

## 台灣電力公司 111 年度新進僱用人員甄試試題

科目：專業科目 B(企業管理概論)

一、填充題：40%(20 題，每題 2 分，共 40 分)

1. 主管只藉由某位部屬的單一特徵(如外表)形成對該部屬的整體印象，此現象稱為月暈/暈輪/halo效應。
2. 人格特質為影響工作績效的變數之一，且常為招募、甄選或升遷等重要參考依據，目前廣為接受的 5 大人格特質分別為開放性、盡責性、親和性、神經質及外向性。
3. 假設某廠商販賣洗手乳之單位售價為 75 元，單位變動成本為 25 元，若總固定成本為 20,000 元，則損益平衡銷售量為400個。
4. 布萊克(R. Blake)與摩頓(J. Mouton)提出的管理方格理論，利用關心生產與人員兩個構面構築不同的領導風格，能合理重視生產目標及員工需求滿足的最有效領導風格為團隊(管理)型領導。
5. 學者凱茲(Katz)將管理者的能力劃分為 3 類，其中對於基層管理者而言技術/技術性能力極為重要，因為其時常與基層員工直接接觸，需引導部屬並發現問題。
6. 泰勒(Taylor)被譽為科學管理之父，並提出實行例外管理，透過日常事務充分授權部屬，可讓管理者有更多時間注意市場競爭，及處理突發或重要的事務。
7. 莫爾斯(J. Morse)與洛希(J. Lorsch)所提出的超 Y/super Y理論為人性理論的權變觀點，其認為 X 或 Y 理論都不是絕對，人與環境皆會隨時改變，主要目標為尋求人、工作和組織間的完美搭配。
8. 工作特性模型(JCM)讓管理者可以瞭解到工作核心構面與員工心理狀態之間的關係，而工作核心構面中的自主(性)性會讓員工對工作結果負責。
9. 本國景氣對策信號亦稱為景氣燈號，國民可據以瞭解目前總體經濟狀況，當綜合判斷分數為 17 至 22，即燈號為黃藍燈，代表景氣短期內可能轉穩或衰退，政府可適時採取擴張措施。
10. 摩擦/frictional性失業係指當人們離職想轉換新工作時，可能因就業市場信息不流通等原因，需要花費一段時間才能找到新的工作，於是造成暫時性的失業現象。
11. 根據顧林納(Greiner)提出組織成長階段理論，認為組織成長歷程中會遭逢許多危機和挑戰，依該理論所述，組織第一階段是經由創造力成長。
12. 由競爭力大師波特(M. Porter)所提出的五力分析，係包含新進入者的威脅、供應商的議價能力、購買者議價能力、替代品的威脅以及現存產業的競爭程度等 5 種力量。
13. 若個體對目標具有好惡相間、又愛又恨的矛盾，只想要好的不想要不好的，例如想吃美食又怕體重增加，此為心理/動機衝突中的趨避/Approach-avoidance衝突。
14. 根據 Barlett & Ghoshal 所提出的 4 類多國籍企業中，跨國/transnational企業指的是全球整合度高，地區回應度高，依據各地情況彈性配置資源，兼顧全球整合效率、地區差異化及世界性的開發創新。
15. 標竿管理為從競爭者或非競爭者中找出使企業達到優越績效的最佳方法，其中在同一企業內挑選出績效表現最好的部門當作比較與學習的對象，稱為內部標竿。
16. 有關賽蒙(Simon)所提出的管理決策三部曲，分別為情報(智慧)活動、設計活動及選擇活動。
17. 藉由排除令員工不愉快的事件作為獎勵以塑造員工行為，如上班準時，就不取消全勤獎金，讓員工「準時上班」的行為重複發生機率提高，此為操作制約理論中的負增強/負向強化。
18. 邁爾斯與司諾(Miles and Snow)提出之適應策略，認為企業在不同環境下，應該發展出不同的策略來應付環境的挑戰，其中主動積極開發新市場及新產品，強調透過持續性的創新來維持成長

