

台灣自來水公司 108 年評價職位人員甄試試題

甄試類別【代碼】：**營運士業務類(限身障人員報考)【P8901-P8906】**、**營運士業務類-抄表人員【P9001-P9010】**、**營運士業務類-抄表人員(限原住民報考)【P9011】**、**營運士業務類【P9101-P9106】**、**營運士行政類【P9201-P9205】**、**營運士行政類(限身障人員報考)【P9301-P9302】**

專業科目 1：企業管理概要

\*入場通知書編號：\_\_\_\_\_

注意：①作答前先檢查答案卡，測驗入場通知書編號、座位標籤、應試科目是否相符，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，不予計分。  
②本試卷一張雙面共 50 題【每題 2 分，內含四選一單選選擇題 35 題及複選題 15 題】，限用 2B 鉛筆在「答案卡」上作答。單選題請選出一個正確或最適當答案，答錯不倒扣分數，以複選作答或未作答者，該題不予計分；複選題每題有 4 個選項，其中至少有 2 個是正確答案，各選項獨立判定，全對得 2 分，答錯 1 個選項者得 1 分，答錯 2 個選項(含)以上或所有選項均未作答者得零分。  
③請勿於答案卡書寫應考人姓名、入場通知書編號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、儲存程式、文數字編輯、內建程式、外接插卡、攝（錄）影音、資料傳輸、通訊或類似功能），且不得發出聲響。應考人如有下列情事扣該節成績 10 分，如再犯者該節不予計分。1.電子計算器發出聲響，經制止仍執意續犯者。2.將不符規定之電子計算器置於桌面或使用，經制止仍執意續犯者。  
⑤答案卡務必繳回，違反者該節成績以零分計算。

壹、單選題 35 題（每題 2 分）

- 【4】1.企業通常要面對四種不同類型的市場，即完全競爭市場、獨占性競爭市場、寡占市場、獨占市場。在這四類市場中，競爭程度最大者為何？  
①獨占市場 ②寡占市場  
③獨占性競爭市場 ④完全競爭市場
- 【1】2.下列何者是企業的「行銷組合(marketing mix)」四個基本要素？  
①產品、定價、通路、促銷 ②促銷、定價、通路、定位  
③通路、促銷、定價、人員 ④定價、促銷、程序、通路
- 【4】3.下列管理者中，何者負責制定企業整體政策與策略，審核企業重大決策，並負責企業整績效與成果？  
①基層管理者或第一線管理者 ②中階管理者或基層管理者  
③中階管理者 ④高階管理者
- 【2】4.下列何者非屬「社群網路媒體」？  
①推特(Twitter) ②戶外廣告 ③ YouTube ④臉書(Facebook)
- 【4】5.下列何者屬於企業的「流動資產」？  
①商標 ②設備 ③應付帳款 ④現金
- 【1】6.馬斯洛(A. Maslow)的需求層級理論主張每個人都有許多有不同的需求，因而將人類需求分為生理需求、安全需求、社會需求、自尊需求與自我實現需求等五種。下列何者屬於安全的需求？  
①追求穩定工作的需求 ②追求社會認同的需求  
③追求升官的需求 ④追求食物的需求
- 【4】7.企業會根據消費者的人口特徵進行市場區隔，以便執行目標行銷策略。下列何者是消費者的人口特徵？  
①產品效用 ②消費者的購買金額  
③消費的購買地點 ④消費者的性別
- 【2】8.下列何者是企業發放給股東的股票報酬？  
①匯率 ②股利 ③選擇權 ④債權
- 【1】9.下列何者表示一國貨幣可兌換他國貨幣的比率？  
①匯率 ②利率 ③股利 ④報酬率
- 【1】10.由一家公司買下另一家公司的現象，係指下列何者？  
①收購 ②合夥 ③合作 ④出口
- 【3】11.下列何者是用來評估企業的優勢與劣勢，以及環境的機會與威脅？  
① Break-even 分析 ②價值分析 ③ SWOT 分析 ④組織分析

- 【2】12.下列何者表示「一位管理者直接管轄的部屬人數」？  
①專業化 ②控制幅度 ③授權 ④部門化
- 【3】13.有關「產能」的敘述，下列何者錯誤？  
①產能是指企業在正常的條件下，可以生產的產品數量  
②產能與企業的員工人數有關  
③產能與企業的生產設備（施）數量無關  
④產能與企業的員工人數、生產設備（施）數量有關

