

# PART I 企業管理綜觀 (B)

第壹篇	企業管理 1-3
第一章	企 業1-5
第二章	管 理1-26
第貳篇	管理學派1-49
第一章	傳統理論時期 1-51
第二章	修正理論時期 1-62
第三章	新近發展理論時期 1-69
第參篇	企業環境與企業文化 1-71
第一章	企業環境 1-73
第二章	企業文化 1-100
第肆篇	管理道德與社會責任 ······ 1-111
第一章	管理道德 1-113
第二章	社會責任 1-123
第伍篇	熱門管理理論 1-141
	最常考的 16 個管理理論 1-143

# 

## 企業功能



第壹篇	生產管理	 •••••	2	2-3
第一章	生產管理	 	9	2-5



第二章	存貨管理	2-15
第三章	品質管理	2-17
第四章	其 他	
第貳篇	人力資源管理	·· 2-31
第一章	人力資源規劃····································	
第二章	招募與裁員	
第二章 第三章	- Held	
第二章 第四章	甄 選 導覽與訓練 ······	
第五章	績效管理與評估	
	薪酬福利	
第六章		
第參篇	財務管理	
第一章	財務報表	2-69
第二章	槓 桿	·· 2-78
第三章	財務比率	·· 2-80
第四章	金融市場	2-96
第五章	其 他	·· 2-104
第肆篇	行銷管理	·· 2-111
第一章	行銷簡介	2-113
第二章	消費者特徵	·· 2-130
第三章	消費者購買行為	
第四章	企業市場與企業購買行為	
第五章	目標市場行銷 ······	
第六章	新產品發展與產品生命週期	
第七章	產 品	·· 2-160
第八章	服 務	·· 2-172
第九章	定 價	
第十章	通 路	
, , ,	章 推 廣	2-204



## PART III 管理功能

第壹篇	規 劃
第一章	規 劃 3-5
第二章	決 策
第三章	策 略
第貳篇	組 織
第一章	組織結構與組織設計 3-111
第二章	工作設計 3-159
第三章	組織行為 3-168
第四章	組織創新 3-197
第五章	組織變革 3-203
第六章	組織成長 3-219
第七章	組織其他概念 3—223
第參篇	領 導
第一章	領 導 3-231
第二章	人性理論與激勵理論 ······ 3-264
第三章	溝通與衝突 3-289
第肆篇	控 制 3-311
第一章	控制簡介 3-313
第二章	控制類型 3—322





### 企業定義與類型

- · 申論出題頻率(

●企業

為個人或群體所組成,主要活動是取得並運用生產要素,進行產品/服務的 交易與銷售,滿足消費者需求並藉此獲利。

分 類 標	準	類    型
依投資者型態		獨資、合夥、公司
依擁有型態		民營企業、國營企業
依市場競爭性		獨占、寡占、獨占性競爭、完全競爭
依利潤型態		營利企業、非營利企業
依股票公開發行		公開發行、非公開發行
依註冊地		本國企業、外國企業、國外分公司



#### 

1. 與計會主義的基本制度結合在一起,並以公有制為主體的國家經濟體制!(R) 是:

(A)自由市場經濟體制

(B)國家計畫經濟體制

(C)民主化經濟體制

(D)混合經濟體制

【101.鐵佐】

粹的資本主義經濟制度,以私有財產和經濟自由為基礎,價格 制度為指引,追求利潤為目的的一種經濟。

- (2)計畫經濟體制:又稱統治經濟或指令型經濟,是一種經濟體制 ,在這種體系下,國家在生產、資源分配以及消費等各方面, 都是由政府事先進行計畫。又可分成:
  - ①共產主義經濟制度:此制度下,政府設有中央計畫局。一切



經濟活動的優先次序、價格、產量或分配等經濟問題均由政 府規定,人民沒有任何選擇自由,一切的生產資源、工具均 為公家所有,不准人民私有。

- ②社會主義經濟制度:以控制經濟為主,私人經濟為輔的經濟 制度。准許人民對經濟活動有部分的選擇自由,也允許生產 資源、工具部分私有,但大部分的經濟活動或重要生產事業 均由政府所決定與擁有。
- (3)混合經濟體制:強調以市場經濟制度為主,政府管制為輔的經 濟制度。
- 2.下列哪一種產業的中小企業比率會比較高?