## 公職王歷屆試題 (111 台電新進僱用人員)

的動力，稱為探勘(型)/前瞻者/Prospector 型策略。

19.非正式溝通係指在組織結構外，來自人員自發行動所形成的溝通網路，依據戴維斯(Davis)的分類，資訊由數個中心人物傳達給其他人，稱為群集/集群/群眾/cluster連鎖，此為組織中最常見的非正式溝通。

20.團隊中出現個人在團體中工作時所出的努力比自己單獨工作時更少，此現象稱為社會賦閒/Social Loafing。

### 志光學儒保成

# 真的好想上榜



把握**工科**機會 **你還有**

鐵路特考	高普考
地方特考	自來水評價人員
中油僱員	國營聯招職員級

我與你沒有不同！  
掌握關鍵科目解題技巧

**連過4榜**  
盧○源

普考 電力工程／鐵路特考 佐級電子工程  
國營聯招新進職員 電機(二)／地方特考四等 電力工程(高市)

不考取不放棄！我選擇**考取班** 

我推薦給 立志考取公職、國營考試的你！

基本電學是全部學科的根基，跟著老師的課程，從解釋概念到掌握電路的解題技巧，成為你的上榜關鍵秘笈。

志光學儒保成考取班 輔考至考取該報名類科為止，**首年考取再領獎學金**

二、問答題：60%(4 題，共 60 分)

1.名詞解釋(5 題，每題 3 分，共 15 分)

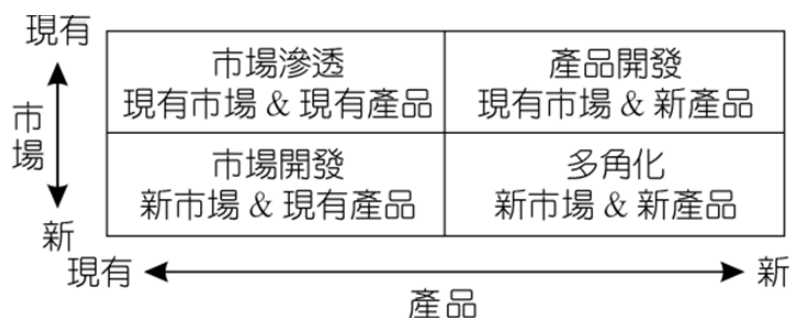
- (1) 承諾升高(escalation of commitment)
- (2) 彼得原理(The Peter Principle)
- (3) 黃金降落傘(Golden Parachute)
- (4) 零階通路(Zero-level Channel)
- (5) 僕人領導(Servant Leadership)

【擬答】：

- (1)知道先前決策有錯，仍然堅持投資。
- (2)一位管理者在現有職位上表現良好，將會不斷予以擢昇，最終將晉昇到一個超出其能力所及之職位上。
- (3)目標公司會於規章中訂明，若公司被接管，則新公司必須給予高階管理人鉅額紅利。
- (4)又稱為直接通路或直效行銷通路，代表生產者與消費者之間沒有通路商，生產者直接跟消費者接觸。
- (5)強調犧牲奉獻的精神，領導者須放下身段服務他人，傾聽他人聲音，把別人的需求、抱負及利益放在個人之上的領袖，著重於協助部屬成長與發展。

2.請畫出安索夫(Ansoff)所提出之產品/市場擴張矩陣，並詳加說明其 4 種策略方案。(15 分)

