的是(1)管理科學理論 (2)科學管理理論 (3)行政管理理論 (4)行為管理理論。
- (1)149.德國社會學家Max Weber(偉柏)是屬於下列哪一個理論學派？ (1)科層組織理論 (2)需求階層理論 (3)權變理論 (4)X、Y 理論。

- (4)150.「組織有系統地設定目標，並依據最後的結果來評估目標的達成率，將能改善員工績效、增加員工滿意度」所指的是：(1) 4P (2) PLC (3) IPO (4) MBO。
- (1)151.下列那一項指標是所有管理者都必須納入績效衡量的(1)員工滿意程度 (2)公司的營業額 (3)公司產品的品質 (4)公司產品的多樣性。
- (4)152.下列何者對BCG 模式的說明有誤：(1)又名波士頓顧問團模式 (2)可藉此瞭解公司在多角化經營的狀況 (3)市場成長率是BCG 模式重要考量之一 (4)是一種腦力激盪。
- (2)153.承上題，若公司將一問號(Question Mark)事業努力的提昇它的市占率，這事業就會成為：(1)金牛Cash Cow (2)明星Star (3)落水狗Dog (4)以上皆非。
- (4)154.管理學所稱「R&D」是指：(1)績效 (2)合資 (3)研發 (4)購併。
- (1)155.「企業所提供的產品或服務與競爭者所提供的有明顯不同，且這些不同處對大部分消費者是有價值的」，這在管理學上稱之為：(1)差異化 (2)多元化 (3)多角化 (4)以上皆非。
- (4)156.下列何者對「TQM」的敘述是正確的：(1)由英國國防部首創 (2)又稱「即時生產系統」 (3)由日本Toyota 公司首創 (4)又稱「全面品質管理」。
- (1)157.下列何者對「ISO9000」的敘述是正確的：(1)是一種品質管理系統 (2)是一種財務管理系統 (3)是一種人力管理系統 (4)是一種行銷管理系統。
- (4)158.下列何者對「CEO」的敘述是正確的：(1)又稱執行長 (2)是企業高階主管職務 (3)張忠謀曾任CEO職位 (4)以上皆是。
- (4)159.下列何者不是用來衡量績效的標準：(1)貨幣標準 (2)物質標準 (3)工作能力 (4)以上皆非。
- (2)160.何者是指「物料需求規劃」？(1) TQC (2) MRP (3) SCM (4) JIT。
- (2)161.下列何者不是企業「國際市場進入模式」：(1)國際合資企業模式 (2)進口模式 (3)特許權模式 (4)出口模式。
- (2)162.「因為整體印象而影響到個別屬性評價的現象」是指(1)知覺效果 (2)暈輪效果 (3)邊際效果 (4)以上皆非。
- (4)163.「組織分化所形成的許多工作職位，必須按照某種邏輯進行整合，才能有效加以管理」，

這種過程稱為：(1)工作設計 (2)水平整合 (3)垂直整合 (4)部門化。

(3)164.請選出不正確的配對？ (1) CRM：顧客關係管理 (2) SCM：供應鏈管理 (3) ERP：決策支援系統 (4) MIS：管理資訊系統。

(1)165.孔茲提出管理功能，其內容程序為(1)規劃→組織→用人→領導→控制 (2)規劃→用人→組織→控制→領導 (3)規劃→組織→用人→控制→領導 (4)規劃→用人→組織→領導→控制。

(1)166.目前台灣所能參與的最高層級的國際性組織是(1)亞洲經濟合作會議 (2)關稅暨貿易總協定 (3)聯合國 (4)WHO。

(2)167.目前世界上經濟實力最強的區域性經濟組織是(1)歐洲聯盟 (2)北美自由貿易區 (3)亞太經濟合作會議 (4)非洲經濟合作會議。

(1)168.在塞西的模式中，提供安全產品給消費者稱企業盡了(1)社會義務 (2)社會責任 (3)社會回應 (4)社會價值。

(2)169.在決策過程中所謂問題指(1)一個你不知道答案的題目 (2)理想與現實之間的差距 (3)一個複雜的過程 (4)一個簡化的過程。

(4)170.規劃對組織績效的影響最重要的是(1)有做規劃比沒有做規劃好 (2)有做規劃與沒有做規劃一樣 (3)正式規劃比非正式規劃好 (4)規劃的品質最為重要。

