

科目：管理學

適用：觀光餐旅系二

編號：351

考生注意：

1. 依次序作答，只要標明題號，不必抄題。
2. 答案必須寫在答案卷上，否則不予計分。
3. 限用藍、黑色筆作答；試題須隨卷繳回。

本試題
共 3 頁
第 1 頁

選擇題：每題 2 分，共 100 分。

1. () 下列何者指的是「把事情做對」(do the thing right)？(A) 效率 (B) 效能 (C) 領導 (D) 中階幹部。
2. () 下列哪一位學者被尊稱為「科學管理之父」？(A) 梅育(Mayo) (B) 馬斯洛(Maslow) (C) 泰勒(Taylor) (D) 巴納德(Barnard)。
3. () 關於 Henri Fayol 提出「管理功能」，下列何者是正確的？(A) 管理的四個功能為規劃、組織、用人及控制 (B) 管理的功能是四個獨立的步驟，各自運作 (C) 管理循環說明管理是一個動態程序，週而復始 (D) 控制是替組織設立目標，是管理功能的第一個工作。
4. () Robert Katz 提出一個管理者需要具備三種管理技能，下列何者不包括在內？(A) 專業技術能力 (B) 問題處理能力 (C) 人際能力 (D) 概念化能力。
5. () 基層管理者為了能帶領一線員工順利完成工作，最需要的管理技能為 (A) 專業技術能力 (B) 問題處理能力 (C) 人際能力 (D) 概念化能力。
6. () 下列哪一位管理者的角色分類為人際角色、資訊角色與決策角色？(A) Michael Porter (B) Robert Katz (C) Henri Fayol (D) Henry Mintzberg。
7. () 在管理的情境觀點中，廠商之間競爭激烈的程度是屬於哪一類的情境因素？(A) 環境特質 (B) 策略因素 (C) 組織因素 (D) 領導人特質。
8. () 在二十世紀初期出現的科學管理及行政管理的理論又被管理學界統稱為 (A) 管理科學理論 (B) 行為管理理論 (C) 組織環境理論 (D) 古典管理理論。
9. () 以下有關泰勒(Taylor)的科學管理四原則，何者為錯誤的 (A) 動作科學化 (B) 民主方式選擇工人原則 (C) 誠心合作原則 (D) 責任劃分原則。
10. () 在管理理論的發展過程中，下列哪一事件的發生促成了管理理論之興起 (A) 文藝復興運動 (B) 工業革命 (C) 一次大戰 (D) 二次大戰。
11. () 費堯(Fayol)的行政理論將管理工作分為規劃(planning)、組織(organization)、命令(command)、協調(coordination)與控制(control)等五類，並提出了著名的幾項管理原則？(A) 10 項 (B) 12 項 (C) 14 項 (D) 16 項。
12. () 西蒙(Simon)提出有關的決策概念為 (A) 絕對理性 (B) 完全理性 (C) 有限理性 (D) 無限理性。
13. () 對於外力控制及懲罰威脅，並非督促人努力達成目標的唯一方式，人們會自我引導及自我管制，以實現自己所負責的目標，是指下列的那一種激勵理論？(A) J 理論 (B) X 理論 (C) Y 理論 (D) Z 理論。
14. () Mayo 的霍桑研究的貢獻，下列何者為非？(A) 強調對人的重視 (B) 工廠照明度生產效率成正相關的確定 (C) 強調對非正式組織的重視 (D) 讓人們瞭解到工作的人性因素。
15. () 權變指的是 (A) 主要權變員工應具有學歷認證 (B) 一事仰賴一事，如同結構配合環境 (C) 管理結構決定於地理環境 (D) 組織應該放鬆其結構。
16. () 資源基礎理論中，下列何者為非？(A) 兩家企業有可能完全相同 (B) 企業組織是資產與能力的集合體 (C) 企業內部資源比外部的產業結構來的重要 (D) 認為透過投入，企業能夠長期擁有競爭優勢。
17. () 下列何者不屬於企業的一般環境 (A) 自然資源環境 (B) 政治環境 (C) 社會文化環境 (D) 員工士氣與參與。
18. () 影響企業生產活動的直接因素稱為 (A) 任務環境 (B) 一般環境 (C) 複雜環境 (D) 非市場環境。
19. () 企業外部環境中的社會環境包括 (A) 科學技術的發展狀況 (B) 國民的一般消費水準及特徵

