

國立臺灣大學農業經濟研究所 102 學年度
碩士在職專班甄試

《管理與經營實務學》

102/03/16

共兩大題，總分 100 分。考試時間為 AM13:30~AM14:30。試題請隨答案本繳回。

一、單選題：(共 20 題，每題 3 分，共 60 分)

1. 國內航空業者受到台灣高鐵興起的威脅，在 Michael Porter 的五力分析中，屬於下列何者帶來的威脅？
(A) 潛在進入者
(B) 替代品
(C) 產業內競爭者
(D) 購買者
2. 管理的「有效」有兩種意義：(1)能產生所要的「產出」(或稱 Effectiveness)；(2)以最少「投入」達成最大「產出」(或稱 Efficiency)。針對上述意義，以下的敘述何者正確：
(A) Effectiveness 與 Efficiency 兩者互斥，無法同時達成
(B) 企業有最大「產出」必然是企業所要的「產出」
(C) 如果兩者只能達成其一，Effectiveness 才是有效
(D) 如果兩者只能達成其一，Efficiency 才是有效
3. 管理有四項功能企劃、組織、領導、控制，高中低(基)三種層級的管理者對這些功能所花的時間配置並不相同，以下哪一項敘述不正確：
(A) 高層比中基層管理者，花較多時間在企劃，較少的時間在控制
(B) 高層比中基層管理者，花較多時間在控制，較少的時間在領導
(C) 中層管理者相對於高基層管理者，花較多時間在組織
(D) 基層管理者花較多時間在控制，較少的時間在企劃
4. 根據下列管理者所做的事，哪一位才是中層管理者：
(A) 他為全公司的整體成效負責。
(B) 他直接面對「做事」的員工，指導或監控這些員工做那些事、如何做。
(C) 他只對所掌理的業務負責，必須經常和部屬或上司，甚至其他部門主管溝通。
(D) 他不必再對他所掌理的工作往上呈報。

5. 根據下列管理者所做的事，哪一位經理人所做的事屬於管理功能的「組織」(Organizing)：
- (A) 他指導員工應付顧客的要求
 - (B) 他將顧客抱怨申訴的處理交給一位部屬
 - (C) 他訂定下一年度的顧客拜訪次數
 - (D) 他在檢查一批貨的品質
6. 身為一家企業的老闆，長期而且最重要的管理工作是：
- (A) 找客戶接訂單
 - (B) 確認與實現企業的價值目標
 - (C) 節約成本
 - (D) 讓員工快樂工作
7. 管理功能的「企劃」(Planning)通常並不具有以下哪一項功能效益：
- (A) 減少環境不確定性之掌控
 - (B) 減少組織內部的重複與浪費
 - (C) 激勵工作同仁的士氣
 - (D) 減少組織內部的溝通協調。
8. 企業面對混沌不明、前景不明的市場，本身缺乏雄厚物質資源，卻面對實力強大的競爭對手佔有市場，請問：如果您是一家小企業的老闆，您最需要學習哪位經營者的策略哲學？
- (A) (台灣統一集團) 羅智先
 - (B) (微軟公司) 比爾蓋茲
 - (C) (蘋果公司) 賈伯斯
 - (D) (中國大陸蘇寧電器) 張近東
9. 對於SWOT(強項、弱點、機會、威脅)分析下的策略擬定，哪一種說法較為**正確**：
- (A) 組織的強項、弱點有客觀明確的確認、評估方法或標準
 - (B) 環境的機會、威脅有客觀明確的確認、評估方法或標準
 - (C) SWOT分析後所擬定的策略必然可行
 - (D) 機會、威脅、強項、弱點都是被觀察現象的特性詮釋，常有經驗認定的成份
10. 就以下四項主管的領導行為，哪一項是最成功的領導：
- (A) 這一單位的員工士氣非常高昂，大家都很喜欢工作，覺得和主管相處很愉快，但這個部門的績效並不是全公司最好的。
 - (B) 這一單位的員工常被主管苛責，如果業績沒有達成，他們的日子就很難過，但這個部門的績效卻是全公司最好的。

