

臺灣菸酒股份有限公司 103 年從業職員及從業評價職位人員甄試試題  
職等／甄試類別【代碼】：從業評價職位人員／訪銷【G3704】、訪銷-身心障礙組【G3705】、  
訪銷-花東地區原住民組【G3706】

專業科目 1：企業管理概論

\*入場通知書編號：\_\_\_\_\_

注意：①作答前須檢查答案卡、入場通知書編號、桌角號碼、甄試類別是否相符，如有不同應立即請監試人員處理，否則不予計分。

②本試卷一張雙面共 50 題單選選擇題，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，該科扣 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。

④答案卡務必繳回，違反者該科成績以零分計算。

⑤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。

【2】1.某主管在與新進員工面談時，經常認為名校畢業的學生，整體工作表現一定很好，此主管可能在判斷一個人時產生何種現象？

- ①刻板印象                      ②月暈效應                      ③基本歸因謬誤                      ④自利偏差

【1】2.企業在對王小五進行績效評估時，參考了主管、同仁、部屬、顧客的評估結果來衡量其績效，此績效評估方式稱為：

- ① 360 度評估                      ②等級評價法                      ③重要事件法                      ④情境模擬法

【3】3.某公司在人力銀行張貼關於「門市服務人員」的求才公告，內容中載明門市服務人員所需具備的最低資格，如學歷、證照、工作經驗等，此應該是根據企業中的何種文件？

- ①工作說明書                      ②公司使命書                      ③工作規範書                      ④股東權益書

【4】4.某餐飲業企業在進行服務人員的教育訓練時，台上的教師將所要傳達的訓練內容製作成有趣的教材，以讓參與教育訓練的學員瞭解內容，此過程是溝通程序中的何者？

- ①管道                      ②解碼                      ③回饋                      ④編碼

【2】5.承上題，當參與的學員在接收訊息前，需將教材內容轉譯成學員能瞭解的內容，此過程為溝通程序中的何者？

- ①管道                      ②解碼                      ③回饋                      ④編碼

【2】6.某公司希望在產業內具有獨特性的策略，強調其獨特的創新服務，此策略為何種競爭策略？

- ①成本領導策略                      ②差異化策略                      ③混合策略                      ④縮減策略

【4】7.某企業將部門劃分成 A、B、C、D 四個部門，A 部門處理政府單位的業務、B 部門處理批發商的業務、C 部門處理學校單位的業務、D 部門處理零售的業務。以下哪個選項最能表達該企業的組織設計？

- ①地理部門化                      ②產品部門化                      ③程序部門化                      ④顧客部門化

【2】8.企業非常尊重與保護員工個人隱私權與言論自由。此為何種道德觀點？

- ①道德的功利觀                      ②道德的權利觀  
③道德的正義觀                      ④道德的權變觀

【2】9. Mark 是一名某運動品牌的產品經理，他總是將低劣的銷售業積歸咎於環境因素、部屬推廣不利或是顧客不識貨等自己無法控制的因素，從不認為也有可能是自己管理不當等與自身相關因素所造成的結果，請問 Mark 具有以下何種性格？

- ①內控傾向                      ②外控傾向  
③馬基維利主義                      ④低度自我監控

【3】10.企業欲瞭解所有投資市場居民的性別、年齡、出生率、死亡率、種族等因素，此為何種環境因素？

- ①法律因素                      ②社會文化因素  
③人口統計變數因素                      ④政治因素

【3】11.許多企業會將品牌名稱申請合法的何種權利，藉以向顧客區分他們的產品？

- ①專利                      ②著作權                      ③商標權                      ④工作權

【4】12.美體小舖 (THE BODY SHOP) 強調其為第一間推動社區公平交易原料採購模式的化妝品公司，並強調環保，反對動物實驗。根據上述文字，您認為美體小舖符合何種觀念？

- ①生產觀念                      ②產品觀念                      ③行銷觀念                      ④社會行銷觀念

【2】13.下列何種指標是用以衡量公司資產如何適當地被轉換或投入，以創造銷售額的方法？

- ①存貨週轉率                      ②資產週轉率                      ③速動比率                      ④純益率