科目：管理學

適用：觀光餐旅系二

考生注意：

1. 依次序作答，只要標明題號，不必抄題。
2. 答案必須寫在答案卷上，否則不予計分。
3. 限用藍、黑色筆作答；試題須隨卷繳回。

本試題
共 3 頁
第 2 頁

編號：351

- (C) 國民社會制度及階級發展結構 (D) 氣候、土地、水質及礦產等自然資源問題。
- 20.()物價膨脹造成企業的不確定感增加是屬於一般環境中的 (A) 社會環境 (B) 經濟環境 (C) 文化環境 (D) 法律環境 的影響。
- 21.()SWOT 分析中的 W 是指 (A) Weakness (B) Weather (C) What (D) Wait。
- 22.()請問資產總值、技術裝備、銷售管道等是屬於企業內部要素的 (A) 資源要素 (B) 管理要素 (C) 能力要素 (D) 組織要素。
- 23.()當企業認為其社會責任的對象不僅止於股東，而應擴展至整個社會，這種觀點是屬於 (A) 古典學派 (B) 社會經濟學派 (C) 社會反應學派 (D) 凱因思學派。
- 24.()社會責任就古典學派的觀點是，下列何者為非？ (A) 企業最大的社會責任就是要確保股東權益最大 (B) 企業的管理者應具備處理社會責任的專業 (C) 企業並沒有負起社會責任的直接義務 (D) 企業追求社會責任，會稀釋企業的利潤。
- 25.()就古典學派的觀點是，誰是組織中的利害關係人 (stakeholders) (A) 股東 (B) 與公司有直接利害關係的人 (C) 任何靠公司生存的員工 (D) 任何會因公司行為而受影響的大眾。
- 26.()近年來，某些大型的國際企業不斷力行瘦身裁員，以減少公司因冗員造成的財務虧損，這是企業倫理道德觀點中的？ (A) 功利觀 (B) 權利觀 (C) 正義觀 (D) 綜合觀。
- 27.()下列哪一項不是提升管理道德的措施？ (A) 在招募員工時，強調人品比人才重要 (B) 只要員工的工作績效好，其他的都不重要 (C) 訂定正式的道德規範以提供員工遵循 (D) 建立獨立的社會稽核制度。
- 28.()下列的組織變數中，何者影響員工的道德行為最大 (A) 組織環境 (B) 組織所使用的生產技術 (C) 組織的道德規範 (D) 主管的行為。
- 29.()適當的目標設定(Goal setting)之涵義為？ (A) 目標愈困難愈好 (B) 目標只有在年度績效評估會議上討論 (C) 員工須接受已設定的目標且持續投入至目標達成 (D) 最佳的目標設定是依上年度目標加上某一比例。
- 30.()目標管理(MBO)係由上司與員工共同參與設定具體的目標，其內涵何者為正確 (A) Peter Drucker 設計 MBO 係為強化組織管理者對員工的行為控制 (B) 在 MBO 下，人性被假定為 McGregor Y 理論下的 X 理論人性假定 (C) MBO 的目標為方向性的，不具特定期間標準 (D) MBO 強調將組織的目標轉化為各部門及各個員工的目標。
- 31.()下列何者屬於 SWOT 分析中的“S”？ (A) 具低成本領導優勢 (B) 顧客多樣的需求變化 (C) 競爭者產品的銷售量降低 (D) 較高的單位生產成本。
- 32.()下列何者為集體盲思(groupthink)的主要問題？ (A) 群體會議時心思常無法集中 (B) 受到外來聲音的干擾 (C) 群體成員對問題都不瞭解 (D) 群體成員意見會有趨同的現象。
- 33.()管理模型的決策認為在實際決策過程中，時間與資源有限，使得決策必須有所取捨的決策觀點，係建立在何種基本假設下？ (A) 經濟理性 (B) 有限理性 (C) 動態理性 (D) 完美理性。
- 34.()阿哲常覺得經理在最初制定的決策沒經過太多的深思熟慮與討論，進行到一半發現與預期落差愈來愈大時，卻又不採納他人的意見或終止計畫，只是一意孤行執著最初的決定。你可以告訴阿哲，這是哪一種管理偏誤嗎？ (A) 時間壓力 (B) 承諾升高 (C) 有限理性 (D) 群體迷思。
- 35.()策略的核心概念是指企業必須擁有_____，以獲取高於平均的利潤及成長機會？ (A) 很多現金 (B) 競爭優勢 (C) 企業倫理 (D) 資訊系統。
- 36.()下列哪一項不是屬於事業層級(business level)的策略？ (A) 多角化 (B) 定位 (C) 經營模式 (D) 競爭優勢。
- 37.()下列哪一項不屬於 Porter 五力分析中的五種影響廠商獲利能力的外部力量？ (A) 潛在競爭