(1)171.依照古典的組織設計原則認為(1)分工越細生產力越好 (2)分工越細生產力越差 (3)分工越粗生產力越高 (4)分工和生產力無關。

(3)172.透過解凍、改變、再凍結的過程來進行的變革稱為(1)變革的促成者 (2)變革的濁水觀 (3)變革的靜水觀 (4)變革的擁護者。

(4)173.在組織中，副總經理通常屬於那一個層級(1)高階主管 (2)中層主管 (3)低層主管 (4)視情況而定。

(1)174.管理功能所稱的組織(organizing)指(1)組織設計 (2)組織結構 (3)組織圖 (4)組織規劃。

(2)175.將既存事物不同的方式加以組合稱之為(1)創新 (2)創造力 (3)變革 (4)改變力。

(2)176.依據麥克葛里哥的说法(1)對X型員工要用X型的管理方式 (2)X型的管理方式造成X型的員工 (3)X型的管理方式造成Y型的員工 (4)要採用什麼管理方法應視員工的需求而

定。

- (3)177.配合國家經濟發展階段之政策，顯示經濟情況，指導政府施政參考的指標是(1)景氣動向指標 (2)景氣導向信號 (3)景氣對策信號 (4)工業生產指數。
- (3)178.有助於組織文化解凍的情況是(1)組織規模大 (2)組織的強勢文化 (3)組織的弱勢文化 (4)以上皆非。
- (3)179.激勵是一種(1)人格特質 (2)情境 (3)心理過程 (4)以上皆非。
- (3)180.物料需求規劃的主要產出是(1)生產排程 (2)原物料需求 (3)以上皆是 (4)以上皆非。
- (1)181.ISO-9000品質認證制度的重點在於(1)品質保證 (2)品質檢驗 (3)統計品質管理 (4)品質控管。
- (2)182.當一個國家的人口中有7%的人超過多少歲時被稱為高齡社會(1)60歲 (2)65歲 (3)70歲 (4)75歲。
- (4)183.馬斯洛需求層級理論指出了人們有那幾種需求？(1)生理需求、安全需求 (2)社會需求 (3)尊敬需求與自我實現的需求 (4)以上皆是。
- (1)184.下列何者不是領導理論：(1)雙因子理論 (2)行為理論 (3)特質理論 (4)權變理論。
- (4)185.就波士頓分析模式來說，下列哪項敘述有誤：(1)市占率是其中一項變數 (2)市場成長率是其中一項變數 (3)明星Star 市場佔有率高之事業單位 (4)金牛Cash Cow 為市場成長率高之事業單位。
- (2)186.何謂管理學中所稱「綠色企業」？(1)從事農業生產之企業 (2)追求環保經濟效益之企業 (3)政治傾向綠色政黨之企業 (4)從事自然資源開發之企業。
- (1)187.Douglas 認為「人性具有反抗改變的天性」是哪一個理論的假設：(1) X理論 (2) Y理論 (3)Z理論 (4)以上皆非。
- (1)188.聞名全球的「台積電」是屬於何種產業？(1)專業晶圓代工製造 (2)發光二極體製造 (3)薄膜電晶體液晶顯示器製造 (4)筆記型電腦代工製造。
- (1)189.組織再造強調的是(1)組織流程的徹底檢討 (2)品質的持續改進 (3)強調全面參與和團隊合作 (4)企業資源規劃。