- (C) 這一單位的員工工作自主性很高，主管不太關心他們，對他們的績效要求也不高，但這個部門的績效卻是全公司最好的。
- (D) 這一單位的員工喜歡合作共事，主管常和他們打成一片，對他們的工作要求也很嚴厲，這個部門的績效卻是全公司最好的。
11. 如果貴公司生產工廠都在大陸，面對大陸 2011-2015 的五年規劃（十二五）政策，身為想尋求轉型的企業老闆，你最需要專注十二五的哪些政策？
- (A) 經濟建設（擴大內需求、產業結構升級）
- (B) 社會建設（社會保險、社會醫療）
- (C) 政治建設（民主、法制）
- (D) 文化建設（推動文創產業）
12. 從金字塔型市場需求與國際戰略佈署角度，開發中國大陸內銷市場對台商或大陸本土企業所扮演最有利的戰略地位是：
- (A) 運用經營中國高端市場之經驗或資源作為進入先進國家市場之準備
- (B) 運用經營中國高端市場之經驗或資源作為進入其他開發中國家市場之準備
- (C) 運用經營中國中階市場之經驗或資源作為進入其他開發中國家市場之準備
- (D) 運用經營中國低階市場之經驗或資源作為進入先進國家市場之準備
13. 假設您開一家吃到飽自助餐廳，您會做出以下四種控制成本的方法促使客人取用餐點飲料在合理用量之下，哪一項控制方法不會降低顧客服務水準：
- (A) 事先提醒客人不要過量取用
- (B) 客人取用過量另行收費
- (C) 熱門餐點定量配用
- (D) 請服務生現場監督
14. 以下有四家公司分別處於不變化程度的經營環境，哪一家企業面對的環境最為動盪：
- (A) 鐘錶公司：遭受電子技術轉變與 Swatch 鐘錶行銷的威脅
- (B) 電子代工公司：雲端技術加速筆記型電腦的需求改變
- (C) 飲料公司：連鎖零售通路的銷售逐年成長
- (D) 紙材料公司：文化用紙需求下降，公司產品逐漸轉向為包裝紙器材料

15. 如果您是一家工廠的老闆，你如何讓組織內的各項工作均具有生產性，讓員工感到有成就感？
- (A) 提高工資
 - (B) 經常辦理員工聚餐與郊遊
 - (C) 教導員工以投入最少時間或體力來完成工作
 - (D) 讓員工績效直接或間接與顧客需求連接，所有工作都以顧客為中心
16. 下列哪些因素會導致顧客在購買服務時出現轉換行為？
- (A) 等待服務的時間過長
 - (B) 發生服務作業的失誤
 - (C) 使用的費用漲價
 - (D) 以上皆是
17. 以下何者「不是」企業界重視關係行銷的原因？
- (A) 網路發達使企業與客戶的互動愈頻繁
 - (B) 開發新客戶要比留住舊客戶多花好幾倍成本
 - (C) 廣告溝通效果隨著頻道增多更有效
 - (D) 產品與服務愈來愈多樣化及複雜
18. 對於那些對廣告及人員銷售有防備心的消費者來說，以下何種推廣策略較能說服消費者提高對產品的知覺品質或正面形象？
- (A) 買二送一
 - (B) 降價促銷
 - (C) 交叉銷售 (Cross-Selling)
 - (D) 公共關係 (Public Relation)
19. 新聞報導「寒流來襲，凍死大批養殖的吳郭魚」，這將會造成：
- (A) 吳郭魚價格提高，導致需求降低
 - (B) 吳郭魚的供給減少
 - (C) 物以稀為貴，消費者對吳郭魚的需求增加
 - (D) 吳郭魚的價格提高，並導致供給增加
20. 華人企業積極從事國際化，在聘用國際化外籍人才方面，以下哪一家企業最為成功：
- (A) (大陸) 聯想公司
 - (B) (台灣) 趨勢科技公司
 - (C) (台灣) 宏碁公司
 - (D) (大陸) TCL 公司

二、簡答題：(共兩題，每題 20 分，共 40 分)

1. 在面對問題，解決問題時，請說明「個人決策」、「集體決策」的適用時機，以及各自的優缺點。(20%)
2. 為什麼企業主管有時候會用口語相傳(grapevine) (更難聽一點就叫做謠言) 來傳播一些消息?(20%)