【2】14.公司在新產品生產線開始運作時，在過程中不斷觀察工廠設備是否有問題需要修正，過程中不斷的觀察與改善，以使生產線能順利運作，達到目標，下列哪個選項最能解釋此種管理程序？

- ①事前控制                      ②事中控制                      ③事後控制                      ④事前規劃

【3】15.小王所任職的企業為了培育他成為未來主管，於是為其增加多元的工作種類與項目，亦即增加原本執行工作所牽涉的任務範圍，使小王勝任更有挑戰的工作。下列哪個選項內容最足以說明上述內容？

- ①工作豐富化                      ②工作滿足感  
③工作擴大化                      ④工作特性模型

【3】16.下列何者為企業價值鏈中的「支援活動」？

- ①行銷活動                      ②生產製造  
③人力資源管理                      ④銷售活動

【2】17.領導者利用與部屬共享價值及信念，進而啟動組織變革進行領導。以上敘述為何種領導者類型？

- ①魅力型領導者                      ②轉換型領導者  
③交易型領導者                      ④以上皆非

【2】18.前幾年當市面上未出現洗衣槽去污劑這項產品時，第一家推出此產品的廠商在廣告中介紹家裏的洗衣槽有多髒、需要定期清洗的概念，讓消費者瞭解有「使用洗衣槽去污劑的需要」，此廣告內容主要是為了刺激消費者的何種需要？

- ①次級需要                      ②初級需要                      ③社會需要                      ④自尊需要

【4】19.病患到醫院掛號就醫時，常經歷不同醫護人員可能在不同的診療時段或不同人員有不同的服務品質，此為服務特性中的哪一項？

- ①無形性                      ②不可分割性  
③易逝性／不可儲存性                      ④易變性

【1】20.網路購物業者強調其具有整合資源的能力，能將人力、財力、物力等資源做最妥善的分配，以提供顧客最快速的服務。從管理學的角度來看，此策略最符合以下何種概念？

- ①效率                      ②效能                      ③效應                      ④效度

【3】21.下列何者為企業中的「直線職能」？

- ①財務管理                      ②教育訓練                      ③生產與作業管理                      ④會計

【3】22.若王品集團旗下的「藝奇新日本料理」正在思考應推出何種新的季節性甜點，此策略屬於何種決策層次？

- ①企業總體策略 (corporate strategy)                      ②事業單位策略 (business unit strategy)  
③功能性策略 (functional strategy)                      ④穩定策略 (stability strategy)

【請接續背面】

【1】23.公司的人力資源部門，進行工作分析會產生兩種書面報告，當中在描述工作的目標、內容、責任與職務、工作條件，以及與其他功能部門間的關係是指：

- ①工作說明書
- ②工作規範書
- ③薪資說明書
- ④工作評價

【3】24.某公司固定成本為\$300,000，每單位變動成本為\$15，每單位售價為\$25，求該公司達到損益平衡銷售金額為何？

- ① \$500,000
- ② \$20,000
- ③ \$750,000
- ④ \$233,333

【1】25.下列何者不屬於賀茲伯格(Herzberg)兩因子理論中的激勵因素？

- ①薪資
- ②成就
- ③肯定
- ④個人成長

【2】26.控制程序中一種分析完成某計畫工作，估計完成各項工作的所需時間，以及找出完成總計劃所需的最少時間的方法為：

- ①物料需求規劃(MRP)
- ②計劃評核術(PERT)
- ③電腦輔助設計(CAD)
- ④電腦輔助製造(CAM)

【1】27.將規劃、組織、命令、協調及控制視為管理基本程序或功能的為下列何者？

- ①費堯(H. Fayol)
- ②韋伯(Max Weber)
- ③泰勒(F. W. Taylor)
- ④賀茲伯格(Herzberg)