(A)服務業

(B)營建業

(C)批發業

(D)運輸業

【103.中油僱員】

(記綴點:中小企業比率會比較高

**确**:服務業的進入門檻較低,因此中小企業比例較高。

3. 下列哪一項不是資本主義下市場運作的基本條件?

(A)私有財產

(B)利潤誘因

(C)創業精神 (D)自由競爭

【104.鐵佐】

記綴點:資本主義

**爾**術:資本主義 (Capitalism) 指允許人們可以私人擁有資源,並利用 這些資源來進行產品與服務的生產、交易與分配。基本條件如下:

(1)私有財產:私人可以擁有創造財富的資源。

(2)利潤分配:創業精神的基礎在於利潤的誘因。

(3)自由抉擇:私人可以自由處分和支配其資源。

(4)自由競爭:競爭激發了企業追求效能與效率的企圖心。

4. 對於企業經營型態的分類,下列敘述何者錯誤?

(A)按投資者型態可分為獨資、合夥、公司

(B)按擁有型態可分為本土化企業、外國企業、國外分公司

(C)按市場競爭性可分為獨占企業、寡占企業、完全競爭企業

(D)按利潤型態可分為營利企業、非營利企業

【104.郵政】

**爾**佛:企業經營型態按**註冊地**分為本土化企業、外國企業、國外分公司。

5. 生產要素指企業用來生產商品及服務的基本資源。請問下列選項中何者 I (D)

(A)

(C)

(B)

不是生產要素?

(A)資金

(B)企業家

(C)倉庫

(D) ERP 系統

【104.郵政】

(C)

記题點:基本資源

一個新:此題可以思考哪個選項並非是企業生產一定要有的。

6. 現代化商業的何項特質促使企業之「所有權」與「管理權」分離?

(A)多角化

(B)經營國際化

(C)資本大眾化 (D)自由競爭化

【105.經濟部】

記録點:「所有權」與「管理權」分離

社會大眾共享企業經營成果,一方面也可促進經濟成長,在我國 公司法或證券交易法皆有相關條文,可彰顯資本大眾化精神。也 因此企業對外發行股票之後,會有越來越多的投資人對公司持有 所有權,然而投資人不一定都是經營專才或其他原因,因此會選 任專業經營團隊負責公司營運,造成所有權與管理權分離的現象。

7.中小企業為大多數經濟體系中重要的一環,以下對中小企業的敘述何者!(C) 正確?

(A)較大企業易產牛規模經濟利益

(B)較易吸引資金投入

(C)決策反應較快,能隨時調整策略,掌握機會

(D)較易吸引專業人才投入

【105.經濟部】

**确** : 其餘選項正確答案應改為:

(1)選項(A):較大企業不易產生規模經濟利益。

(2)選項(B):較不易吸引資金投入。

(3)選項(D):較不易吸引專業人才投入。

8. 下列何者不是學者 Johnson, Christensen, and Kagermann 之商業模式( 1/B)

Business Model) 四大重要構面?

(A)顧客價值主張 (B)競爭者分析

(C)獲利模式

(D)關鍵流程

【105.經濟部】

爾爾:(1)商業模式:是描述一家公司為客戶及公司創造及提供價值的方 法。(白話文→企業生存的手段)



- (2)包含四個構面:
  - ①顧客價值主張:公司透過提供產品服務或其組合,來協助顧 客完成其待完成的工作或解決其重要問題的提議。(白話文
    - →你能提供什麼東西,能夠幫助客戶解決什麼問題)
  - ②關鍵資源:對顧客提供價值主張所需的獨特資源,例如人員、技術、產品、資金、品牌等。
  - ③獲利模式:說明公司的營收模式、成本結構等。
  - ④關鍵流程:支持公司實現顧客價值主張,所需執行的關鍵活動與流程。
- 9.企業的生產要素(Factors of Production)是指企業用來生產商品或服務 (B) 所要投入的資源,包括勞力、資本、實體資源、企業家及資訊等資源。 下列何者屬於資本資源?