- 【2】14.下列何者是企業用來呈現一項工作實際進度的圖？  
①策略地圖 ②甘特圖 ③魚骨圖 ④ BCG 矩陣圖
- 【2】15.人力資源規劃主要涉及工作分析與預測人力的需求/供給二項活動，其中，工作分析最終會得出二項成果，用以說明一項工作的內容、職責與工作環境，以及有效執行工作所需的技能與資格。下列何者屬於這二項成果？  
①組織圖與職能圖 ②工作規範與工作說明書  
③組織圖與工作說明書 ④工作規範與置換圖
- 【2】16.下列何者屬於企業從事的行銷活動？  
①存貨管理 ②廣告 ③採購 ④招募員工
- 【1】17.依企業的所有權，可將企業分為獨資企業、合夥企業及公司三種型態，下列何者是公司型態企業的優點？  
①有限債務清償責任 ②開辦成本很低  
③不容易籌募資金 ④公司存續受創辦人壽命影響
- 【2】18.消費者經常購買、不貴且不會花很多時間和心力的產品（如礦泉水），係指下列何者？  
①選購品 ②便利品 ③特殊品 ④工業品
- 【1】19.「由組織成員所共享的基本假設、價值觀與信念，並形塑成員的認知、感知與行為模式」係指下列何者？  
①組織文化 ②組織結構  
③組織的價值主張 ④組織概念
- 【4】20.「組織內部的某員工過度地奉承主管，主管起初不以為意，但後來認為太過頭，進而對該員工的行為給予冷淡回應，使該員工慢慢收斂奉承行為」，符合操作制約理論的何種行為塑造方法？  
①正增強 ②負增強 ③處罰 ④消除
- 【4】21.由 Mintzberg 所提出「管理者的十大角色」，將管理者分為三種，不包括下列何者？  
①人際關係性角色 ②資訊性角色  
③決策性角色 ④財務性角色
- 【2】22.儘管近年來成長率維持穩定，並未有突破性的成長，目前 7-11 統一超商是統一企業的重要獲利來源。根據 BCG(Boston Consulting Group)矩陣，7-11 屬於下列何種策略事業單位類型？  
①明星 ②金牛 ③問號 ④狗
- 【4】23.「管理者選擇了一個適當的目標，但無法以最低的資源投入達成此目標」符合下列何項？  
①高效率且高效能 ②高效率且低效能  
③低效率且低效能 ④低效率且高效能
- 【3】24.「團體成員開始從了解到接納團體的規範，凝聚力也逐漸形成」符合五階段團體發展模型的何階段？  
①形成期 ②動盪期 ③規範期 ④解散期
- 【1】25.根據知識螺旋理論，所謂社會化是指下列何種知識之間的轉換？  
①內隱至內隱 ②內隱至外顯  
③外顯至外顯 ④外顯至內隱
- 【1】26.下列何者是策略管理的第一個步驟？  
①建立組織使命與目標 ②進行外部與內部情境分析  
③形成策略 ④執行策略

【請接續背面】

【4】27.「員工收到超過自身所能處理的資訊量，其中有許多資訊對工作任務也未必有幫助」被稱為下列何者？

- ①資訊過濾
- ②資訊扭曲
- ③不當的管理幅度
- ④資訊超載

【4】28.麥可波特(Michael Porter)所提出的競爭策略包含三種形式，不包括下列何者？

- ①成本領導策略
- ②差異化策略
- ③聚焦策略
- ④穩定策略

【3】29.有關企業組織透過外部招募新員工優缺點的敘述，下列何者錯誤？

- ①可以接觸到企業組織外的應徵者
- ②透過篩選應徵者所具備的知識與技能，企業組織可以降低訓練成本
- ③外部招募成本低廉，還可以較快找到合適人才
- ④應徵者通常對企業組織並不了解，可能無法快速適應工作環境

【2】30.下列何項非屬企業經營環境中「任務環境」的要素？

- ①競爭者
- ②政府
- ③顧客
- ④中間商

【4】31.下列何者非屬群體決策的優點？

- ①具備更多元化的觀點
- ②擁有更廣的知識來源
- ③較易釐清決策合理性
- ④達成較高的決策效率

【4】32.下列何項不被認為是員工抗拒組織變革的原因？

- ①不確定性較高
- ②自身權益可能受損
- ③缺乏對企業組織的信任
- ④心理契約實現

【3】33.有關產品生命週期之敘述，下列何者錯誤？

- ①包括導入期、成長期、成熟期、衰退期等四個階段
- ②隨著科技的進步，產品生命週期變得愈來愈短
- ③企業在新產品的導入期便一定能獲取大量利潤
- ④在成長期的階段競爭者開始出現