【擬答】：



Ansoff 的「產品-市場擴張矩陣」主要是以兩個構面劃分出四個策略，兩個構面分別為產品及市場：

- (1)市場滲透策略 (Market Penetration)：以現有之產品，在現有市場中，進行促銷或強力推銷，深耕市場，提高市場佔有率及顧客使用產品的機率。例如：星巴克咖啡常常會舉辦買一送一的活動。
- (2)產品開發策略 (Product Development)：在現有市場中，推出新產品，這邊新產品不一定是全新的，若是以現有產品作改良或者強化功能等等都算是新產品。例如：iPhone5 接著改良成為 iPhone5S，仍然接觸同一塊市場，也算是產品開發策略。
- (3)市場開發策略 (Market Development)：以現有之產品，進入新市場，找尋新市場區隔，擴張市場規模，例如消費性電子公司將既有的平板電腦賣到之前未曾開發的印尼或者巴西等國家。
- (4)多角化策略 (Diversification)：就是組織開發新產品、進入新市場，可分成相關多角化及非相關多角化，相關多角化為企業進入一個與該企業所處的市場環境及產品有相關性的產業。非相關多角化為企業進入與該企業所處的市場環境及產品完全沒有相關性的產業。

3.力其曼(Richman)與法墨(Farmer)認為有效的控制系統應具備哪 5 個特徵？請逐一列舉並說明之。(15 分)

【擬答】：

- (1)控制：係指確保活動能按計劃完成，並矯正重大偏差的監督活動過程。
- (2)力其曼與法墨 (Richman & Farmer) 認為好的控制系統應該要評估以下幾個特性：
  - A.相關性：  
控制標準必須與所要控制的目標有所關聯。
  - B.效率性：  
又稱為經濟性，設置控制系統必須評估成本效益。
  - C.安全性：  
當控制系統失去作用之可能後果應有完善預防措施，如一旦發生問題，應有立即警告與處置的措施。
  - D.數量性：  
控制系統所用之標準應數量化，可提升控制效率。
  - E.反應性：  
控制系統應該要與管理人員有良好溝通及反應能力。

公職王歷屆試題 (111 台電新進僱用人員)

4. 荷蘭心理學家霍夫斯泰德(Hofstede)等人所提出之國家文化價值觀構面，有助於管理者瞭解不同國家文化差異並應用於經營管理模式，除了 2010 年增加的放任與約束構面外，請分別說明其他 5 個構面及其內涵。(15 分)

【擬答】：

(1) 國家文化：是塑造一個國家人民之行為與信念，而為全體人民所共享的價值觀與態度。

(2) 國家文化包含以下幾個構面：

構面	內容
個人主義與群體主義	個人主義，這種社會中人們有較高自由度，重視個人身分行動；群體主義，人們期望受到他人的保護並希望可以群體身分行動。
權力距離	一國人民對權力分配不均現象容忍程度。當權力距離高，代表主管與基層之間並不會有太多互動或關心，基層員工對主管抱持敬畏、崇拜的態度，即使主管做錯事情，員工也不敢給予建議。權力距離低，代表主管與基層之間彼此權力相近，比較容易溝通，當主管做錯事情，員工也比較敢給予建議。
對不確定性規避程度	對於非結構性事物的喜好程度，非結構性代表沒有一定的架構，因此不確定性高，所以若是不確定性規避程度高，代表不喜歡非結構性事物人們容易感受到不確定性的威脅，較容易表現出緊張的行為；而不確定性規避程度低，代表不會躲避非結構性事物，人們習慣接受風險，也較能忍受不同的行為或觀點。
生活量與質	又可稱為雄性主義與雌性主義、陽剛與陰柔、成就與生活品質，生活的量是指物質上的獲得，例如獎金、績效、與他人競爭。生活的質是指關心他人的需求，以及跟他人建立人際關係。
短期傾向與長期傾向	又稱短程導向與長程導向，短期傾向：重視傳統及過去；長期傾向：重視未來與變革。



志光學儒保成

# 五大國營我全都要

高CP全套課程一次擁有

 <b>國營聯招</b> 年年招考缺額多	 <b>台電僱員</b> 國營事業最佳組合考試	 <b>中油僱員</b> 競爭者少考科少、好準備	 <b>中華郵政</b> 起薪約32-40K可選離家近單位	 <b>公股銀行</b> 考試機會多上榜機會高
--	---	--	--	---

## 為什麼一定要選 **國營考取班**?

學費超划算	輔導至考取	學習無壓力	加選超優惠
獎學金	課程超完整	教材超即時	面授/視訊任選

職  
王