(A)原物料

- (B)資金
- (C) 榮丁.
- (D)網際網路

【105.郵政】

【105.郵政】

記觀點:資本

**郵** : 資本就是資金。

- 10.一家企業創業成功之後,若想躍升為市場上的領導者,並為股東帶來財 (B) 富,下列哪一個做法是無效的?
  - (A)重新定義市場

(B)堅守原來的成功方程式

(C)更深入了解顧客的潛在需求

(D)提供高度差異化的產品

金金業成功方程式大長長長<

11.下列何者不是臺灣中小企業的特色?

(A)資金主要依靠發行股票而來

(B)以家族為基礎的經營模式

(C)外銷導向的貿易方式

(D)黑手頭家,開創新事業體

【106.自來水】

●新:中小企業資金來源主要靠企業老闆個人關係,例如:私人借貸。

12.一般而言,企業所重視的經濟指標有哪些?

(A)失業率

(B)國民生產毛額

(C) 躉售物價指數

(D)消費者物價指數 【106.自來水】

(B)(C)

(A)

(D)

●新:(1)選項(B):國民生產毛額越高→代表經濟景氣越好→人民越富有 →影響企業收入。

(2)選項(C): 躉售物價指數跟大宗原物料有關→影響企業成本。

(3)選項(D):消費者物價指數跟最終財貨的價格有關→影響消費者 購買力→影響企業收入。

13.下列哪一種產業不屬於具備多邊市場特性的平台產業?

(A)信用卡支付

(B)行動電話的作業系統

(C)線上拍賣

(D)代工製造

【106.經濟部】

(D)

●衡: (1)雙邊市場平台是指一個具兩個不同客群的經濟「平台」,這兩個客群能互相提供對方利益。若一組織創造價值的方法主要在於讓兩個(或多個)相關聯的不同客群能有直接的互動,則稱之為多邊市場平台。

- 14.藉由未經授權的個資而取得金錢或其他利益的行為,屬於何種資訊科技 (B) 的風險?

(A)木馬程式

(B)身分盜用

(C)病毒

(D)詐騙

【106.經濟部】

記觀點:未經授權的個資、取得、利益

●新:(1)此題應為身分盜用。例如我取得王小明的個資,用他的名義刷 卡買東西。

(2)所謂詐騙又稱詐欺,是指意圖為自己或第三人不法之所有,以 詐術使人將本人或第三人之物交付者。例如詐騙集團打電話給 婦人,說戶頭被檢察官凍結,要求到提款機操作機器,說必須 把錢匯到某個帳戶才行。

15.當企業修改生產過程以限制消耗有價值的資源時,表示該企業實踐:

(A)聯合壟斷

(B)消費主義

(C)綠色行銷

(D)循環經濟

|(C)或 |(D)

【106.經濟部】



記题點:限制消耗有價值的資源

●衙:循環經濟最早來自於經濟學家 Kenneth E. Boulding 於 1966 年的 一篇文章《The Economics of the Coming Spaceship Earth》,文中 將地球比喻為太空船,任何資源都是有限的,因此太空人必須想 辦法打造可循環的生態系統,有能力持續重新生產各種物質。而 綠色行銷顧名思義就是要重視環境保護的行銷方式,而循環經濟 也是環保的一部分,循環經濟更強調資源的有限性,因此此題選 項(C)(D)都行,但最佳答案應為選項(D)。

16.傳統創業家與新式創業家之比較,下列何者有誤?

- A創業理念不同,新式創業家範圍較廣
- (B)籌措資金方式不同,傳統創業家通常自行籌措資金
- (C)創業內容不同,傳統創業家只重傳統加工製造
- (D)創業家性別比例不同,新式創業家的女性比例漸增 【M6經濟部】
- ●新: 瑾瑜財會學苑負責人陳輝吉提出傳統創業家與新式創業家比較, 如下表所示:

	7C/// // ·
面 向	內
創業理念不同	(1)傳統創業家較注重追求利潤
	(2)新式創業家除「追求利潤」之外,更有「追求成就」與「肯
	定自我」之目標
籌措資金方	(1)傳統式創業者,通常自行籌措資金,自有股權占 100%
式不同	(2)新式創業者,藉助風險投資人或其他投資者代為籌措資金
創業內容不同	(1)隨著時代潮流演進,產業結構改變、科技進步及消費者價值
	觀改變等因素急遽變化,產生無數之新創業機會,造就無數
	成功創業家
	(2)新式創業者以在「服務產業和資訊產業」中成功先例頗多
創業家性別	(1)在傳統社會中,女性創業者屈指可數
比例不同	(2)在現代社會中,女性創業者日趨活躍
創業管理方	(1)傳統創業者較注意「苦幹實幹,穩健成長」
式不同	(2)新式創業者除必須具備傳統創業家之要件外,為求創業順利
	及時效性,更應注重「創業管理」,包括:「高新科技」、
	「創業機會掌握」、「創業策略之擬訂及實施」