科目：管理學 適用：觀光餐旅系二

編號：351

考生注意：

1. 依次序作答，只要標明題號，不必抄題。
2. 答案必須寫在答案卷上，否則不予計分。
3. 限用藍、黑色筆作答；試題須隨卷繳回。

本試題
共 3 頁
第 3 頁

- 者的壓力 (B) 供應商 (上游) 議價力 (C) 顧客 (下游) 議價力 (D) 經理人的決策能力。
- 38.()下列哪一項不屬於上游供應商具有較大議價優勢的情況？(A) 所處產業由一家或少數幾家供應商控制 (B) 轉換供應商須花費一筆不低的成本 (C) 購買者並非是供應商的重要客戶 (D) 供應商所供應的商品對購買者的重要性很低。
- 39.()所謂_____指的是企業和其競爭對手相對的競爭位置。(A) 定位 (B) 策略 (C) 多角化 (D) 競爭優勢。
- 40.()下列哪一項不屬於 Porter 指出的競爭優勢來源？(A) 成本領先 (B) 價格領先 (C) 差異化 (D) 集中策略。
- 41.()企業因營運規模擴大伴隨而來的效率提升，最後反應在單位成本的降低，這種情形稱之為？(A) 經驗曲線 (B) 規模經濟 (C) 專業化 (D) 範疇經濟。
- 42.()企業在所處產業中，首先推出一項新產品或首先採取一項與以往產業規範明顯不同的行動，而獲得的競爭優勢。這種優勢稱之為？(A) 首動者優勢 (B) 定位優勢 (C) 多角化優勢 (D) 差異化優勢。
- 43.()王經理經常主動、積極尋找問題，當組織問題尚未發生或可能發生時，會事先尋找可能的解決方式。請問王經理是屬於哪一類的決策者？(A) 問題迴避者 (B) 問題解決者 (C) 問題尋求者 (D) 以上皆非。
- 44.()下列何者是決策程序與解決問題步驟(1.確認與界定問題；2.發展以及評估可能的備選方案；3.選擇備選方案；4.執行所選擇的方案；5.評估執行方案成果)的正確排序？(A) 12345 (B) 23451 (C) 13245 (D) 53124。
- 45.()對於外在的動態性環境，決策者基於經驗或知識，能掌握與了解問題走勢的可能發生機率。這是屬於哪一種決策環境？(A) 確定性環境 (B) 風險性環境 (C) 不確定性環境 (D) 以上皆非。
- 46.()典型的方案評估準則中不包括？(A) 可行性 (B) 可接受性 (C) 經理人的偏好 (D) 倫理標準。
- 47.()_____是一種動態程序，是一連串資料蒐集並透過邏輯思考分析的過程。(A) 規劃 (B) 組織 (C) 領導 (D) 控制。
- 48.()下列何者是規劃步驟(1.蒐集相關資料；2.整理與分析資料；3.確定執行方案；4.實施與檢討；5.確定目標與界定問題)的正確排序？(A) 12345 (B) 23451 (C) 13245 (D) 51234。
- 49.()計畫是由中、低層主管各自發展細部計畫，再交由上一層主管彙整，最後成為組織的整體計畫。這種規劃方式稱之為？(A) 由內而外規劃 (B) 由外而內規劃 (C) 由上而下規劃 (D) 由下而上規劃。
- 50.()下列何者不屬於目標管理(MBO)成功的要素？(A) 目標明確 (B) 參與式決策 (C) 不設時限 (D) 績效回饋。