

附錄四 歷屆試題

89年港務人員「企業管理大意」（士級晉佐級）

一、當企業中有某些職位出缺時，採用對外招募或者是對內招募的相對優、缺點為何？請分項說明之。

▶▶▶參考點

可參考本書第六章「人力資源管理」第三節「招募、甄選與任用」。

▶▶▶解題要訣

請參考本節「招募的方式」列表說明即可。。

二、何謂企業經營環境？它通常包括哪些項目？請分項說明之。

▶▶▶參考點

可參考本書第二章「企業與環境」。

▶▶▶解題要訣

(一)請先參考第一節寫出環境之定義及環境的類別。

(二)列點詳述在不同環境類別下，企業經營實際面臨之環境種類。

(三)本題答題架構龐大，作答時宜注意邏輯鋪陳宜有順序，可輔以表格、圖形作答。

三、請說明泰勒（Frederick W.Taylor）所主張的科學管理（Scientific Management）的主要意義與對企業管理的貢獻。

▶▶▶參考點

可參考本書第三章「管理理論的演進」第二節「古典理論時期」。

▶▶▶解題要訣

基本題，可參考本節中對「科學管理理論學派」內對泰勒之介紹，予以分點詳述即可。

94年鐵路人員、公路人員「企業管理大意」(士級晉佐級)

一、「任何組織都需要管理」，你同意否？並請申述理由。

▶▶▶參考點

可參考本書第一章「企業與管理」。

▶▶▶解題要訣

本題並無標準答案，惟考生作答時應掌握下列原則：

- (一)說明組織與管理之意義。
- (二)明確回答同意與否以破題。
- (三)依前述組織與管理的意義，對應提出同意與否之觀點，建議以條列方式對照。
- (四)可提出例子以佐證觀點。

二、一個正式的組織為何必然會形成各種「非正式的群體」？組織應如何有效地運用非正式群體的力量？

▶▶▶參考點

可參考本書第五章「組織」第一節「組織的基本概念」。

▶▶▶解題要訣

- (一)列點詳述非正式群體形成之原因。
- (二)簡述非正式群體對組織之正負面影響。
- (三)列出組織可運用之手段以強化非正式組織對組織之正面影響。

三、閔茲柏格(Mintzberg)認為管理者所扮演的角色有十種，並可歸納為三大類；請簡述三大類與十種角色。

▶▶▶參考點

可參考本書第一章「企業與管理」第四節「管理者的角色與能力」。

▶▶▶解題要訣

列表詳述各類角色之任務即可。

四、管理的目的在追求「效率」(efficiency)與「效果」(effectiveness)，請說明此二者的涵義；並請說明管理功能中的規劃與控制之涵義。

▶▶▶ 參考點

可參考「管理學－重點整理」（王尹著、高點出版）第一章中有關效率與效果之說明，與本書第一章「企業與管理」第三節「管理的基本概念」。

▶▶▶ 解題要訣

- (一)列表說明效率與效果的相異處，並可簡單說明個人認為追求效率與效果之優先順序。
- (二)列點說明規劃與控制之意義。
- (三)敘述規劃與控制間之首尾關係，以用圖說明方式最佳。

94年鐵路人員、公路人員「企業管理概要」（佐級晉員級）

一、組織中的衝突是很難避免的，然而衝突對組織可能有正、負面的影響。請問有那些正、負面的影響？根據這些衝突之正、負面的影響，組織應如何管理衝突？

▶▶▶ 參考點

可參考「管理學－重點整理」（王尹著、高點出版）第十四章「組織衝突」。

▶▶▶ 解題要訣

- (一)說明管理「衝突」之定義。
- (二)條列「衝突」之正負面影響。
- (三)以作圖方式說明組織進行衝突管理之步驟與手段。
- (四)略述良好衝突管理可帶來之效益。

二、領導的權變理論（Contingency theory）中，最近興起轉型式領導（Transformational leadership）與交易式領導（Transactional leadership）；請詳細比較此二種理論。

▶▶▶ 參考點

可參考本書第七章「領導」第四節「領導理論」。

▶▶▶ 解題要訣

- (一)將兩種領導理論之定義詳細描述。