17.一項資源交易,其交易成本決定於:

(A)交易金額的多寡

(B)交易時程的長短

 $(\mathbb{C})$ 

(C) 道德風險

(D)資產專屬性

【106.經濟部】

- 交易成本:Coase 指完成一筆交易,交易雙方在買賣前後所產生的各種與此交易相關之成本,Williamson 更深入探究後提出了交易的三項特性,亦即資產專屬性(Asset Specificity)、不確定性(Uncertainty)以及交易頻率(Frequency)。
  - (1)資產專屬性:交易所投資的資產本身不具市場流通性,或者契約一旦停止,投資於資產上的成本難以回收或轉換其他用途使用,因此當組織的資產專屬性愈高時,交易成本會越高。
  - (2)**不確定性**:第一,包括有限理性所導致的各種預期與不可預期 之偶發事件;第二,為缺乏資訊的不確定性,由隱瞞、詐欺及 扭曲資訊所致,**不確定性勢必增加交易成本**。
  - (3)交易頻率:隨著交易雙方交易次數的增加,雙方進行事前的溝通、協調、締結契約以及事後協商的次數亦會增加,交易成本 也會因此增加。

綜上,故此題答案為選項(D)。

18.小型企業經營失敗的原因有很多,下列何者是小型企業經營失敗常見的 (C) 可能原因之一?

(A)企業主工作勤奮

(B)企業控制制度健全

(C)資金不足

(D)企業提供市場所需的產品

【107.郵政】

∰ 册: 小型企業最常見的就是資金不足, 周轉不靈而倒閉。

19.「性別工作平等法」之定義中,受僱者於執行職務時,任何人以性要求 (A)、具有性意味或性別歧視之言詞或行為,對其造成敵意性、脅迫性或冒犯性之工作環境,致侵犯或干擾其人格尊嚴、人身自由或影響其工作表現者,為:

(A)敵意工作環境性騷擾

(B)交換式性騷擾

(C)輕微不罰之性騷擾

(D)妨害自由式性騷擾 【107.鐵佐】

**确**新:性騷擾依法今只有兩種:

- (1)敵意工作環境性騷擾(例如辦公室同事開黃腔)。
- (2)交換式性騷擾(例如主管說跟他約會可換取升遷機會)。

20.我國公司多為中小企業,故在發展與管理上多受限制,下列何者並非中 + (B)



小企業常見的問題?

(A)缺乏完善的管理制度

(B)綠色產品的趨勢

(C)資金不足

(D)技術升級常遇瓶頸【107.臺菸酒】

**确** : 綠色產品的趨勢不是中小企業常見的問題。

21.關於我國工會組織的敘述,下列何者錯誤?①團體協約是工會對制定工!(A) 時的主要影響力②現今已建立相當完善的制度化協商機制③目前已充分 為勞工提供完善服務④若未能發揮團體協商的功能,則難以為勞工爭取 權益

(A)(1)(2)(3)

(B)(2)(3)

(C)(1)(4)

(D)(1)(2)(3)(4)

【107. 臺菸酒】

爾衙:團體協約→指雇主或有法人資格之雇主團體,與依工會法成立之 工會,以約定勞動關係及相關事項為目的所簽訂之書面契約。然 而以團體協約而言,並非工會對制定工時的主要影響力,且目前 我國工會未建立相當完善的制度化協商機制,也並沒有充分為勞 工提供完善服務。

22. 第四級產業是指:

(A)知識密集產業 (B)服務業

(C)工業

(D)農業

【107. 臺菸酒】

發扬:(1)選項(A):第四級產業。

(2) 選項(B): 第三級產業。 (3) 選項(C): 第二級產業。 (4) 選項(D): 第一級產業。

23.許多重大公共建設常採用 BOT 方式進行,如:高鐵、高速公路電子收:(A)

費系統,其中的「T」,代表什麼意思?