- (4)190.國際經濟分工體系包含了那些類不同開發程度的國家？(1)已開發國家 (2)開發中國家 (3)未開發國家和新興工業國 (4)以上皆是。
- (1)191.「霍桑實驗」對何種管理理論有重大貢獻及影響？(1)行為管理理論 (2)行政管理理論 (3)科學管理理論 (4)資源基礎理論。
- (3)192.「近來原油價格高漲，造成許多從事太陽能產業的企業(如茂迪)接單暢旺」，上述對茂迪而言是屬SWOT 分析中哪一項：(1)S (2)W (3)O (4)T。
- (2)193.麥克葛里哥認為(1)對X型的員工應該用X理論方法來管理他，對Y型的員工就用Y理論的方式來管理他 (2)X理論的管理創造了X型的員工；Y理論的管理可以造就Y型的員工 (3)員工天生是被動的，應該用X 理論的方法來管理 (4)Y理論的管理與造就Y型的員工無關。
- (1)194.「一群人組成的社群中，成員之間所共享的價值觀、信念、態度、行為標準與習慣」是：(1)社會規範 (2)文化 (3)社會化 (4)群體觀念。
- (1)195.特質論主張(1)領導者是天生的 (2)領導者是可以後天培養的 (3)領導是否有效要視情境而定 (4)領導者需有學歷的培養。
- (2)196.以組織內部管理制度作為控制的基礎稱為(1)市場控制 (2)科層控制 (3)部族控制 (4)組織控制。
- (3)197.下列何種情況是管理者應該採取修正行動的(1)實際績效和目標一致 (2)實際績效和目標不一致 (3)實際績效和目標的差異達到一定的程度時 (4)實際績效和目標沒有差異時。
- (1)198.最有效，但卻最難作到的是(1)前向控制 (2)同步控制 (3)回饋控制 (4)後向控制。
- (3)199.在策略控制的層次上比較缺乏焦點的控制屬於(1)策略前提控制 (2)策略行動控制 (3)策略環境控制 (4)策略方式控制。
- (3)200.依據麥克里蘭的三需求理論，好的管理者應該是(1)高成就需求 (2)高親和需求 (3)高權利需求 (4)高實務需求。
- (4)201.請問下列何者稱為無形的服務：(1)手機 (2)摩托車 (3)衣服 (4)娛樂。
- (3)202.請問下列何者稱為有形的產品：(1)保險 (2)金融 (3)汽車 (4)醫療。

(2)203.請問下列何者屬於人力資源:(1)石油礦產 (2)管理師 (3)森林資源 (4)水資源。

(1)204.請問下列何者屬於自然資源:(1)石油礦產 (2)醫師 (3)會計師 (4)工程師。

(1)205.集團最高領導人，大都以家長式方式集中統治集團內所有成員，家族牢牢掌握企業所有權與經營權，這種企業又被稱為：(1)家族企業 (2)公營事業 (3)鄉鎮企業。

(2)206.透過企業本身經營範疇的擴大，並以其為中心所發展起若干新事業體，我們稱之為：
(1)公營事業 (2)集團企業 (3)鄉鎮企業。

(1)207.所有企業都以賺取利潤為目標，所以又被稱為 (1)營利事業 (2)非營利組織 (3)非營利事業。

(2)208.社會上還有不以獲利為目標，這類非以營利為目的的組織稱為： (1)營利事業 (2)非營利組織 (3)非營利事業。

(1)209.在全面品質管理的觀念下，組織內同一部門的一群人，通常是 6-12 人，志願性的定期聚會，討論並解決與自己工作有關問題，以改善品質。我們稱為：(1)品管圈 (2)團結圈 (3)婚友聯誼 (4)政黨活動。

(1) 210.柏拉圖分析是一種將注意力集中在最重要問題的方法，其觀念表示 (1) 80%問題來自 20%的項目 (2) 50%問題來自 50%的項目 (3)以上皆非。