【1】28.公司銷貨成本為\$480,000，期初存貨為\$220,000，期末存貨為\$260,000，則存貨週轉率為何？

- ① 2
- ② 2.18
- ③ 1.85
- ④ 2.5

【4】29.產品快速被市場接受，銷售量急速上升，利潤也逐漸增加是指產品生命週期的哪一階段？

- ①衰退期
- ②導入期
- ③成熟期
- ④成長期

【2】30.\_\_\_\_\_是公司組織成員共享之價值觀、信念、共識和基準，且來源絕大部份來自企業之創辦人。空格為：

- ①社會責任
- ②企業文化
- ③管理道德
- ④企業管理

【1】31.製造商直接把產品銷售給最終顧客的通路模式是屬於：

- ①零階通路
- ②一階通路
- ③二階通路
- ④三階通路

【4】32.關於行為科學學派，下列敘述何者錯誤？

- ①行為科學學派最具代表人物為梅約(Mayo)
- ②用行為科學對人類行為的研究，作為管理上範疇
- ③梅約於美國西方電器公司所做的一系列研究稱為霍桑研究
- ④主張用電腦、數學、統計技術作分析，以系統方法求得問題解答

【3】33.將新產品的價格訂得很高，這樣可以在市場上競爭較小的情況下，獲取最大利潤，是何種訂價策略？

- ①滲透訂價策略
- ②高低訂價策略
- ③吸脂訂價策略
- ④心理訂價策略

【3】34.在 BCG 矩陣中，具有高市場成長率和低相對市場占有率之特徵的是何種事業型態？

- ①明星事業
- ②金牛事業
- ③問題事業
- ④落水狗事業

【4】35.總公司給與不同地區商店管理者採購、標價、以及促銷適合當地商品的權力，但對一些基本重要事項總公司仍保有控制權，這樣的權力分配方式稱為：

- ①集權管理
- ②職權管理
- ③平權管理
- ④分權管理

【4】36.下列關於財務報表之敘述，何者正確？

- ①資產負債表代表企業某一段期間財務狀況之報表
- ②現金流量表代表企業貸款之報表
- ③股東權益變動表代表企業股票募集狀況之報表
- ④損益表代表企業某一段期間經營成果之報表

【2】37. 2014 年 APEC 在北京舉行，請問 APEC 是指哪一個國際經貿組織或區域經濟結盟？

- ①世界貿易組織
- ②亞洲太平洋經濟合作會議
- ③經濟合作暨發展組織
- ④歐洲共同市場

【3】38.從複雜事務中釐清問題發展解決方案的能力，是管理者應具備技能中的哪一種能力？

- ①技術能力
- ②人際關係能力
- ③概念化能力
- ④政治能力

【4】39.合夥企業各合夥人的責任範圍為：

- ①有限清償責任
- ②無限清償責任
- ③連帶有限清償責任
- ④連帶無限清償責任

【2】40.自由市場內的競爭有四種，當中市場由少數賣方所操控的競爭形態稱為：

- ①獨占
- ②寡占
- ③完全競爭
- ④壟斷競爭

【3】41.景氣對策信號出現藍色燈號表示：

- ①景氣過熱
- ②景氣復甦
- ③景氣低迷
- ④景氣穩定

【3】42.在交易中不涉及所有權轉移的是：

- ①消費品
- ②工業品
- ③服務
- ④特殊品

【4】43.訂製遊艇的生產方式是採用：

- ①連續性生產
- ②間斷性生產
- ③大批量生產
- ④專案生產

【2】44.在選購機器設備時最完整的考慮是：

- ①壽命週期成本
- ②平均壽命週期成本
- ③操作與維護成本
- ④原始取得成本

【3】45.在各種資金取得來源成本最高的通常是：

- ①短期負債
- ②長期負債
- ③普通股
- ④特別股

【2】46.在競爭時機中，採取老二主義，以模仿修改競爭者成功技術的是：

- ①前瞻者
- ②分析者
- ③防禦者
- ④反應者

【4】47.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放棄
- ③維持
- ④仔細評估後決定是否要增加投資或放棄

【2】48.追求以系統性的研究取代管理者的直覺與經驗，以尋求最佳工作方法的是：

- ①一般行政學派
- ②科學管理
- ③行為學派
- ④程序學派

【2】49.對人力資源調度上最具彈性的組織結構方式是：

- ①功能式組織
- ②矩陣式組織
- ③事業部組織
- ④專案式組織

【3】50.公平理論主張人們是依據什麼來決定他們的努力程度？

- ①個人能力
- ②絕對報償
- ③相對報償
- ④貨幣所得