(A)移轉給政府

(B)政府營運

(C)政府興建

(D)企業與政府共同興建

【107. 臺菸酒】

24.政府機關對國內食品公司販售的綠豆粉絲、冬粉進行稽查,發現部分公 ! (A) 司涉嫌竄改商品有效期限,有欺騙消費者之虞。請問這些公司可能已違 反下列哪一項法律規節?

(A)

(A)商品標示法 (B)定型化契約 (C)商標法

(D)勞動基準法

【107. 臺菸酒】

爾爾: 竄改商品有效期限,違反商品標示法。

25.商業的發展當中,以產銷經營的觀點區分,可分為五個時期,其中開始 L (C)

出現「同業公會」的組織是在何種時期?

(A)工廠生產時期

(B)茅舍牛產時期

(C)手工業生產時期

(D)現代化經營時期【107.中油僱員】

爾新:以產銷經營的觀點區分:

時 期	內
家庭生產時期	<b>產銷</b> 合一、 <b>自給自足、</b> 多餘部分可與他人交換
手工業生產時期	<b>產銷</b> 分離、自組 <b>同業公會</b>
茅舍生產時期	<b>產銷分離、代產包銷、生產管理及會計制度</b> 漸形成
工廠生產時期	專業分工、重視成本效益、複式簿記制度產生
現代大型商業發	網路化、資本大眾化、經營多角化
展時期	

26.我國的法律體系是屬於:

(A)成文法

(B)習慣法

(C)成文與習慣混合法

(D)海洋法 【107.鐵路營運專員】

**翰**術:我國的法律體系是屬於成文法,是指國家機關依立法程序制定, 以文字頒布施行的法律。

27.台灣高鐵採 BOT 模式處理,所謂的 BOT 是指下列何者?

(A)(B)!(C)

(A)

(A)興建

(B)營運

(C)移轉

(D)運輸

【107.鐵路營運專員】

爾新: BOT: 興建、營運、移轉。

## 

●對企業間有關結合、聯合、獨占等行為有相關的規定,近似於美國的「反托 拉斯法」,又有「經濟憲法」之稱的是 公平交易法 。 【107.中油僱員】



## 主題 02 獨資 vs. 合夥 vs. 公司

- ·選擇出題頻率**♡**
- 申論出題頻率

	1型目(2. 口形)(3. 4	ره د	・申論出題頻率〇	
企業類型	內		容	
獨資	獨資就是由個人出資,獨立經營的一種組織			
	*優點: *	缺點:		
	(1)成立與解散容易	(1)籌資不易,企業規模	<b></b>	
	(2)經營管理單純	②業主負無限清償責何	4(風險大)	
	⑶經營成果獨享	⑶事業生命有限		
		⑷晉用人才不易		
合夥	2人以上互約出資以共同經營	(李)		
		缺點:		
	(1)較多的財務來源	(1)合夥人須負連帶無	限清償責任(風險	
	(2)較多的人才	大)		
	(3)企業生命較長	(2)利潤由合夥人分享		
		⑶合夥人意見不合,	易生衝突	
		⑷結束經營困難		
公司				
以營利為目	的,依照公司法組織、登記、	- · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		
*優點:	*	缺點:		
⑴股東風險有限(無限責任股東除 ⑴股東間接控制				
外) (2)利潤共享		(2)利潤共享		
(2)資金來源較廣泛 (3)組織複雜、決策較慢				
			(股東會、董事會召開並	
(4)企業存	續時間較長	決議)		
無限公司 2	2人以上股東所組織之公司,	投東負連帶無限清償責	<b>任</b> (風險大)	
指 1 人以上無限責任股東,與 1 人以上有限責任股東所組			東所組織之公司。	
兩合公司	兩合公司 無限責任股東負連帶無限清償責任,有限責任股東其出資額為限負限責任(風險中)			
由 1 人以上股東所組織之公司,股東就其出資額為限負有限責任有限公司 險小)			限負有限責任(風	
股份有限2	2 人以上股東或政府、法人股東 1 人所組織之公司。 <b>股東就其所認股</b>			
公司	份,對公司負其責任(風險小)			