(4)211.下列何者不是貨幣市場工具? (1)國庫券 (2)可轉讓定期存單 (3)商業本票 (4)普通股股票。

(1)212.下列何者屬於資產市場工具? (1)公司債 (2)國庫券 (3)商業本票 (4)以上皆非。

(3)213.下列何者不屬於流動負債? (1)應付帳款 (2)應付票據 (3)利息費用 (4)短期借款。

(2)214.以贊助各種演唱會與演奏會為主的事件行銷作法，是屬於：(1)運動型 (2)娛樂型 (3)公益型 (4)政治型。

(1)215.網路商店與消費者是在虛擬的網路中完成交易，也被稱為：(1)虛擬中間商 (2)批發商 (3)代理商。

(1)216.經由多樣且公開的溝通管道，與公眾建立並維持良好關係，稱為：(1)公共關係 (2)數位行銷 (3)運動行銷 (4)以上皆非。

- (1)217.環球公司的流動比率為 1.50 的意思是說：(1)公司每一元的流動負債都有 1.50 元的流動資產可以支付 (2)公司每一元的流動負債都有 1.50 元的股東權益可以支付 (3)公司每一元的流動資產都有 1.50 元的流動負債可以支付 (4)以上皆非。
- (1)218.量販店的消費族群對價格的敏感度極高，因此業者經常以為訴求？ (1)最低價 (2)最高價 (3)最多樣。
- (2)219.依據經濟部認定標準，台灣中小企業的定義資本額小於新台幣(1)80 萬 (2)8000 萬 (3)1 億 2 千萬 (4)1 億。
- (4)220.下列何者為管理(Management)的四項功能？(1)目標、策略、績效、激勵 (2)效率、效果、效果、效益 (3)技術、資訊、系統、資源 (4)規劃、組織、領導、控制。
- (3)221.以下哪各不是基本管理者的功能： (1)領導 (2)控制 (3)證明 (4)規劃 (5)組織。
- (3)222.以營利為目的，依照公司法組織、登記、成立的社團法人，公司的資產與負債獨立於業主及股東之外，稱之為(1)獨資 (2)合夥 (3)公司 (4)市場。
- (1) 223.下列何者為霍桑實驗的主要結論：
- (1)員工的生產力和工作地點的「團體氣氛」有關。
 - (2)組織的正式化程度越高，效率越好。
 - (3)應拆解員工的工作流程，找出最好的工作方式。
 - (4)應以數學模式解決管理上的問題。
- (3)224.產品依顧客特定需求而創造生產的，以這種方式生產我們稱之為：(1)大量生產 (2)彈性生產 (3)客製化生產 (4)以上皆非。
- (1)225.當 A 與 B 兩個投資計畫的淨現值均大於投資金額，但是計畫 A 的淨現值高於計畫 B；因此，如果是考慮淨收益的話：(1)投資 A 計畫 (2)投資 B 計畫 (3)A 與 B 計畫皆不宜投資，會為企業產生較高的收益。
- (1)226.又稱貿易聯盟 (trad- ing blocs)，是一種由數個國家協議，為移除彼此間的貿易障礙、促進國家間產品及服務的自由流動，並且共同建立一套對非成員國家貿易障礙的標準的聯盟。(1)「自由貿易協定」(free-trade agreements) (2)世界聯盟 (3)策略聯盟 (4)國際聯盟。
- (4)227.企業遵循原則的最低底線為：(1)道德 (2)倫理 (3)良心 (4)法律。
- (2)228.投資者是企業的_____。(1)員工 (2)主要利害關係人 (3)內部人員 (4)次要利害關係人。

- (4)229.企業對投資人最重要的責任是：(1)社會公益 (2)提供良好的產品 (3)建立良善的工作環境 (4)經濟上的回饋。
- (3)230.彼得杜拉克認為企業最基本的社會責任為：(1)道德責任 (2)自由意志責任 (3)經濟責任 (4)法律責任。
- (4)231.企業常須分析所處的外在環境與本身條件，以規劃有效的策略，此一策略規劃工具為：
(1)魚骨圖分析 (2)甘特圖 (3)要徑分析 (4)SWOT 分析。
- (2)232.藉由主管與部屬之間，共同設定工作目標、進行工作績效檢討的管理方式為哪一種？
(1)品質管理 (2)目標管理 (3)績效管理 (4)生產管理。
- (3)233.甲公司擬將晶圓廠遷移到中國大陸的決策，是屬於下列何種規劃？ (1)作業性規劃 (2)戰術性規劃 (3)策略性規劃 (4)日常性規劃。
- (1)234.以短期與長期兩類的計畫種類係以下列何者來分類的？(1)時間幅度 (2)明確性 (3)深度 (4)廣度。
- (2)235.組織為了獲得投入的控制權而藉由成為自己的供應商之方式，稱之為何？(1)向後水平整合 (2)向前垂直整合 (3)向前水平整合 (4)向後垂直整合。
- (1)236.擁有何種創業者，創造出新的產品與服務來滿足市場上尚未被滿足的需求，例如：微軟、蘋果電腦、Google？ (1)技術導向創業模式 (2)文化創意創業模式 (3)授權與特許加盟創業模式 (4)內部創業。
- (2)237.以下關於目標管理的敘述何者有誤？
(1)目標管理即為在目標設定的過程中，考量組織各階層的意見與共同目標的設立。
(2)由主管訂定目標、部屬負責執行，雙方不需要討論。
(3)主管可以藉由參與式的目標設定，以及定期回饋的方式，來進行目標管理。
(4)讓部屬對所設定的目標有參與感，以提升其對組織的承諾。
- (1)238.企業個策略性事業單位中，產業成長率高、相對市場佔有率高者屬於 BCG 矩陣中的何者？(1)明星事業 (2)金牛事業 (3)問題事業 (4)苟延殘喘事業。
- (2)239.企業將上游供應商或者下游配銷通路納入經營範圍的經營策略稱為？(1)專注於單一事業 (2)垂直整合 (3)多角化經營 (4)國際擴張。
- (3)240.下列哪一種經營策略為將業務範圍擴張到新的產品、產業或市場之策略？(1)專注於單一事業 (2)垂直整合 (3)多角化經營 (4)國際擴張。