【2】34.下列何種溝通方式所能帶來的訊息豐富性最高？

- ①書信、電子郵件
- ②面對面會談
- ③電話
- ④公布欄

【4】35.下列何者非屬平衡計分卡的績效衡量指標？

- ①財務指標
- ②顧客指標
- ③內部流程指標
- ④銷售指標

## 貳、複選題 15 題（每題 2 分）

【13】36.下列敘述何者正確？

- ①需求是指購買者購買一項產品的意願與能力
- ②需求是指生產者提供和出售一項產品的意願與能力
- ③需求法則(law of demand)是指在不考慮其他條件下，產品價格下滑時，購買者會購買更多產品
- ④需求法則(law of demand)是指在不考慮其他條件下，產品價格下滑時，生產者會提供更多產品

【134】37.有關企業「生產力(productivity)」的敘述，下列何者正確？

- ①生產力是企業使用資源與產出產品的比較
- ②企業使用資源愈多，而產出的產品或服務愈少，表示生產力愈高
- ③企業使用資源愈少，而產出的產品或服務愈多，表示生產力愈高
- ④生產力是衡量企業經濟績效的指標

【1234】38.有關「企業管理活動」的敘述，下列何者正確？

- ①規劃、組織、領導、控制是企業的基本管理活動或功能
- ②追蹤企業經營績效是屬於控制的管理活動
- ③為企業設立目標屬於規劃的管理活動
- ④引導和激勵員工，以達成企業目標的活動是屬於領導的管理活動

【134】39.有關「企業」的敘述，下列何者正確？

- ①企業經營以賺取利潤為目的
- ②企業經營所獲得的總收入扣除總成本等於邊際成本
- ③企業是出售商品或服務的組織
- ④企業經營會受外部環境（如科技環境）的影響

【1234】40.生產要素是指企業用來生產商品與服務的資源，下列何者屬於生產要素？

- ①勞動力
- ②資金
- ③人力資源
- ④原物料

【1234】41.企業利害關係人(stakeholders)是指直接受企業經營影響的個人、群體或組織。下列何者是企業利害關係人？

- ①顧客
- ②員工
- ③投資者
- ④供應商

【234】42.下列何者是企業的無形資產？

- ①設備
- ②商標
- ③商譽
- ④專利權

【12】43.有關「零售商」的敘述，下列何者正確？

- ①零售商的主要活動是把產品直接賣給最終消費者
- ②便利商店是零售商
- ③零售商是把產品賣給其他企業，以便轉售給消費者的中間商
- ④百貨公司不是零售商

【124】44.有關人際溝通的敘述，下列何者正確？

- ①專業用語會造成溝通與理解上出現困難
- ②收訊者若已有定見，將會較不願意接收新的訊息
- ③使用術語可以更有效率，降低不同專業間的溝通誤解
- ④每個人的價值觀與性格皆有所差異，對溝通訊息的接收也會有所偏差

【13】45.有關組織資源的敘述，下列何者正確？

- ①組織資源是內部環境的要素
- ②組織資源僅指有形資源
- ③資源基礎理論對於組織資源相當重視
- ④企業只要具備充足的組織資源就能贏得競爭

【234】46.授權對組織運作有下列何種優點？

- ①讓主管有更多時間花在例行事務上
- ②讓員工在專業領域獲得成長的機會
- ③適當授權有助於提高決策效率
- ④可以要求部屬為此負起責任而非推卸

【124】47.下列何項為創業家常會具備的特質？

- ①高成就需求
- ②獨立自主
- ③外控性格
- ④自信

【134】48.有關非正式領導人的敘述，下列何者正確？

- ①正式領導人與非正式領導人可能不是同一人
- ②非正式領導人學歷往往比正式領導人來得高
- ③若非正式領導人的目標與組織目標不一致，可能會阻礙組織目標的達成
- ④可以補足正式領導人缺乏的角色

【123】49.有關社會閒散(Social Loafing)的敘述，下列何者正確？

- ①又被稱作是搭便車行為
- ②當群體人數愈多時，社會閒散的現象會愈明顯
- ③透過清楚界定不同成員的個別貢獻時，可以適度避免社會閒散
- ④社會閒散對於群體的凝聚力有正面影響

【13】50.下列何項敘述符合 X 理論對人性的假設？

- ①缺乏責任心、進取心，不會主動解決問題
- ②員工通常會準時完成工作
- ③只有在管理者採取強迫、處罰手段時，員工才會願意工作達成組織目標
- ④一般員工都樂在工作