(1)241.組織結構可以用以下何種方式呈現 (1)組織圖 (2)甘特圖 (3)圓餅圖 (4)活動圖。

(1)242.以下對於「管理幅度」的敘述何者有誤？

- (1) 授權是影響管理幅度大小的主要因素，授權程度越高、管理幅度則可以越小。
- (2) 管理幅度決定了一個管理者與其管控的部屬間的緊密程度。
- (3) 管理幅度的大小呈現在組織架構形成高瘦型架構和扁平式架構兩種組織型態。
- (4) 工作相似性高、任務複雜性低的情境下，管理幅度可以較大。

(3)243.為達成策略目標，對組織內可運用的資源進行妥善的衡量，是下列哪一種管理功能？

- (1)領導 (2)計畫 (3)組織 (4)控制。

(3)244.下列何者指的是透過員工組成團隊，自發性定期開會，解決品質問題的管理方式？

- (1)全面品質管理 (2)ISO9000 (3)品質圈 (4)統計品管。

(4)245.下列何者為激勵理論：(1)期望理論 (2)需求層級理論 (3)雙因子理論 (4)以上皆是。

(4)246.組織中常見的溝通媒介有：(1)會議 (2)信件 (3)電子郵件 (4)以上皆是。

(4)247.常見的口頭溝通方式有：(1)電話交談 (2)面談 (3)簡報 (4)以上皆是。

(4)248.一個有組織架構的演說通常包括哪些部分：(1)介紹 (2)主題(3)結論(4)以上皆是。

(3)249.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？(1)事前控制 (2)事中控制 (3)事後控制 (4)預算控制。

(1) 250.有關控制的程序，下列何者正確？

- (1)標準→衡量→比較→修正。
- (2)衡量→修正→比較→標準。
- (3)比較→衡量→修正→標準。
- (4)標準→比較→衡量→修正。

(4)251.企業界進行 TQM 常用的作法是：(1)品管圈 (2)標竿學習(3)六標準差 (4)以上皆是。

(4)252.常見的內部稽核型態有：(1)財務稽核 (2)營運稽核 (3)績效稽核 (4)以上皆是。

(4)253.公司提供員工旅遊活動，屬於：(1)薪資 (2)獎金 (3)津貼 (4)福利。

(1)254.員工績效考核時，評估指標很多，下列何者為主觀指標？ (1)服務態度 (2)不良率 (3)缺席次數 (4)銷售金額。

- (1)255.以下何者是以推動台灣文化創意產業為目標的政策活動?
(1)一鄉一特色，台灣319鄉活動 (2)西洋棋計畫 (3)飛燕專案 (4)醒獅團計畫。
- (2)256.熊彼得(Joseph Schumpeter)認為決定廠商生產的重要因素，除了有土地、勞力、資本外，還有哪一要素?(1)物流系統 (2)企業家精神 (3)產業條件 (4)國際金融。
- (2)257.管理者將重心放在組織中重大差異事件管理上，是符合下列何種有效控制的原則?
(1)多種標準 (2)例外管理 (3)彈性 (4)合理標準。
- (1)258.下列何種控制技術最適用於大型複雜的專案管理?
(1)計畫評核術 (2)甘特圖 (3)里程碑排程 (4)魚骨圖。
- (3)259.以單一資訊系統管理公司中的所有部門與功能，更進一步拓展到企業夥伴上，並經由供應鏈管理(supply chain management, SCM)來達成之控制系統為何?
(1)決策支援系統(decision support systems, DSS)。
(2)專家系統(expert system, ES)。
(3)企業資源規劃(enterprise resource planning, ERP)。
(4)品質管理(total quality management, TQM)。
- (3)260.近年來，企業在進行品質管理時，流行以「六個標準差(6 σ)」作為品質目標，此6 σ 是要求產品的不良率或製造過程中的錯誤率不能超過：(1)一萬分之3.4 (2)十萬分之3.4 (3)百萬分之3.4 (4)千萬分之3.4。
- (3)261.從相關的競爭者或非競爭者中，尋找學習對象或找出使企業績效優異的方法，稱之為何?(1)情境管理 (2)經濟預測 (3)標竿管理 (4)量化預測。
- (2)262.下列何者非控制的程序：(1)建立績效標準 (2)評估競爭者績效 (3)進行實際績效與績效標準的比較 (4)評價結果並採取正確行動。
- (4)263.下述何者是藉由比較預定標準與績效，並針對任何偏差採取矯正行動方得完成：(1)規劃 (2)組織 (3)領導 (4)控制。
- (4)264.要在組織內部落實全面品質管理，必須要有的條件是：(1)管理者必須參與整個TQM的計畫 (2)供應商素質必須同時不斷提升 (3)以顧客為焦點 (4)以上皆是。
- (2)265.市場上只有一家公司提供某項產品或服務。稱之為：(1)收購 (2)壟斷 (3)聯合行為 (4)以上皆非。
- (4)266.當銷售人員在展示會場遇到提出反對意見的顧客時，銷售人員不應：(1)認真傾聽顧客

的意見 (2)誠懇回答顧客的問題 (3)善用溝通技巧化解顧客疑慮 (4)與顧客爭辯產品的優點。

(3)267.組織文化類似一個人的：(1)技術 (2)動機 (3)個性 (4)能力。

(1)268.赫茲伯格(Herzberg)主張的激勵因子類似馬斯洛(Maslow)需求層次理論中的那個需求？(1)自我實現需求 (2)生理需求 (3)社會需求 (4)安全需求。

(2)269.結合專案結構與功能結構之組織型態為？(1)委員會組織 (2)矩陣式組織 (3)程序導向組織 (4)變形蟲組織。

(2)270.下列何者可以用來作為管理時程的工具？(1)柏拉圖(Pareto Chart) (2)甘特圖(Gantt Chart) (3)計劃評核術(PERT) (4)決策樹(Decision Trees)。

(3)271.以下對於「集權」與「分權」的敘述何者正確？

(1)集權是指決策權分散在許多個體或下放到較低層級。

(2)分權是指決策權掌握在組織的某一些或少數經理人手中。

(3)分權與集權的程度需符合組織的情境與策略。

(4)當組織面臨危機時，應該利用分權提高組織彈性以便快速應變。

(4)272.請問「管理資訊系統」之英文簡稱為何？(1) MIB (2) MAB (3) AIS (4) MIS。

(1)273.管理資訊系統的最主要功能是：(1)協助管理決策(2)快速計算 (3)資料處理 (4)決算。

(1)274.收集商品販賣種類、數量、時間、消費者需求等情報，以作為營運決策的參考，為下列哪一個資訊系統？(1) POS (2) EDI (3) EOS (4) CIS。

(4)275.如下內容中的哪些是一個組織的資訊系統的例子？(1)召開電視電信會議 (2)網際網路 (3)電子郵件 (4)以上皆是。

(4)276.一群專家透過一系列問卷而形成共識，並達成一致性的看法，此種預測方法是：

(1)名義群體技術(Nominal Group Technique) (2)SWOT 分析法 (3)腦力激盪法(Brain Storming Method) (4)德爾菲法(Delphi Method)。

(2)277.管理者激勵並且幫助下屬達成組織目標，稱為：(1)規劃 (2)領導 (3)證明 (4)控制。

(1)278.北美自由貿易協定(NAFTA)是由哪三個國家在 1992 達成共識而產生的經濟結盟？

(1)美國、墨西哥、加拿大。

(2)美國、加拿大、中國。

(3)美國、俄羅斯、加拿大。

(4)美國、魁北克、加拿大。

(3)279.管理者的概念化能力是指：

(1)與他人相處、合作的能力。

(2)精通特定任務的能力。

(3)對組織生存與定位長期而宏觀的能力。

(4)能夠以特殊的工具或科技來解決問題的能力。

(3)280.是一種應用管理觀念與技巧，在服務、程序、產品、零件，或者材料...等面向上，提高資源的產出、且開創一個新市場或新顧客階層的展現？(1)創新精神 (2)創意精神 (3)創業精神。